



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000410542

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1053005-74.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA, é apelada CHRISTIANE SPERANDÉO FERNANDES.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 33ª 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 da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LUIZ EURICO (Presidente sem voto), CARMEN LUCIA DA SILVA E SÁ DUARTE.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

ANA LUCIA ROMANHOLE MARTUCCI

Relatora

Assinatura Eletrônica

Voto nº 36346

Apelação Cível 1053005-74.2024.8.26.0002

Apelante: Mercadolivre.com Atividades de Internet Ltda

Apelado: CHRISTIANE SPERANDÉO FERNANDES

Comarca: São Paulo

Juiz: Marian Najjar Abdo

Apelação. Ação declaratória de inexistência de débito. Sentença de parcial procedência que deve ser mantida. Autora que foi vítima de golpe. Contratação fraudulenta de empréstimo pessoal no nome desta. Fraude que só foi possível em razão de falha na segurança das plataformas corrés. Falha na prestação de serviços devidamente demonstrada, haja vista o dever de segurança ínsito aos serviços disponibilizados. Responsabilidade objetiva. Teoria do risco. Ausência de qualquer excludente de responsabilidade. Sentença mantida. Recurso não provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a respeitável sentença (fls. 272/276), cujo relatório se adota, que, nos autos de ação declaratória cumulada com pedido de indenização, julgou parcialmente procedente o mérito da demanda, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para declarar inexistente o empréstimo da quantia de R\$ 17.835,84 (dezessete mil, oitocentos e trinta e cinco reais e oitenta e quatro centavos), determinando o consequente estorno e restituição de todos os valores respectivos, na quantia de R\$ 449,80, corrigida monetariamente, a partir do desembolso, e acrescida de juros de mora, a contar da citação, para que a conta bancária da autora retorne ao estado anterior à realização do referido empréstimo.

Inconformadas, apelam as corrés. Defendem, em síntese, a

necessidade de reforma da sentença. Arguiu, inicialmente, a ocorrência de cerceamento de defesa em razão da desconsideração de contrato com assinatura digital válida. Destaca a relevância das telas sistêmicas e seu valor probatório que não pode ser desconsiderado. Doravante, argumenta que a contratação do empréstimo é lícita, regular e deve prevalecer, de modo que os fundamentos da sentença, no sentido de que a contratação não restou comprovada, são equivocados. Alega que seu sistema é seguro e conta com inúmeros fatores de segurança. Diz que a assinatura física é incompatível com contratações por meio digital. Argumenta que não há prova da falha na prestação de serviços. Aduz que se trata de hipótese de culpa exclusiva da autora e de terceiros. Alega que se trata de fortuito externo. Destaca a aplicação da regra do artigo 14, §3º, do Código de Defesa do Consumidor. Reitera a ausência de falha na prestação de serviços, de modo que os pleitos declaratórios e condenatórios devem ser afastados. Pleiteia, pois, seja dado provimento ao recurso, conforme razões aduzidas (fls. 288/304).

Houve resposta (fls. 310/318).

É o relatório.

O recurso interposto não comporta provimento.

De proêmio, consigne-se que não se vislumbra nulidade, inconsistência ou incongruência em razão da forma como a prova dos autos restou valorada na sentença. Consoante assevera balizada doutrina: “*O sistema da persuasão racional exige que o juiz indique as razões pelas quais formou o seu convencimento, expondo fundamentos e provas que o sustentam. Conquanto haja o livre convencimento, é preciso que seja motivado e racional, amparado nos elementos dos autos e que deles resulte como consequência lógica.*” (GONÇALVES, Marcus Vinícius Rios. Direito processual Civil esquematizado. 13ª Ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2022, p. 538).

E, no caso dos autos, percebe-se que a fundamentação da

sentença, seja no tange à valoração da prova, seja quanto à exposição dos motivos que levaram à parcial procedência do mérito da demanda, é bastante clara e precisa. Está fundada em bases racionais, sendo que as premissas sustentam, lógica e juridicamente, as conclusões esposadas. O fato de a prestação jurisdicional ir de encontro aos interesses dos apelantes, efetivamente, não tem o condão de invalidar a sentença.

Ultrapassado o óbice técnico, consta dos autos que a autora é usuária da plataforma de comércio corrê Mercado Livre e, também, correntista da corrê Mercado Pago. Argumenta que fora vítima de fraude, em 20 de maio 2024, após realizar a compra de um aparelho de ar-condicionado na plataforma da primeira corrê. Aduz que recebeu o contato telefônico de fraudador que, munido dos dados pessoais e sigilosos da autora, passou-se por preposto das corrés e, induzindo-a realizar procedimentos que possibilitaram a contratação fraudulenta, pelo meliante, de empréstimo pessoal no valor de R\$ 17.835,84.

E, nesse contexto, tem-se que o corrê Mercado Pago, ao disponibilizar a plataforma para transações financeiras, assumiu a obrigação de garantir a segurança e a regularidade das operações ali realizadas, especialmente em relação à abertura de contas e ao processamento de solicitações de empréstimo pessoal. Outrossim, o corrê Mercado Pago tinha o dever de zelar pelos dados pessoais e sigilosos de seus usuários, circunstância que não ocorreu, haja vista que terceiro fraudador teve acesso a tais dados, viabilizando-se a fraude.

Os corrés Mercado Pago e Mercado Livre, efetivamente, deveriam ter comprovado de forma clara e cabal que adotaram todas as cautelas necessárias para impedir que o fraudador utilizasse suas plataformas para a prática do ilícito, o que não ocorreu no caso. A ausência de tais medidas de segurança caracteriza, portanto, a prestação de um serviço defeituoso, em desacordo com o artigo 14 do CDC, que impõe a responsabilidade objetiva pelos danos causados aos consumidores, independentemente de culpa.

Logo, a fraude só foi possível em razão de falha na segurança dos apelante, uma vez que os fraudadores tiveram acesso a dados pessoais e sigilosos da autora e, ato contínuo, contrataram empréstimo pessoal fraudulento por meio do sistema do Mercado Pago.

Neste cenário, a responsabilidade dos corréus Mercado Livre e Mercado Pago se impõe, pois cabia ao corréus a adoção de mecanismos de segurança robustos para a preservação dos dados pessoais de seus usuários, bem como o monitoramento das transações realizadas por meio de sua plataforma. A negligência em implementar tais controles permitiu que os fraudadores obtivessem dados pessoais da autora e, a partir disso, contratassem empréstimo pessoal fraudulentamente em nome daquela, configurando o nexo causal entre o defeito no serviço e o dano experimentado pela autora.

Como cediço, dispõe o Enunciado da Súmula 479 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça: *"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"*.

Do mesmo modo, não há que se falar em rompimento do nexo causal em razão de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Inicialmente, não há qualquer prova, nos autos, demonstrando que a autora tenha contribuído para a fraude, haja vista que os fraudadores estavam munidos de seus dados pessoais e sigilosos, circunstância que conferiu verossimilhança e inafastabilidade ao golpe. No que tange à responsabilidade de terceiros, conforme bem assevera abalizada doutrina, atenta aos posicionamentos do C. Superior Tribunal de Justiça acerca do tema: *"Com relação à culpa de terceiro ou fato de terceiro, o STJ entende que somente quando for imprevisível e inevitável é que poderá ser considerado como excludente. Assim, quando o fato de terceiro for inevitável, mas previsível, ou seja, quando o fornecedor tiver como prever a ocorrência, não poderá servir para excluir sua responsabilidade."* (GARCIA,

Leonardo de Medeiros. Código de Defesa do Consumidor comentado artigo por artigo. 13ª Edição. Ed. Juspodivm, 2017, p. 162).

Ainda:

Todavia, como afirmam a doutrina e a jurisprudência desta Corte, o fato de terceiro só atua como excludente da responsabilidade quando tal fato for inevitável e imprevisível. Não basta, portanto, que o fato de terceiro seja inevitável para excluir a responsabilidade do fornecedor, é indispensável que seja também imprevisível (STJ, REsp nº 685.662/RJ; Min. Rel. Nancy Andrighi; Dje. 05/12/2005).

E, no caso dos autos, não se trata de evento imprevisível e, tampouco, fortuito externo, como quer fazer crer a ré. Muito pelo contrário, trata-se, em verdade, de nítida hipótese de **fortuito interno**, enquanto aquele fato que é previsível e está intimamente relacionado aos riscos da atividade empresarial lucrativa desempenhada pelas empresas rés, razão pela qual não rompe o nexo de causalidade e, por conseguinte, não afasta a responsabilidade pelas falhas ocorridas nos serviços prestados.

Assim, é evidente a responsabilidade dos corréus Mercado Livre e Mercado Pago, razão pelas quais os pleitos declaratórios e indenizatórios deveriam mesmo ter sido acolhidos, uma vez que falharam em garantir a segurança das transações realizadas em suas plataformas.

A esse respeito:

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais. Transações fraudulentas realizadas na conta digital mantida pela autora junto ao Mercado Pago. Sentença de procedência. Empréstimos efetuados na conta da autora

após invasão por "hackers". Responsabilidade civil objetiva do réu pela segurança das operações realizadas por seus clientes, inclusive quanto a fraudes e delitos praticados por terceiros. Indenização por danos morais devida. Sentença mantida no ponto, nos termos do artigo 252, do RITJSP. Quantum indenizatório. Pleito de redução. Fixação que deve ser compatível com o dano e atender aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Redução de R\$ 15.000,00 para R\$ 10.000,00. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1001177-74.2024.8.26.0152; Relator (a): Flávio Cunha da Silva; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Cotia - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/02/2025; Data de Registro: 20/02/2025)

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – MERCADOLIVRE e MERCADO PAGO – Conta comercial mantida na plataforma hackeada – Fraudadores que realizaram vendas fraudulentas de produtos, além de tentativas de empréstimos e subtração de valores – Falha na prestação dos serviços – Risco da atividade – Relação consumo – Responsabilidade objetiva – Reparação danos – Dano material não especificamente impugnado – Requeridas que detêm o monopólio dos dados, registros e informações sobre o serviço prestado e, especialmente, sobre a segurança do sistema oferecido aos seus usuários – Dano moral caracterizado – Valor mantido. Apelação não provida. (TJSP; Apelação Cível 1036470-44.2022.8.26.0001; Relator (a): Sá Moreira de Oliveira; Órgão Julgador: 33ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/08/2024; Data de Registro: 20/08/2024)

Destarte, percebe-se que a sentença recorrida conferiu correta resolução à crise de direito material levada à apreciação do Estado-Juiz, razão pela

deve ser mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos.

Negado provimento ao recurso interposto, nos termos do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil, majoram-se os honorários advocatícios devidos à parte contrária, restando fixados em 15% (quinze por cento) sobre o proveito econômico obtido pela parte contrária, levando-se em conta os critérios do §2º do mesmo dispositivo.

Ante o exposto, ***nega-se provimento*** ao recurso.

ANA LUCIA ROMANHOLE MARTUCCI

Relatora