



Apelação Cível nº 0030840-91.2019.8.19.0205

Apelante: MercadoLivre.com Atividades de Internet Ltda.

Apelado: Silas Santa Anna Jaguari Teixeira

Relatora: Des. Maria Luiza de Freitas Carvalho

ACÓRDÃO

Apelação. Consumidor. Vício do produto. Fliperama adquirido por intermédio da plataforma 1ª ré e comercializado pela 2ª ré. Sentença de procedência. Recurso da 1ª ré (MercadoLivre.com). Legitimidade passiva. Plataforma que atua como intermediadora, fazendo parte da cadeia de consumo. Vício do produto comprovado em laudo pericial. Falha na prestação de serviço das rés, nos termos do art. 18 do CDC. Provas que instruem o feito evidenciam que a plataforma MercadoLivre.com forneceu ao consumidor todo o amparo necessário, respondendo rapidamente às solicitações e provendo informações claras sobre o procedimento de troca, o qual não se perfectibilizou pela inércia do autor quanto à observância do prazo disponibilizado para envio do produto. Impõe-se afastar a solidariedade da condenação ao pagamento de indenização por danos morais, ficando esta restrita à 2ª ré (Big Games). Precedentes TJRJ. Reforma parcial da sentença.

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO

Vistos, relatados e discutidos, nestes autos da apelação cível nº **0030840-91.2019.8.19.0205**, em que figura como apelante **MercadoLivre.com Atividades de Internet Ltda.**

ACORDAM os Desembargadores da **DÉCIMA PRIMEIRA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**, por UNANIMIDADE, **em dar parcial provimento ao recurso**, nos termos do voto da relatora.

Na forma do permissivo regimental, adoto o relatório da sentença, assim redigido:



Apelação Cível nº 0030840-91.2019.8.19.0205

“SILAS SANTA ANNA JAGUARI TEIXEIRA promove demanda em face de MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA. e BIG GAMES com pedido de substituição de produto ou restituição do valor pago, além de reparação por danos morais.

Narra que no dia 31/05/19 adquiriu um fliperama portátil original 12.000 jogos pelo valor de R\$ 619,00 no portal da 1ª Ré e, ao receber o produto identificou vício que o tornava imprestável, uma vez que a tela não mostrava as imagens. Afirma que ainda dentro do prazo de garantia efetuou a 1ª reclamação no serviço de atendimento da 1ª Ré, sendo que a 2ª Ré condicionou a substituição do produto ao seu encaminhamento, via postal, através de um código de postagem fornecido.

Alega que ao se dirigir à agência dos Correios, obteve a informação de que aquele código de postagem estava cancelado.

Aduz que realizou nova reclamação e permaneceu no aguardo de novo posicionamento para que o produto defeituoso fosse reparado, sendo que entre tantas idas e vindas, esperas de retorno e desgaste, o prazo de garantia do fornecedor expirou e o produto não foi enviado ao destino por culpa única e exclusiva das Rés.

I. 34: Deferimento da gratuidade de justiça.

I. 44: Contestação da 1ª Ré arguindo preliminar de ilegitimidade passiva e, no mérito, que o Autor sempre alegava que não tinha tido tempo para ir a uma das inúmeras agências dos Correios, não tendo efetivado a devolução do produto supostamente defeituoso ao vendedor.

Afirma que concedeu novo prazo para devolução do produto e o Autor permaneceu inerte, não fazendo a devida devolução do produto ao vendedor para que a questão fosse solucionada.

Aduz que a solução de forma administrativa e amigável somente não ocorreu em razão de o Autor não cumprir com aquilo que lhe era permitido fazer, ou seja, devolver o produto e obter a restituição do valor ou a substituição do produto.

Sustenta que sua responsabilidade limita-se à atividade principal de prestação de serviços, intermediando as partes e não na venda diretamente, não podendo ser considerado solidariamente responsável pelo problema relacionado à



Apelação Cível nº 0030840-91.2019.8.19.0205

entrega do produto. I. 104: Manifestação sobre a peça de resposta.

I. 109: Juntada do AR da 2ª Ré, com certidão no i. 122 acerca de sua inércia.

I. 124: Decisão saneadora.

I. 173: Laudo pericial.

I. 204: Homologação do laudo.

RELATADOS. DECIDO.”

A sentença de fls. 222/225 julgou extinto o feito com resolução do mérito, com o seguinte dispositivo:

“Isso posto, JULGO PROCEDENTE o pedido para condenar as Rés, solidariamente, a restituir o valor de R\$ 619,00 (seiscentos e dezenove reais), atualizado monetariamente a contar da data da compra e acrescido de juros legais desde a citação, devendo proceder à retirada do produto sem qualquer ônus ao Autor, no prazo de 10 dias, sob pena de perdimento do bem; JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido de reparação por danos morais para condenar as Rés, solidariamente, ao pagamento de R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais), atualizado monetariamente a acrescido de juros legais a contar da citação. JULGO EXTINTO o processo com a resolução do mérito, na forma do art. 487, I, do CPC.

Condeno as Rés ao pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios correspondentes a 10% sobre o valor da condenação, de acordo com a norma do art. 85, § 2º, do CPC.

Certificado o trânsito em julgado anote-se o início da execução e nada mais sendo requerido no prazo legal, dê-se baixa no registro da distribuição, cientes que os autos serão remetidos à Central de Arquivamento.”

Embargos de declaração opostos às fls. 235/238, que foram rejeitados em decisão de fl. 253.

Apela a ré Mercadolivre.com Atividades de Internet Ltda., às fls. 258/269, aduzindo, em síntese, que não tem responsabilidade pelos fatos alegados, eis que é apenas uma plataforma de anúncios, não sendo responsável pela comercialização, qualidade do produto, fabricação, separação, distribuição e entrega do produto. Assevera que o conjunto probatório acostado aos autos deixa evidente que o autor não preencheu os critérios do Programa Compra Garantida, na medida em que, para



Apelação Cível nº 0030840-91.2019.8.19.0205

haver a troca ou reembolso do valor do produto, é necessário que este fosse devolvido pelo consumidor, todavia o autor não providenciou a devolução do bem apesar das alternativas apresentadas pela parte ré. Aponta a ausência de dano moral na hipótese e insurge-se contra o valor indenizatório fixado. Por fim, insurge-se contra o termo inicial dos juros incidentes sobre a verba indenizatória, argumentando que este deve ser computado a partir o arbitramento. Pugna pela reforma da sentença, para que os pedidos autorais sejam julgados improcedentes e, subsidiariamente, pela redução do *quantum* indenizatório.

Recurso tempestivo e preparado (certidão de fl. 272)

Contrarrazões às fls. 275/278.

É O RELATÓRIO

VOTO

Cuida-se de ação de obrigação de fazer c/c indenizatória fundada em vício de produto.

Segundo a inicial, em 31/05/2019, o autor adquiriu junto à plataforma da 1ª ré (Mercado Livre) um "*Fliperama Portátil Original 12.000 jogos*" comercializado pela 2ª ré (Big Games), pelo valor de R\$ 619,00 (seiscentos e dezenove reais) e no mesmo dia em que o recebeu apresentou defeito, sendo este reportado à 1ª ré, que enviou um código de postagem para devolução e análise do bem. Argumenta que ao chegar nos correios, foi surpreendido com a informação de que o referido código estava cancelado, estando, assim, impossibilitado de enviar o produto com defeito.

A sentença julgou procedentes os pedidos e condenou as rés, de forma solidária, a devolverem o valor pago pelo produto e ao pagamento de R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais) a título de indenização por danos morais.

Versa a hipótese sobre relação de consumo e segundo a norma inserta no art. 18 do Diploma Consumerista, é objetiva e solidária a responsabilidade dos fornecedores pelo vício de qualidade do produto, sendo certo que a plataforma digital, por fazer parte da cadeia de consumo, é parte legítima para figurar no polo passivo da relação processual.

No caso, restou demonstrado pela prova pericial o vício na qualidade do fliperama adquirido na loja virtual da 1ª ré e vendido pela 2ª, o qual não foi sanado até o momento da distribuição da ação.



Apelação Cível nº 0030840-91.2019.8.19.0205

O laudo fls. 173/179 concluiu que o vício estava presente no produto antes de sua entrega, inexistindo sinais de mau uso por parte do consumidor.

É ver:

Conclusão.

Após as medições, fica claro de que o videogame está danificado e que o componente danificado é o raspberry, com base nos relatos e no que foi periciado, o equipamento já veio com defeito do fabricante.

Assim, patente a falha na prestação de serviço das rés pela não solução do vício do produto adquirido, nos termos do art. 18 do CDC, consoante já assinalado.

Quanto ao dano moral, é certo que, em regra, o mero inadimplemento obrigacional não enseja reparação a tal título, todavia a hipótese traz peculiaridades que permitem concluir pela ocorrência do dano, notadamente o fato de o autor ter sido privado de usufruir o bem adquirido, aliado à desídia das rés em substituí-lo e o tempo despedindo pela consumidora em busca da resolução da questão, levando a autora a demandar pela solução judicial de algo que, administrativamente, poderia há muito ter sido resolvido

Com efeito, não é o vício do produto que causa o dano moral, mas sim a conduta do fornecedor, posterior ao vício, em não dar a atenção e solução devidas ao problema. Nesse sentido, vale lembrar a doutrina de Sérgio Cavalieri Filho¹, que esclarece:

“dano circa rem é aquele que é inerente ao vício do produto ou do serviço, que está diretamente ligado a ele, não podendo dele desgarrar-se. (...) o dano extra rem é aquele que apenas indiretamente está ligado ao vício do produto ou do serviço porque, na realidade, decorre de causa superveniente, relativamente independente, e que por si só produz o resultado. A rigor, não é o vício do produto ou do serviço que causa o dano extra rem – dano material ou moral -, mas a conduta do fornecedor, posterior ao vício, por não dar ao caso a atenção e solução devidas. (...) Na

¹ 1 CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de direito do consumidor. 3 ed. São Paulo: editora Atlas, 2011. P.325



Apelação Cível nº 0030840-91.2019.8.19.0205

**realidade, repita-se, decorre de causa superveniente
(o não atendimento pronto e eficiente ao consumidor,
a demora injustificável na reparação do vício).” [g.n.]**

A tal respeito, tem-se que as provas acostadas aos autos evidenciam a conduta diligente por parte da ora apelante.

De fato, vê-se que o autor, em 19/06/2019, entrou em contato com a 1ª ré informando que havia procurado a loja 2ª ré para comunicar o defeito no produto e que esta, embora tenha se prontificado, não havia enviado a peça para conserto do fliperama.

Em resposta enviada na mesma data, a ora apelante sugeriu que o consumidor efetuasse a devolução do produto, disponibilizando, para tanto, o código postal n.º 1240065024, para fosse apresentado junto aos Correios sem qualquer custo ao autor.

Ocorre que, conforme informado pelo próprio demandante, quando foi realizar a devolução, o prazo do referido código postal estava expirado.

Assim, verifica-se que, no dia 26/06/2019, após o autor ter comunicado à 1ª ré a impossibilidade de comparecimento na agência dos Correios antes de 25/06/2019, esta, no mesmo dia, informou que procederia à prorrogação do prazo de envio do produto para o dia 28/06/2019, dando nova oportunidade ao consumidor.

Confira-se:

 Mediador (MCERQUEIRA) para Comprador 26/jun/2019 14:20

Olá Sitas, como vai?

Ainda não recebemos o "Comprovante de Envio" da devolução que fez. Por isso, estendemos o prazo e pedimos que nos informe até o dia 28/06

Para anexar um arquivo é muito simples:

1. Tire uma foto nítida pelo seu celular;
2. Transfira a imagem do seu celular para o computador;
3. Clique em um "clipe" aqui na mensagem, onde está escrito "anexar arquivo".

Caso não nos envie ou não responda essa mensagem dentro desse novo prazo, encerraremos a reclamação.

Até breve!

 Inserir comprovante 26/jun/2019



Apelação Cível nº 0030840-91.2019.8.19.0205

Note-se que o ora apelado não informou se efetuou nova tentativa de envio após a prorrogação do prazo para postagem, limitando-se a argumentar que, até a data do ajuizamento da ação, não havia conseguido efetuar a troca ou reaver o valor pago pelo bem.

Assim, não logrou a parte autora comprovar que a plataforma que atuou como intermediadora da compra do "*Fliperama Portátil Original 12.000 jogos*" tenha adotado conduta desidiosa.

Ao contrário, as provas que instruem a presente ação evidenciam que a plataforma MercadoLivre.com forneceu ao consumidor todo o amparo necessário, respondendo rapidamente às solicitações e provendo informações claras sobre o procedimento de troca, o qual não se perfectibilizou pela inércia do autor quanto à observância do prazo disponibilizado para envio do produto.

Desse modo, com relação à ora apelante, cumpria ao autor produzir prova mínima do fato constitutivo de seu direito, consoante enuncia o verbete sumular n.º 330 desta Corte, *verbis*: "*Os princípios facilitadores da defesa do consumidor em juízo, notadamente o da inversão do ônus da prova, não exoneram o autor do ônus de fazer, a seu encargo, prova mínima do fato constitutivo do alegado direito*", ônus do qual não se desincumbiu.

Nesse sentido, deve-se afastar a condenação solidária referente ao pagamento de indenização pelos danos morais, ficando esta restrita à 2ª ré (Big Games).

A propósito, colacionam-se os julgados deste Tribunal:

EMENTA. DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. AQUISIÇÃO DE PRODUTO VIA PLATAFORMA DIGITAL. RECONHECIMENTO DE VÍCIO. RESTITUIÇÃO DO VALOR PAGO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. DESPROVIMENTO. I– CASO EM EXAME 1. Apelação Cível objetivando a reforma da sentença que julgou parcialmente procedente os pedidos, condenando as rés à restituição do valor pago pela aquisição de relógio com vício, no valor de R\$ 107,26, e julgando improcedente o pedido de indenização por danos morais II - QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão em exame diz respeito à existência ou não de dano moral indenizável diante de falha na prestação do serviço de fornecimento de produto anunciado como novo e à prova



Apelação Cível nº 0030840-91.2019.8.19.0205

d'água, que teria sido entregue em desconformidade com a oferta. III – RAZÕES DE DECIDIR 3. Inexistência de danos de natureza moral. Embora o vício no produto tenha gerado frustração e aborrecimento ao consumidor, não houve demonstração de violação ao direito da personalidade a justificar reparação extrapatrimonial. 4. O inadimplemento contratual ou a entrega de produto defeituoso, por si só, não gera dano moral indenizável, exigindose a presença de circunstâncias excepcionais que caracterizem lesão concreta e relevante à esfera íntima do consumidor. IV - DISPOSITIVO 9. Apelação Cível conhecida e desprovida. Jurisprudência relevante citada: (0807620-38.2023.8.19.0028 - APELAÇÃO. Des(a). CARLOS EDUARDO DA ROSA DA FONSECA PASSOS - Julgamento: 17/12/2024 - TERCEIRA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 18ª CÂMARA CÍVEL)) (0802504-80.2023.8.19.0083 – Des. Rel. Cristina Serra Feijó - Vigésima Segunda Câmara de Direito Privado – Julgamento: 20/08/2025)

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. AQUISIÇÃO DE APARELHO CELULAR POR MEIO DE PLATAFORMA DIGITAL. VÍCIO OCULTO. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DA PLATAFORMA. AUSÊNCIA DE DANO MORAL. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais, proposta em razão de vício oculto identificado em aparelho celular adquirido por intermédio da plataforma digital mantida pela parte ré. 2. Sentença de procedência, que condenou a ré ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 2.814,10, acrescido de correção monetária desde o desembolso e juros legais de 1% ao mês a partir da citação, bem como ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, corrigido monetariamente a partir da sentença e com incidência de juros de mora desde a citação. 3. Recurso exclusivo da parte ré, suscitando preliminar da ilegitimidade passiva e arguindo que a responsabilidade pelo vício do produto, no caso, seria do fornecedor. Requer a reforma da sentença para a improcedência dos pedidos. 4. A controvérsia consiste em: i. Verificar se há responsabilidade da plataforma digital pelos vícios apresentados no produto adquirido por seu intermédio. ii. Analisar a ocorrência de ato ilícito apto a gerar condenação ao pagamento de indenização por danos morais. III. RAZÕES DE DECIDIR 5. A preliminar de ilegitimidade passiva não



Apelação Cível nº 0030840-91.2019.8.19.0205

merece ser acolhida, visto que a parte autora atribui à ré responsabilidade pelos danos sofridos, portanto, se verdadeiros os fatos narrados na inicial, em caso de procedência, a parte ré é a pessoa indicada a suportar os efeitos da sentença, aplicando-se, na hipótese, a teoria da asserção. 6. A relação jurídica existente entre as partes é uma relação de consumo, de modo que a empresa ré, na qualidade de intermediária, integra a cadeia de consumo, respondendo solidariamente pelos danos causados ao consumidor, na forma do art. 7º, parágrafo único, do CDC. 7. Sites que fazem intermediação de vendas, como os marketplaces, desempenham um papel crucial na cadeia de consumo ao facilitar a transação entre consumidores e vendedores. Mesmo não sendo os produtores ou vendedores diretos, essas plataformas são responsáveis por assegurar que os produtos e serviços oferecidos sejam seguros e adequados para os consumidores. 8. No caso dos autos, restou incontroverso que o autor realizou a aquisição do telefone celular que veio a apresentar vício através da plataforma da ré. 9. Competia à parte ré demonstrar, de forma cabal, a existência de causa excludente da responsabilidade objetiva prevista no Código de Defesa do Consumidor, o que não ocorreu. 10. A circunstância vivenciada pela parte demandante constitui mero dissabor, mormente porque para que se possa falar em dano extrapatrimonial, necessário que a pessoa seja atingida em sua honra, reputação ou personalidade, passe por dor, humilhação, constrangimentos, tenha os próprios sentimentos violados, o que não ocorreu no caso em apreço. Sucumbência recíproca. IV. DISPOSITIVO E TESE 11. Sentença parcialmente reformada para excluir a condenação da parte ré ao pagamento de indenização por danos morais. Recurso parcialmente provido. (0802582-02.2024.8.19.0031 – Des. Rel. SONIA DE FATIMA DIAS - VIGÉSIMA SEGUNDA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO – Julgamento: 16/07/2025)

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA. VÍCIO DO PRODUTO. AUSÊNCIA DE DANO MORAL. Sentença de improcedência que condenou a autora ao pagamento das despesas processuais e dos honorários advocatícios. Apelação exclusiva da parte autora. Relação de consumo. Comprovação do fato constitutivo do direito da autora, na forma do art. 373, inciso I, do CPC e do verbete sumular nº 330 do TJRJ. Defeitos apresentados no computador recém adquirido que justificaram o seu encaminhamento à assistência técnica por duas vezes. Prova pericial atesta a existência de defeito mesmo após o conserto.



Apelação Cível nº 0030840-91.2019.8.19.0205

Defeitos apresentados nos componentes eletrônicos, ainda que imprevisíveis, constituem fortuito interno, devem ser suportados exclusivamente pelo fornecedor, em decorrência do risco da atividade empreendida, não podendo ser imputados ao consumidor em manifesta contrariedade às normas que visam tutelar a sua hipossuficiência técnica, econômica e informacional. Mau funcionamento do produto se deu ininterruptamente. Possibilidade de restituição do valor pago, na forma do art. 18, §1º, inciso II c/c art. 26, inciso II, ambos do CDC. Dano moral não configurado. Laudo pericial concluiu que o problema ocorrido não trouxe riscos à saúde ou integridade física da parte autora, tratando-se de mero aborrecimento incapaz de abalar a sua honra. Reforma da sentença para julgar parcialmente procedentes os pedidos, condenando ambas as rés, solidariamente, à restituição do valor comprovadamente pago pelo aparelho computador, corrigido a partir do desembolso e acrescido de juros de mora a contar da citação. Sucumbência recíproca. Rateio das despesas processuais. Condenação da parte autora ao pagamento dos honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa, deduzido o proveito econômico obtido, observando-se a gratuidade de justiça deferida em seu favor, e das rés ao pagamento de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação, na forma do art. 86 do CPC. PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO. (0016133-41.2014.8.19.0061 - Des(a). SÔNIA DE FÁTIMA DIAS - VIGÉSIMA TERCEIRA CÂMARA CÍVEL- Julgamento: 19/02/2020)

Desse modo, a sentença merece reforma, para julgar improcedente o pedido indenizatório em relação à 1ª ré, mantida, no mais, tal qual lançada.

Ante o exposto, **VOTO** pelo **PARCIAL PROVIMENTO DO RECURSO**.

Rio de Janeiro, 13 de novembro de 2025

Desembargadora **MARIA LUIZA DE FREITAS CARVALHO**
Relatora