

APELAÇÕES CÍVEIS Nº: 0817174-16.2023.8.19.0054

APELANTE 1: MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA.
APELANTE 2: JOSE BATISTA DA SILVA (RECURSO ADESIVO)
APELANTE 2: MARIA DAS GRACAS BADARO SILVA (RECURSO ADESIVO)
APELADOS: OS MESMOS
RELATORA: DES. CINTIA CARDINALI

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL E RECURSO ADESIVO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO. PLATAFORMA DE MARKETPLACE. PRODUTO NÃO ENTREGUE. COBRANÇA DE COMPRAS CANCELADAS. LEGITIMIDADE PASSIVA DA PLATAFORMA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM MANTIDO. RECURSO DA RÉ DESPROVIDO. RECURSO ADESIVO DOS AUTORES PARCIALMENTE PROVIDO.

I. Caso em exame

1. Apelação cível interposta pela empresa operadora de plataforma de marketplace contra sentença que, em ação de obrigação de fazer cumulada com indenização, confirmou a tutela para determinar o cancelamento de cobranças e a abstenção de novos lançamentos, condenando a ré à restituição simples dos valores pagos e ao pagamento de R\$ 2.000,00 para cada autor a título de danos morais. Os autores interpuseram recurso adesivo para obter a restituição em dobro, a majoração dos danos morais para R\$ 15.000,00 e a majoração dos honorários advocatícios.

II. Questão em discussão

2. Há quatro questões em discussão: (i) saber se a plataforma de marketplace possui legitimidade passiva e responde pelos danos decorrentes da falha na prestação do serviço; (ii) saber se é possível manter a obrigação de cancelamento das cobranças, ainda que a transação tenha sido realizada por cartão de crédito não administrado pela ré; (iii) saber se os valores pagos indevidamente devem ser restituídos em dobro; e (iv) saber se é cabível a manutenção do valor da indenização por danos morais e a majoração dos honorários advocatícios.

III. Razões de decidir

3. A legitimidade passiva deve ser aferida segundo a teoria da asserção. A ré integra a relação jurídica narrada na inicial, pois os autores lhe atribuem a falha decorrente das cobranças realizadas após o cancelamento das compras e da ausência de solução administrativa. A plataforma integra a cadeia de fornecimento e responde solidariamente pelos danos decorrentes da atividade desenvolvida, nos termos dos arts. 7º, parágrafo único, e 25, § 1º, do CDC.

4. A relação jurídica é de consumo, incidindo a responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do CDC. Comprovados o cancelamento das compras, a ausência de entrega dos produtos, as cobranças e os pagamentos realizados, cabia à ré demonstrar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito dos autores, ônus do qual não se desincumbiu. A alegação de confirmação do recebimento dos produtos não foi acompanhada de prova idônea da efetiva entrega.

5. A circunstância de o cartão de crédito não ser administrado pela ré não afasta a obrigação de regularizar a cobrança indevida. Como intermediadora da relação de consumo, compete à plataforma adotar as providências necessárias perante a administradora do cartão. Eventual impossibilidade técnica de cancelamento direto da transação não elimina o dever de recompor o prejuízo material suportado pelos consumidores.

6. A cobrança indevida não decorreu de engano justificável. As compras foram canceladas, os produtos não foram entregues e, apesar das tentativas de solução administrativa, as cobranças foram mantidas e efetivamente pagas. Incide, portanto, o art. 42, parágrafo único, do CDC, sendo devida a restituição em dobro dos valores comprovadamente pagos.

7. A falha na prestação do serviço, somada à cobrança de valores referentes a produtos não entregues, às reiteradas tentativas de solução administrativa e ao desvio do tempo útil dos consumidores, ultrapassa o mero aborrecimento e configura dano moral indenizável. O valor de R\$ 2.000,00 para cada autor mostra-se adequado às circunstâncias do caso e aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade, não comportando majoração.

8. Os honorários advocatícios fixados em R\$ 1.000,00 por apreciação equitativa mostram-se adequados à baixa complexidade da demanda e ao tempo de tramitação do processo. Diante do desprovimento da apelação da ré, cont

cabe a majoração da verba para R\$ 1.500,00, nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

IV. Dispositivo e tese

10. Apelação da ré conhecida e desprovida. Recurso adesivo dos autores conhecido e parcialmente provido para determinar a restituição em dobro dos valores indevidamente pagos. Mantida a sentença nos demais capítulos. Honorários advocatícios majorados de R\$ 1.000,00 para R\$ 1.500,00, na forma do art. 85, § 11, do CPC.

Tese de julgamento: “1. A plataforma de marketplace possui legitimidade passiva e responde objetivamente pelos danos decorrentes de falha na prestação do serviço quando integra a cadeia de fornecimento. 2. A cobrança de valores relativos a compras canceladas e não entregues, sem engano justificável, enseja a restituição em dobro prevista no art. 42, parágrafo único, do CDC. 3. A cobrança indevida, associada à ausência de solução administrativa e ao desvio do tempo útil do consumidor, configura dano moral indenizável. 4. A impossibilidade de cancelamento direto da transação perante a administradora do cartão não afasta o dever da plataforma de recompor os prejuízos materiais causados ao consumidor.”

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 2º, 3º, § 2º, 7º, parágrafo único, 14, 25, § 1º, e 42, parágrafo único; CPC, arts. 373, I e II, e 85, §§ 8º e 11.

Jurisprudência relevante citada: STJ, EREsp nº 1.413.542/RS, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, Corte Especial, j. 10.03.2021; TJRJ, Apelação nº 0818222-17.2024.8.19.0202, Rel. Des. Paulo Wunder de Alencar, 18ª Câmara de Direito Privado, j. 10.12.2025; TJRJ, Apelação nº 0815534-13.2023.8.19.0204, Rel. Des. Wagner Cinelli de Paula Freitas, 8ª Câmara de Direito Privado, j. 14.10.2025; TJRJ, Apelação nº 0005788-54.2022.8.19.0087, Rel. Des. Maria da Glória Oliveira Bandeira de Mello, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 07.08.2025.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os autos das presentes apelações cíveis, em que são partes as acima indicadas, **ACORDAM** os Desembargadores que integram a **QUINTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

DO RIO DE JANEIRO, em julgar os presentes recursos nos termos da certidão de julgamento.

RELATÓRIO

Trata-se de apelação cível interposta pela parte ré, **MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA.**, e recurso adesivo interposto pelos autores, **JOSE BATISTA DA SILVA** e **MARIA DAS GRACAS BADARO SILVA**, à sentença proferida pelo Juízo da 4ª Vara Cível da Comarca de São João de Meriti, da lavra da MM. Juiz de Direito Akira Sasaki, nos autos da ação de obrigação de fazer c/c indenizatória.

Na forma do permissivo regimental, adota-se como parte do relatório a sentença (indexador 197326488 - PJe), assim prolatada:

“Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com repetição de indébito e compensação por danos morais proposta por JOSE BATISTA DA SILVA e MARIA DAS GRACAS BADARO SILVA em face de MERCADO LIVRE ATIVIDADES DE INTERNET LTDA., com pedido de tutela provisória (ID 69335603).

Afirma a parte autora que: i) em 17 de fevereiro de 2023, o primeiro autor (José Batista) adquiriu, por meio do site da ré, garapeira de caldo de cana, pelo valor de R\$4.000,00; ii) o valor foi dividido em dez parcelas, a serem quitadas por meio do cartão de crédito da segunda autora (Maria das Graças); iii) após, foram informados por meio de mensagem de que o pedido havia sido cancelado; iv) receberam nova mensagem que informava a entrega do produto, o que não ocorreu; v) realizaram novas compras em 19, 22 e 28 de fevereiro de 2023, tendo novamente recebido mensagens acerca do cancelamento dos pedidos e entrega dos produtos; vi) a ré cobrou as parcelas de três compras; e vii) contactou a ré, que não solucionou a questão. Requer sejam deferidos os pedidos de gratuidade de justiça e de inversão do ônus da prova. Em sede de tutela provisória, requer seja a parte ré condenada a cancelar, bem como a se abster de realizar novas cobranças. No mérito, requer seja a parte ré condenada: i) a devolver em dobro os valores pagos; e ii) a pagar R\$15.000,00 como compensação pelos danos morais sofridos.

Com a inicial vieram os documentos de IDs 69335611, 69335612, 69335622, 69335625, 69335615, 69335617, 69335618, 69335619, 69335627, 69335629, 69335630 e 69337280.

Gratuidade de justiça deferida no ID 100219024.

Tutela provisória indeferida no ID 100219024.

Contestação (ID 105690884), em que a parte ré sustenta, preliminarmente: i) incompetência do Juízo, em virtude de cláusula de eleição de foro; e ii) ilegitimidade passiva. No mérito, que os autores qualificaram as compras, confirmando, assim, o recebimento dos produtos, quando encerraram a reclamação registrada. Requer sejam julgados improcedentes os pedidos.

Contestação instruída com os documentos de IDs 105690886, 105690887 e 105690885.

Réplica (ID 130159524) em que os autores impugnam as preliminares arguidas pela parte ré. Afirmam que nunca confirmaram o recebimento dos produtos.

Instadas a se manifestar (ID 125999164), as partes informam não ter mais provas a produzir (ID 130762396 e ID 170028184).

É O RELATÓRIO. FUNDAMENTO E DECIDO.

Trata-se de ação de conhecimento na qual pretendem os autores o cancelamento de cobranças e devolução em dobro dos valores pagos e compensação por danos morais. Para tanto, alegam que todos os pedidos foram cancelados pela ré, não tendo recebido quaisquer produtos.



O feito comporta o julgamento antecipado, nos termos do art. 355, inciso I, do CPC, uma vez que a matéria é eminentemente de direito. Assim, as provas constantes nos autos são suficientes para o deslinde da questão, motivo pelo qual é desnecessária a dilação probatória. O juiz é o destinatário das provas (art. 370 do CPC), sendo seu dever e não faculdade anunciar o julgamento antecipado quando presentes os requisitos legais, em virtude do princípio da razoável duração do processo, adotado de forma expressa como norteador da atividade jurisdicional (art. 4º, CPC).

Rejeito a preliminar de incompetência territorial em virtude da existência de cláusula de eleição de foro, uma vez que o contrato firmado entre as partes é de adesão. Além disso, aplicáveis ao caso o inciso I do art. 101 do CDC, bem como o item 8 da Portaria SDE n. 4/1998, abaixo transcritos:

CDC

Art. 101. Na ação de responsabilidade civil do fornecedor de produtos e serviços, sem prejuízo do disposto nos Capítulos I e II deste título, serão observadas as seguintes normas:

I - a ação pode ser proposta no domicílio do autor;

Portaria SDE n. 4/98

Divulgar, em aditamento ao elenco do artigo 51 da [Lei nº 8.078/90](#), e do artigo 22 do [Decreto nº 2.181/97](#), as seguintes cláusulas que, dentre outras, são nulas de pleno direito:

(...)

8. elejam foro para dirimir conflitos de correntes de relações de consumo diverso daquele onde reside o consumidor.

Rejeito a preliminar de ilegitimidade passiva, uma vez que a parte ré integra a relação jurídica de direito material objeto da demanda. O direito do consumidor responsabiliza, de maneira solidária, o intermediador de negócios ("marketplace") por vícios, defeitos e problemas no produto ou serviço. A teoria do risco do negócio responsabiliza qualquer fornecedor de produtos ou serviços, mesmo que indireto, pois este auferiu lucro com a atividade, não existindo bônus sem assumir o ônus. Nesse sentido, a teoria da aparência responsabiliza aquele que, embora não seja o efetivo prestador ou vendedor, cause aparência em virtude de publicidade, informações ou logomarca.

Presentes as condições para o regular exercício do direito de ação, bem como os pressupostos de constituição e desenvolvimento válido do processo, passo à análise do mérito.

A relação jurídica existente entre as partes é de consumo, a ela se aplicando as normas do Código de Defesa do Consumidor. A parte ré é fornecedora, enquadrando-se nas disposições do artigo 3º e seus parágrafos, e os autores são consumidores, nos termos do artigo 2º, *caput*. Além disso, presente também o requisito objetivo para a configuração da citada relação, qual seja, o fornecimento de serviços pela parte ré, mediante pagamento, conforme o §2º do artigo 3º, também do Código de Defesa do Consumidor.

A responsabilidade da parte ré é objetiva, nos termos do artigo 14, *caput*, do CDC.

Com efeito, as cobranças realizadas são incontroversas, eis que a parte ré confirma em contestação que os autores confirmaram a entrega dos produtos (art. 341 c/c art. 374, ambos do CPC).

Cinge-se a controvérsia, assim, acerca do cancelamento das compras pela ré, bem como pela entrega dos produtos supostamente adquiridos.

Assiste razão à parte autora.

Analisando-se os autos, verifica-se que as compras foram canceladas automaticamente, ao argumento de que o prazo para pagamento havia expirado. Ademais, verifica-se, ainda, a tentativa de contato dos autores com a ré e com o vendedor, o que demonstra a tentativa de solução administrativa do conflito e consequente pretensão resistida. Por fim, os autores comprovaram o pagamento de parcelas, por meio de faturas de cartão de crédito (ID 69337280, ID 69335630 e ID 100971495).

A ré sustenta em contestação que os produtos foram entregues, uma vez que os autores encerraram a reclamação administrativa. Contudo, não trouxeram aos autos quaisquer documentos idôneos que comprovassem a alegação, sendo impossível a realização de prova negativa.

A não entrega de produto adquirido por meio de site é questão afeta ao próprio empreendimento da ré, tratando-se de fortuito interno. Segundo a citada teoria, todo aquele que desenvolve uma atividade no mercado de consumo tem o dever de responder pelos eventuais danos causados em razão de vícios ou defeitos dos bens ou serviços fornecidos, independentemente de culpa. Para que surja o dever de indenizar, basta provar a conduta ilícita, o nexo de causalidade e a lesão sofrida pelo consumidor.

Conclui-se, assim, que a parte autora logrou êxito em comprovar a falha na prestação do serviço por parte da ré, que, por outro lado, não se desincumbiu de seu ônus probatório, nos termos do art. 373, inciso II, do CPC c/c art. 6º, VIII, CDC.

Desta forma, merecem acolhida os pedidos de cancelamento das cobranças, bem como de abstenção de lançamento de novas cobranças no cartão de crédito de titularidade da segunda autora (Maria das Graças), motivo pelo qual defere-se a tutela provisória requerida, tornando-a definitiva desde já.

Também merece acolhida o pedido de devolução dos valores pagos. Tal devolução deve ser feita de forma simples, eis que não caracterizada a hipótese prevista pelo parágrafo único do artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor.

Merece acolhida, por fim, o pedido relativo aos danos morais sofridos. Estes são circunstância não habitual que provoca dor, vexame, sofrimento ou humilhação que foge à normalidade e interfere na esfera psíquica do indivíduo, de modo a causar-lhe desequilíbrio em seu bem-estar.

Com relação ao *quantum* a ser pago (art. 944 e seguintes, CC), devem ser consideradas as características e condições do ofensor, bem como as do ofendido, devendo-se atentar, ainda, ao caráter punitivo-pedagógico, bem como ao princípio da razoabilidade. Por tais razões, entendo razoável, no presente caso, a quantia de R\$2.000,00 para cada autor. Leva-se em consideração, para fins de quantificação, a existência de pretensão resistida pelos autores, o uso para a atividade laboral do produto e a perda do tempo útil para solucionar a falha na prestação de serviço pela parte ré.

Diante do exposto, rejeitadas as preliminares:

1) DEFIRO A TUTELA PROVISÓRIA requerida, TORNANDO-A DEFINITIVA DESDE JÁ, a fim de determinar que a parte ré cancele as cobranças lançadas, bem como se abstenha de lançar novas cobranças no cartão de crédito de titularidade da segunda autora (Maria das Graças), sob pena de multa no valor de R\$200,00 (duzentos reais) por cada cobrança indevida, sem prejuízo da restituição do valor indevidamente quitado; e

2) JULGO PROCEDENTES EM PARTE os pedidos formulados em inicial por JOSE BATISTA DA SILVA e MARIA DAS GRACAS BADARO SILVA, resolvendo o mérito, nos termos do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, a fim de condenar a parte ré:

i) a devolver de forma simples os valores quitados por meio de cartão de crédito de titularidade da segunda autora (Maria das Graças), acrescido de correção monetária de acordo com o IPCA (art. 389, parágrafo único, CC) a contar do desembolso até a data da citação, momento a partir do qual incidirá apenas a Taxa Selic de forma integral (art. 406, §1º, CC) a qual já engloba a correção monetária e os juros moratórios devidos a partir de então; e

ii) a pagar, à título de danos morais sofridos, o valor de R\$2.000,00 (dois mil reais) para cada autor, acrescido de juros de mora de acordo com a Taxa Selic deduzido o IPCA (art. 406, §1º, CC), a contar da citação (art. 405 do CC) até a data desta sentença, momento a partir do qual incidirá apenas a Taxa Selic de forma integral, a qual já engloba os juros de mora e a correção monetária devida a contar do arbitramento (súmula 362 do STJ).

Ante a sucumbência mínima dos autores, condeno a parte ré a pagar as despesas processuais e os honorários advocatícios, que arbitro em R\$1.000,00 (mil reais), nos termos do art. 85, §8º, do Código de Processo Civil.

Ficam os autores cientes de que deverão apresentar planilha atualizada do crédito (art. 509 e ss. do CPC) para viabilizar o cumprimento de sentença.

Deixo também a parte ré ciente de que, apresentada a planilha, será intimada por meio de seu advogado para pagamento da quantia discriminada, no prazo de quinze dias, sob pena de incidência automática de multa de 10%, na forma do artigo 523, §1º, do CPC.

Publicações conforme requerido em inicial e em contestação.

Certificado o trânsito em julgado e cumpridas as formalidades legais, ficando inerte a parte interessada, dê-se baixa e remetam-se os autos ao Núcleo de Arquivamento para a certificação das custas finais e o arquivamento definitivo dos autos, na forma do art. 207 da CNCGJ.

Antes da remessa dos autos ao Núcleo de Arquivamento, cumpra o Cartório o determinado no §1º do art. 207 da CNCGJ.

Publique-se. Registre-se. Intimem-se."

A parte autora opôs embargos de declaração (indexador 198583868), os quais foram acolhidos, nos seguintes termos (indexador 241693965):

“Trata-se de EMBARGOS DE DECLARAÇÃO opostos por JOSE BATISTA DA SILVA e MARIA DAS GRACAS BADARO SILVA, nos quais os embargantes alegam que a sentença de ID 197326488 apresenta contradição por erro material em seu relatório (ID 198583868):

Manifestação da parte embargada de ID 208867354.

É O RELATÓRIO. FUNDAMENTO E DECIDO.

Os embargantes JOSE BATISTA DA SILVA e MARIA DAS GRACAS BADARO SILVA afirmam que a sentença de ID 197326488 apresenta contradição, por erro material em seu relatório, eis que no relatório consta que os embargantes realizaram três novas compras, ou seja, nos dias 19, 22 e 28 de fevereiro de 2023; quando as compras foram realizadas nos dias 17, 19 e 22 de fevereiro de 2023 e no dia 28 de fevereiro de 2023 houve apenas uma tentativa de compra em que foi gerada mensagem de recusa do pagamento, não havendo formalização da compra.

É cabível a oposição de embargos de declaração contra qualquer decisão judicial para esclarecer obscuridade ou eliminar contradição, suprir omissão de ponto ou questão sobre o qual devia se pronunciar o juiz de ofício ou a requerimento ou corrigir erro material (art. 1.022, I a III, CPC).

Assiste razão às embargantes.

O relatório da sentença embargada foi formulado nos termos abaixo:

“(...) Afirma a parte autora que: (...) v) realizaram novas compras em 19, 22 e 28 de fevereiro de 2023, tendo novamente recebido mensagens acerca do cancelamento dos pedidos e entrega dos produtos; (...)”.

Analizando-se os autos, verifica-se que as compras realizadas, canceladas e posteriormente cobradas foram realizadas nas datas de 17, 19 e 22 de fevereiro de 2023.

Diante do exposto, RECEBO os embargos de declaração, eis que tempestivos (ID 206681491), e DOU-LHES PROVIMENTO para sanar o erro material e retificar as datas constantes do relatório para 17, 19 e 22 de fevereiro de 2023, sem emprestar-lhes efeitos infringentes.

Assim, o relatório da r. sentença embargada passa a ter a seguinte redação:

“Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com repetição de indébito e compensação por danos morais proposta por JOSE BATISTA DA SILVA e MARIA DAS GRACAS BADARO SILVA em face de MERCADO LIVRE ATIVIDADES DE INTERNET LTDA., com pedido de tutela provisória (ID 69335603).

Afirma a parte autora que: i) em 17 de fevereiro de 2023, o primeiro autor (José Batista) adquiriu, por meio do site da ré, garapeira de caldo de cana, pelo valor de R\$4.000,00; ii) o valor foi dividido em dez parcelas, a serem quitadas por meio do cartão de crédito da segunda autora (Maria das Graças); iii) após, foram informados por meio de mensagem de que o pedido havia sido cancelado; iv) receberam nova mensagem que informava a entrega do produto, o que não ocorreu; v) realizaram novas compras em 17, 19 e 22 de fevereiro de 2023, tendo novamente recebido mensagens acerca do cancelamento dos pedidos e entrega dos produtos; vi) a ré cobrou as parcelas de três compras; e vii) contactou a ré, que não solucionou a questão. Requer sejam deferidos os pedidos de gratuidade de justiça e de inversão do ônus da prova. Em sede de tutela provisória, requer seja a parte ré condenada a cancelar, bem como a se abster de realizar novas cobranças. No mérito, requer seja a parte ré condenada: i) a devolver em dobro os valores pagos; e ii) a pagar R\$15.000,00 como compensação pelos danos morais sofridos.” (Grifo nosso)

No mais, permanece íntegra a sentença embargada.”

Inconformada, a parte ré interpõe o presente recurso (indexador 247145596), sustentando, inicialmente, a equivocada rejeição da preliminar de ilegitimidade passiva pelo juízo de origem. Argumenta que eventual prejuízo decorreu de fraude praticada por terceiro, mediante uso indevido de dados de acesso da parte autora, circunstância que afastaria sua responsabilidade. Afirma que seu sistema é seguro e que o acesso indevido somente ocorre por fornecimento de dados pelo próprio usuário, por meio de golpes como phishing ou engenharia social.

Alega que não há qualquer reembolso a ser efetuado, uma vez que a compra foi realizada em cartão de crédito diverso do vinculado ao mercado pago, não havendo, inclusive, qualquer cartão cadastrado em nome do autor ou de sua esposa. Frisa que não se configurou qualquer inadimplemento ou ilícito contratual imputável à recorrente, a qual teria agido de forma proativa e diligente, em observância aos contratos havidos entre as partes.

Defende que os autores não observaram os requisitos e prazos do Programa Compra Garantida, motivo pelo qual não haveria obrigação de reembolso. Sustenta que os fatos configuram, quando muito, mero inadimplemento contratual ou aborrecimento cotidiano, insuficiente para caracterizar dano moral indenizável.

Por fim, argumenta ser materialmente impossível cumprir a obrigação de fazer consistente no cancelamento das cobranças, uma vez que a transação teria sido realizada por cartão não administrado pelo Mercado Pago, sobre o qual não possui qualquer ingerência.

Diante desses fundamentos, requer o provimento do recurso para julgar improcedentes os pedidos; subsidiariamente, afastar a indenização por dano moral.

Certidão informando que o recurso é tempestivo e que as custas foram devidamente recolhidas (indexador 256621970).

Contrarrazões apresentadas pela parte autora (indexador 262352320), nas quais requer o não conhecimento ou o não provimento da apelação, a manutenção da sentença, a majoração dos honorários sucumbenciais e a condenação da apelante por litigância de má-fé, nos termos dos arts. 79, 80 e 81 do CPC.

Juntado, em anexo às contrarrazões, recurso adesivo, com fundamento no art. 997 do CPC, no qual os autores requerem a reforma parcial da sentença para que: i) os valores indevidamente cobrados e pagos sejam restitu

em dobro, no montante de R\$ 23.996,00; ii) a indenização por danos morais seja majorada para R\$ 15.000,00; e iii) os honorários de sucumbência sejam majorados, em grau máximo, nos termos do art. 85, §§ 2º e 11, do CPC (indexador 262352322).

Posteriormente, os autores peticionaram nos autos (indexador 279108149), alegando que, embora o recurso adesivo tenha sido anexado às contrarrazões, o cartório de origem teria certificado apenas a tempestividade destas, sem registrar a interposição do recurso adesivo. Requereram, assim, o retorno dos autos ao Juízo de origem para regularização do processamento do recurso adesivo, com a certificação de sua tempestividade e a intimação da parte apelante para apresentação de contrarrazões, a fim de evitar eventual alegação de nulidade.

Certidão informando que o recurso adesivo é tempestivo, sendo a parte autora beneficiária da gratuidade de justiça, com determinação de intimação da parte ré para apresentação de contrarrazões (indexador 294593545).

Contrarrazões da parte ré ao recurso adesivo (indexador 298975841), pelo seu desprovimento.

É o breve relatório.

VOTO

Os pressupostos de admissibilidade intrínsecos e extrínsecos estão presentes, o que autoriza o conhecimento dos presentes recursos.

A controvérsia recursal cinge-se a verificar, quanto à apelação da parte ré, sua legitimidade passiva e eventual responsabilidade pelos prejuízos decorrentes da transação impugnada, inclusive à luz da alegada fraude praticada por terceiro, da aplicação do Programa Compra Garantida, da possibilidade de cumprimento da obrigação de cancelamento das cobranças e da configuração dos danos morais; e, quanto ao recurso adesivo dos autores, a possibilidade de restituição em dobro dos valores indevidamente pagos, bem como a majoração da indenização por danos morais e dos honorários sucumbenciais.

- Da alegação de ilegitimidade passiva:

Inicialmente, cumpre analisar que a questão da legitimidade pas deve ser apreciada à luz da teoria da asserção, segundo a qual possui legitimidade

para figurar no polo passivo da demanda aquele a quem é atribuída a conduta causadora do prejuízo e contra quem é dirigida a pretensão autoral.

De acordo com essa teoria, o julgador deve examinar as condições da ação com base nas alegações formuladas na petição inicial, admitindo-se, em um primeiro momento, a relação jurídica que vincula a parte autora à ré, relegando-se para fase posterior — atinente ao mérito — a verificação da veracidade de tal afirmação, sob pena de indevida restrição ao direito constitucional de acesso à Justiça.

No caso em apreço, os autores atribuem diretamente à ré apelante a responsabilidade pelas cobranças indevidas decorrentes de compras que foram canceladas pelo próprio sistema da plataforma e cujos produtos jamais foram entregues, além da ausência de solução administrativa para o problema.

Assim, à luz da teoria da asserção, é inequívoca a legitimidade passiva da ré, uma vez que a conduta lesiva narrada decorre de falha na prestação do serviço disponibilizado por sua plataforma eletrônica.

Destaca-se, ainda, observando a matéria de fundo, que a ré apelante integra a cadeia de fornecimento, na qualidade de marketplace intermediador da relação de consumo, auferindo lucro com a atividade desenvolvida, motivo pelo qual responde solidariamente pelos danos causados aos consumidores, nos termos dos arts. 7º, parágrafo único, e 25, §1º, do Código de Defesa do Consumidor, bem como pela aplicação da teoria do risco do empreendimento.

Portanto, correta a rejeição da preliminar de ilegitimidade passiva pelo juízo de origem, devendo ser mantida a sentença neste ponto.

Afastada a preliminar, passa-se ao exame do mérito recursal.

Do mérito:

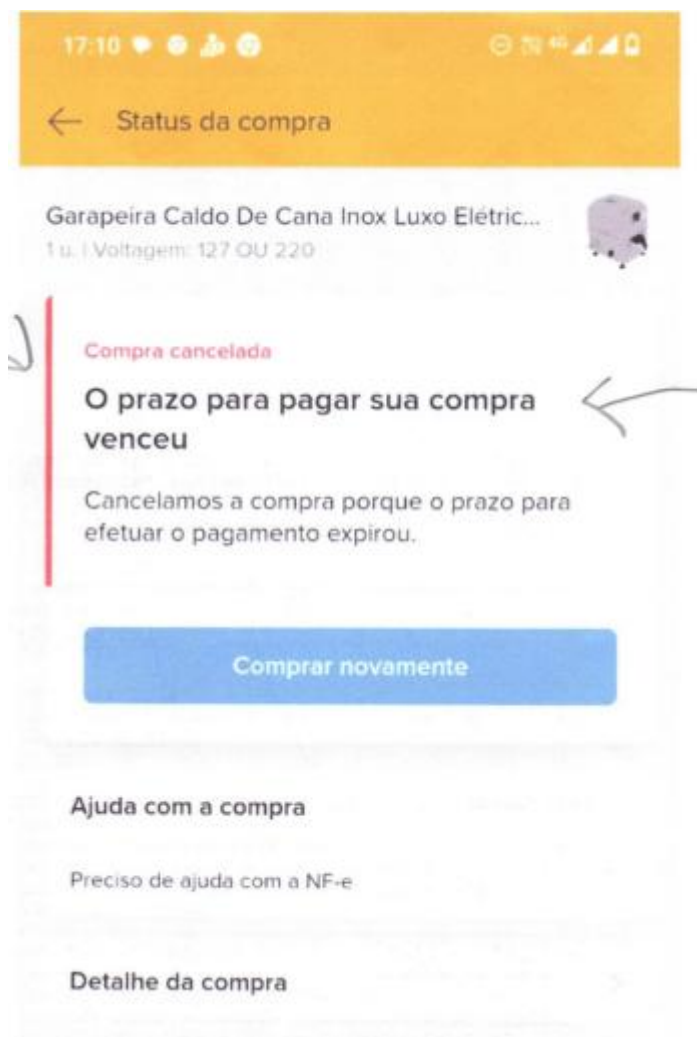
Inexiste dúvida quanto à natureza consumerista da relação jurídica estabelecida entre as partes, considerando-se consumidor todo aquele que utiliza serviço como destinatário final (art. 2º do CDC) e fornecedor a pessoa jurídica que presta serviços mediante remuneração (art. 3º e §2º do CDC), razão pela qual se aplicam ao caso as normas do Código de Defesa do Consumidor.

Cuida-se de ação de obrigação de fazer cumulada com indenizatória na qual os autores afirmam ter tentado adquirir, por meio da plataforma da ré,

máquina do tipo garapeira de caldo de cana, realizando, para tanto, sucessivas tentativas de compra, as quais foram canceladas pelo próprio sistema da ré apelante, sem que houvesse a efetiva entrega do produto, não obstante as cobranças realizadas nas faturas do cartão de crédito da segunda autora.

Restou devidamente comprovado nos autos que os autores realizaram diversas tentativas de aquisição do produto e que, após a aparente aprovação dos pagamentos, as transações eram posteriormente canceladas pelo próprio sistema da ré, conforme demonstram os documentos acostados (indexador 69337280):





Não obstante o cancelamento das transações, passaram a constar registros no sistema da plataforma indicando, de forma indevida, a entrega dos produtos, circunstância que jamais se concretizou.

Ainda assim, foram lançadas cobranças referentes às três transações, compelindo os autores ao pagamento de diversas parcelas. Vejamos (indexador 69335630):



Fatura Mensal



Pág. 1/3

MARIA DAS GRACAS BADARO SILVA
CARTAO C&A VISA GOLD

% Resumo dos encargos financeiros

Juros remuneratórios	% ao mês	% ao ano	CET ano (%)	Taxa máxima próximo período
CREDITO ROTATIVO	19,95 %	787,16 %	842,50 %	21,95 %
CREDIARIO	7,99 %	151,54 %	167,09 %	8,99 %
PARCELADO LOJA	8,99 %	180,96 %	198,33 %	9,99 %
PARCELADO REDE	7,99 %	151,54 %	167,09 %	8,99 %
PARCELADO FACIL	17,49 %	591,85 %	634,83 %	21,45 %
PARCELAMENTO FATURA	17,49 %	591,85 %	634,83 %	21,45 %
RETIRADA/SAQUE	17,49 %	591,85 %	634,83 %	19,49 %

A falta de pagamento ou pagamento inferior ao mínimo da fatura acarretará a cobrança de juros remuneratórios do Parcelamento de Fatura e/ou do Parcelado Fácil aplicados sobre o valor das parcelas vencidas e/ou juros remuneratórios do Rotativo sobre os demais valores + IOF + Mora de 1% a.m. + Multa de 2%. Os juros remuneratórios aplicados sobre o saldo devedor do parcelamento de fatura e/ou Parcelado Fácil seguirão a mesma taxa da contratação de cada operação + IOF + Mora de 1% a.m. + Multa de 2%.

Sobre as operações de crédito no Brasil ou exterior incidirá o IOF (diário e/ou IOF adicional), de acordo com a legislação vigente.

Atenção: Se não houve pagamento ou optou pelo rotativo no mês anterior, qualquer pagamento inferior ao total desta fatura será considerado como o aceite para o parcelamento automático em até 24 vezes. Antes do vencimento, escolha um dos planos propostos aqui ou no App Bradesco Cartões, com taxa de juros mais vantajosa que a do crédito rotativo, conforme tabela de Taxas Mensais. O valor da parcela integrará o mínimo indicado na fatura até o pagamento total do parcelamento e comprometerá o limite do cartão. Caso não concorde com o Parcelado Fácil, pague o valor total.

Fique atento

Canais de Atendimento

Baixar o App Bradesco Cartões e Bradescard ou acesse o site www.bradescard.com.br.
Consultas, informações e serviços transacionais: 4004 0127 - capitais / 0800 701 0127 - demais regiões (segunda-feira a sábado, das 8h às 22h, exceto feriados) | SAC - Reclamações, cancelamentos e informações: 0800 730 5030. Deficiência Auditiva ou de Fala: 0800 722 0099

Vencimento	Total da fatura	Parcelamento fatura	Pagamento mínimo
06/04/2023	R\$ 2.249,76	1ª parcela R\$ 352,13 +23 X R\$ 352,13 Total: R\$ 8.451,12 CET: 672,15% a.a.	R\$ 351,00

Previsão para fechamento da próxima fatura é dia 24/04/2023

Seus limites de crédito

Compra: R\$ 9.870,00 Saque: R\$ 3.948,00

Sua fatura resumida

Saldo anterior	R\$ 1.971,31	Para consultar a taxa de dólar utilizada acesse o APP Bradesco Cartões e Bradescard, Central de atendimento e/ou site www.bradescard.com.br .
(-)Créditos/Pagamentos	R\$ 2.105,65 -	
(+)Compras/Débitos	R\$ 2.384,10	
(=)Total	R\$ 2.249,76	

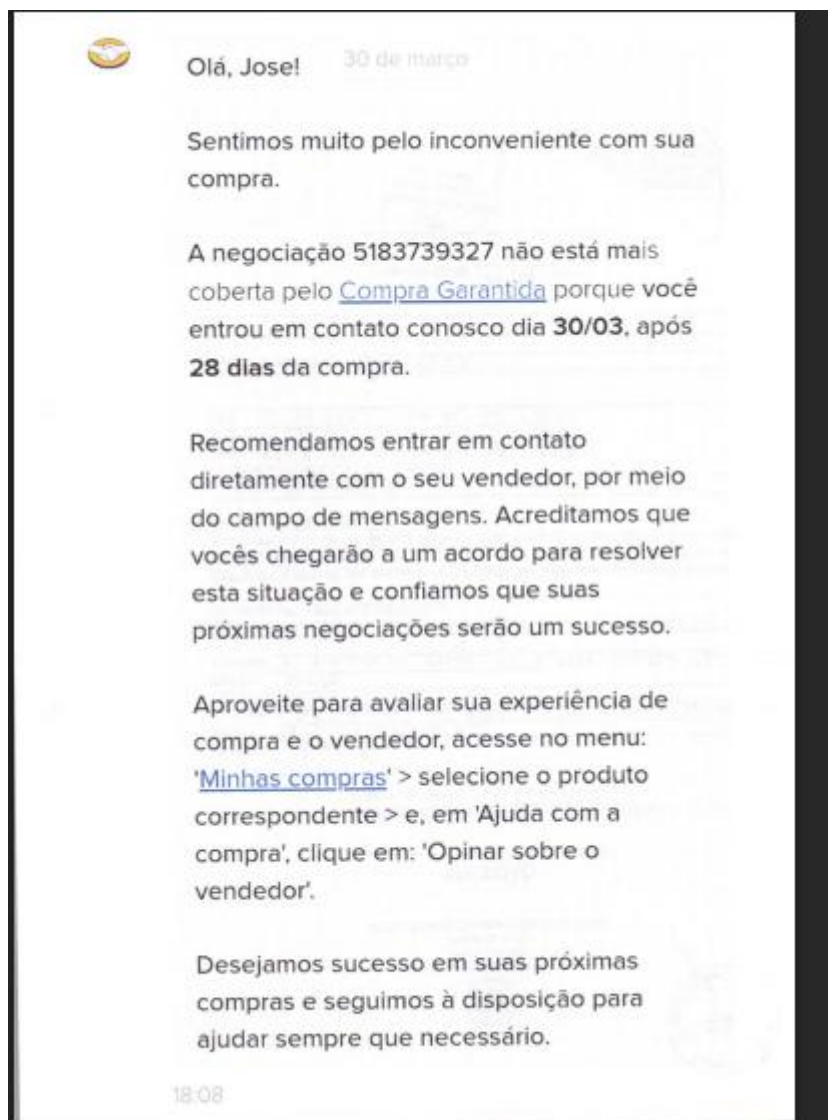
Movimentações da conta

Data	Descrição	Valor R\$
Nacionais em Reais (R\$)		
MARIA D G B SILVA		4282.68** . ****.3091
22/06	ANUIDADE DIFERENCIADA (10/12)	15,49
13/07	MercPag*CICLESGRIP OSASCO (09/10)	110,00
09/10	MercPag*ROXNATURAL OSASCO (06/06)	16,16
28/11	MERCADOLIVRE*ZION SANTANA D(04/06)	24,50
09/12	PAG*AdilsonDaSilva SAO JOAO (04/05)	670,40
12/12	MERCADOLIVRE*FAROL SANTANA D(04/04)	35,82
29/12	ENTREGPAG Nilópolis(03/04)	103,75
17/02	MERCADOLIVRE*ITAMAEQU OSASCO (02/10)	400,00
19/02	MERCADOLIVRE*ITAMAEQU OSASCO (02/10)	399,90
22/02	MERCADOLIVRE*ITAMAEQU OSASCO (01/10)	399,90
24/02	DL *GOOGLE LUKASZ SAO PAULO BR	11,99
04/03	MercPag*ASSURANTSEGUR OSASCO (01/03)	5,01
04/03	MercPag*ASSURANTSEGUR OSASCO (02/03)	4,99
04/03	MercPag*ASSURANTSEGUR OSASCO (03/03)	4,99
04/03	MercPag*ASSURANTSEGUR OSASCO BR	14,99 -
05/03	PARC=103MERCADOLIVRE*T OSASCO (01/03)	39,79
06/03	PAGAMENTO RECEBIDO - OBRIGADO	1.971,31 -
09/03	PARC=103MERCADOLIVRE*T OSASCO BR	119,35 -
11/03	PARC=104MERCADOLIVRE*A OSASCO (01/04)	30,55
11/03	MERCADOLIVRE*UNIVERSOC OSASCO (01/10)	108,86
24/03	PROT PERDA-ROUBO	2,00

FC201 - 013 - 020 - (v) 10/2022

Comprovou-se, ademais, que os autores envidaram reiteradas tentativas de solução administrativa junto à plataforma da ré e à vendedora vinculada ao marketplace, sem obter qualquer resposta eficaz, sendo-lhes informado que nada poderia ser feito em razão do suposto decurso do prazo do programa “Compra Garantida”, embora as compras sequer tenham sido efetivamente concluídas ou os produtos entregues.

Confira-se (indexador 69337280):



Nesse contexto, não merece prosperar a alegação da ré apelante de que os autores teriam confirmado o recebimento dos produtos ou encerrado reclamações administrativas, sobretudo diante da absoluta ausência de prova idônea da efetiva entrega das mercadorias.

A responsabilidade, no presente caso, é objetiva, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, fundamentada na teoria do risco do empreendimento, segundo a qual o fornecedor deve suportar os ônus decorrentes da atividade que explora, da qual também auferir os lucros, sendo certo que as excludentes de responsabilidade se restringem às hipóteses previstas no §3º do referido dispositivo.

No caso concreto, a ré não se desincumbiu do ônus de comprovar qualquer excludente de responsabilidade, tampouco demonstrou a efetiva entrega

produto ou a regularidade das cobranças realizadas, limitando-se a alegações genéricas.

Assim, verifica-se que os autores lograram comprovar os fatos constitutivos de seu direito, ao passo que a ré não comprovou fato impeditivo, modificativo ou extintivo, nos termos do art. 373, incisos I e II, do Código de Processo Civil.

Diante desse cenário, resta evidenciada a falha na prestação do serviço, consistente na cobrança por produtos cancelados e jamais entregues, aliada à ausência de solução administrativa eficaz, circunstância que impõe a manutenção da condenação imposta em sentença.

Não prospera, igualmente, a alegação da ré apelante de impossibilidade material de cumprimento da obrigação de fazer consistente no cancelamento das cobranças, sob o argumento de que a transação teria sido realizada por cartão de crédito não administrado pelo sistema Mercado Pago.

Isso porque, na qualidade de intermediadora da relação de consumo e responsável pela operacionalização das transações realizadas em sua plataforma, incumbe à apelante adotar as providências necessárias para a regularização da cobrança indevida, inclusive mediante comunicação com a administradora do cartão de crédito utilizado na compra, a fim de viabilizar o cancelamento ou estorno das parcelas lançadas.

Não pode o fornecedor transferir ao consumidor o ônus decorrente de falhas ocorridas no âmbito de seu próprio sistema ou de sua cadeia de serviços, sobretudo quando detém os meios técnicos e contratuais para promover a reversão da transação junto à operadora de pagamento.

Assim, a alegada impossibilidade revela-se mera tentativa de se eximir da responsabilidade que lhe compete, não constituindo óbice ao cumprimento da obrigação imposta na sentença.

Ademais, ainda que em razão do decurso do tempo não mais se mostre tecnicamente viável o cancelamento da transação ou o estorno das parcelas diretamente junto à administradora do cartão de crédito, tal circunstância não afasta o dever de cumprimento da condenação imposta, uma vez que a sentença também determinou a restituição dos valores indevidamente pagos pela consumidora.

Desse modo, em caso de impossibilidade de cumprimento da obrigação, a ser definida em sede de cumprimento, remanesce íntegra a obrigação.

da ré de recompor o prejuízo material suportado pela parte autora, por meio da devolução da quantia desembolsada.

- Da restituição em dobro:

Quanto à devolução dos valores pagos indevidamente, a presença de má-fé é irrelevante para fins de condenação à repetição do indébito em dobro, nos termos do parágrafo único do artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que, não se tratando de engano justificável, a cobrança indevida que se mostra contrária à boa-fé objetiva enseja a restituição em dobro.

Nesse sentido, o Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do EREsp nº 1.413.542/RS, firmou entendimento no sentido de que *“a repetição em dobro, prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC, é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, ou seja, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo”*.

No caso concreto, não se verifica a ocorrência de engano justificável. Com efeito, embora as compras tenham sido canceladas e os produtos não tenham sido entregues, a cobrança das respectivas parcelas foi mantida, tendo os autores efetivamente suportado os respectivos pagamentos, sem que a ré demonstrasse ter adotado providências eficazes para solucionar a irregularidade, mesmo após as reiteradas tentativas de solução administrativa.

Assim, evidenciada a cobrança indevida e ausente qualquer justificativa plausível para a manutenção dos lançamentos, mostra-se cabível a restituição em dobro dos valores efetivamente pagos, na forma do art. 42, parágrafo único, do CDC.

Neste sentido, observe-se o precedente abaixo:

EMENTA. DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. COMPRA DE PRODUTO PELA INTERNET. PRODUTO NÃO ENTREGUE. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. REPETIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO. RECURSO PROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. *Apelação cível interposta por consumidor contra sentença que julgou parcialmente procedente ação indenizatória decorrente da não entrega de produto adquirido pela internet, condenando a empresa ré à devolução simples dos valores pagos e ao pagamento de R\$ 1.000,00 a título de danos morais. O autor sustenta que a indenização é insuficiente para reparar o abalo sofrido e ineficaz para desestimular condutas semelhantes, requerendo a majoração do quantum e a devolução em dobro dos valores pagos.* II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. *Há duas questões em discussão: (i) definir se o valor de R\$ 1.000,00 fixado a título de indenização por danos morais é suficiente para reparar o abalo sofrido e ineficaz para desestimular condutas semelhantes, requerendo a majoração do quantum e a devolução em dobro dos valores pagos.*

*morais é adequado às circunstâncias do caso; (ii) estabelecer se é cabível a devolução em dobro dos valores pagos, com fundamento no parágrafo único, do art. 42 do CDC. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A relação jurídica entre as partes é de consumo, sendo aplicáveis os princípios da boa-fé objetiva, da confiança e da vulnerabilidade do consumidor, bem como a responsabilidade objetiva do fornecedor pela falha na prestação do serviço. 4. O dano moral é configurado em razão da falha na prestação do serviço, da perda do tempo útil da consumidora e da angústia decorrente das cobranças excessivas e ameaças de corte no fornecimento. 5. O valor do dano moral deve ser majorado para R\$ 3.000,00, para atender ao princípio da proporcionalidade e aos parâmetros adotados por esta Corte em hipóteses análogas. 6. A repetição do indébito em dobro, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC, é devida sempre que a cobrança indevida decorre de conduta contrária à boa-fé objetiva, independentemente da comprovação de má-fé do fornecedor. IV. DISPOSITIVO E TESE 7. Recurso provido. Teses de julgamento: 1. A indenização por danos morais decorrente da não entrega de produto adquirido pela internet deve observar a gravidade da conduta do fornecedor e o princípio da razoabilidade, admitindo majoração quando configurada a perda injusta de tempo e a frustração relevante à legítima expectativa do consumidor. 2. **A restituição em dobro dos valores pagos é cabível quando evidenciada cobrança indevida sem engano justificável, independentemente da demonstração de má-fé, por se tratar de violação à boa-fé objetiva. Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 6º, III e VI; 14; 42, parágrafo único; CPC/2015, art. 85, § 11. Jurisprudência relevante citada: STJ, EREsp 1.413.542/RS, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, Corte Especial, j. 10.03.2021. TJ/RJ, Apelação nº 0843535-64.2025.8.19.0001, Des. João Batista Damasceno, 11ª Câmara de Direito Privado, j. 23.10.2025. TJ/RJ, Apelação nº 0809346-80.2024.8.19.0038, Des. Teresa de Andrade Castro Neves, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 30.10.2025. (0818222-17.2024.8.19.0202 – APELAÇÃO - Des(a). PAULO WUNDER DE ALENCAR - Julgamento: 10/12/2025 - DECIMA OITAVA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 15ª CÂMARA CÍVEL))***

Assim, assiste razão aos autores, ora recorrentes adesivos, quanto ao ponto, merecendo reparo a sentença para que a restituição dos valores indevidamente pagos seja realizada em dobro.

- Do dano moral:

Em relação ao dano moral, este é evidente pela recalcitrância da ré em resolver o problema administrativamente, e o desvio do tempo do consumidor nas tentativas de solucionar os problemas a que não deu causa, acabando por se ver na contingência de judicializar o caso, suportando novos reveses daí decorrentes, como despesas, tempo e tensões emocionais.

O *quantum* arbitrado deve representar compensação razoável pelo sofrimento experimentado, cuja intensidade deve ser considerada, aliada a outras circunstâncias peculiares de cada conflito de interesses, de modo a que não cons

para reiterados desrespeitos aos consumidores, dado o seu ínfimo valor, descaracterizando o caráter pedagógico-punitivo que essa verba também detém.

Nesse sentido, considerando as peculiaridades do caso, o *quantum* indenizatório deve ser mantido em R\$ 2.000,00 (dois mil reais) para cada autor, eis que de acordo com a média dos valores que vêm sendo arbitrados por este Tribunal em situações análogas e se adequa aos critérios supramencionados e aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Vejamos:

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. COMPRA EM PLATAFORMA DE MARKETPLACE. PRODUTO NÃO ENTREGUE. RESPONSABILIDADE OBJETIVA E SOLIDÁRIA DO FORNECEDOR. DANOS MATERIAIS E MORAIS CONFIGURADOS. RECURSO DESPROVIDO. I.CASO EM EXAME 1. Ação indenizatória ajuizada por consumidora contra empresa operadora de marketplace, em razão da aquisição de conjunto de mesa e cadeiras no valor de R\$ 969,90, com pagamento adicional de frete e IOF, sem que houvesse a entrega do produto. Pleiteou restituição integral da quantia de R\$ 1.608,20 e indenização por danos morais de R\$ 10.000,00. Sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos para condenar a ré ao ressarcimento de R\$ 969,90 e ao pagamento de R\$ 2.000,00 a título de dano moral. II.QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há três questões em discussão: (i) definir se a empresa operadora de marketplace possui legitimidade passiva para responder pela demanda; (ii) estabelecer se há responsabilidade pelo ressarcimento dos danos materiais decorrentes da não entrega do produto; (iii) verificar a ocorrência de danos morais indenizáveis e a adequação do quantum fixado. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A legitimidade passiva da ré se reconhece diante da responsabilidade solidária entre todos os fornecedores que integram a cadeia de consumo, nos termos dos arts. 7º, parágrafo único, e 25, §1º, do CDC, entendimento consolidado pela jurisprudência desta Corte. 4. A responsabilidade civil da plataforma de marketplace é objetiva, incidindo ainda que o produto tenha sido ofertado por vendedor terceiro, uma vez que a ré intermedeia e auferir lucro da operação. 5. Comprovado o pagamento do preço do produto e ausente prova da entrega ou restituição do valor, mantém-se a condenação da ré ao ressarcimento do dano material, conforme art. 373, II, do CPC e em razão da inversão do ônus da prova deferida. 6. O inadimplemento contratual somado à frustração das tentativas administrativas de solução extrapola o mero aborrecimento e configura dano moral indenizável, caracterizando lesão à legítima expectativa do consumidor e ao seu tempo útil. 7. **O valor da indenização por dano moral fixado em R\$ 2.000,00 observa a razoabilidade, a proporcionalidade, o art. 944 do CC e a Súmula 343 do TJRJ, servindo à compensação da vítima e ao caráter pedagógico da medida. 8. Majoram-se os honorários advocatícios recursais para 15% sobre o valor da condenação, na forma do art. 85, §11, do CPC. III.DISPOSITIVO 9. Recurso desprovido. Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, V e X; CC, art. 944; CDC, arts. 7º, parágrafo único, 14, caput, e 25, §1º; CPC, arts. 373, II, 487, I, e 85, §§2º e 11. Jurisprudência relevante citada: TJRJ, Apelação nº 0839971-18.2023.8.19.0205, Rel. Des. Alexandre de Carvalho Mesquita, j. 01.04.2025; TJRJ, Apelação nº 0802423-92.2022.8.19.0075, Rel. Des. Luiz Roldão de Freitas Gomes Filho, j. 27.01.2025; TJRJ, Apelação nº 0800130-33.2022.8.19.0049, Rel. Des. Ricardo Alberto Pereira, j. 06.09.2023; TJRJ, Apelação nº 000739.2013.8.19.0208, Rel. Des. André Luiz Cidra, j. 19.10.2023; 1 Apelação nº 0804276-66.2022.8.19.0066, Rel. Des. Sérgio Nogueira**

Azeredo, j. 13.11.2023.. (0800417-47.2022.8.19.0032 - APELAÇÃO. Des(a). FERNANDO CERQUEIRA CHAGAS - Julgamento: 18/09/2025 - VIGESIMA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 11ª CÂMARA CÍVEL))

Apelação cível. Ação indenizatória. Direito do consumidor. Compra de produto em plataforma via marketplace. Inobservância do prazo previsto para a entrega da mercadoria. Falha do serviço prestado pelo réu, ora apelado. Sentença de parcial procedência. Art. 14 do CDC. Vedação ao enriquecimento ilícito. Art. 884 do CC. **Quantum indenizatório a título moral que, estabelecido pelo Juízo em R\$ 3.000,00, está em consonância com os critérios de razoabilidade e de proporcionalidade aplicáveis ao caso**. Segunda demandante que, tendo apenas emprestado seu cartão de crédito para a aquisição do produto pela primeira demandante, não suportou o dano decorrente da falha do serviço, não sendo, portanto, cotitular do direito vindicado. Acerto da sentença. Recurso a que se nega provimento. (0815534-13.2023.8.19.0204 – APELAÇÃO. Des(a). WAGNER CINELLI DE PAULA FREITAS - Julgamento: 14/10/2025 - OITAVA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 17ª CÂMARA CÍVEL))

Ementa: Direito do Consumidor. Apelação cível. Compra por marketplace. Produto não entregue. Responsabilidade solidária da plataforma. Dano moral configurado. Redução do quantum indenizatório. Parcial provimento do recurso. I. Caso em exame 1. Trata-se de apelação cível interposta por empresa demandada em ação indenizatória por danos morais proposta por consumidora que adquiriu dois colchões por meio do sítio eletrônico da ré, os quais não foram entregues. A autora alegou que os produtos se destinavam aos seus netos e que, apesar das diversas tentativas de resolução administrativa, não obteve sucesso. A empresa, por sua vez, reconheceu os fatos, atribuindo a falha à loja parceira cadastrada em sua plataforma (marketplace). A sentença julgou procedente o pedido e fixou indenização por danos morais no valor de R\$4.000,00. II. Questão em discussão 2. Há duas questões em discussão: (i) saber se a plataforma de marketplace responde solidariamente pelos danos decorrentes da não entrega de produto adquirido por meio de seu sítio eletrônico; e (ii) saber se o valor fixado a título de indenização por danos morais mostra-se proporcional às peculiaridades do caso concreto. III. Razões de decidir 3. Trata-se de relação de consumo, em que se aplica o Código de Defesa do Consumidor, sendo a plataforma de marketplace considerada fornecedora, por integrar a cadeia de fornecimento. 4. A responsabilidade da plataforma é solidária, nos termos do art. 7º, parágrafo único, e do art. 25, §1º, do CDC, por exercer atividade que viabiliza a concretização do negócio e receber contraprestação financeira, atraindo a teoria do risco do empreendimento. 5. Restou comprovada a falha na prestação do serviço, uma vez que a empresa, mesmo intermediando a compra e tratando diretamente com a consumidora, não garantiu a entrega do produto. 6. Configurado o dano moral, dada a frustração da legítima expectativa da consumidora e o caráter essencial do bem não entregue, é devida a indenização compensatória. 7. **O quantum de R\$4.000,00, todavia, mostra-se excessivo, não se vislumbrando desdobramento mais gravoso, considerando-se, ainda, o valor total da compra (inferior a R\$700,00), o curto período entre a aquisição e o estorno. Razoável a sua redução para R\$2.000,00**. IV. Dispositivo Recurso parcialmente provido. (0005788-54.2022.8.19.0087 – APELAÇÃO – Des(a). MARIA DA GLORIA OLIVEIRA BANDEIRA DE MELLO - Julgamento: 07/08/2025 - DECIMA TERCEIRA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 22ª CÂMARA CÍVEL))

- **Dos Honorários Advocatícios:**

Os autores apelantes afirmam que os honorários advocatícios devem ser majorados.

Na hipótese, os honorários advocatícios foram fixados por apreciação equitativa, nos termos do § 8º do art. 85 do CPC, observados os critérios estabelecidos no § 2º do mesmo dispositivo.

Considerando tratar-se de causa de baixa complexidade e que a demanda tramitou por menos de dois anos até ser sentenciada, mostra-se adequada a verba honorária fixada em R\$ 1.000,00 (mil reais), não havendo razão para sua majoração.

- **Dos honorários recursais:**

Por fim, considerando o desprovimento da apelação interposta pela parte ré, impõe-se a majoração dos honorários advocatícios, nos termos do art. 85, § 11, do CPC. Assim, majora-se a verba honorária fixada na sentença de R\$ 1.000,00 (mil reais) para R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais), mantida a forma de fixação por apreciação equitativa.

- **Dispositivo:**

Diante do exposto, encaminha-se o voto no sentido de **CONHECER** da apelação e do recurso adesivo, **NEGAR PROVIMENTO** à apelação interposta pela ré e **DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso adesivo dos autores, para determinar a restituição em dobro dos valores indevidamente pagos, mantida, no mais, a sentença tal como lançada. Em razão do desprovimento da apelação da ré, majoram-se os honorários advocatícios de R\$ 1.000,00 para R\$ 1.500,00, nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

Rio de Janeiro, na data da sessão de julgamento.

Desembargadora **CINTIA SANTARÉM CARDINALI**
Relatora