Tribunal de Mato Grosso condena plataforma de e-commerce a indenizar vítima de fraude em compra de brinquedo

Mulher perdeu R$ 4,3 mil ao cair em golpe iniciado no chat oficial de vendas online e receberá indenização de R$ 5 mil

Uma consumidora que sofreu prejuízo de R$ 4.312,00 após ser enganada em uma transação de carrinho elétrico infantil realizada em plataforma digital terá direito ao reembolso integral e ao pagamento de R$ 5 mil como compensação por danos morais. A sentença partiu da Terceira Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de Mato Grosso (TJMT), que apontou a responsabilidade das empresas operadoras do comércio eletrônico pela fraude que teve início no sistema de chat da plataforma.

De acordo com os autos do processo, o vendedor cancelou a compra inicial realizada pela consumidora. Posteriormente, ela recebeu um aviso através do chat institucional da plataforma alertando que seria preciso efetuar novo pagamento para regularizar o pedido, justificado por uma suposta falha no registro do produto.

O diálogo foi transferido para o aplicativo WhatsApp, onde a consumidora foi convencida a depositar R$ 4.312,00. Após realizar a transferência bancária, o produto nunca chegou ao seu destino. Prejudicada, a consumidora moveu uma demanda judicial perante a 2ª Vara Cível de Rondonópolis.

Na primeira decisão, os estabelecimentos foram responsabilizados conjuntamente pela devolução do valor e pela indenização de R$ 2 mil referente aos danos causados. As empresas apresentaram recurso argumentando que o engano ocorreu fora do ambiente protegido do sistema e que a consumidora não teria seguido corretamente as recomendações de proteção ao continuar conversando via WhatsApp.

Ao examinar o recurso interposto, o desembargador Carlos Alberto Alves da Rocha salientou que o golpe iniciou-se dentro do canal de comunicação oficial da plataforma, aproveitando dados específicos da negociação para ganhar confiabilidade perante a vítima.

O magistrado entendeu que o deslocamento posterior da conversa para um serviço de mensageria não eximiria as empresas de sua responsabilidade legal.

A conclusão foi que o engano deriva dos perigos inerentes aos negócios realizados por plataformas de comércio digital, configurando deficiência na execução do serviço. O tribunal também rejeitou a argumentação de responsabilidade exclusiva da consumidora, já que ela foi manipulada por uma abordagem originária de um canal autorizado.

Apoiando-se no Código de Defesa do Consumidor (CDC), os magistrados estabeleceram a responsabilidade objetiva e conjunta das empresas, as quais devem arcar com prejuízos decorrentes de problemas na proteção dos seus serviços oferecidos.

O Tribunal acolheu parcialmente o recurso da consumidora, elevando a compensação por danos morais de R$ 2 mil para R$ 5 mil. A câmara levou em consideração o dano econômico, a insatisfação pela ausência do produto e o impacto na confiança que a consumidora tinha na plataforma.

Contudo, o pedido de devolução em valor dobrado foi desacolhido. Conforme a sentença, esse tipo de restituição se destina a cobranças abusivas executadas diretamente pelo fornecedor, ao passo que na situação em análise, o dinheiro foi transferido diretamente para uma pessoa desonesta.

O julgamento foi unânime. A Terceira Câmara de Direito Privado desaprovó o recurso das empresas e confirmou a restituição de R$ 4.312,00, além de estabelecer o valor de R$ 5 mil para a indenização referente aos danos morais.