



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
28ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000405990

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1025124-77.2024.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante/apelado LUIS CARLOS PEREIRA DOS SANTOS MARTINS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante EBAZAR.COM.BR LTDA - ME.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 28ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso do autor, desprovido o da ré. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente) E MICHEL CHAKUR FARAH.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

FERREIRA DA CRUZ

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1025124-77.2024.8.26.0405.

Apelante/Apelado: Ebazar.com.br Ltda (Mercado Livre) e Luis Carlos Pereira dos Santos Martins.

Ação: Procedimento Comum Civil.

Origem: 1ª Vara Cível de Osasco.

Juiz de 1ª instância: Dr. Rubens Pedreiro Lopes.

Voto nº 15.150.

CONSUMIDOR. DANOS MATERIAL E MORAL. *Marketplace*. Fornecedoras mediata e imediata que atuam como titulares da mesma cadeia produtiva, parceiras de negócios coligados por certo vínculo de reciprocidade econômica, numa autêntica rede contratual. Solidariedade configurada. Hipótese em que o produto adquirido pela *internet* não foi entregue. Recusa do Mercado Livre em resolver o problema, sob a justificativa de perda do prazo de 28 dias do “Programa Compra Garantida”. Impossibilidade. Cláusula nula de pleno direito. Inteligência do art. 51, I, II e IV, do CDC. Prejuízo material evidenciado. Dano moral *in re ipsa* caracterizado, como no objetivo dano evento dos italianos. Abalo anímico que advém da agressão à esfera jurídica da pessoa, que sofre para superar ou anular o abuso, corolário do desvio produtivo, aqui concretamente provado. Interessa é que à frustração do consumidor de deparar-se com serviço viciado/defeituoso não é razoável que se acrescente o desgaste para tentar resolver problema a que não deu causa, ou seja, que a perda do tempo útil enseja ofensa à incolumidade psíquica e à dignidade do sujeito vulnerável, a ultrapassar o mero inadimplemento contratual. Diretriz do STJ. Liquidação em R\$ 5.000,00. Razoabilidade. Pedido procedente. Sucumbência redimensionada. Tabela da OAB que tem natureza meramente orientadora e não deve servir de base. Diretriz do STJ. Balizas, aliás, sequer obrigatórias entre patronos e clientes, por isso não podem subordinar a parte contrária, estranha a esse vínculo contratual. Recurso do autor provido em parte, desprovido o da ré.

A r. sentença de fls. 184/188, cujo relatório se adota, julgou procedente em parte o pedido para condenar a ré a restituir a quantia de R\$ 2.179,67.

Apelam ambas as partes.

Busca o autor a reforma do *decisum* monocrático para que seja arbitrada compensação moral e majorados os honorários sucumbenciais (fls. 191/192).

A ré, por seu turno, aduz que: a) não é responsável pelo uso inadequado da plataforma pelos usuários; b) atua como mera intermediadora; c) cabe exclusivamente ao vendedor zelar pela venda; d) os vendedores não são seus prepostos; e) mesmo assim, assegura que o comprador *seja devidamente assistido nas hipóteses de não entrega do produto (sic)*; e) o apelado não solicitou o cancelamento no prazo de 28 dias, nos termos do programa *Compra Garantida*; f) não tem a obrigação de arcar com os danos materiais (fls. 196/203).

Tempestivas, preparada a da ré (fls. 204/205), com gratuidade a do autor (fls. 39), vieram aos autos apenas contrarrazões do polo passivo (fls. 206/208 e 212).

É a síntese do necessário.

Ressalta-se *prima facie*, que a relação jurídica *sub examine* é nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, sobretudo quanto à vulnerabilidade material, à hipossuficiência processual do polo consumidor¹ e à responsabilidade independente de culpa.²

Fixadas tais premissas, em parte, vinga apenas o apelo do autor.

Com efeito, é incontroverso que ele *efetou a compra de um freezer no dia 20 de dezembro de 2023, através da plataforma Mercado Livre, pelo valor de R\$ 1.829,67 (...), conforme comprovante anexo. Após a compra, foi solicitado ao*

¹ CDC, art. 4º, I, c.c. 6º, VIII.

² CDC, art. 14.

Requerente que pagasse uma taxa de frete, no valor de R\$ 350,00 (...) (sic) (fls. 03), mas o produto nunca foi entregue, a exsurgir daí a falha na prestação dos serviços da ré.

Não se ponha no oblívio que, tratando-se de *marketplace*, de modo iniludível, percebe-se que – titulares/integrantes da mesma cadeia produtiva, parceiras de negócios coligados por certo vínculo de reciprocidade econômica³, numa autêntica rede contratual (unitária e monolítica) – tanto o Mercado Livre, quanto a vendedora, agiram como se fossem uma só, a despertar e a captar a legítima confiança do consumidor, incapaz de separar a inata simbiose entre elas; daí também a solidariedade que as vincula.⁴

Acerto de contas, se o caso, em sede regressiva⁵, a prevalecer – aqui – o princípio da reparação integral⁷, tal qual entende esta Colenda 28ª Câmara de Direito Privado:

*Apelação – Ação de Indenização por danos materiais e morais – Venda e compra em plataforma que opera sob o sistema de marketplace – Falta de entrega do produto – Sentença de parcial procedência. Relação de consumo caracterizada entre consumidor, vendedor e plataforma de vendas – Responsabilidade objetiva e solidária daqueles que integraram a cadeia de consumo – Incidência dos artigos 7º, parágrafo único, 14, e 25, §1º, do CDC – Inexistência de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro – Ré que é tão responsável pela entrega do produto quanto o vendedor que admitiu em sua plataforma, em regime de parceria comercial – Aplicação da teoria do Risco-Proveito – Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.*⁸

³ Cláudio Luiz Bueno de Godoy. *Responsabilidade civil na área da saúde*. Série GVlaw. 2ª ed. São Paulo: Saraiva, 2009, p. 58.

⁴ CDC, arts. 7º, par. ún., c.c. 25, § 1º.

⁵ CC, arts. 275 c.c. 285.

⁷ CDC, art. 6º, VI.

⁸ TJSP, AC 1001804-71.2022.8.26.0274, rel. Michel Chakur Farah, j. 09.10.2023.

APELAÇÃO CÍVEL. Compra e venda. Comércio Eletrônico. Ação de Indenização por Vício do Produto c/c Reparação por Danos Morais. Sentença de procedência. Apelo da corré Mercado Livre. Preliminar de ilegitimidade passiva afastada. Plataforma de "e commerce" que faz parte da cadeia de fornecedores e responde solidariamente pelos prejuízos causados a seus usuários (arts. 3º, 7º, parág. único, e 14, do CDC). Relação de Consumo. Falha na prestação do serviço reconhecida. Existência do programa Compra Garantida não exime a plataforma do dever de reparar o dano. Autora faz jus ao reembolso do valor pago pelo produto defeituoso. Responsabilidade objetiva. Rés que não se desincumbiram de provar a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da autora (art. 373, II, do CPC) ou ocorrência de excludente de ilicitude prevista no § 3º do art. 14, do CDC. Reconhecimento do dano moral. Situação vivenciada pela autora que extrapola o mero aborrecimento da vida cotidiana. Responsabilidade civil objetiva. Valor fixado a título de indenização por danos extrapatrimoniais que atende aos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.⁹

AÇÃO DE INDENIZATÓRIA – COMÉRCIO ELETRÔNICO – Autora que pretende a condenação da ré à devolução de valores e ao pagamento de indenização por danos morais – Sentença de improcedência – Recurso da autora – Irresignação recursal restrita ao pleito indenizatório – Aquisição de mercadorias no marketplace da ré, consistentes em lembrancinhas para os convidados da festa de chá de fraldas de sua sobrinha – Responsabilidade da ré, que pertence à cadeia de fornecimento do serviço de entrega do produto, por atuar de forma relevante em sua intermediação, gerando legítima expectativa na consumidora –

⁹ TJSP, AC 1007717-48.2022.8.26.0625, rel. Deborah Ciocci, j. 31.07.2023.

Desrespeito ao prazo assinalado para entrega do bem, malgrado a proximidade da celebração – Conduta da consumidora que, na legítima tentativa de mitigar os prejuízos, solicitou o cancelamento da venda três dias antes do evento, para obter o estorno e providenciar novas lembrancinhas – Devolução da quantia paga, todavia, em tempo inábil para a aquisição dos presentes – Danos morais configurados – Abalo extrapatrimonial decorrente dos transtornos com a obtenção de produtos relevantes para a participação em evento familiar e afetivo importante da autora – Indenização fixada em R\$ 1.500,00, compatível com as circunstâncias, considerando as várias tentativas (frustradas) para solucionar a pendência – Sentença reformada, com inversão do ônus da sucumbência – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.¹⁰

À luz desse raciocínio, competia à ré – no exercício frutuoso da sua exclusiva atividade probatória¹¹ – demonstrar que não houve falha na prestação de serviço; mas isso não ocorreu, de modo que a indenização pelos danos materiais era mesmo de rigor.

Não prospera, nesse tópico, a tese de inobservância do programa *Compra Garantida*, que previa 28 dias de cobertura a partir da compra, caso o seu produto não chegue (*sic*) (fls. 201).

O CDC estatui que são nulas de pleno direito as cláusulas que *impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos*¹², as que *subtraíam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga*¹³, bem como as que *estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a*

¹⁰ TJSP, AC 1028724-59.2021.8.26.0196, rel. Angela Lopes, j. 31.03.2023.

¹¹ CDC, art. 6º, VIII, c.c. CPC, art. 373, II.

¹² CDC, art. 51, I.

¹³ CDC, art. 51, II.

equidade.¹⁴

Cumpra-se, ainda, que por força de mandamento constitucional **também expresso**¹⁵, cabe ao estado – por meio de todos os seus braços, judiciário inclusive – assegurar a efetiva reparação dos danos patrimoniais e morais suportados pelo consumidor.¹⁶

Vem a talho de foice, neste passo, o magistério do professor e ex-Min. do STF Eros Roberto Grau, no sentido de que o intérprete deve repudiar qualquer solução interpretativa que não seja adequada à realização daqueles fins inscritos na norma-objetivo do art. 4º:

(...) o art. 4º do Código do Consumidor é uma norma-objetivo, porque define os fins da política nacional das relações de consumo, quer dizer, ela define resultados a serem alcançados. Todas as normas de conduta e todas as normas de organização, que são as demais normas que compõem o Código do Consumidor, instrumentam a realização desses objetivos, com base nos princípios enunciados no próprio art. 4º. (...) Assim, todas as normas de organização e conduta, contidas no Código do Consumidor, devem ser interpretadas teleologicamente, finalisticamente, não por opção do intérprete, mas porque essa é uma imposição do próprio Código. (...) A circunstância de existirem normas-objetivo que determinem a interpretação de normas de organização e conduta estreita terrivelmente a possibilidade dessa opção, porque a única interpretação correta é aquela que seja adequada à instrumentação da realização dos fins, no caso, os fins estipulados no art. 4º do Código do Consumidor

¹⁴ CDC, art. 51, IV.

¹⁵ CDC, art. 5º, XXXII.

¹⁶ CDC, art. 6º, VI.

(g.n.).¹⁷

O dano moral também restou configurado.

Verificada a execução obrigacional imperfeita que ultrapassa o limite do aceitável (**abuso desmedido a partir da falta de entrega de um produto ou do seu ressarcimento, por meses a fio**)¹⁸, caracteriza-se o ato ilícito diante da ofensa danosa à esfera de dignidade e aos direitos básicos do consumidor, a quem o Estado deve defender¹⁹, reprimindo todos os abusos praticados no mercado²⁰, tanto que, *a partir da consagração do direito subjetivo constitucional à dignidade, o dano moral deve ser entendido como sua mera violação*.²¹

Não se ponha no oblívio que os direitos da personalidade compõem apenas uma parcela do patrimônio imaterial protegido pelo sistema jurídico, **mas não a única**, como no objetivo *dano evento* do direito italiano.

A classificação do dano unicamente pelo critério da patrimonialidade não alcança o extenso plano dos danos morais; entretanto, analisando-se a matéria com os olhos voltados à defesa do consumidor, mais fácil será o entendimento e a compreensão acerca, v.g., do dever de indenizar pela simples falha do produto ou do serviço fornecidos – sem reflexos patrimoniais diretos nem morais, se considerados *stricto sensu* – ou seja, tão-só pela quebra da expectativa legítima da correção, da qualidade e da segurança oferecidas.

Incide, aqui, a teoria do risco proveito, fundada na livre iniciativa²², que relega ao empreendedor, de forma exclusiva, o ônus da atividade econômica lucrativa explorada. Ou seja, se os lucros não são divididos com os consumidores, os riscos também não podem ser.

¹⁷ Interpretando o Código de Defesa do Consumidor; algumas notas. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo: RT, v. 5, 1993, p. 188/189.

¹⁸ CC, art. 187.

¹⁹ CF, art. 5º, XXXII.

²⁰ CDC, art. 4º, II e VI.

²¹ STJ, REsp 1.328.916/RJ, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 01.04.2014.

²² CF, arts. 1º, IV, c.c. 170.

O dano, na espécie, é *in re ipsa*, que dispensa prova de maiores reflexos, patrimoniais ou morais²³. O dever de indenizar decorre – de modo imediato²⁴ – da quebra da confiança e da justa expectativa do consumidor que **confiou na lisura da fornecedora**.

A premissa que tenho clara – tal qual orienta o STJ (**o que por óbvio também se aplica ao serviço**) – é que *à frustração do consumidor de adquirir o bem com vício, não é razoável que se acrescente o desgaste para tentar resolver o problema ao qual ele não deu causa*²⁵, ou seja, que a perda do tempo útil enseja ofensa à incolumidade psíquica e à dignidade do sujeito vulnerável, a ultrapassar o mero inadimplemento contratual.²⁶

É dizer: o dano moral não advém apenas de negativas sem lastro ou da sua publicidade, mas de igual modo *da agressão à esfera jurídica da pessoa, que sofre para superar ou anular o abuso*²⁷, o que se reforça diante da *Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor*²⁸, que já encontra eco no Tribunal da Cidadania.²⁹

Não se olvide que, *fazer depender a configuração do dano moral de um momento consequencial (dor, sofrimento, etc.), equivale a lançá-lo em um limbo inacessível de sensações pessoais, íntimas e eventuais*³⁰, **há muito superada a sua clássica concepção subjetiva**.

Os princípios da probidade e da confiança

²³ STJ, REsp 608.918/RS, rel. Min. José Delgado, j. 20.05.2004.

²⁴ STJ, REsp 196.024/MG, rel. Min. César Asfor Rocha, j. 02.03.1999.

²⁵ STJ, REsp 1.634.851/RJ, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 12.09.2017.

²⁶ STJ, AgInt no AREsp 2.232.663/RJ, rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 18.09.2023.

²⁷ TJSP, AC 1001780-85.2022.8.26.0066, rel. Ramon Mateo Júnior, j. 15.07.2022.

²⁸ Marcos Dessaune. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor. O prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. Edição especial do autor. 2ª ed. Brasil, 2017.

²⁹ STJ, REsp 1.737.412/SE, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 05.02.2019; AREsp 1.260.458/SP, rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 05.04.2018.

³⁰ Anderson Schreiber. *Novos paradigmas da responsabilidade civil. Da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos*. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2013, p. 109.

*são de ordem pública, estando a parte lesada somente obrigada a demonstrar a existência da violação.*³¹

A hipótese passa longe da moldura daquilo que se pode compreender como *mero aborrecimento* ou *singelo e inofensivo inadimplemento contratual*, como ensina a melhor doutrina.³²

É preciso acabar, ainda no século XXI, com a mixórdia que gravita em torno desse tema; afinal, o *descumprimento de contrato pode gerar dano moral quando envolver valor fundamental protegido pela Constituição Federal de 1988*³³, e um dos valores fundamentais da nossa Carta Magna, razão maior do seu *status* de cláusula pétrea, é a defesa do consumidor.³⁴

A integrar o juiz um dos Poderes da União, titular de parcela da soberania estatal portanto, perfeitamente aplicável à espécie o alerta de João Batista de Almeida: *deve ser abolida a contradictio in terminis: o Estado, encarregado de defender o consumidor, não pode, em hipótese alguma, desrespeitá-lo. Se o desrespeito parte do próprio Estado, faltar-lhe-á legitimidade para cobrar o respeito por parte de outrem. Por isso, seria bem-vinda uma mudança de mentalidade também nessa área.*³⁵

No que tange à liquidação, à luz das circunstâncias da causa, notadamente o valor da transação (R\$ 2.179,67 – fls. 31/32), afigura-se-me razoável estimar a compensação moral em R\$ 5.000,00; contudo, sem nenhuma relevância no princípio da sucumbência, pois o valor inicialmente proposto (letra “a” – fls. 06) apresenta caráter apenas estimatório.³⁶

³¹ Enunciado 363 da IV Jornada de Direito Civil promovida pelo Conselho da Justiça Federal.

³² Cristiano Chaves de Farias; Felipe Peixoto Braga Netto; Nelson Rosendal. *Novo tratado de responsabilidade civil*. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2019, p. 362-363 e 389-390, i. 5.7.3.1 e 5.7.9.

³³ Enunciado 411 da V Jornada de Direito Civil promovida pelo Conselho da Justiça Federal.

³⁴ CF, art. 5º, XXXII.

³⁵ *Proteção jurídica do consumidor*. 2ª ed. São Paulo: Saraiva, 2000, p. 283, i. 9.6.3.

³⁶ STJ, Súm. 326.

Soma que cumpre a função punitiva (intimidativa, pedagógica ou profilática) da indenização, na exata medida do que se conhece como teoria do desestímulo³⁷, o que é admitido com tranquilidade pela jurisprudência do intérprete soberano da legislação federal.³⁸

A correção monetária³⁹ – aqui – incide de hoje⁴⁰; enquanto os juros de mora, legais⁴¹, tratando-se de responsabilidade contratual originária⁴², fluem – *ex vi legis* e para as duas verbas – da citação (03.09.2024 – fls. 44).⁴³

Sucumbente, arca a ré com as custas, as despesas processuais e os honorários advocatícios fixados em R\$ 1.500,00⁴⁴, com atualização de hoje e juros de mora (nas mesmas bases) do trânsito em julgado⁴⁵, ou em 15% da condenação (danos materiais + compensação moral), **o que for maior**.

Um detalhe: segundo a diretriz do intérprete soberano da legislação federal, que a tabela da OAB *tem natureza meramente orientadora e, por tal motivo, não vincula o julgador, devendo o valor dos honorários advocatícios ser fixado de acordo com o caso concreto*.⁴⁶

Balizas – aliás – sequer obrigatórias entre patronos e clientes, por isso não podem subordinar a parte contrária, estranha a esse vínculo contratual.

Ex positis, pelo meu voto:

³⁷ Pedro Frederico Caldas. *Vida Privada, Liberdade de Imprensa e Dano Moral*. São Paulo: Saraiva, 1997, p. 126.

³⁸ STJ, REsp 1.171.826/RS, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 17.05.2011.

³⁹ Pelo IPCA a partir da vigência da Lei nº 14.905/2024, em 28.08.2024, consoante princípio *tempus regit actum*.

⁴⁰ STJ, Súm. 362.

⁴¹ CC, arts. 389, par. ún., c.c. 406, §§ 1º e 3º.

⁴² CC, art. 405.

⁴³ CPC, art. 239, § 1º.

⁴⁴ CPC, art. 85, §§ 2º e 8º.

⁴⁵ CPC, art. 85, § 16.

⁴⁶ STJ, AgInt no REsp 1.888.020/GO, rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, j. 14.02.2022.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
28ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

a) DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO ao recurso do autor no intuito de JULGAR PROCEDENTE o pedido para também CONDENAR o Mercado Livre ao pagamento de R\$ 5.000,00, corrigidos de hoje e com juros de 03.09.2024;

b) NEGA-SE PROVIMENTO ao apelo do polo passivo.

Eventuais embargos de declaração **serão** – em princípio – julgados de modo virtual⁴⁷, **salvo** interesse público e/ou discordância convincente inscrita no seu corpo.

FERREIRA DA CRUZ
Relator

⁴⁷ TJSP, Res. nº 549/11, art. 1º.