



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000417910

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010600-60.2023.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA, é apelado PAULO CESAR NOVO DE MORAIS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 34ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores GOMES VARJÃO (Presidente) E ANTONIO NASCIMENTO.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

ISSA AHMED

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 39.701

Apelação nº 1010600-60.2023.8.26.0001

Comarca: São Paulo – 9ª Vara Cível do Foro Regional de Santana

Apelante: Mercadolivre.com Atividades de Internet Ltda.

Apelado: Paulo Cesar Novo de Moraes

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. RESTITUIÇÃO DE QUANTIA PAGA E DANOS MORAIS. I. Caso em Exame. Produto pago através da plataforma da apelante, que não foi entregue ao consumidor, tampouco foi estornado o preço. Sentença de parcial procedência. Apelação interposta pela demandada. II. Questões em Discussão: (i) ilegitimidade passiva da ré, (ii) responsabilidade pela falha na prestação de serviços; e (iii) termo inicial da incidência dos juros de mora. III. Razões de Decidir. A relação jurídica entre as partes é de consumo, não havendo que se falar em ilegitimidade passiva 'ad causam' diante da pertinência subjetiva da ré na lide. Nesse contexto, a responsabilidade da demandada é objetiva, não havendo prova de culpa exclusiva da vítima ou de terceiros. A transação ocorreu na plataforma da requerida, configurando falha na prestação dos serviços a ensejar o dever de indenizar o prejuízo sofrido pelo consumidor, consistente na restituição da quantia paga. IV. Dispositivo. **Recurso parcialmente provido**, apenas para definir que os juros de mora incidem a partir da citação.

Trata-se de apelação interposta por Mercadolivre.com Atividades de Internet Ltda. contra a r. sentença de fls. 155/158, que julgou parcialmente procedente a ação de restituição de quantia paga cumulada com reparação por danos morais que lhe move Paulo Cesar Novo de Moraes, nos termos do dispositivo a seguir transcrito:

Diante do exposto e considerando o mais que dos autos consta, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE os pedidos declaratórios e condenatórios contidos na petição inicial para reconhecer a inexigibilidade da transação realizada em

22/12/2022, referente à compra de uma geladeira e ao pix de R\$3.800,00, favorecendo Wesley Sabino Lima, que serviria de pagamento, e, assim, condenar a ré à devolução dos valor pago, de R\$3.800,00, devidamente atualizados pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça, da data da propositura da demanda à data do efetivo pagamento, mais juros de mora de 1% ao mês, contados do desembolso, extinguindo o processo com resolução do mérito, nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil.

Por fim, condeno o réu ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, os quais fixo em 20% do valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2.º, I, II, III e IV, do Código de Processo Civil, sobre os quais incidirão os juros de mora de 1% ao mês, contados do trânsito em julgado.

Em suas razões recursais (fls. 166/177), argui, preliminarmente, ilegitimidade passiva. No mérito, aduz, em resumo, que não houve falha na prestação de serviços, que o pix realizado através da plataforma foi estorno, que o apelado optou por comprar diretamente com o vendedor, por meio de link de pagamento, de sorte que houve rompimento no nexo de causalidade a afastar a responsabilidade da apelante. Defende, ademais que os juros de mora devem incidir a partir da citação, e não do desembolso.

Nesses termos, pede o provimento do recurso, para que a ação seja julgada improcedente.

Recurso tempestivo e preparado.

Contrarrazões às fls. 183/213.

Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Presentes os pressupostos de admissibilidade, conheço dos recursos, nos limites do princípio dispositivo.

Adoto o relatório da r. sentença:

Paulo Cesar Novo de Moraes, já qualificada nos autos, propôs ação com pedidos condenatórios contra Mercadolivre.com Atividades de Internet Ltda., também já qualificado nos autos, alegando, em síntese, que estava a procura de um refrigerador para comprar e viu no site da ré um anúncio de uma geladeira que estava na promoção. Afirma que após contatar o vendedor, dentro da plataforma da ré, foi solicitado o pagamento do produto, momento em que o réu lhe enviou um link para pagamento do produto via pix. Afirma que após realizado o pagamento, o vendedor informou que houve erro no sistema e informou que o dinheiro foi estornado. Afirma que em seguida enviaria outro link para o pagamento. Afirma que fez o pagamento novamente. Afirma que logo em seguida entrou em contato com o réu para confirmar o pagamento e a entrega do produto e o réu não deu nenhum suporte e não soube informar quanto a entrega do produto. Afirma que durante todo o trâmite da compra, a mesma foi realizada dentro da plataforma da ré. Afirma que não foi a primeira compra na plataforma do réu e que nunca teve problema. Afirma que o réu alega que o autor caiu em golpe e que a conta do vendedor estava suspensa. Afirma que não era possível a conta do vendedor estar suspensa sendo que usou a plataforma do réu para se comunicar e fazer a compra com o vendedor. Afirma que em conversa com o réu o mesmo confirma que a compra foi feita no site. Afirma que só fez o pagamento porque estava na plataforma do réu. Afirma que fez o pagamento do produto no valor de R\$3.800,00 através da plataforma do réu MercadoPago.Com. Afirma que até o momento não recebeu pelo produto que pagou.

Afirma que está sem a geladeira até o momento, dependendo de terceiros para o ajudarem visto que não há condições de realizar outra compra. Afirma que entrou em contato com o réu na tentativa de solucionar o problema mas as tentativas foram infrutíferas. Requereu, por fim, a procedência do pedidos para condenar o réu a restituir o valor de R\$3.800,00 ao autor e condenar o réu ao pagamento de R\$15.000,00 a título de danos morais.

Com a inicial foram juntados os documentos de págs. 17/40.

Citado, o réu apresentou contestação (págs. 50/74), alegando, em síntese, que não é parte legítima para figurar no polo passivo da presente ação. Afirma que não é responsável pelos fatos relacionados à prestação de serviços de venda e entrega do produto adquirido, uma vez que seu website/portal funciona como uma "vitrine" para a comercialização de produtos via Internet, e o único responsável pelo fato narrado é tão somente o vendedor anunciante. Afirma que os usuários da plataforma, vendedores ou compradores, não respondem na forma de prepostos e/ou integrantes do grupo de empresas Mercado Livre, uma vez que o único vínculo que a ré guarda com seus usuários, é o de prestador de serviço, no caso em tela, atuando como plataforma de anúncios. Afirma que o único responsável pela ausência de entrega do produto é o vendedor Wesley Souza. Afirma que todas as medidas pertinentes à solução do problema foram tomadas pela ré, qual seja, devolução do valor da compra realizada na plataforma gerida por esta ré. Afirma que falta interesse de agir por parte do autor. Afirma que conforme se observa na tela sistêmica o pix realizado pelo autor foi cancelado e devolvido na mesma data. Afirma que não houve falha na prestação de serviços da ré. Afirma que não houve danos morais. Requereu, por fim, a improcedência do pedido condenatório.

Com a contestação foram juntados os documentos de págs. 75/103.

O autor manifestou-se em réplica (págs. 107/131).

Pois bem.

Prejudicado o pedido de atribuição de efeito suspensivo ao recurso diante de seu pronto julgamento.

Inegável que a relação jurídica entre as partes é de consumo, uma vez que a parte ré se amolda à definição de fornecedor, , prescrita no *caput* do artigo 3º da Lei nº 8.078/1990 – Código de Defesa do Consumidor, eis que integra a cadeia de consumo, e a parte autora se qualifica como consumidora, nos moldes do conceito trazido pelo artigo 2º da mesma legislação.

Nessa linha de raciocínio, a legitimidade passiva da apelante é evidente, demonstrada a pertinência subjetiva da lide.

Incontroverso que o autor pagou a quantia de R\$ 3.800,00 por uma geladeira, porém não recebeu o produto, tampouco teve a quantia paga restituída.

Insta esclarecer que houve um primeiro pagamento, que foi estornado. Porém, o segundo pagamento não o foi, sendo certo que, nas duas ocasiões, a transação ocorreu dentro da plataforma da apelante.

Nestes casos, a responsabilidade da fornecedora é objetiva, a teor do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, e tão somente a prova da culpa exclusiva da vítima ou de terceiro poderia eximi-la de responsabilidade, não havendo nos autos prova de que isto tenha ocorrido, já que o autor confiou na idoneidade do anunciante,

levado pelo ambiente de segurança criado pelo sítio eletrônico da ré, que falhou na prestação dos serviços e tem o dever de indenizar.

Assim, tem a ré o dever de arcar com os danos sofridos pelo consumidor, em razão do risco inerente à atividade lucrativa que exerce.

Sobre o tema, confira-se:

APELAÇÃO – COMPRA E VENDA DE PRODUTO ANUNCIADO NA INTERNET – PLATAFORMA RÉ MERCADOLIVRE – PRODUTOS NÃO ENTREGUES – ENCERRAMENTO DE RECLAMAÇÃO JUNTO À DEMANDADA QUE NÃO A EXIME DO DEVER DE RESTITUIR O VALOR DESEMBOLSADO PELA PARTE AUTORA - FRAUDE I – Pagamento do preço por meio da plataforma digital do MercadoLivre – Produtos não entregues - Falhou a ré em sua estrutura de segurança, ao não ser capaz de coibir a fraude e ao não ser capaz, nem mesmo, de estornar o pagamento realizado, uma vez recebida a notícia do golpe; II - A autora optou por proceder ao pagamento pela plataforma MercadoLivre, certamente por considerá-la um meio seguro e especializado para esse tipo de transação, levando em conta a publicidade que o promove. Lamentavelmente, o evento que vitimou a autora tem sido corriqueiro, fato reconhecido pelo próprio MercadoLivre, o que demanda que o réu aperfeiçoe sua estrutura de segurança, preventiva à ocorrência de fraudes, que consistem em fortuito interno e risco da atividade de comércio eletrônico. Restituição do valor à parte autora mantida. RECURSO NÃO PROVIDO

(TJSP; Apelação Cível 1008329-14.2024.8.26.0011; Relator (a): Maria Lúcia Pizzotti; Órgão Julgador: 30ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/11/2024; Data de Registro: 14/11/2024)

APELAÇÃO – CONSUMIDOR – INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAL – Aquisição de computador pela plataforma MERCADO LIVRE – Produto pago mediante boleto bancário e não entregue - Condenação da parte ré a restituir a importância de R\$ 3.208.59, com correção monetária desde a data do pagamento e juros de mora de 1% ao mês a contar da citação - Insurgência recursal de ambas as partes – Responsabilização da parte ré que não pode ser afastada - DANO MORAL – Caracterização – Fixação em R\$ 5.000,00 – Razoabilidade e proporcionalidade - Procedência integral decretada - Sucumbente a parte ré responde integralmente pelas custas e despesas do processo e verba honorária do patrono da autora, fixada em 20% sobre o valor da condenação, na forma do art. 85, §§ 2º e 11, do Código de Processo Civil - Recurso da ré desprovido – Recurso da autora provido. (TJSP; Apelação Cível 0011656-76.2022.8.26.0100; Relator (a): Claudio Hamilton; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 43ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/01/2023; Data de Registro: 12/01/2023)

Assim, de rigor a condenação da ré de restituir ao autor a quantia de R\$ 3.800,00, conforme decretado na r. sentença.

No entanto, o *decisum* merece parcial reforma, apenas para que seja definido que os juros de mora devem incidir a partir da citação, e não da data do desembolso.

Tem-se por prequestionada, e reputa-se não violada, toda a matéria constitucional e infraconstitucional invocada, anotando-se a desnecessidade de menção expressa a todos os dispositivos legais e argumentos trazidos pelas partes, conforme entendimento pacífico dos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Colendos Tribunais Superiores.

Ante o exposto, **dou parcial provimento** ao recurso, nos termos do acórdão.

ISSA AHMED

Relator