



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000425097

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1023501-12.2023.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA, é apelado DANIELA PAIVA SANTOS PERON.

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 ao recurso do réu, prejudicado o do autor. 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, 30 de abril de 2025.

EDUARDO GESSE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1023501-12.2023.8.26.0114

Apelantes/Apelados: Mercadolivre.com Atividades de Internet Ltda. e Daniela Paiva

Santos Peron (Justiça Gratuita)

Juiz: Marina Figueiredo Coelho

Comarca: Campinas – 9ª Vara Cível

Voto **3.166 – tmbc**

AÇÃO INDENIZATÓRIA DE REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. MERCADO LIVRE. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA RÉ E RECURSO ADESIVO DA AUTORA.

- Apelação da ré:

- Pedido de improcedência da ação. Acolhimento. Compra de máquina de lavar-louça. Produto não entregue. Caso em que a autora trocou mensagens fora da plataforma da ré, pelo WhatsApp, e forneceu ao terceiro fraudador código de segurança enviado via SMS, além de ter *scaneado QR code* enviado pelo fraudador, possibilitando que ele acessasse a conta dela na plataforma e fizesse alterações. A autora não seguiu os protocolos de segurança da plataforma. Culpa exclusiva de terceiro e da vítima. Aplicação do art. 14, inciso II, do CDC. Precedente desta Corte. Sentença reformada para julgar a ação improcedente.

- Recurso adesivo da autora:

- Pedido de condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais. Recurso prejudicado.

Recurso da ré provido. Recurso da autora prejudicado.

Trata-se de apelação e recurso adesivo de sentença (fls. 334/339) que julgou parcialmente procedente a *ação indenizatória de reparação de danos materiais e morais*¹, ajuizada por **Daniela Paiva Santos Peron** em face de **Mercadolivre.com Atividades de Internet Ltda.**, para: “*CONDENAR a requerida ao pagamento à requerente do valor de R\$ 7.960,00, a título de restituição, com a incidência de juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação e correção monetária pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, a contar do desembolso. Tendo em vista que houve sucumbência recíproca, cada parte arcará com metade das despesas processuais. Fixo os honorários advocatícios em 10% sobre o valor atualizado da causa, sendo que a parte autora deverá pagar metade*

¹ Valor da causa: R\$ 19.960,00, em maio de 2023. Sentença disponibilizada no DJE em 14/08/2024.

desse valor ao patrono da parte requerida, ao passo em que parte requerida deverá pagar metade desse valor ao patrono da parte autora. Vedada a compensação de honorários advocatícios sucumbenciais. Tendo sido deferida a gratuidade da justiça, suspendo a exigibilidade das condenações deste parágrafo em relação à parte autora, na forma do art. 98, §3º do Código de Processo Civil”.

Na petição inicial, a autora narra que efetuou a compra de uma lava-louças, da marca Brastemp, modelo BLF10B, na plataforma do Mercado Livre, pelo valor de R\$ 3.980,00 (três mil e novecentos e oitenta reais), mas percebendo que continha um erro no seu endereço, imediatamente cancelou a compra e, em seguida, efetuou outra do mesmo produto.

Diz que a nova compra constava como “combinar com o vendedor”, o que levou-a a entrar em contato com o vendedor para obter esclarecimentos, tendo este informado, pelo aplicativo WhatsApp, que o galpão do Mercado Livre entraria em contato para resolver a situação.

Afirma que após receber várias confirmações por SMS e QR code, percebeu que as suas compras haviam sido alteradas e não conseguia mais acessá-las. O pedido que ela havia cancelado retornou, enquanto o segundo foi marcado como recebido imediatamente. Acrescenta que considerou isso um claro golpe e entendeu que o Mercado Livre estava se eximindo da responsabilidade.

Assevera que foi cobrada duas vezes por um produto que nunca recebeu, no valor total de R\$ 7.960,00 (sete mil e novecentos e sessenta reais) e que suas compras foram modificadas sem o seu consentimento, resultando em prejuízos financeiros.

Em razão dos fatos narrados, requer: a condenação da ré ao pagamento do valor de R\$ R\$ 7.960,00 (sete mil e novecentos e sessenta reais), bem como ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 12.000,00 (doze mil reais).

Na contestação, a ré argui preliminar de ilegitimidade passiva. No mérito, requer a improcedência da demanda por ausência de conduta ilegal por parte

dela. Sustenta que é uma plataforma de anúncios, criada com o intuito de facilitar o cumprimento de contratos de compra e venda que eventualmente serão celebrados pelos usuários (compradores e vendedores), esclarecendo que não comercializa os produtos. Alega que a autora negociou com o vendedor por fora de sua plataforma. Afirma que o “Programa Compra Garantida” apenas tem validade em relação as compras efetuadas dentro dos requisitos previstos no *site*. Por fim, relata que, caso admitida a ocorrência de fraude, essa decorreu de culpa exclusiva de terceiro, qual seja, a vendedora do produto. Afirma que inexistem danos morais e o *quantum* pleiteado é excessivo.

A autora apresentou réplica.

Sobreveio a r. sentença de parcial procedência da ação.

Ambas as partes recorreram.

A ré apelou requerendo a improcedência da ação, sustentando que os fatos decorrem de interação por *chat* entre as partes, que ela não poderia monitorar em tempo real ou suprimir de qualquer forma. Disse que a parte apelada ativamente agiu em prejuízo próprio, informando códigos de verificação pelo WhatsApp e franqueando o acesso por *QR code*. Afirmou que a situação em tela somente seria possível, nos termos do quanto esclarecido, por meio do descuido pela parte apelada. Acrescentou que é nítida a ocorrência de fortuito externo, pois se trata de ato de terceiro que, sem qualquer relação com ela, conseguiu convencer a apelada a lhe franquear acesso à conta, por seu exclusivo descuido, tendo, a partir disso, dado causa ao próprio fato. Aduziu que pelo fortuito externo, inexistente culpa do 'devedor', que fica liberado da obrigação sem qualquer pagamento de indenização, sendo a situação do presente caso.

O recurso foi respondido.

A autora interpôs recurso adesivo requerendo a procedência total da ação, com a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais.

O recurso foi respondido.

É o relatório.

Com efeito, segundo o artigo 2º, “caput”, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), “consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”.

Dúvida não há, face ao que se tem nos autos, que a autora, pessoa física, utilizou-se do serviço de intermediação de pagamentos da ré como destinatária final.

Por sua vez, a ré enquadra-se na descrição de fornecedor de serviços prevista no artigo 3º, do CDC.

O ponto controvertido é se a autora efetivamente passou algum dado ao suposto preposto da plataforma ré, que indubitavelmente não o era. Uma fotografia com o logotipo do Mercado Livre atrás pode ser anexada por qualquer pessoa em seu número de telefone com WhatsApp. Sobre isso nenhum fornecedor tem condições de ter controle, cabendo ao usuário seguir as inúmeras instruções de segurança existentes no *site* da ré, dentre as quais por certo não está a manutenção de qualquer conversa para liberação de compras; muito menos com fornecimento de qualquer dado.

Por mais que se aplique a inversão do ônus da prova em casos como este, de Direito do Consumidor, a ré não tem como provar fato negativo - de que a usuária não violou as regras de segurança.

Ocorre que, no caso em tela, ficou provado que a autora assim o fez. Esta passou o código de segurança enviado pelo SMS e *scaneou* um *QRcode* a pedido do fraudador. A conversa pelo WhatsApp está documentada a fls. 22/41.

Terceiro fraudador entrou em contato com a autora, pelo aplicativo WhatsApp, alegando ser Marcos, funcionário do galpão do Mercado Livre, em 15/05/2023. Este enviou a seguinte mensagem para aquela: “Seu pedido encontra-se separado e pronto para envio, para que possamos prosseguir com o envio uma validação de segurança será necessária vamos emitir 2 código de segurança para

validação via SMS e via e-mail ok”. Em seguida, a autora informou ao fraudador o código emitido pelo SMS. Além disso, o fraudador enviou um *QR code*, *que foi scaneado* pela autora no Mercado Pago.

O fraudador enviou a seguinte mensagem: “Havera um acesso na conta do Sr. Não se preocupe e agente para que possamos fazer a confirmação do titular e a liberação do código de rastreio, ok? Não pode deslogar!! E só aguardar”.

O fraudador induziu a autora a encerrar a reclamação, vejamos: “encerra a reclamação e põe que já obteve a solução que já libero para despachar agora”. A autora respondeu: “Fiz”.

Nesse diálogo, é possível extrair diversos elementos que evidenciam não só a ação fraudulenta, mas também a negligência e imprudência da autora, consubstanciada na inobservância da política de segurança da plataforma.

Nesse sentido, observa-se que a mensagem contém erros grosseiros de gramática, característica comumente observada em golpes realizados em meios eletrônicos.

No mais, é possível observar que o falsário solicita o envio de dados sigilosos e códigos de segurança, que ficam sob a custódia exclusiva do titular da conta.

Portanto, forçoso convir que a prova documental permite estabelecer nexo de causalidade entre ação fraudulenta e a conduta negligente da própria autora, consistente em enviar mensagem a terceiros, não identificados na plataforma.

É hipótese de fortuito externo, com culpa exclusiva de terceiros e da própria vítima, duas excludentes da responsabilidade do fornecedor por fato do produto ou serviço (artigo 14, §3º, inciso II, do CDC). Assim, não procede a restituição pelo valor pago na compra, muito menos a indenização por danos morais em razão disso tudo.

Os protocolos de segurança são claros e, se tivessem sido

observados pela autora, seriam capazes de inibir a fraude perpetrada. Não há dúvidas que, *in casu*, a legislação consumerista incide sobre a espécie, imputando ao fornecedor o ônus financeiro em casos de falhas na prestação dos serviços, dada a exploração de atividade de risco. Todavia, no caso, não é possível afirmar que houve, por parte da requerida, falha na prestação dos serviços ou mesmo que os protocolos de segurança são inadequados ou insuficientes para inibir a ação criminosa que resultou em prejuízo patrimonial à autora.

Entre as dicas de segurança da plataforma ré, está a seguinte: “Não envie dados pessoais por e-mail, celular ou mensagem de texto. Nunca solicitaremos informações pessoais, tais como número de cartão de crédito ou débito, identificação, códigos de segurança ou número de identificação fiscais por esses meios” (fls. 346).

Assim, a r. sentença deve ser reformada para julgar a ação improcedente.

A propósito, segue precedente desta Corte:

“Responsabilidade civil – Intermediação financeira de compra e venda de mercadoria pela plataforma Mercado Livre – Ação de indenização por danos morais e materiais – Sentença de improcedência – Apelação do autor – A relação mantida entre as partes é de consumo – CDC – Aplicabilidade – Invertido o ônus da prova, a empresa ré logrou demonstrar séria e concludentemente a regularidade dos serviços prestados – Prova documental que permite estabelecer nexo de causalidade entre ação fraudulenta e a conduta negligente do próprio autor, consistente em enviar mensagem de seu aplicativo de mensagem pessoal a terceiros falsários. Não pode passar sem observação que o falsário solicita o envio de dados sigilosos e códigos de segurança, que ficam sob a custódia exclusiva do titular da conta. Tivessem, pois, os protocolos de segurança preconizados, dos quais o autor/apelante tinha ciência, sido observados, não haveria possibilidade do falsário perpetrar a ação fraudulenta – Culpa exclusiva da vítima configurada – Sentença mantida por seus próprios fundamentos, ora reproduzidos (art. 252 do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

RITJSP). Precedentes do STJ e STF – Recurso improvido”. (TJSP; Apelação Cível 1045516-15.2021.8.26.0576; Relator (a): Neto Barbosa Ferreira; Órgão Julgador: 29ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/11/2024; Data de Registro: 29/11/2024).

Posto isso, pelo meu voto, dou provimento ao recurso da ré para julgar a ação improcedente e julgo prejudicado o recurso adesivo da autora.

Em razão do resultado do julgamento, a autora arcará com o pagamento das custas, das despesas processuais e dos honorários advocatícios, fixados em 15% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade de justiça concedida.

EDUARDO GESSE

Relator