



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
31ª Câmara

Registro: 2025.0000369501

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001378-09.2024.8.26.0462, da Comarca de Poá, em que é apelante MICHAEL HENRIQUE MOREIRA DO AMARAL SILVA, é apelado KOVI TECNOLOGIA LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 31ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso, com observação. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ADILSON DE ARAUJO (Presidente) E LUIS FERNANDO NISHI.

São Paulo, 14 de abril de 2025.

ANTONIO RIGOLIN
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
31ª Câmara

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1001378-09.2024.8.26.0462

Comarca:POÁ – 1ª Vara Cível

Juiz: Janaína Machado Conceição

Apelante: Michael Henrique Moreira do Amaral Silva

Apelado: Kovi Tecnologia Ltda

BEM MÓVEL. COMPRA E VENDA DE AUTOMÓVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PRODUTO NÃO ENTREGUE. ALEGAÇÃO DE CERCEAMENTO DE DEFESA POR FALTA DE DILAÇÃO PROBATÓRIA. INOCORRÊNCIA. NEGOCIAÇÃO REALIZADA FORA DA PLATAFORMA DA RÉ. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIROS. AUSÊNCIA DE PROVA DA PARTICIPAÇÃO OU DE CULPA DA RÉ. PLEITO DE RESPONSABILIZAÇÃO DA PLATAFORMA. INADMISSIBILIDADE. DANO MORAL. AUSÊNCIA DE CONDUTA ILÍCITA. ELEVAÇÃO DA VERBA HONORÁRIA SUCUMBENCIAL. RECURSO IMPROVIDO, COM OBSERVAÇÃO. 1. Na hipótese, não constituiu cerceamento de defesa o indeferimento de dilação probatória, porque não produziria resultado, diante das circunstâncias do caso concreto 2. O próprio autor, em sua petição inicial, confessou que negociou diretamente com o vendedor e aceitou pagar o valor através de chave pix tendo por beneficiária terceira pessoa, ou seja, o demandante não tomou as devidas precauções para efetuar o pagamento. A situação espelhada configura, em verdade, culpa exclusiva de terceiros e da própria vítima. 3. Logo, não há conduta ilícita para autorizar o reconhecimento de responsabilidade pela reparação de danos. 4. Diante do resultado deste julgamento, nos termos do artigo 85, § 11, do CPC, eleva-se o valor da verba honorária de responsabilidade do autor a 20% sobre o valor atualizado da causa, persistindo, naturalmente, a ressalva da inexigibilidade decorrente da gratuidade judicial.

Voto 59.239

Visto.

1. Trata-se ação de indenização por danos materiais e morais proposta por MICHAEL HENRIQUE MOREIRA DO AMARAL SILVA em face de KOVI TECNOLOGIA LTDA.

A r. sentença, cujo relatório se adota, julgou improcedente o pedido, condenando o autor ao pagamento das despesas processuais e dos honorários advocatícios, estes fixados em 15% o valor atualizado da causa, ressalvada a inexigibilidade decorrente da gratuidade processual.

Seguiu-se a rejeição dos embargos opostos pelo autor (fls. 278/279).

Inconformado, apela o vencido alegando a ocorrência de vício processual por cerceamento de defesa, ante a falta de dilação probatória. Também pretende a inversão do julgado, sustentando que foi vítima de golpe. Acreditou ter realizado tratativas com funcionários da ré, não obstante o cuidado em exigir deles que prestassem informações e enviassem imagens, em razão do que efetuou o pagamento do valor apresentado, mediante transferência bancária. Inseriu os seus dados no *site* da ré e golpistas vieram acesso a eles, realizando depois o contato que o levou a acreditar que a proposta era legítima. A ré, em seu *site*, adota o mesmo procedimento de contratação, ou seja, realizando cadastro com os dados pessoais, para posterior contato por parte do representante da empresa; com isso abre margem para que terceiros fraudadores se aproveitem da situação, de forma que deve responder pelo risco assumido. Deixou a demandada de demonstrar que as pessoas indicadas não são seus empregados, ônus que lhe cabia, além do que deveria adotar medidas para diminuir os riscos de golpe como, por exemplo, informar que não recebe pagamentos antecipados, que deveriam ocorrer somente em conta

bancária específica ou, então, efetuados presencialmente oportunidade da retirada do veículo.

Recurso tempestivo e bem processado, oportunamente respondido. Há isenção de preparo.

É o relatório.

2. Desde logo, impõe-se verificar que não existe base para cogitar de vício por cerceamento de defesa em razão da ausência de dilação probatória, dado que nenhum resultado útil produziria para o deslinde da causa. Cumpre salientar que o autor sequer especificou qual prova pretendia produzir.

Prosseguindo, passa-se à análise da matéria de fundo.

Segundo o relato da petição inicial, em 13 de fevereiro de 2024, o autor, ao navegar na plataforma Facebook, viu um anúncio em nome da ré, relacionado a locação e compra de automóvel. Interessado, entrou em contato com a empresa, pretendendo realizar a compra de veículo para trabalhar como motorista de aplicativo, momento em que inseriu os seus dados no *site* da demandada. Após o cadastro, o *site* da empresa emitiu mensagem de que atendente entraria em contato para dar continuidade nas tratativas. Posteriormente, foi informado quanto à existência de promoção, optando pela compra de veículo Volkswagen Virtus. Ocorre que, ao tentar realizar o pagamento por meio de pix ao cnpj fornecido, constou a informação que se tratava de chave inválida. Em novo contato, a atendente lhe forneceu outra chave pix (kovisetorfinanceiro@gmail.com), sob alegação de que, por se tratar de preço promocional, o recebimento seria em chave diferente. Realizou o

pagamento de R\$ 200,00 referente à locação do veículo, porém, a atendente lhe informou que seria necessário pagar o montante de R\$ 2.500,00, mais R\$ 980,00 de seguro. Desconfiado, pediu o envio de fotos e vídeos, o que foi feito. Algumas das mídias compartilhadas foram feitas no interior da loja da ré. Além disso, foi informado o número de matrícula e foto de crachá do gerente, além de foto da atendente com crachá. Diante disso, realizou o pagamento na quantia pedida. Após, em novo atendimento, foi informado de que, para ocorrer a liberação do veículo, fazia-se necessário o pagamento complementar de R\$ 400,00 referente ao emplacamento, oportunidade em que solicitou o cancelamento da compra e a devolução do valor pago, mas não foi atendido. Dirigiu-se pessoalmente até a loja física da ré, vindo a ser informado de que tratava de um golpe e que as pessoas das fotos tinham sido demitidas, dizendo a empresa que não tinha responsabilidade pelos fatos. Daí a propositura desta ação.

A ré, em sua defesa, esclareceu que atua no mercado de locação de veículos, com aplicativo e *site* próprios, fazendo uso de tecnologia avançada e recursos de logística, a fim de oferecer seus serviços de forma prática e cômoda. O motorista interessado deve se cadastrar no *site* e concordar com os Termos de Uso e Política de Privacidade. Feito o cadastramento, o interessado deve seguir o passo a passo para agendar data e hora de retirada do veículo, oportunidade em que assina a adesão aos Termos Gerais de Locação, documento que regerá a relação civil entre as partes. O autor não contratou seus serviços como destinatário final, de modo que não há relação de consumo na hipótese. Arguiu ilegitimidade passiva, pois, apesar de iniciada a negociação, não se concluiu, de forma de nenhuma quantia lhe foi cobrada. O autor não foi contatado pelos canais oficiais da empresa, tendo a negociação e transação sido realizadas por terceira pessoa, estranha à empresa. Entre as partes não chegou a se constituir relação jurídica, notadamente porque o pagamento realizado pelo

autor teve como beneficiária Gabrielli P. de Oliveira, pessoa desconhecida. Os seus dados oficiais são diversos, principalmente no tocante ao pagamento por pix, em que consta como beneficiária Kovi Tecnologia S/A, vinculada ao CNPJ 30.980.329/0001-27, fato que era do pleno conhecimento do autor. E tal informação é amplamente compartilhada, tanto que aparece mensagem nesse sentido, justamente para evitar fraudes. O autor jamais efetivou a locação, razão pela qual não foi emitida fatura de cobrança. Em seu canal via Whatsapp, apresenta selo de verificação oficial, o que indica a sua veracidade. Ademais, não solicita Pix, via Whatsapp, e os pagamentos são vinculados ao cadastro do motorista realizado pelo *site* ou pelo aplicativo. Além disso, não há direcionamento direto do aplicativo, sendo necessário, ao menos, efetuar cadastro na plataforma para ter acesso ao Kovinho (IA responsável pela triagem dos atendimentos). Existem perfis falsos nas redes sociais, razão pela qual solicita aos motoristas que tomem cuidado e se certifiquem que se trata de rede oficial. Também arguiu a inépcia da inicial. Argumentou, outrossim, a ausência de reponsabilidade civil, por ocorrência da excludente por culpa exclusiva de terceiro, nos termos do artigo 14, § 3º, inciso II, do CDC. Impugnou a afirmação da ocorrência de dano moral.

A r. sentença julgou improcedente o pedido.

A prova produzida ficou restrita à apresentação de documentos.

Primeiramente, verifica-se que o próprio autor, em sua petição inicial, confessou ter negociado diretamente com o vendedor, aceitando realizar o pagamento por meio de chave pix em nome de terceiro e totalmente dela desvinculado (fls. 12/14). Ou seja, o demandante não tomou

as devidas precauções ao realizar a negociação e nem para efetuar o pagamento, o que o levou a ser vítima de fraude.

Ainda que se sustente que a negociação foi feita em consequência de procedimento adotado pela ré, esse fato não tem maior relevância, uma vez que não se tratava de chave pix de titularidade da demandada, como consta dos diversos avisos efetuados.

Com efeito, é evidente que o demandante foi vítima de fraude e que não se configurou a responsabilidade da demandada pelo ocorrido.

Todos que fazem uso da rede mundial de computadores sabem dos riscos relacionados à atuação de falsários, que fazem uso de estratégias variadas para alcançar vantagem indevida. Hoje, qualquer pessoa que se utiliza da internet não pode desconhecer as regras mínimas de segurança, que são amplamente divulgadas, e a hipótese noticiada está ligada a uma delas, ou seja, o cuidado com a conferência dos dados de mensagens e, principalmente, de boletos e chaves pix para pagamento.

De igual modo, observa-se que, apesar da responsabilidade objetiva da ré pela qualidade dos produtos e serviços disponibilizados ao consumidor, só existirá a culpa diante da prova do defeito ou falha e do nexo de causalidade entre a sua conduta e os danos alegados.

Se isso não bastasse, impõe-se reconhecer que inexistente nexo de causalidade entre o fato narrado e os serviços prestados por parte do demandado, incidindo o disposto no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, que disciplina causa de excludente de responsabilidade por ato de terceiro.

Ora, foi a ação de terceiros (criminosos) e não da ré que deu ensejo ao ocorrido com o autor, causando os danos descritos na petição inicial. O fato, em verdade, se enquadra no conceito de caso fortuito externo, não se incluindo nos riscos inerentes à atividade desenvolvida pela empresa demandada.

Assim, a análise do conjunto probatório permite alcançar o convencimento de que houve culpa exclusiva do apelante, que demonstrou ingenuidade incomum para o homem médio. Diante dessa realidade, não há razão para falar em responsabilidade da ré pela reparação dos danos que o demandante afirma haver sofrido. Não há ilícito algum a identificar, de onde decorre a impossibilidade de cogitar da responsabilidade pela reparação de danos de ordem material ou moral.

Nesse sentido, é a jurisprudência desta Corte:

“APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Compra via internet (Plataforma Mercado Livre). Sentença de improcedência do pedido. Inconformismo da demandante. Pedido de revogação do benefício da justiça gratuita conferido à ré afastado. Caso em que, após o pagamento do preço do produto (motocicleta), a ré bloqueou a demandante no aplicativo WhatsApp. Produto não entregue. Hipótese dos autos em que a autora manteve contato direto com o vendedor e, por livre e espontânea vontade, antecipou pagamento em conta de terceiro, ato que contraria até mesmo as orientações do sítio eletrônico Mercado Livre. Ausência de provas no sentido de ter a ré concorrido de alguma forma com os danos sofridos pela demandante, eis que não participou do negócio jurídico. Hipótese de culpa exclusiva. RECURSO NÃO PROVIDO.”¹

1 - Ap. 1006367- 98.2020.8.26.0009 25ª Câm. Dir. Priv. Rel. Desª. CARMEN LUCIA DA SILVA J. 30.07.2022.

“APELAÇÃO - AÇÃO INDENIZATÓRIA - GOLPE VIRTUAL - PRODUTO NÃO ENTREGUE - COMERCIALIZADO FORA DA PLATAFORMA DO MERCADO LIVRE - AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE DA RÉ - Não respondem pelo golpe as empresas do Grupo Mercado Livre quando sua única vinculação ao episódio se limita ao meio de pagamento utilizado (boleto). No caso, o bem não foi anunciado pelas empresas, tampouco a negociação ocorrera em sua plataforma digital, isentando-as totalmente dos danos morais sofridos. RECURSO PROVIDO.”²

“COMPRA E VENDA - Aquisição de aparelho iPhone pelo site do Mercado Livre - Ação posta em juízo para a devolução do valor pago e fixação de indenização por danos morais - Ausência de prova de defeito na prestação de serviços, restritos ao pagamento - Contratação expressa que estabelecia pagamento liberado ao vendedor após confirmação do recebimento do produto - Descuido da autora ao fornecer seus dados pessoais ao estelionatário, sem intermediação do mercado livre - Operação fora da plataforma, com aplicativo distinto - Inobservância dos procedimentos de segurança veiculados pela ré e imprudência caracterizada - Ausência de defeito na prestação do serviço - Improcedência da ação mantida - Recurso improvido.”³

“APELAÇÃO - CONSUMIDOR - COMPRA E VENDA - INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - Autora que efetuou a venda de máquina modeladora de salgadinhos fora da plataforma digital, conforme contato de terceiro - Imputação de responsabilização a OLX e a EBAZAR pelos danos - Afastamento - Culpa exclusiva da autora que negociou por sua conta e risco como fraudador, sem se ater às normas e orientações de utilização da plataforma eletrônica - Precedente jurisprudencial desta Câmara -

2 - Ap. 1021586-10.2021.8.26.0562 30ª Câm. Dir. Priv. Rel. Desª. MARIA LÚCIA PIZZOTTI J. 06.07.2022.

3 - Ap. 1002067- 96.2021.8.26.0223 32ª Câm. Dir. Priv. Rel. Des. CAIO MARCELO MENDES DE OLIVEIRA J. 29.04.2022.

Improcedência mantida - Majoração da verba honorária de 10% para 15% sobre o valor atribuído à causa, com fundamento no art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, observada a gratuidade de justiça - Recurso desprovido.”⁴

“Ação de indenização por danos materiais e morais. Fraude perpetrada por terceiro envolvendo a negociação de um aparelho celular anunciado pelo autor na plataforma de e-commerce do Mercado Livre. Teoria do risco da atividade que, no caso, não é integral, mas admite excludente do nexo causal, conforme previsão do artigo 14, §3º, do Código de Defesa do Consumidor. Hipótese em que o autor negociou o produto diretamente com o suposto comprador, sem a utilização das ferramentas da plataforma digital da ré e apartando-se dos procedimentos de segurança oferecidos pelo site para garantir o recebimento do preço. Culpa exclusiva da vítima caracterizada. Ação julgada improcedente. Sentença mantida. Recurso improvido.”⁵

Irrelevante se apresenta, ademais, a argumentação de que teria incidência, na hipótese, a legislação consumerista, pois isso não implicaria resultado diverso. De igual modo, nada justifica a inversão do ônus da prova, embora se trate de relação de consumo, pois não se fazem presentes os requisitos do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

Prosseguindo, o exame do contexto dos autos leva à conclusão da improcedência do pleito de indenização por danos morais.

De um lado, tem-se que não há identificação da prática de ato ilícito pela ré, o que afasta a responsabilidade.

4 - Ap. 1000520-13.2020.8.26.0334 25ª Câm. Dir. Priv. Rel. Des. CLAUDIO HAMILTON J. 21.07.2021.
5 - Ap. 1030537- 92.2019.8.26.0002 32ª Câm. Dir. Priv. Rel. Des. RUY COPPOLA J. 13.08.2020.

De outro, a descrição feita na petição inicial leva à conclusão da inexistência de dano moral.

Com efeito, a alegação da ocorrência de dano moral se fundou na assertiva de que *“Da mesma forma, a análise do caso em epígrafe constata não somente o abuso, mas o próprio prejuízo existente relacionado ao Autor, que em virtude do golpe, teve sua dignidade abalada, sendo violado o princípio de dignidade da pessoa humana pela limitação as suas mínimas condições de vida”* (fl. 05).

O que caracteriza o dano moral, entretanto, é a situação de humilhação, sofrimento, padecimento, o que não se verificou na hipótese. O mero transtorno, que aqui se verificou não é suficiente para gerar dano moral. Ao menos, diante dos elementos dos autos não é possível concluir a sua ocorrência. Há situações em que o dano moral já se apresenta configurado *in re ipsa*, dispensando a parte de qualquer demonstração, o que se dá, por exemplo, com a perda de familiares, lesões corporais geradoras de deficiências físicas e deformidades.

Com o devido respeito, a descrição feita na petição inicial não é suficiente para justificar o reconhecimento de efetiva ocorrência de dor, sofrimento, lesão aos sentimentos íntimos juridicamente protegidos. Sem dúvida, evidencia uma inegável situação de transtorno, mas que não é o bastante para identificar verdadeiro dano moral.

O transtorno havido não foi de molde a causar lesão aos sentimentos íntimos juridicamente protegidos. Se ao autor, o fato ocorrido causou consequências tão graves, cabia-lhe demonstrar a efetiva ocorrência. Não há como presumir o dano moral em circunstâncias como a dos autos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
31ª Câmara

Enfim, correta se apresenta a solução adotada pela r. sentença, que por isso deve prevalecer, não comportando amparo o inconformismo.

Por derradeiro, à luz do artigo 85, § 11 do CPC, diante do resultado deste julgamento, impõe-se elevar a verba honorária sucumbencial de responsabilidade do autor a 20% sobre o valor atualizado da causa, persistindo, naturalmente, a ressalva da inexigibilidade decorrente da gratuidade judicial.

3. Ante o exposto, com essa observação, nego provimento ao recurso.

ANTONIO RIGOLIN
Relator