



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO 37705

**Registro: 2023.0000118704**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1022864-68.2021.8.26.0005, da Comarca de São Paulo, em que é apelante \_ são apelados \_ e MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 30ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ANDRADE NETO (Presidente sem voto), MONTE SERRAT E CARLOS RUSSO.

São Paulo, 17 de fevereiro de 2023.

**MARIA LÚCIA PIZZOTTI**  
**Relator**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO 37705

**APELANTE:** \_

**APELADO: \_ e MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA.**

**COMARCA: SÃO PAULO 3ª Vara Cível do Foro Regional de São Miguel Paulista**

**MAGISTRADO PROLATOR DA DECISÃO: Dr. Fábio Henrique Falcone Garcia**

**EMENTA**

APELAÇÃO \_ FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO \_ MERCADORIA NÃO ENTREGUE - DANO MORAL. 1 \_ Falha na prestação de serviço. Consumidor vítima de golpe. Compra de refrigerador utilizando a plataforma MercadoLivre. Obrigaçāo da empresa de manter ambiente virtual seguro, a fim de viabilizar as negociações.

2 Dano Moral configurado. Indenização fixada no montante pleiteado R\$ 10.000,00  
RECURSO PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls.334/336, cujo relatório se adota, que julgou IMPROCEDENTE a ação em face do corréu \_, condenando o autor ao pagamento das custas por ele dispendida, além de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade concedida. Julgou PARCIALMENTE PROCEDENTE a ação em relação ao MERCADOLIVRE para condená-lo ao pagamento do valor dispendido pelo produto que não fora entregue ao autor, acrescido de correção monetária desde o desembolso e juros de mora de 1% ao mês, a contar da citação. Ante a sucumbência recíproca, condenou o autor e a empresa ré ao pagamento de 50% das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios, fixados em R\$ 1.000,00, observada a gratuidade concedida ao autor.

Irresignado o autor recorreu.

Em suas razões recursais insistiu no pedido de indenização pelos danos



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

VOTO 37705

morais sofridos, requerendo que fossem fixados em R\$ 10.000,00. Pediu a reforma parcial da r. sentença

Processado o apelo, não houve apresentação de contrarrazões, sendo os autos posteriormente remetidos a este E. Tribunal.

**É a síntese do necessário.**

2

Cuida-se de ação de indenização por danos morais e materiais, julgada parcialmente procedente, sobrevindo o presente recurso de apelação.

A matéria devolvida a este E. Tribunal, cinge-se à fixação de indenização por danos morais.

O autor por meio da plataforma ré – MercadoLivre – adquiriu um refrigerador em 08 de abril de 2021, pagando pelo produto a importância de R\$ 705,15. O vendedor estipulou o prazo de 3 a 5 dias para a entrega do refrigerador na residência do autor. Contudo, a mercadoria não foi entregue. Aduziu que entrou e contato com a plataforma ré, inobstante, ela não solucionou o problema.

No curso do processo restou demonstrado que o autor fora vítima de golpe, posto que a pessoa que figurava como vendedora, o senhor \_\_\_, na verdade também fora vítima do golpe, posto que ele não realizou a negociação, sendo que os seus dados foram utilizados indevidamente.

Patente a ocorrência de danos morais. Isso porque, não há controvérsia de que houve falha na prestação de serviços. A plataforma não se desincumbiu de manter o ambiente virtual seguro, propiciando que indivíduos inescrupulosos aplicassem golpes em consumidores. E, para agravar a situação, a plataforma não prestou assistência ao consumidor, sendo que, para resarcimento do prejuízo, ele necessitou da intervenção do Judiciário.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO 37705

De plano, deve ser destacado que foi ultrapassado o tempo em que dano moral

equivalia, exclusivamente, à dor, ao sofrimento ou à angústia da vítima em razão da ofensa. Os mais renomados estudiosos da responsabilidade civil modernamente conceituam o dano moral de maneira bastante clara e objetiva: trata-se de ofensa aos direitos da personalidade e, em sentido mais amplo, à própria dignidade da pessoa humana. A consequência, os efeitos de mencionada ofensa podem, estes sim, ser constituídos pela dor, sofrimento ou vexame causado.

Fenômeno interno, portanto, o dano moral, em si mesmo, não se pode exigir

que fosse provado. O que deve ser provado são fatos, condutas ou omissões que ocasionem a mencionada ofensa aos direitos da personalidade e, por consequência, sofrimento e dor ao prejudicado. A avaliação sobre quais fatos que causam dano moral deve ser feita pelo juiz, segundo a jurisprudência e as regras da experiência.

Segundo o Colendo Superior Tribunal de Justiça “*a responsabilização do agente opera-se por força do simples fato da violação, de modo a tornar-se desnecessária a*

3

*prova concreta do prejuízo*” (Informativo n. 404, 24 a 28 de agosto de 2009). Exrai-se, desde já, o conceito de dano moral e a desnecessidade de sua comprovação, via de regra. Por questões de ordem lógica, portanto, deve ser analisada a possibilidade de reparação dos danos extrapatrimoniais.

Fixados, assim, o conceito do dano moral, a desnecessidade de comprovação

de sua ocorrência e a possibilidade de sua reparação, pertinente se mostra a análise dos critérios de fixação do valor da indenização correspondente, sendo tal matéria uma das mais tormentosas na doutrina e jurisprudência.

O dano moral não precisa representar a medida nem o preço da dor, mas uma compensação pela ofensa injustamente causada a outrem. A indenização econômica, assim, tornou-se o único meio para a reparação do dano moral. Ocorre por mera compensação ou neutralização e não exatamente por restauração dos bens lesados, o que, à evidência, seria



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

VOTO 37705

impossível. Diante de tais situações, a única via pela qual se pode ao menos minorar os efeitos do dano é por meio da reparação pecuniária.

Assim, para a fixação dos danos morais, além do dano, também se deve levar em conta o porte financeiro daquele que indenizará, não se podendo fixar o valor de indenização em quantia irrisória, sob pena de não vir a surtir o efeito repressivo que se pretende, qual seja, fazer com que o agente perceba, eficazmente, as consequências de seu ato ilícito.

Diante dos fatos, inexorável o dever da requerida de indenizar o autor pelos danos morais sofridos.

Assim, considerando que desde o dia 08 de abril de 2021, ou seja, por aproximadamente dois anos o autor tenta receber os valores dispendidos com a compra da mercadoria que não fora entregue, bem como, considerando que ele precisou da intervenção do Judiciário, fixo o valor da indenização, no montante pleiteado: R\$ 10.000,00, corrigidos do arbitramento e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês, a contar da citação.

Mais, não é preciso.

Destarte, **DOU PROVIMENTO AO RECURSO**, para condenar a ré, também, ao pagamento da indenização por danos morais, fixada em R\$ 10.000,00, corrigidos do arbitramento e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês, a contar da citação.

Condeno a requerida ao pagamento da totalidade das custas, despesas

4

processuais e honorários advocatícios, fixados em 20% sobre o total do proveito econômico obtido.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO 37705

**Maria Lúcia Pizzotti**

*Relatora*