



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000386617**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1040935-77.2024.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante GABRIEL HENRIQUE OLIVEIRA GRECIA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado OLX PAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA.

**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), J.B. PAULA LIMA E ANDRADE NETO.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

**MARCUS VINICIUS RIOS GONÇALVES**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

## **APELAÇÃO CÍVEL**

**Processo nº 1040935-77.2024**

**Comarca: Campinas – 5ª Vara Cível**

**Apelante: Gabriel Henrique Oliveira Grecia (Justiça Gratuita)**

**Apelado: OLX Pay Instituição de Pagamento Ltda**

**Voto nº 23.649**

AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS - Autor que alega ter publicado anúncio na plataforma ré (OLX) para venda de óculos e que, após a venda, verificou a ocorrência de fraude – Pretensão à responsabilização da ré pela transação malsucedida, ante a falha na prestação dos serviços - Sentença de improcedência – Insurgência do autor – Não acolhimento – Plataformas digitais, que atuam como veiculadoras de anúncios, não possuem responsabilidade objetiva pela frustração das negociações entre as partes – Precedentes desta E. Câmara - Precedentes desta E. Câmara - Atuação que se limita a fornecer o espaço para as transações, disponibilizando um ambiente virtual para a divulgação de anúncios, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC, que exclui a responsabilidade do fornecedor quando comprovada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros - Sentença mantida - Recurso desprovido.

Cuida-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 135/142, cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos formulados na inicial, e condenou o autor ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 10% (dez por cento) do valor da causa, observada a justiça gratuita.

O autor ajuizou a ação, alegando que “fez a publicação de venda de óculos da marca OAKLEY, modelo óculos 24k quarta geração double X, avaliado em cinco mil reais perante a plataforma digital da empresa requerida, acreditando na segurança e confiabilidade dos serviços colocados no mercado pela empresa ré.” Informa que, “Pouco após, em julho de 2024, na própria plataforma digital, entrou um usuário em

contato com o autor, oportunidade em que o mesmo aplicativo da OLX passou a encaminhar mensagens do passo a passo da venda do produto, inclusive assegurando acerca da segurança dos procedimentos, ocasião em que o requerente, ao depositar toda a confiança, realizou os vídeos e entregou o produto a um mototaxista que levaria no local do suposto comprador, como sugerido pela plataforma ré, o que deu uma roupagem que tudo era sério e confiável, até porque recebeu e-mail da ré confirmando toda a transação e assegurando que iria receber o valor integral da venda.” Aduz que, “Após a entrega do produto no endereço informado pelo usuário comprador, o requerente recebeu uma mensagem na própria plataforma de que para receber o valor da compra, seria necessário o pagamento de uma tarifa de R\$ 820,00, mediante o pagamento à uma pessoa física, o que trouxe suspeita ao consumidor, acabando o requerente por suspeitar e descobrir a fraude. Ocorre que, tudo se deu dentro do aplicativo da empresa ré, inclusive, conforme documentos anexos, o estelionatário teve a expertise de deflagrar os sistemas de segurança da ré e UTILIZAR DE MENSAGENS VIA SUPORTE DA OLX desde o início das transações, o que trouxe a roupagem de segurança ao autor, posto que, não se tratava de uma mera mensagem entre os usuários (vendedor e comprador) MAS SIM DO PRÓPRIO SUPORTE, fato este que demonstra a falha na segurança e na prestação dos serviços da empresa ré e atrai a sua responsabilidade civil objetiva por fortuitos internos, nos termos da Súmula 479 do C. STJ.” Diante disso, requereu a condenação da ré ao pagamento do valor de R\$ 5.000,00, a título de danos materiais, bem como ao pagamento de R\$ 20.000,00 (vinte e mil reais), a título de danos morais.

Irresignado, o autor apelou (fls. 145/159), reiterando os argumentos da inicial, e sustentando que a requerida deve ser responsabilizada por não garantir a segurança das transações realizadas em sua plataforma, alegando que a OLX atua como intermediadora e, portanto, tem o dever de oferecer um ambiente seguro para os usuários. Ressalta que “a apelada participou e contribuiu, de forma direta, com a ocorrência da fraude perpetrada, fornecendo os meios à atuação do fraudador”, razão pela qual deve ser responsabilizada.

O recurso foi processado, com a apresentação de contrarrazões a fls. 163/177.

**É o relatório.**

A questão central a ser enfrentada é se a OLX deve ser responsabilizada pelos danos materiais e morais decorrentes da negociação malsucedida ocorrida em sua plataforma.

Em conformidade com a jurisprudência da 32ª Câmara de Direito Privado deste Tribunal, tem-se entendido que plataformas digitais que atuam como veiculadoras de anúncios não possuem responsabilidade objetiva pela frustração das negociações entre as partes, pois sua atuação limita-se a fornecer o espaço para as transações, sem ingerência direta sobre o conteúdo ou a efetivação dos negócios jurídicos.

Nesse sentido, já decidiu esta E. 32ª Câmara de Direito Privado:

*“APELAÇÃO CÍVEL. RELAÇÃO DE CONSUMO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. NEGOCIAÇÃO EM PLATAFORMA DE CLASSIFICADOS “ONLINE”. ALEGAÇÃO DO AUTOR EM RECURSO DE QUE SE CONFIGURA A RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DA PLATAFORMA. SENTENÇA QUE, ACOLHENDO PARTE DA PRETENSÃO, JULGOU NO MESMO CONTEXTO COMO IMPROCEDENTE O PEDIDO EM RELAÇÃO À RÉ-APELADA (OLX) SOB O FUNDAMENTO DE QUE SUA AUTUAÇÃO SE LIMITARA A ESTABELECEER A APROXIMAÇÃO ENTRE OS INTERESSADOS, NÃO PODENDO SER RESPONSABILIZADA POR UMA DEFEITUOSA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. APELO DO AUTOR CONHECIDO, MAS INSUBSISTENTE. RÉ-APELADA CUJA ATUAÇÃO NO CONTEXTO EM QUE SURGE A LIDE SE LIMITOU A VEICULAR ANÚNCIOS POR SUA PLATAFORMA DIGITAL, SEM QUALQUER INGERÊNCIA NAS NEGOCIAÇÕES A QUE ESSES ANÚNCIOS HAVIAM DADO AZO, DE MANEIRA QUE NÃO HÁ RESPONSABILIZAÇÃO SOLIDÁRIA. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO CONHECIDO, MAS DESPROVIDO. ENCARGOS DE SUCUMBÊNCIA, COM A MAJORAÇÃO DOS HONORÁRIOS DE ADVOGADO.”* (Apelação 1031834-84.2018.8.26.0224; Relator(a): Valentino Aparecido de Andrade; Comarca: Guarulhos; Órgão julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 07/01/2025; Data de publicação: 07/01/2025)

*“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS COMPRA E VENDA DE VEÍCULO OBJETO DE ANÚNCIO NA PLATAFORMA FACEBOOK CONSUMIDOR VÍTIMA DE ESTELIONATO PRETENSÃO DE RESPONSABILIZAR A EMPRESA DE MÍDIA SOCIAL PELAS CONSEQUÊNCIAS DO ILÍCITO IMPOSSIBILIDADE AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE OBJETIVA E SOLIDÁRIA PERANTE AS DISPOSIÇÕES DO CDC IMPROCEDÊNCIA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO (TJSP; Apelação Cível 1060460-58.2022.8.26.0100; Relator (a): Andrade Neto; Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 36ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/01/2024; Data de Registro: 11/01/2024)”.*

Ainda que se aplique o Código de Defesa do Consumidor, não restou demonstrado o nexo de causalidade entre a conduta da OLX e o prejuízo sofrido pelo apelante. A apelada não atuou como intermediária da negociação, limitando-se a disponibilizar um ambiente virtual para a divulgação de anúncios, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC, que exclui a responsabilidade do fornecedor quando comprovada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Nos autos, o apelante não negou que agiu de forma precipitada ao realizar o pagamento a um terceiro sem verificar devidamente as orientações de segurança disponibilizadas pela plataforma. Tal conduta caracteriza culpa exclusiva do consumidor, excludente de responsabilidade, conforme prevê o §3º, inciso II, do artigo 14 do CDC.

Dessa forma, a jurisprudência desta Câmara reconhece que, na hipótese de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, o nexo de causalidade se rompe, afastando a responsabilidade da plataforma virtual.

Como bem ponderou o magistrado de primeiro grau: “Não se desconhece que a responsabilidade do fornecedor é objetiva, porém, admite-se a excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, nos casos de culpa exclusiva da vítima ou de terceiros. É o caso dos autos. Não houve falha imputável à requerida, pois materializou-se no caso a hipótese de culpa exclusiva de terceiro ou da vítima, que não se acautelou quanto a

licitude das mensagens recebidas por e-mail e aplicativos, de modo a inexistir nexo causal entre a conduta da requerida e o prejuízo experimentado pela requerente. Frise-se que no site desta requerida há alerta aos consumidores, de que ao efetuarem transações na plataforma, os usuários devem restringir as conversas e negociações dentro do site, via chat, se abstendo de responder a e-mails e mensagens de aplicativos, conforme link: <https://dicas.olx.com.br/seguranca/falso-pagamento-ougolpe-da-compra-aprovada-como-se-proteger-com-a-olx/>. Logo, não se pode imputar à plataforma OLX a responsabilidade pela transação haja vista que apenas disponibilizou à autora, sua plataforma virtual para anúncio do produto, alertando acerca de possíveis golpes praticados por estelionatários em seu site. A despeito de o anúncio dos óculos ter sido publicado na plataforma OLX, fato é que o golpista entrou em contato com o vendedor pelo WhatsApp, aplicativo por meio do qual ocorreu a negociação. E é indiscutível que a negociação ocorreu através do Whatsapp, conforme comprovam os documentos de fls. 29 (“me chama no wpp”) e 32. Ocorre que o autor não junta aos autos a conversa na íntegra, o que prejudica sua pretensão. A despeito de o vendedor afirmar ter recebido e-mail de confirmação da venda, não juntou aos autos o e-mail com o respectivo teor. Dos e-mails juntados, não consta a alegada confirmação e, no tocante ao e-mail advindo do remetente “Olx Pay”, nota-se que não houve falha de segurança da ré (...) O vendedor, ao que parece, não utilizou a plataforma OLX para negociar, mas sim o WhatsApp; forneceu dados pessoais que permitiram o golpe e enviou o produto antes de confirmar o pagamento.”

Nessas circunstâncias, acertada a r. sentença, que fica mantida.

Ante o desprovimento do recurso, ficam majorados os honorários advocatícios fixados na sentença, para 12% do valor da causa, observada a gratuidade da justiça.

Isto posto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação acima.

**MARCUS VINICIUS RIOS GONÇALVES**

**Relator**