



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000414850

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1061000-88.2023.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante ANDRE MONTEIRO DE OLIVEIRA, é apelado MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA.

ACORDAM, em 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 do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores LUIZ EURICO (Presidente) E SÁ MOREIRA DE OLIVEIRA.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

SÁ DUARTE
RELATOR

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO Nº 1061000-88.2023.8.26.0224

COMARCA: GUARULHOS

APELANTE: ANDRÉ MONTEIRO DE OLIVEIRA

APELADO: MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA.

VOTO Nº 54.762

COMPRA E VENDA POR MEIO DE PLATAFORMA ELETRÔNICA - Pretensões de restituição de valor e indenizatória de dano moral julgadas improcedentes - Valor do frete negociado diretamente com o vendedor e pago pelo autor fora da plataforma, a beneficiário final distinto - A conduta negligente do autor rompe o nexo de causalidade entre a atividade da plataforma e o dano sofrido, caracterizando a culpa exclusiva da vítima, excludente da responsabilidade civil, nos termos do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor - Sentença mantida - Apelação não provida.

Cuida-se de apelação interposta contra r. sentença de improcedência das pretensões de restituição de valor e de indenização de dano moral derivadas da compra de produto através da plataforma eletrônica do réu, condenado o autor ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa.

Inconformado, sustenta o autor, ora apelante, que foi vítima de fraude praticada dentro da plataforma do apelado, onde recebeu instruções fraudulentas do vendedor, por meio do *chat*, referentes ao pagamento do frete via boleto Mercado Pago. Afirmar que o apelado deve responder solidariamente, pois falhou ao não garantir a segurança de sua plataforma de mensagens, permitindo

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que golpistas se passassem por vendedores legítimos e o induzissem a efetuar o pagamento fora do ambiente protegido da transação. Alega ter sofrido danos materiais no montante de R\$ 385,30, referentes ao pagamento do frete do produto que não lhe foi enviado, além de danos morais, uma vez que toda a situação narrada na inicial lhe causou transtornos, frustração e sensação de impotência, mormente diante da recusa da apelada em solucionar o problema. Por tais motivos, pugna pelo provimento do apelo.

Recurso tempestivo, preparado e respondido.

É o relatório.

Segundo consta da petição inicial, no dia 03.09.2023, o apelante adquiriu, através da plataforma do “Mercado Livre”, um “Forno Assar Frango Gás Pr634 Máquina ProGás Rotativo Espeto”, no valor de R\$ 1.240,00. Após o pagamento do produto, entrou em contato com o vendedor para realizar o pagamento do frete, cujo código de barras do boleto foi por ele enviado, e efetuou o pagamento de R\$ 385,00, por intermédio da plataforma “Mercado Pago”, com a promessa de entrega para o dia 15.09.2023.

Ocorre que a compra foi cancelada pelo vendedor, e o importe de R\$ 1.240,00 foi estornado, porém não foi providenciado pelo réu o reembolso do valor despendido a título de frete.

Pois bem, a insurgência recursal não comporta acolhida.

Com efeito, ainda que se reconheça a responsabilidade objetiva das plataformas digitais na intermediação de negócios, em virtude do risco da atividade (artigo 927, § único, do Código Civil), tal responsabilidade não é irrestrita, sendo imprescindível a demonstração do nexo de causalidade entre a conduta da plataforma e o dano experimentado pelo consumidor.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No caso concreto, conforme bem fundamentado na sentença, não restou comprovado que as instruções fraudulentas para o pagamento do frete foram transmitidas por meio da plataforma do réu. Ao contrário, o próprio apelante confessou que a conversa com o vendedor ocorreu por meio do aplicativo *WhatsApp*, e não através do *chat* da plataforma. O documento de fl. 27, inclusive, corrobora tal conclusão, ao mencionar que o autor deveria entrar em contato com o vendedor, via *WhatsApp*, para obter maiores informações sobre o pedido.

Por outro lado, o comprovante de pagamento juntado pelo apelante a fl. 28 revela que o beneficiário final do boleto foi pessoa diversa da vendedora (Elinalva da Conceição Souza da Silva, e não Nathaly Fernanda Nol), a evidenciar a falta de cautela do autor ao efetuar o pagamento a terceiro desconhecido, através de código de barras que lhe foi fornecido via *WhatsApp*.

Nesse diapasão, é certo que a conduta negligente do autor rompeu o nexo de causalidade entre a atividade da plataforma e o dano sofrido, caracterizando a culpa exclusiva da vítima, excludente da responsabilidade civil, nos termos do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Ainda que se argumente que a fraude se iniciou na plataforma do réu, onde o produto foi adquirido, tal alegação não é suficiente para imputar-lhe a responsabilidade pelo evento danoso que posteriormente se consumou fora do seu ambiente virtual.

Vale salientar que a responsabilidade da plataforma se limita a garantir a entrega do produto nas condições ofertadas ou a devolução do valor da compra, o que foi efetivamente cumprido no caso em tela, vez que o montante despendido pelo apelante com a compra do produto, de R\$ 1.240,00, foi-lhe

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

prontamente restituído por ocasião do cancelamento da compra, conforme devidamente comprovado nos autos (fls. 29).

Em suma, não há nos autos elementos que demonstrem falha na prestação de serviços por parte do réu. É de conhecimento público a necessidade de os consumidores tomarem precauções ao realizarem compras pela *internet*, evitando interações financeiras fora dos mecanismos oficiais das plataformas utilizadas.

Quanto aos danos morais, tampouco se vislumbram elementos que justifiquem a pleiteada indenização.

O mero inadimplemento contratual, por si só, não é suficiente para caracterizar o dano moral, sendo necessária a demonstração de que a situação vivenciada pelo autor teria lhe causado prejuízos extrapatrimoniais relevantes, o que não ocorreu no presente caso.

As razões recursais, portanto, não convencem do desacerto da conclusão adotada pela r. sentença, que deve ser confirmada por seus próprios e jurídicos fundamentos.

Por fim, em razão da instauração desta etapa recursal, da qual o apelante sai vencido, os honorários sucumbenciais devidos aos advogados da apelada devem ser majorados para 15% do valor atualizado da causa, a teor do disposto no artigo 85, parágrafo 11, do Código de Processo Civil.

Isto posto, voto pelo não provimento da apelação.

SÁ DUARTE, Relator