



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000128228

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1067626-19.2024.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante MARCIA APARECIDA SINKOS SIESSERI (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA e EBAZAR.COM.BR LTDA - ME.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª 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 Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO E ANNA PAULA DIAS DA COSTA.

São Paulo, 24 de fevereiro de 2026.

FERNANDO SASTRE REDONDO

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 41315

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1067626-19.2024.8.26.0506

COMARCA: RIBEIRÃO PRETO - FORO DE RIBEIRÃO PRETO - 12ª VARA CÍVEL

JUIZ / JUÍZA DE 1ª INSTÂNCIA: BENEDITO SERGIO DE OLIVEIRA

APELANTE: MARCIA APARECIDA SINKOS SIESSERI

**APELADOS: MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA E EBAZAR.COM.BR
LTDA - ME**

RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação de reparação de danos materiais e morais. Autora vítima de golpe praticado por terceiro após compra cancelada de aparelho de ar-condicionado em plataforma digital. Nova aquisição realizada em ambiente externo à plataforma, por meio de WhatsApp, mediante pagamento de boletos e transferências Pix diretamente para a conta de terceiros. Ausência de falha na prestação dos serviços das rés. Inexistência de nexo de causalidade. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro estelionatário. Excludente de responsabilidade. Inteligência do art. 14, § 3º, II, do CDC. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.

RELATÓRIO

Recurso de apelação interposto contra a respeitável sentença de fls. 186/195, de relatório adotado que, em ação de reparação de danos materiais e morais, julgou improcedente os pedidos iniciais, condenando a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 15% sobre o valor atualizado da causa.

Apela a autora (fls. 198/218), sustentando, em síntese, que foi vítima de golpe após realizar compra por meio das plataformas das rés. Afirma que, posteriormente ao cancelamento e reembolso da aquisição, um terceiro entrou em contato, apresentando-se falsamente como representante das plataformas, e solicitou novos pagamentos para a reativação da compra, os quais foram efetuados. Assevera que o golpe somente foi possível em razão de falha na prestação do serviço, decorrente de deficiência nos mecanismos de segurança das plataformas, ressaltando que, por se tratar de relação de consumo, a responsabilidade das rés é objetiva, motivo pelo qual devem responder pelos prejuízos suportados. Pugna pelo provimento do recurso.

Recurso tempestivo, preparado e respondido (fls. 224/236).

VOTO

O recurso não comporta provimento.

Cuida-se de ação de reparação de danos materiais e morais, afirmando a autora que, em 18.04.2024, adquiriu um aparelho de ar-condicionado por meio da plataforma de vendas mantida pelas rés, no valor de R\$. 1.395,00, cujo pagamento foi inicialmente aprovado pelo cartão de crédito, com entrega a combinar com o vendedor após compensação do pagamento. Relata que, no dia seguinte, recebeu mensagem do suposto vendedor pelo chat da plataforma, informando que a transação teria sido cancelada e o valor estornado. Posteriormente, no dia 26.04.2024, recebeu ligação de terceiro através do aplicativo Whatsapp, que se apresentou como funcionário do Mercado Livre, orientando-a a realizar nova aquisição fora da plataforma. Narra que, acreditando tratar-se de procedimento regular, efetuou pagamentos adicionais por boletos e transferências Pix, no valor total de R\$. 14.895,00, vindo posteriormente a constatar que fora vítima de golpe praticado por terceiro.

Sustenta que a fraude somente ocorreu em razão de falha na prestação do serviço e deficiência nos mecanismos de segurança das plataformas das rés, cuja responsabilidade, por se tratar de relação de consumo, é objetiva. Requereu, assim, a condenação das rés ao ressarcimento dos valores pagos e à reparação por danos morais.

A r. sentença, acertadamente, julgou improcedentes os pedidos iniciais.

De fato, em se tratando, como no caso, de relação de consumo, a responsabilidade dos réus é objetiva, sendo necessária apenas a comprovação do ato ilícito, do dano e do nexo de causalidade entre o ato e o evento danoso, independente de dolo ou culpa (art. 14 do CDC).

Contudo, releva notar que, a teor do que dispõe o § 3º, do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor de serviços não será responsabilizado quando provar que o defeito inexistente ou quando houver culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, pois, em tais casos, inexistente nexo de causalidade.

Essa é a hipótese dos autos, em que não se verifica má prestação do serviço, mas sim, culpa exclusiva de terceiro e da parte, sendo incontroverso que toda negociação se deu por Whatsapp com o fraudador, não havendo prova de que o número de telefone do contato utilizado fosse vinculado às rés. É dizer, não se comprovou a utilização de canais oficiais mantidos pelas rés.

Aliás, consoante bem salientado na r. sentença:

“(…) Em verdade, o que se verifica dos autos é que houve culpa exclusiva da parte autora, que não hesitou em depositar o dinheiro em conta de pessoas estranhas.

Note-se que a própria parte autora, na inicial, confessou que negociou diretamente com o falsário, fora dos canais oficiais dos réus, e aceitou pagar os valores por meio de boleto bancário de chave pix, tendo por beneficiárias terceiras pessoas (Devanir Teixeira, Eliete e Tatiana Prates Minatto, fls. 06 e 51), ou seja, a parte autora não tomou as devidas precauções para efetuar as transferências, as quais foram realizadas voluntariamente pela parte autora (cf. fls. 51).

Ora, a autora é servidora pública (fls. 1), exercendo o cargo de oficial administrativo (fls. 34), de modo que, quando do recebimento dos contatos do suposto funcionário dos réus e dos pedidos de pagamentos dos boletos e das transferências, era de se esperar adotasse as precauções necessárias, a fim de verificar a veracidade das mensagens, antes de realizar os pagamentos e as transferências de valores vultosos. Bastaria ter entrado em contato direto com os réus assim para se comprovar a veracidade das solicitadas transações bancárias.

No entanto, assim não procedeu e ingenuamente realizou sucessivos pagamentos ao falsário de valores muito superiores àquele da primitiva compra cancelada, o que afasta, portanto, qualquer responsabilidade das instituições financeiras pelos prejuízos suportados pela parte autora, pois caracterizada a culpa exclusiva da vítima, nos termos do art. 14, § 3º, II do CDC” (fls. 189/190).

Assim, não há que se falar em responsabilidade das rés pela fraude sofrida, pois foi a autora que deu causa ao ocorrido, faltando-lhe cautela e atenção ao efetuar a transferência de valores muito superiores à compra inicialmente realizada e posteriormente cancelada, sem se certificar da autenticidade do contato telefônico que recebeu, especialmente quanto à sua vinculação à plataforma das rés.

Nesse contexto, reconhecida a inexistência de ato ilícito, inexistente embasamento para a condenação das rés ao pagamento de indenização por danos

materiais e morais.

No mesmo sentido, confirmam-se precedentes desta Corte:

“APELAÇÃO - AÇÃO INDENIZATÓRIA - DANOS MORAIS E MATERIAIS - COMÉRCIO ELETRÔNICO - SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. Dever de restituição e de indenizar que inexistente - Fraude perpetrada por terceiro - **Negociação que se inicia pela plataforma “Mercado Livre”, mas que finda diretamente com o vendedor-estelionatário - Violação dos termos de uso da plataforma - Ausência de responsabilidade por fato de terceiro e culpa exclusiva da vítima** - Utilização da plataforma de pagamento “mercado pago” que não atrai a responsabilidade desta, uma vez que sua única vinculação ao episódio é o meio de pagamento utilizado - Precedentes. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO” (Apelação Cível nº 1008015-64.2023.8.26.0541, Rel. Des. Sérgio Gomes, 18ª Câmara de Direito Privado, j. 1º.07.2024). (destacamos)

“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” (Apelação Cível nº 1008855-98.2024.8.26.0554, Rel. Des. Arantes Theodoro, 36ª Câmara de direito Privado, j. 31.03.2025). (destacamos)

“DIREITO CIVIL E CONSUMERISTA. APELAÇÃO. COMPRA EM PLATAFORMA DE VENDA. PAGAMENTO VIA PIX DIRETO AO VENDEDOR. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. DESPROVIMENTO.

I CASO EM EXAME:

1. A autora comprou um produto através da plataforma da ré e, posteriormente, teve a compra cancelada pelo vendedor. Valor desembolsado foi restituído à autora. Vendedor que sugeriu que a compra fosse feita fora da plataforma. Pagamento via PIX realizado pela autora. Vendedor que cessou comunicação após o pagamento via PIX. A autora alega omissão da ré na segurança e e pede indenização por danos materiais e morais.

2. Os pedidos foram julgados improcedentes.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO:

3. A questão em discussão consiste em determinar se a ré é responsável por indenizar a autora pelos danos materiais e morais decorrentes de um golpe sofrido.

III. RAZÕES DE DECIDIR:

4. Não foi comprovada falha na prestação de serviços pela ré, pois o pagamento foi realizado fora da plataforma, excluindo a responsabilidade da ré.

5. A autora não observou os procedimentos de segurança ao realizar o pagamento via PIX, o que caracteriza culpa exclusiva da vítima.

IV. DISPOSITIVO:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

6. Sentença mantida.

7. Apelação conhecida e desprovida” (Apelação Cível nº 1007479-31.2023.8.26.0322, Rel. Des. João Antunes, 25ª Câmara de Direito Privado, j. 16.06.2025).

Destarte, de rigor a manutenção da sentença, tal como lançada, impondose a majoração dos honorários advocatícios para 20% do valor da causa atualizado, com fulcro no art. 85, § 11, do CPC.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

Fernando Sastre Redondo

Relator