



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000429849**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000761-98.2024.8.26.0575, da Comarca de São José do Rio Pardo, em que é apelante/apelado EZEQUIEL GOMES FERREIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante EBAZAR.COM.BR LTDA - ME.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 27ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **RECURSO DA EMPRESA RÉ PROVIDO. RECURSO DO AUTOR PREJUDICADO. V.U.\***, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente) E LUÍS ROBERTO REUTER TORRO.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

**DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

★

VOTO N° : 33.960  
APELAÇÃO N° : 1000761-98.2024.8.26.0575  
COMARCA : SÃO JOSÉ DO RIO PARDO - 1ª VARA  
APTE/APDO : EZEQUIEL GOMES FERREIRA  
APDA/APTE : EBAZAR.COM.BR LTDA.  
JUIZ : WYLDENSOR MARTINS SOARES

\*AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Compra de “Kit 4 Pneus Aro 13 175/70r13 Westlake” através do “site” da Empresa ré. Vendedora, terceira estranha à lide, que solicita os códigos de verificação enviados via “SMS” e “e-mail” do consumidor. Invasão da conta mantida pelo autor na Plataforma ré, com a alteração de sua senha e confirmação de recebimento do produto adquirido, que não foi entregue. SENTENÇA de parcial procedência. APELAÇÃO do autor, que insiste na dobra do indébito e no pedido de indenização moral. APELAÇÃO da Empresa ré, que insiste na improcedência da Ação. EXAME DOS RECURSOS: relação contratual que se sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor. Acesso à conta de titularidade do autor, mantida na plataforma da Empresa ré. Ausência contudo de participação da ré na conduta ilícita de terceiros. Autor que informou os códigos de verificação recebidos via “SMS” e “e-mail” à vendedora golpista, o que possibilitou a alteração de sua senha e o acesso ao seu “login”, com a confirmação de recebimento do produto. Demandante, vítima de estelionato, que agiu de forma ingênua, sem as cautelas mínimas de segurança ao informar seus dados pessoais, em desconformidade com a diligência usual do “homem médio”. Responsabilidade civil da ré não configurada, ante a culpa exclusiva da vítima, hábil a romper o nexo causal entre os danos reclamados e a prestação dos serviços da ré. Desfecho de improcedência que era de rigor. Verbas sucumbenciais que devem ser arcadas pelo autor, arbitrada a honorária devida ao Patrono da Empresa ré em doze por cento (12%) do valor atualizado da causa, “ex vi” do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil, observada a “gratuidade” concedida na Vara de origem. Sentença reformada. RECURSO DA EMPRESA RÉ PROVIDO. RECURSO DO AUTOR PREJUDICADO.\*

Vistos.

Trata-se de “*Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais*”, movida por Ezequiel Gomes Ferreira contra

Ebazar.com.br Ltda., sob a alegação de “... ser consumidor do site da requerida, com outras compras, existindo um bom relacionamento com a ré. No dia 26 de Setembro de 2022 realizou no site da ré a compra de um Kit 04 pneus Aro 13 175/70r13 Westlake, sob o nº #2000004270281540, realizada com a vendedora Vitória Franco de CPF sob nº 491.484.308-03, identificada na plataforma como perfil profissional FRVI373881. A compra foi pelo valor de 10 x R\$ 90,00 em seu cartão de crédito. Conforme confirmação da mensagem, a entrega do produto deveria ser acordada diretamente com a vendedora, via chat disponível no site da ré. Iniciado o diálogo, o vendedor informou ao requerente, que devido a novas normas de uso implementadas na plataforma na data de 15/08/2022, uma validação de segurança seria necessária para que pudessem comprovar que a compra estaria sendo realizada pelo titular da compra e não por terceiros. O requerente, então, informou ao vendedor os códigos exigidos para o produto fosse encaminhado para a transportador. No entanto, ao fornecer os dados, acabou sendo vítima de uma fraude. A vendedora, redefiniu a senha do requerente, que não desconfiava do golpe, e acessou a plataforma para abertura de uma reclamação junto à ré, sob nº 5148420369, às 10h20, e encerrada 10h21, impedindo o autor pudesse fazer qualquer nova reclamação. Após esse arranjo, sem que o autor ainda soubesse do golpe, a vendedora entrou novamente em contato e afirmou que o produto seria entregue em 03.10.2022. Ato contínuo, o autor já foi notificado pela ré com informação de que o status da compra passou a constar como entregue e indicava que ele mesmo teria confirmado o recebimento pela plataforma. Houve imediato contato com a operadora requerido, às 10h53, protocolo 208913728, para esclarecimentos. A

*própria atendente da ré verificou movimentação estranha na conta e houve por bem bloqueá-la por 24 horas. Em novo protocolo, novas atendentes informaram que o resultado seria entregue via e-mail, o que nunca aconteceu. Fundamentou o direito pelo Código de Defesa do Consumido, com pedido de inversão do ônus da prova, e requer a responsabilização solidária da ré condenação para vê-la condenada à repetição do valor pago correspondente a R\$ 900,00 pelo dobro, além de danos morais em valor não inferior a 10 salários mínimos. Atribuiu à causa o valor de R\$ 15.920,00 e requereu a gratuidade de Justiça”, conforme relatado nas fls. 160/161.*

O MM. Juiz “a quo” proferiu a r. sentença apelada, decidindo “in verbis”: “... JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE os pedidos, tão somente para CONDENAR a indenizar o autor pelo valor da compra frustrada, de forma simples, no importe de R\$ 900,00 (novecentos reais), conforme prejuízo efetivo indicado em inicial, restando improcedente o pedido de compensação por dano moral. Houve resolução de mérito, nos termos do art. 487, I, do NCPC. O valor deverá ser corrigido monetariamente desde a distribuição da inicial, com incidência de juros de mora desde a citação pessoal da ré nos autos. Houve sucumbência recíproca, a ré em relação ao pedido de restituição singela do valor (R\$ 900,00) e autor quanto à repetição em dobro e pleito de dano moral em dez salários mínimos (R\$ 13.220,00). Em consequência, CONDENO o autor em 90% das custas e despesas processuais havidas, ficando a cargo da ré o restante. Quanto aos honorários advocatícios, CONDENO ambas as partes ao pagamento de 10% sobre o valor em que sucumbiram em favor do causídico da parte

*contrária, o autor sobre R\$ 13.220,00 e a ré sobre R\$ 900,00, nos termos art. 85, §2º, do NCPC, considerando a desnecessidade de audiência de instrução e ausência de complexidade na questão. Apesar de o proveito econômico do autor não ser expressivo, utilizado como base de cálculo dos honorários sucumbenciais de seu advogado, deixo de fixar os honorários por equidade nos termos do art. 85, §8º, eis que se mostraria avesso ao próprio sistema sucumbencial de prestigiar o vencedor da demanda e sancionar o sucumbente renitente, considerando a ré sucumbiu efetivamente em apenas 6,37% do valor total da causa. A correção monetária dos honorários devidos pelo autor tem incidência na forma da SÚMULA Nº 14 do E. STJ "Arbitrados os honorários advocatícios em percentual sobre o valor da causa, a correção monetária incide a partir do respectivo ajuizamento." Sobre a verba honorária haverá juros moratórios a partir do trânsito em julgado (§ 16 do art. 85 do NCPC). As verbas a cargo do autor permanecerão com a exigibilidade suspensa, nos estritos termos do art. 98, §3º, do NCPC. Ante a condenação do autor em custas e despesas processuais, ciência à Fazenda Estadual para adoção de medidas cabíveis, no caso de alteração de fortuna do beneficiado por AJG dentro do lustró a que se refere o dispositivo supra referido. Em relação aos honorários devidos pela ré, conforme AgInt no REsp 1.604.668/RS (Rel. Ministra Regina Helena Costa, Primeira Turma, julgado em 24/6/2019, DJe 26/6/2019) "é pacífico o entendimento no Superior Tribunal de Justiça segundo o qual a verba honorária, fixada sobre o valor da condenação, deve incidir sobre o valor principal, devidamente atualizado, acrescido de juros de mora". Vedado, pois, qualquer novo acréscimo externo de correção e de juros de mora ao resultado da verba*

*honorária, pois a própria base de cálculo já está e continuará sendo devidamente atualizada. Do contrário, incidiria juros sobre juros, o que não se admite à hipótese. Nesse sentido, o AgInt no AREsp 1990748/MS, Rel. Ministro Marco Aurélio Bellizze, Data de Julgamento: 04/04/2022, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 07/04/2022. A liquidação das condenações impostas por esta Sentença, a ser realizada por meros cálculos aritméticos, deverá considerar as alterações inseridas no Código Civil pela Lei 14.905/2024, com atualização monetária exclusivamente pelos índices do IPCA, apurado e divulgado pelo IBGE (art. 389, parag. único, CC), e juros legais pela taxa Selic, deduzida do IPCA apurado para correção monetária do mês de incidência (art. 406, §1º, CC). Após o trânsito em julgado, intime-se o requerido para recolher as custas e despesas processuais proporcionais do feito, devidamente atualizadas e corrigidas pelos índices anteriormente definidos, no prazo de até 30 (trinta) dias, sob pena de inscrição em dívida ativa” (“sic”, fls. 180/182).*

Ambas as partes apelam. O autor insistindo na condenação da ré quanto aos pedidos de dobra do indébito e indenização moral de R\$ 14.120,00 (fls. 188/195). A Empresa ré insistindo na improcedência da Ação (fls. 199/213).

Anotados os Recursos (fls. 196 e 227), as partes apresentaram contrarrazões (fls. 216/226 e 230/235).

É o **relatório**, adotado o de fls. 160/163.

As Apelações comportam conhecimento, porquanto observados os requisitos de admissibilidade no tocante (v. artigos 1.009 e seguintes do Código de Processo Civil).

Embora o teor das razões recursais, apenas o Recurso da Empresa ré merece prosperar.

Com efeito, o caso versa relação de consumo, sujeito portanto às normas do Código de Defesa do Consumidor, que preveem a aplicação da inversão do ônus da prova em favor do consumidor, para a facilitação da defesa, determinando a interpretação das cláusulas contratuais de maneira mais favorável ao consumidor e coibindo aquelas que estabeleçam desvantagem exagerada em benefício de Fornecedor, além do dever de informação precisa quanto aos produtos e serviços comercializados (v. artigos 6º, incisos III e VIII, 47 e 51 da Lei nº 8.078/90).

O autor alega na petição inicial que, no dia 26 de setembro de 2022, adquiriu, através do “*site*” da Empresa ré, “*Kit 4 Pneus Aro 13 175/70r13 Westlake*”, pelo preço total de R\$ 900,00; após a realização da compra, constava que a entrega deveria ser combinada com o vendedor; recebeu via “*e-mail*” o comunicado de que o vendedor havia enviado mensagens dentro do “*chat*” da Plataforma da ré; o vendedor informou a necessidade de validação de segurança, tendo o demandante informado os códigos recebidos por “*e-mail*”; após receber novo “*e-mail*” apontando a confirmação de recebimento do produto, percebeu tratar-se de golpe; a vendedora estava, na realidade, realizando

a troca da senha do “login” do demandante através dos códigos enviados; houve a abertura de reclamação para que o autor não conseguisse posteriormente informar o ocorrido à ré; a compra constava como entregue por sua confirmação; entrou em contato com a demandada, sem sucesso (v. fls. 1/18 e 30/39).

A Empresa ré, por sua vez, contesta o alegado, argumentando que o acesso à conta mantida pelo autor não decorreu de falha de segurança da Plataforma, mas em razão de ele ter fornecido seus dados sensíveis ao fraudador; o consumidor possui os dados da vendedora golpista, Vitória Franco, terceira estranha à lide, devendo insurgir-se contra ela; houve culpa exclusiva do demandante e de terceiro; há orientação expressa para que os usuários não compartilhem seus dados pessoais; o autor deixou de tomar as cautelas mínimas (v. fls. 54/81).

Verifica-se dos autos que os “prints” de fls. 34/35 indicam que o **próprio autor informou os códigos de verificação recebidos** via “SMS” e “e-mail” à vendedora através do “chat” da Plataforma ré.

Conforme previsto no artigo 14, § 3º, inciso II, da Lei nº 8.078/90: “*O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro*”.

Ora, cabia ao autor se certificar quanto à

utilização dos códigos de verificação recebidos via “SMS” e “e-mail” e informados à vendedora golpista, o que possibilitou a alteração da senha e o acesso ao seu “login” na Plataforma da ré, com a confirmação de recebimento do produto (v. fls. 37/38).

É possível mesmo concluir do exame da prova documental constante dos autos, em cotejo com as manifestações das partes, que o golpe em questão foi praticado por terceiro, não se podendo obrigar a ré à recomposição do desfalque do autor, que agiu de forma ingênua, sem as cautelas mínimas de segurança ao informar seus dados pessoais sem a diligência que se espera do “homem médio”. Houve no caso culpa exclusiva do autor (vítima), hábil a romper o nexo causal entre os serviços prestados pela ré e o dano por ele padecido.

Bem por isso, era mesmo de rigor o desfecho de improcedência da Ação.

Resta o acolhimento do Recurso da Empresa ré, ficando prejudicado o Recurso do autor por conseguinte.

A propósito, eis a Jurisprudência:

*1001063-11.2024.8.26.0549*

*Classe/Assunto: Apelação Cível / Prestação de Serviços*

*Relator(a): Dario Gayoso*

*Comarca: Santa Rosa de Viterbo*

*Órgão julgador: 27ª Câmara de Direito Privado*

*Data do julgamento: 14/03/2025*

*Data de publicação: 14/03/2025*

*Ementa: APELAÇÃO. Ação de indenização por danos materiais e morais. Respeitável sentença de improcedência. Inconformismo da autora. **Inexistência de falha na prestação de serviço. Anúncio de venda na plataforma. Golpe***

*praticado por terceiros. Descuido excessivo da própria autora. Descumprimento das recomendações de segurança. Culpa exclusiva da consumidora, o que afasta a responsabilidade do fornecedor de serviços. Inteligência do artigo 14 § 3º inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Precedentes. RECURSO DESPROVIDO.*

1013263-53.2022.8.26.0506

Classe/Assunto: Apelação Cível / Prestação de Serviços

Relator(a): Celina Dietrich Trigueiros

Comarca: Ribeirão Preto

Órgão julgador: 27ª Câmara de Direito Privado

Data do julgamento: 29/05/2024

Data de publicação: 29/05/2024

**Ementa:** APELAÇÃO. Ação indenizatória. Fraude em comércio virtual. Envio de e-mail falso de confirmação de pagamento na **plataforma Mercado Pago**, seguido de nova mensagem falsa afirmando que a entrega do produto vendido deveria ocorrer sem o uso da etiqueta personalizada. Sentença que afastou a responsabilidade da plataforma. Recurso do apelante que não comporta provimento. **Ausência de responsabilidade do fornecedor. Culpa exclusiva do terceiro fraudador e do consumidor, que não adotou as recomendações da plataforma e acreditou na mensagem falsa. Fraude que não contou com a violação do sistema da apelada ou dos dados do apelante. Excludente de responsabilidade do art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. RECURSO DESPROVIDO.**

1045516-15.2021.8.26.0576

Classe/Assunto: Apelação Cível / Prestação de Serviços

Relator(a): Neto Barbosa Ferreira

Comarca: São José do Rio Preto

Órgão julgador: 29ª Câmara de Direito Privado

Data do julgamento: 29/11/2024

Data de publicação: 29/11/2024

**Ementa:** 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 RITJSP). Precedentes do STJ e STF – Recurso improvido.**

Impõe-se, pois, o acolhimento do Recurso da Empresa ré, para julgar-se improcedente a Ação, arcando o autor com as custas e despesas processuais, além da verba honorária, que é arbitrada em doze por cento (12%) do valor da atualizado da causa, “*ex vi*” do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil, observada a “*gratuidade*” concedida na Vara de origem.

Diante do exposto, dá-se provimento ao Recurso da Empresa ré e julga-se prejudicado o Recurso do autor.

***DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT***  
***Relatora***