



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000338480

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006862-25.2024.8.26.0132, da Comarca de Catanduva, em que é apelante FABRÍCIO FIGUEIREDO CARDOSO, é apelado MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. VII (DP2) 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 Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA E FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA.

São Paulo, 15 de abril de 2026.

MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Processo nº: 1006862-25.2024.8.26.0132

Classe Assunto: Apelação Cível - Bancários Com Revisão

Apelante: Fabrício Figueiredo Cardoso

Apelado: MercadoPago.com Representações Ltda

Voto nº 7643

APELAÇÃO CÍVEL. MARKETPLACE. FRAUDE PRATICADA POR TERCEIRO FORA DA PLATAFORMA. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. FORTUITO EXTERNO. IMPROCEDÊNCIA MANTIDA.

I. Caso em Exame

1. O autor, ao tentar vender equipamentos de Pilates, foi vítima de fraude ao fornecer dados pessoais a golpistas fora da plataforma do réu, resultando em empréstimo em seu nome. Requereu a declaração de inexistência de débito e indenização por danos morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em verificar a responsabilidade da plataforma digital.

III. Razões de Decidir

3. A narrativa do autor é contraditória e os documentos apresentados indicam que ele forneceu dados essenciais fora da plataforma do réu, sem evidência de falha de segurança da ré.

4. A ré demonstrou que as transações ocorreram do endereço IP habitual do autor, com uso de biometria facial, afastando a responsabilidade da plataforma.

IV. Dispositivo

5. Recurso desprovido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pela parte autora contra a r. sentença proferida às fls. 165/177, cujo relatório se adota, que julgou a demanda improcedente.

O autor narrou, em sua petição inicial (fls. 01/15), que colocou à venda um conjunto de equipamentos de Pilates no *Marketplace* do *Facebook* e que, em um primeiro momento, uma pessoa interessada entrou em contato manifestando interesse em sua aquisição, mas solicitando que os equipamentos fossem cadastrados no site "Mercado Livre/Mercado Pago", sob a justificativa de que possuía cadastro em tal plataforma, o que facilitaria a negociação e ofereceria melhores condições de pagamento. Contou que, atendendo à solicitação do suposto comprador, cadastrou os equipamentos no referido site e, posteriormente, recebeu mensagens de uma pessoa que se identificou como suposta funcionária do Mercado Livre, informando que o comprador tinha interesse na aquisição dos equipamentos e solicitando algumas informações adicionais para concluir a negociação. Disse que, acreditando estar em contato com um representante legítimo da plataforma,

forneceu as informações solicitadas. Acrescentou que, em seguida, o suposto comprador voltou a entrar em contato para finalizar o negócio, requerendo diversas informações adicionais e enviando links, com a alegação de que seria necessária uma espécie de "portabilidade" para a conclusão da transação. Destacou que as conversas foram realizadas também por e-mail e WhatsApp, o que teria conferido um ar de legitimidade à negociação. Narrou que, após fornecer as informações solicitadas, não recebeu mais contato do comprador e, no dia seguinte, descobriu que foi realizado um empréstimo em seu nome na plataforma Mercado Pago (valor de R\$ 14.598,22), a ser pago em 24 parcelas de R\$ 625,26. Apontou que o valor do empréstimo nunca foi creditado em sua conta, tendo sido transferido a terceiros. Alegou que jamais solicitou tal empréstimo, nem sequer se beneficiou do valor. Esclareceu que, diante da habilidade do golpista, ele (autor) passou de vendedor a comprador do seu próprio equipamento, tudo isso feito na plataforma da requerida. Argumentou ter buscado solução administrativa, mas não obteve sucesso. Entendeu ter sido vítima de uma fraude e que as transações financeiras em seu nome são completamente ilegais e indevidas. Informou que também ocorreram duas transferências via pix junto à Caixa Econômica Federal, que serão objeto de demanda própria. Alega a existência de danos morais. Sustentou que a requerida é responsável pelos fatos narrados, apontando a existência de falha na segurança da plataforma, que permitiu que terceiros tivessem acesso às suas informações e realizassem transações fraudulentas em seu nome, configurando negligência por parte da ré. Destacou que a requerida, na qualidade de fornecedor de serviços financeiros, tem a responsabilidade objetiva de garantir a segurança das transações realizadas em sua plataforma, que a ocorrência da fraude evidencia um defeito prestação do serviço, ensejando a responsabilidade da requerida pelos danos causados. Diz que a negatização do seu nome e as cobranças indevidas configuram violação à sua honra e imagem, ensejando o direito à indenização. Requer a concessão de tutela provisória de urgência para imediata retirada do seu nome da lista de inadimplentes do SCPC e Serasa, além do cancelamento de todas as operações financeiras realizadas em seu nome. Ao final, pugnou a declaração de inexistência de débito referente ao empréstimo fraudulento, com a consequente "anulação de todas as cobranças e contratos decorrentes dessas operações", além da condenação da requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 15.000,00.

Sobrevinda a improcedência, o autor apresenta a presente apelação (fls. 180/186), na qual sustenta a necessidade de reforma da sentença de primeira instância com base na responsabilidade objetiva da plataforma de *marketplace*, argumentando que o Mercado Livre, ao intermediar relações de consumo e auferir lucro, deve garantir a segurança do ambiente virtual e responder pelos riscos inerentes à sua atividade econômica, bem como detectar transações atípicas. Requer a inversão do ônus da prova e que se reconheça a inexistência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, recaíndo-se o ônus das transações sobre a parte ré. Pede, ainda, o restabelecimento da liminar inicialmente conferida, para condenar o réu ao pagamento de danos materiais e morais.

Recurso tempestivo e devidamente preparado (fls. 191 e 197).

Contrarrazões a fls. 194/196, pelo desprovimento do recurso.

É o relato do essencial.

A controvérsia devolvida a este e. Tribunal cinge-se à caracterização da culpa da instituição financeira no caso narrado pelo autor.

Inicialmente, cumpre assinalar que a controvérsia decorre de típica relação de consumo (arts. 2º e 3º do CDC), uma vez que a autora figurava como destinatária final dos serviços prestados pela ré, circunstância que autoriza, em tese, a aplicação da inversão do ônus da prova, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

No entanto, a aplicação da inversão do ônus da prova pressupõe a apresentação de narrativa verossímil por parte do consumidor, situação que não reputo presente no caso em tela.

Senão vejamos.

Para lastrear suas alegações, o autor trouxe boletim de ocorrência (fls. 20/21), lavrado em 04/06/2024, no qual aponta ocorrência em 21/05/2024. Também trouxe indicação de vencimento de seu anúncio de aparelho de pilates, a partir de e-mail recebido apenas em 13/07/2024. Juntou comprovante de transação (fls. 27/28) em valor divergente com o apontado na inicial (fls. 03) e ocorrido em 14/05/2024 – data também divergente da que consta no boletim de ocorrência. Além disso, trouxe prints incompletos de mensagens trocadas pelo whatsapp com o suposto golpista (fls. 29/37). Apenas com o print juntado, já se percebe a falta de diligência do autor, visto que o autor responde a uma confirmação de compra em forma de enquete do WhatsApp (fls. 29), agir completamente inverossímil para uma empresa.

Assim sendo, filio-me integralmente à detalhada e aprofundada análise da prova realizada pelo i. magistrado de origem, que colaciono abaixo (fls. 172/173):

“Inicialmente, cabe mencionar existir contradição na tese autoral, vez que, na inicial, o próprio requerente afirma que o primeiro contato com o suposto fraudador se deu fora da plataforma da ré (fl. 02), além de consignar, mais de uma vez, que as conversas foram realizadas por e-mail e WhatsApp (fl. 02/03; 07 e 10). Entretanto, em réplica, em total inovação, passou a afirmar que a transação foi realizada “inteiramente dentro do site” (fl. 143).

Ademais, em solo policial, o autor declarou que “toda essa transação realizada pelo google meet” (sic – fls. 20/21).

Não bastasse isso, com o devido respeito, a narrativa contida na inicial mostra-se lacunosa, visto que nem sequer indica a data e horário em que aconteceram os fatos.

Nesse ponto, vê-se que o boletim de ocorrência foi lavrado em 04 de junho de 2024, indicando como data da ocorrência o dia 21 de maio de 2024 às 21h01min, conforme fls. 20/21. Entretanto, sem qualquer esclarecimento, o autor apresentou documentos de fls. 26/44 indicando transações financeiras criadas em 14 de maio, nos valores de R\$ 7.580,00 (fl. 27); R\$ 2.000,00 (fl. 37).

Não se pode perder de vista, ademais, que o autor impugna a existência de suposto contrato de empréstimo fraudulento no valor de R\$ 14.598,22, a ser quitado em 24 parcelas mensais de R\$ 625,26 (fl. 03). Todavia, o documento colacionado à fl. 27 aponta operação diversa, no montante de R\$ 7.580,00, igualmente parcelada em 24 vezes, com prestações de R\$ 315,83.

Observa-se, ainda, que a parte autora não apresentou a integralidade das supostas mensagens trocadas com os falsários (e-mail's e WhatsApp – fls. 02/03 e 05), tampouco comprovou a alegação de que "a grande habilidade do golpista que passou por representante da Ré e conseguiu que o Autor de vendedor do seu equipamento, passasse a ser o comprador do seu próprio equipamento" (fl. 03).

Além das inconsistências já apontadas, o próprio autor admite ter acessado os links encaminhados pelo fraudador (fls. 02/04), o qual, segundo a narrativa inicial, também teria efetuado transferências a partir de sua conta bancária mantida na Caixa Econômica Federal (fl. 04). Tais circunstâncias indicam, com razoável grau de plausibilidade, que o fraudador possivelmente obteve acesso remoto ao aparelho celular do demandante

Embora o autor sustente que a requerida permitiu que terceiros tivessem acesso às suas informações (fl. 04), que foram utilizadas de maneira ilícita, sem o seu consentimento (fl. 05), não há um único indício apontando que houve o vazamento de dados ou falha no sistema de segurança por parte da ré, mas justamente o contrário.

Ora, o próprio autor expressamente reconhece que ele mesmo forneceu as informações solicitadas pelo suposto golpista (fls. 02/04).

É evidente que não se trata da hipótese de vazamento de dados e de violação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais ou de falha na segurança do sistema da ré.

Na verdade, constata-se pelos fatos narrados que, o próprio autor, ludibriado por terceiros fraudadores, efetuou as operações, conforme orientado pelos golpistas.”

Em síntese, a própria narrativa do caso pelo autor, somada aos documentos acostados, evidencia que ele, de forma voluntária, manteve contato com golpistas e forneceu dados essenciais fora da plataforma do réu. Nenhum documento juntado aponta vazamento de dados por parte da apelada.

De outro lado, a demandada demonstrou, em sua defesa, que o autor acessou o dispositivo e realizou os empréstimos de seu endereço IP habitual, inclusive com uso de biometria facial (fls. 81/82), o que não é rebatido pelo autor.

A controvérsia acerca da responsabilidade objetiva e do risco inerente à atividade desempenhada pelos apelantes somente teria pertinência caso restasse demonstrado que a fraude ocorreu apesar da estrita observância dos protocolos de segurança recomendados, o que não se verifica na hipótese dos autos.

Desse modo, embora se reconheça que o autor também figure como vítima da fraude, é inequívoco que sua conduta foi determinante para a concretização do golpe, o que afasta a responsabilidade da demandada, por caracterizada a culpa exclusiva do consumidor, nos termos do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido:

“APELAÇÃO CÍVEL. INDENIZATÓRIA. COMPRA E VENDA DE VEÍCULO. NEGOCIAÇÃO POR PLATAFORMA DIGITAL. FRAUDE PRATICADA POR TERCEIRO. FORTUITO EXTERNO. Ação com pedidos de indenização por danos materiais e morais decorrentes de fraude em negócio de compra e venda de veículo automotor. Sentença de improcedência, com resolução de mérito. Recurso dos autores. Inexistência de ato ilícito imputável às rés. Negociação realizada diretamente entre os autores e terceiro identificado como Adriano, fora do âmbito das fornecedoras. Pagamento de R\$ 10.000,00 em espécie, sem conferência da titularidade do bem, autenticidade documental ou vínculo com a revenda indicada no contrato. Ausência de prova de que a intermediadora Strada tenha participado da venda ou recebido valores provenientes do financiamento. Atuação da instituição financeira limitada à concessão de crédito, sem ingerência sobre o negócio subjacente. Fraude perpetrada por

terceiro, em ambiente virtual, alheia à cadeia de fornecimento. Hipótese de fortuito externo, excludente da responsabilidade objetiva prevista no artigo 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Conduta imprudente dos autores que contribuíram de forma decisiva para o prejuízo, ao não adotarem as cautelas mínimas exigidas na aquisição do bem. Manutenção integral da sentença. Majoração dos honorários advocatícios, nos termos do art. 85, §11, do Código de Processo Civil. RECURSO DOS AUTORES DESPROVIDO.” (TJSP, Apelação Cível nº 1003178-40.2024.8.26.0505, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V, Rel. Inah de Lemos e Silva Machado, j. 29/10/2025).

“Plataforma “online” de vendas. Ação de indenização por danos materiais e morais. Ausência de falha de segurança da referida plataforma. Golpe que somente ocorreu porque o autor passou a negociar o produto em meios externos à plataforma da ré. Excludente de responsabilidade da culpa exclusiva do consumidor. Artigo 14 § 3º inciso II do CDC. Ação improcedente. Recurso improvido.” (TJSP, Apelação Cível nº 1008855-98.2024.8.26.0554, 36ª Câmara de Direito Privado, Des. Rel. Arantes Theodoro, 31/03/2025).

“RESPONSABILIDADE CIVIL – PROVEDOR DE APLICAÇÃO – TRANSAÇÃO REALIZADA FORA DO AMBIENTE DA PLATAFORMA – GOLPE SOFRIDO PELO USUÁRIO – AUSÊNCIA DE NEXO DE CAUSALIDADE – CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA – DADOS PESSOAIS UTILIZADOS POR TERCEIRO – RESPONSABILIDADE DA CORRÊ AFASTADA – MANUTENÇÃO DA SENTENÇA – RECURSO NÃO PROVIDO. 1. A autora foi vítima de golpe ao negociar pagamentos fora do ambiente oficial da plataforma digital utilizada, mediante contato por aplicativo de mensagens e transferência bancária direta. 2. Inexistência de nexo de causalidade entre a conduta das rés e o dano sofrido, diante do descumprimento das regras de uso da plataforma, que orienta expressamente seus usuários a evitar transações externas. 3. Ausência de prova do envolvimento da corrê pessoa física na fraude, constatando-se a utilização indevida de seus dados por terceiro não identificado. 4. Recurso não provido.” (TJSP, Apelação Cível nº 1006314-36.2023.8.26.0196, 33ª Câmara de Direito Privado, Des. Rel. Sá Duarte, 26/05/2025).

“RESPONSABILIDADE CIVIL – Autor vítima de fraude ao tentar adquirir veículo anunciado na plataforma de comércio eletrônico do Facebook (Marketplace) – Pretensão indenizatória julgada improcedente – Culpa exclusiva do autor caracterizada – Responsabilidade dos réus pela reparação do dano afastada com acerto – Inteligência do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor – Apelação não provida.” (TJSP,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1032103-06.2023.8.26.0562, 33ª Câmara de Direito Privado, Des. Rel. Sá Duarte, 04/02/2025).

*“Prestação de serviços. Ação de indenização por danos materiais e morais. Venda de mercadorias realizada pela plataforma. Ausente recebimento dos valores pela venda. Ação movida contra empresa que dispõe de sistema de proteção financeira de pagamentos. Venda ocorrido fora da plataforma OLX PAY. Ação julgada improcedente. Apelação do autor. Prejuízo sofrido pelo apelante em razão da não observância dos quesitos de segurança que possui claras instruções a respeito da utilização exclusiva da plataforma para realização de compra, venda e envio de mercadorias. Sentença mantida. Recurso improvido, com observação.” (TJSP, **Apelação Cível nº 1036457-39.2022.8.26.0100**, 27ª Câmara de Direito Privado, Des. Rel. Luis Roberto Reuter Torro, 24/10/2023).*

Ausente culpa da parte apelada, de rigor a manutenção da i. Sentença.

No contexto, diante do resultado, e de modo a garantir celeridade no julgamento, restou indeferido o pedido de destaque apresentado pela parte recorrida.

Ante o exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso interposto.

Diante do decidido, a verba honorária deverá ser acrescida de 1% (um por cento) a título de honorários recursais, pelo acréscimo de trabalho ao advogado da parte apelada na fase recursal, nos termos do art. 85 do Código de Processo Civil.

Atendem as partes que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes, dará ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim, nos termos das Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal.

MÁRCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA
Relatora