



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

Secretaria Judiciária
Serviço de Processamento do 16º Grupo de Câmaras de Direito Privado
Pátio do Colégio 73 - 9º andar - sala 907 - Sé - CEP 01016-040
São Paulo/Capital
Fone (11) 3489-3814

Registro: 2025.0000375055

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001805-91.2024.8.26.0369, da Comarca de Monte Aprazível, em que é apelante TANIA CRISTINA RAMALHO (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA, MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA e BANCO INTER S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 32ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CAIO MARCELO MENDES DE OLIVEIRA (Presidente sem voto), MARCUS VINICIUS RIOS GONÇALVES E J.B. PAULA LIMA.

São Paulo, 15 de abril de 2025.

ANDRADE NETO

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 2

32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO

Apelação Cível n.1001805-91.2024.8.26.0369

Apelante: Tânia Cristina Ramalho (JG)

Apelados: MercadoPago.com Representações Ltda.; Mercadolivre.com Atividades de Internet Ltda. e Banco Inter S/A

Comarca: Monte Aprazível - Vara Cível

Juíza prolatora: Kerla Karen Ramalho de Castilho Magrini

AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS – COMPRA DE PRODUTO ANUNCIADO EM PLATAFORMA DIGITAL – PAGAMENTO REALIZADO FORA DOS CANAIS OFICIAIS – GOLPE COMETIDO POR TERCEIRO (ESTELIONATO) – ASSUNÇÃO DO RISCO – AUSÊNCIA DE NEXO CAUSAL ENTRE O DANO E OS SERVIÇOS PRESTADOS PELAS RÉS – CONFIGURAÇÃO DAS EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADE PREVISTAS NO ART. 14, §3º, I E II (CULPA EXCLUSIVA DE TERCEIRO E DA VÍTIMA) DO CDC - AÇÃO IMPROCEDENTE – SENTENÇA MANTIDA.

APELAÇÃO DESPROVIDA

VOTO N.º 49817

Trata-se de apelação interposta contra sentença que julgou improcedente ação de reparação de danos materiais e morais fundada em negócio de compra e venda frustrado em ambiente virtual, por reconhecer ausente o nexo causal entre as condutas das rés e o prejuízo experimentado pela autora, vítima de estelionato perpetrado por terceiro.

Em síntese, a recorrente busca a reforma da sentença com fundamento na responsabilidade objetiva prevista no Código de Defesa do Consumidor, invocando, ainda, a teoria do risco da atividade (art. 927, parágrafo único, do Código Civil). Alega que as rés teriam



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 3
32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
Apelação Cível n.1001805-91.2024.8.26.0369

falhado na prestação do serviço ao não impedirem a ocorrência do golpe que lhe causou o prejuízo, sustentando, por conseguinte, a existência de defeito na segurança do sistema oferecido pelas fornecedoras.

Recurso regularmente processado, com
contrarrazões.

É o relatório.

Resumidamente, segundo a exordial, a autora navegava pela plataforma da ré (Mercado Livre) quando se interessou por um "Triciclo Elétrico 5000W 60v 50km/h" anunciado por "RODRIGUESJOSÉ202202010013..." e, após realizar a compra mediante pagamento de R\$ 3.112,00, a plataforma estornou o dinheiro no mesmo dia, conforme extrato de fl. 56.

No mesmo extrato, aliás, nota-se que a apelante já havia tentado outra compra alguns dias antes, em 21 de maio, ocasião em que a plataforma também realizou estorno na mesma conta.

A despeito disso, porém, a apelante deu início a novas tratativas, desta vez fora da plataforma, através de mensagens e ligações por meio de WhatsApp (fls. 22 e seguintes), realizando novo pagamento diretamente ao suposto vendedor, que mantinha conta no Banco Inter S/A.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 4
32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
Apelação Cível n.1001805-91.2024.8.26.0369

Com o passar das horas e sem confirmação de entrega, a autora percebeu ter sofrido um golpe e procurou responsabilizar as intermediárias e a sua instituição financeira por suposta falha de segurança na prestação dos respectivos serviços.

Inicialmente, conforme bem destacou a julgadora de piso, não há falar em responsabilidade civil do Banco Pan S/A, o qual apenas cumpriu a ordem de transferência de recursos via PIX, realizada de livre vontade pela autora/apelante, sem qualquer elemento de convicção que demonstrasse ter sido realizado pedido de suspensão do pagamento ou mesmo bloqueio do dinheiro já transferido ao estelionatário.

O que restou comprovado nos autos foi que, embora iniciada na plataforma da apelada Mercado Livre, a negociação restou finalizada por meio de aplicativo (WhatsApp) fraudulento, prática semelhante ao phishing, onde um estelionatário cria site ou email semelhante a uma loja conhecida, fazendo promoções e negociações falsas.

Esse tipo de crime, aliás, é amplamente conhecido e, lamentavelmente, tem se tornado cada vez mais frequente nos últimos anos, sobretudo em transações digitais, nas quais golpistas atuam diretamente com o comprador, induzindo-o a formalizar a operação fora do ambiente controlado das plataformas.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 5
32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
Apelação Cível n.1001805-91.2024.8.26.0369

A prática é reiteradamente noticiada nos meios de comunicação, sendo, portanto, de conhecimento público e notório. A própria plataforma, aliás, fornece orientações ostensivas quanto aos riscos envolvidos, recomendando expressamente que toda negociação seja iniciada e concluída dentro de seu ambiente digital oficial, além de disponibilizar ferramentas de segurança adicionais.

Dentre essas ferramentas, destaca-se o sistema de qualificação por cores, pelo qual os vendedores são classificados em cinco níveis visuais (de vermelho a verde-escuro), conforme o desempenho recente e o índice de reclamações. Tal mecanismo tem por objetivo oferecer parâmetros objetivos ao consumidor quanto à reputação do fornecedor, promovendo maior segurança nas transações realizadas.

No caso concreto, o vendedor com quem a apelante negociou ostentava a menor reputação disponível (cor vermelha, fl. 16), sendo certo, ainda, que duas tentativas anteriores de compra já haviam sido canceladas pela própria plataforma. Ainda assim, a autora optou por prosseguir nas tratativas por canais paralelos, vindo a realizar depósito em espécie diretamente na conta de terceiro não identificado, ignorando todas as advertências e recursos de segurança fornecidos pelas rés.

Por outro lado, não há nos autos nenhum elemento



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO 6
32ª CÂMARA DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
Apelação Cível n.1001805-91.2024.8.26.0369

de convicção capaz de confirmar a alegação da apelante no sentido de que o vendedor teria se utilizado de documentos falsos. Evidente, pois, que não se pode presumir negligência na verificação da autenticidade de documentos oficiais a partir de meras alegações, sob pena de violação ao princípio do ônus da prova quanto ao fato constitutivo do direito alegado (art. 373, I, do CPC), não sendo admissível transferi-lo às rés em situações que extrapolam o âmbito das suas atribuições.

Diante desse cenário, resta configurada a culpa exclusiva da vítima e/ou de terceiro estelionatário, hipóteses expressamente previstas no artigo 14, § 3º, I e II, do Código de Defesa do Consumidor, ambas capazes de romper o nexo causal necessário à responsabilização objetiva das fornecedoras de serviços.

Portanto, diante da ausência de ilicitude ou falha na prestação dos serviços pelas prestadoras de serviços, e caracterizada a conduta imprudente da própria consumidora, impõe-se a manutenção da sentença de improcedência.

Isto posto, pelo meu voto, **nego provimento ao recurso de apelação** e, cumprindo o disposto no art. 85, § 11, do CPC, elevo os honorários sucumbências devidos pela ré para 15%, observada a gratuidade de justiça concedida.

ANDRADE NETO
Relator