

Guia Básico do Consumidor: Proteja-se de Golpes Digitais

Iniciativa conjunta da Coordenadoria dos Juizados Especiais e do Juiz membro da Terceira Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do Tribunal de Justiça do Amazonas

Bem-vindo ao nosso guia essencial de segurança digital! Em celebração ao mês do consumidor, apresentamos informações valiosas para que você possa identificar, prevenir e se proteger contra as fraudes online mais comuns no ambiente digital atual. Conhecimento é sua primeira linha de defesa!

Organização e Elaboração:

Desembargadora Nélia Caminha Jorge - Coordenadora-Geral dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais da Capital e do Interior do Estado do Amazonas.

Dr. Flávio Henrique Albuquerque de Freitas - Juiz de Direito membro da 3ª Turma Recursal e Titular do 3º Juizado da Fazenda Pública Estadual e Municipal

Jhulliem Raquel K de Sena Rodrigues - Assessora de Juiz de Entrância Final



Golpe Não Tem Troco: Saiba como evitar essa cilada!



Os criminosos estão cada vez mais sofisticados e criativos na aplicação de golpes digitais. A cada dia, surgem novas armadilhas que se aproveitam da confiança, da pressa e, sobretudo, do desconhecimento do consumidor. [O Relatório de Identidade e Fraude 2025, feito pela Serasa Experian](#), mostra que **51% dos brasileiros** foram vítimas de fraude no último ano, sendo que mais da metade dessas pessoas (54,2%) teve perdas financeiras. Foram 11,5 milhões de registros de fraude em 2024, crescimento de **9,4%**.

Pensando na prevenção e na informação como ferramentas fundamentais de proteção, o **Tribunal de Justiça do Amazonas**, por meio de uma parceria entre a **Coordenadoria-Geral dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais** e o Juiz membro da **Terceira Turma Recursal**, Dr. Flávio Henrique Albuquerque de Freitas, lança a presente cartilha: **“Guia Básico do Consumidor – Proteja-se de Golpes Digitais”**.

Esta é a **primeira edição** de uma **série de cartilhas informativas** que serão elaboradas conjuntamente pela Coordenadoria e pelo magistrado membro da Terceira Turma Recursal, com o objetivo de **aproximar o conteúdo jurídico produzido e julgado pelas Turmas Recursais do dia a dia do cidadão amazonense**. A proposta é tornar o conhecimento acessível ao público em geral, explicando **de forma clara e direta as matérias mais recorrentes nos juizados** e **orientando sobre como agir diante de situações semelhantes**.

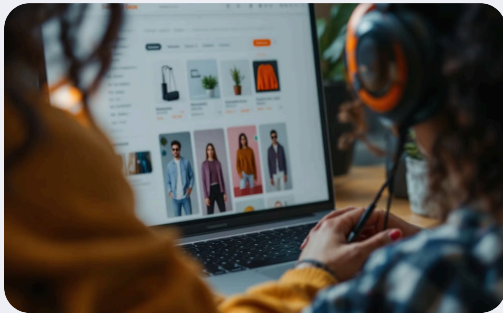
Nesta edição inaugural, reunimos as fraudes mais comuns enfrentadas pelo consumidor atualmente:

- **Ligações de falsos funcionários de instituições financeiras informando sobre transações inexistentes**
- **Promoções e ofertas imperdíveis em sites fraudulentos**
- **Falsos e-mails de confirmação de compras não realizadas**
- **Golpes em vendas através de plataformas online (Ex: OLX, Mercado Livre)**

⚠ **Atenção!** Lembre-se: **O conhecimento é sua primeira linha de defesa**. Vamos juntos fortalecer os direitos do consumidor e combater a desinformação. Boa leitura!

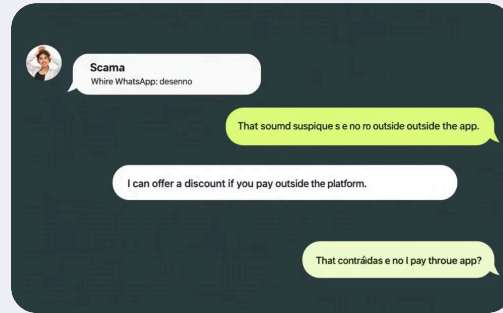
Golpe de Falsa Venda em Plataforma Online

Entenda como funciona esse golpe cada vez mais comum e saiba como se proteger efetivamente:



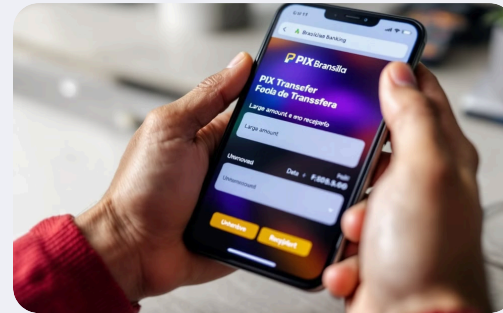
1. Interesse no Produto

Você demonstra interesse em um produto com preço muito atrativo em sites como OLX, Mercado Livre, Enjoei. Os anúncios têm imagens de boa qualidade e descrições convincentes para parecerem legítimos.



2. Contato Suspeito

Após efetuar a compra, o golpista entra em contato rapidamente, solicitando pagamento fora da plataforma ou alegando necessidade de complementação de valor. Pode enviar links falsos dizendo ser do site ou alegar problemas no sistema.



3. Pagamento Externo

Você realiza o pagamento diretamente ao golpista via transferência, PIX ou boleto, perdendo a proteção da plataforma. O fraudador pode enviar comprovantes falsos de envio do produto para ganhar tempo e logo depois o anúncio é apagado.



4. Prejuízo

Você perde o dinheiro investido e não recebe o produto. Como a transação foi realizada fora do ambiente seguro, fica sem respaldo legal e as garantias de reembolso da plataforma.

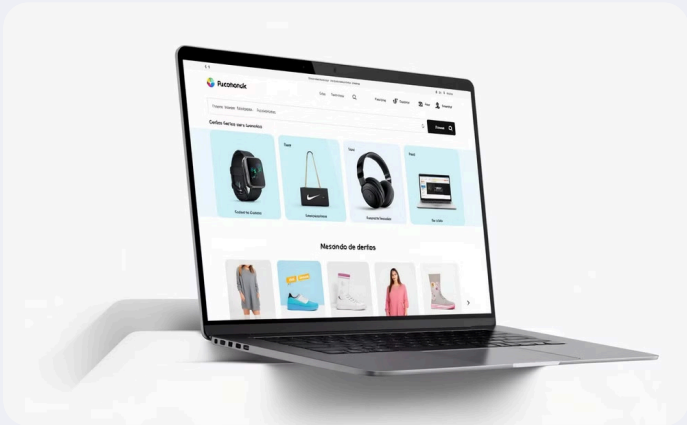
ALERTA DE SEGURANÇA: Sempre finalize suas compras DENTRO da plataforma oficial para garantir sua segurança e proteção contra fraudes. Nunca aceite negociar por WhatsApp, e-mail ou telefone fora do ambiente seguro do site, e principalmente, não faça pagamentos em links enviados diretamente pelo vendedor quando estiver comprando pelo site!

DICAS ADICIONAIS:

- Verifique a reputação do vendedor, observando há quanto tempo ele possui o perfil na plataforma de vendas e quantas entregas realizou com sucesso
- Evite vendedores com baixa reputação, avaliações negativas ou perfis muito recentes (menos de 6 meses)
- Utilize sempre o sistema de pagamento próprio da plataforma, que oferece proteção ao comprador em caso de reembolso e devoluções.
- Guarde todos os comprovantes e prints das conversas até a finalização completa da compra
- Se notar qualquer comportamento suspeito, denuncie imediatamente à plataforma

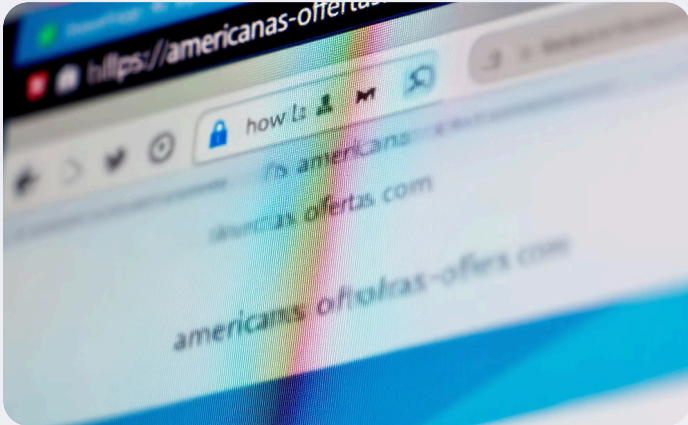
Golpe do Site Falso

Sites com preços baixos demais direcionam o pagamento para CNPJs estranhos. **Pesquise a reputação antes de comprar!**



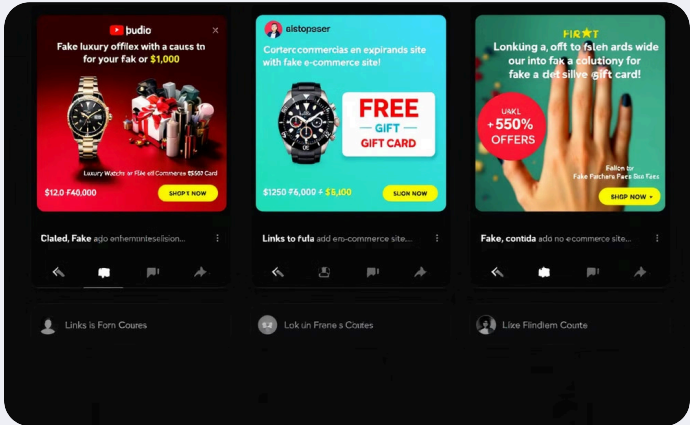
Preços Irreais

Criminosos criam sites que imitam lojas legítimas, com designs e logotipos similares, oferecendo produtos com preços muito abaixo do mercado. Essa diferença gritante nos preços deve servir como um alerta imediato.



URLs Modificados

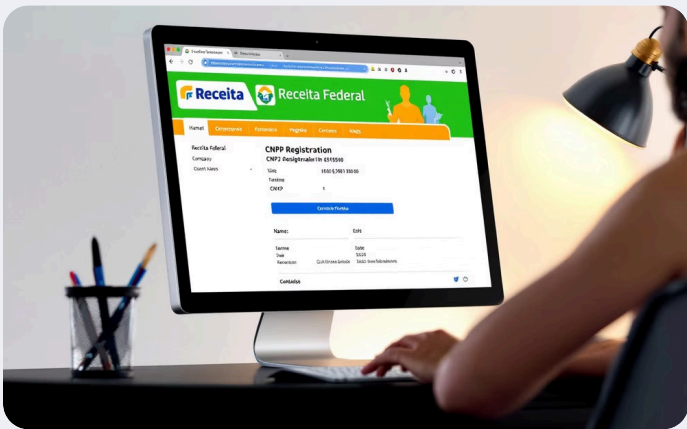
Os golpistas copiam varejistas conhecidas como Americanas, Magazine Luiza e Amazon, mas com alterações nos URLs (link do site) como "magazineluiza-black.com". Verifique sempre se o endereço do site está correto e se há um cadeado na barra de navegação.



Anúncios Patrocinados

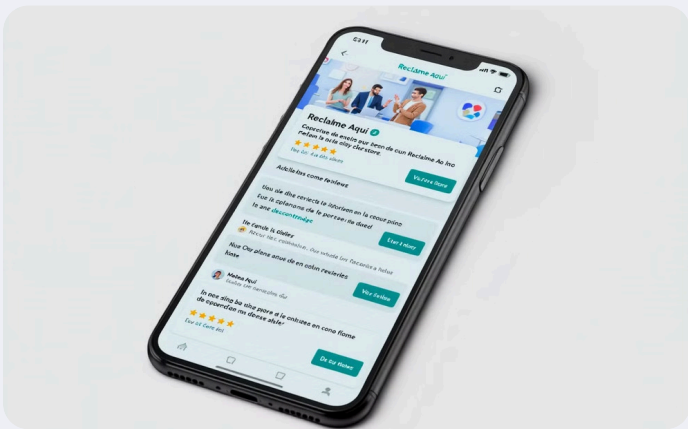
Fraudadores investem em anúncios nas redes sociais e motores de busca, fazendo suas páginas falsas aparecerem entre os primeiros resultados para dar falsa sensação de legitimidade.

Como verificar a autenticidade de um site:



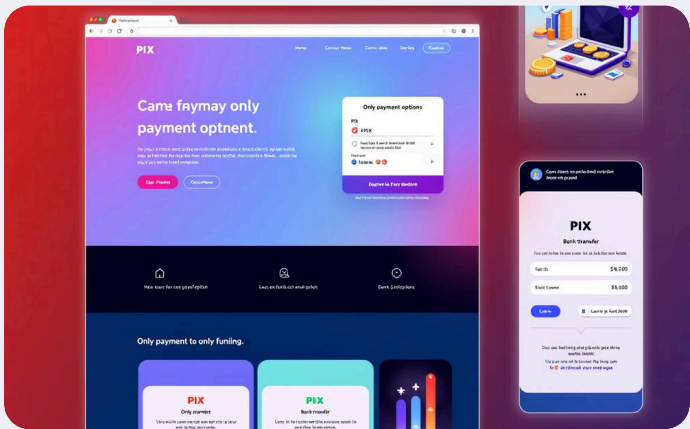
Verifique o CNPJ

- Confira o CNPJ da empresa informado no site ou no boleto de pagamento da compra no site da [Receita Federal](#) pra saber a quem pertence
- Verifique há quanto tempo o CNPJ foi registrado



Pesquise a Reputação

- Consulte sites como [Reclame Aqui](#) e [consumidor.gov](#);
- Pesquise o nome da loja ou do site com palavras como "golpe" ou "confiável" no Google para saber se há reclamações a seu respeito



Atenção aos Pagamentos

- Desconfie de lojas que só aceitam PIX ou transferência;
- Na maioria dos casos, após pagamento, o produto nunca é entregue e o site desaparece

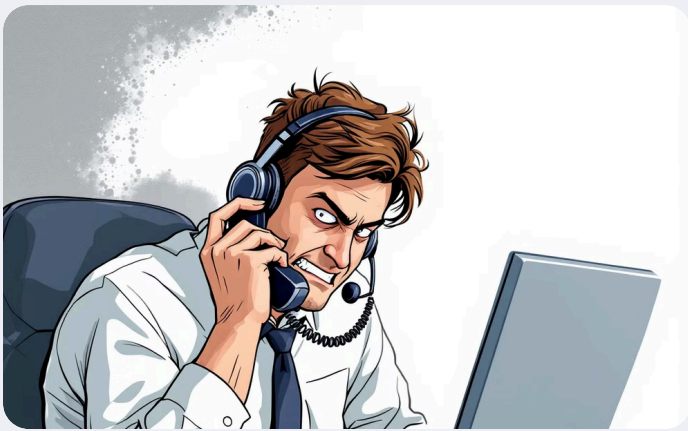
Dica de Segurança: Antes de comprar, verifique se o site tem canais de atendimento efetivos.

Sites fraudulentos geralmente disponibilizam apenas formulários que nunca são respondidos ou telefones que não funcionam.

A ausência de endereço físico da loja verificável também é um forte indicador de fraude. Fique atento a ofertas tentadoras demais!

Golpe do Falso Atendente Bancário

Tudo começa com o recebimento de um **SMS ou e-mail alarmante**, que aparenta ser do seu banco. A mensagem fala em **bloqueio da conta, transação suspeita ou necessidade urgente de atualização cadastral**. Em seguida, **você recebe uma ligação de um número desconhecido**, e do outro lado da linha, um falso atendente se identifica como funcionário da instituição financeira, oferecendo “ajuda” para resolver o suposto problema.



Como o Golpe Começa

Mensagens alarmantes por SMS ou e-mail simulando ser do seu banco, informando sobre supostas irregularidades ou transações suspeitas em sua conta.

O Falso Atendente

O golpista se **apresenta como atendente bancário**, utiliza **linguagem formal e técnica**, e frequentemente demonstra **conhecimento prévio de alguns dados pessoais da vítima**, o que aumenta a credibilidade da farsa.

Em muitos casos, o **falso atendente solicita informações confidenciais**, como senhas, números do cartão ou códigos de segurança, alegando que precisa deles para resolver o problema. Em outras situações, ele **instrui a vítima a instalar um aplicativo** suspeito ou de acesso remoto, pedindo inclusive que **deixe o celular com a tela virada para baixo**, sob o pretexto de estar “realizando os procedimentos de segurança” na conta bancária.

O Roubo de Dados

Com as informações sensíveis em mãos — muitas vezes repassadas voluntariamente pela própria vítima — o golpista dá início à fraude. Ele **acessa a conta bancária**, realiza **transferências**, efetua **pagamentos indevidos** e, em alguns casos, até **contrata empréstimos em nome da vítima**. Os valores geralmente são direcionados para contas de laranjas ou outros integrantes do esquema criminoso, dificultando a recuperação do dinheiro.

Sinais de Alerta - Como Identificar o Golpe



Urgência Excessiva

O golpista pressiona para que você tome ações imediatas e usa tons ameaçadores sobre bloqueio de conta caso não aja rapidamente.



Pedido de Dados Sensíveis

Solicitação de senhas, tokens ou códigos de segurança e orientação para desativar recursos de segurança do aplicativo bancário e instalar aplicativos estranhos no seu celular.



Ligações Incomuns

Contatos fora do horário comercial do banco e insistência para resolver o problema imediatamente sem desligar a ligação.

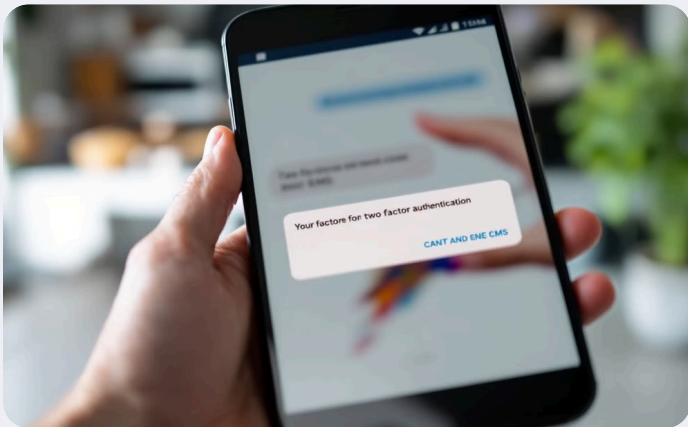
Como Se Proteger



Desligue e Confirme

Desconfie de qualquer contato telefônico que solicite seus dados bancários.

Desligue e entre em contato com seu banco através dos canais oficiais.



Segurança Reforçada

Configure alertas de transações, ative a verificação em duas etapas e nunca compartilhe informações bancárias por mensagens.



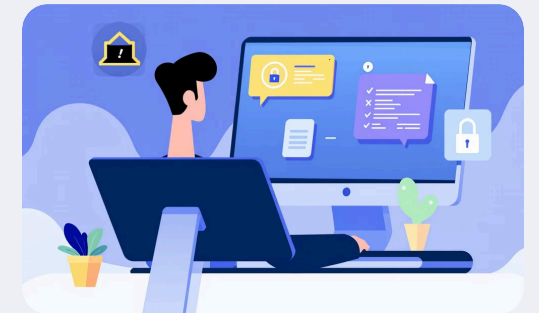
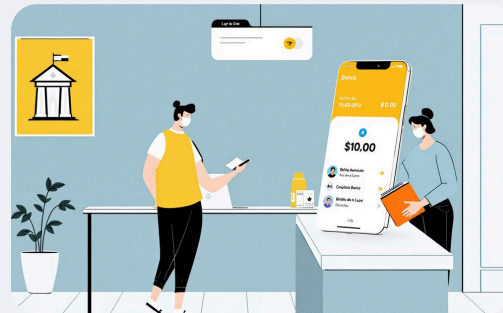
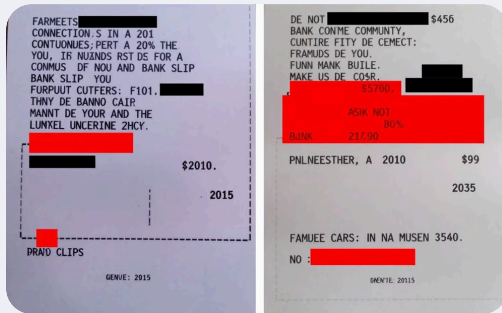
Monitoramento Constante

Verifique regularmente seu extrato bancário e, caso seja vítima, registre um [Boletim de Ocorrência](#) e notifique seu banco imediatamente.

Lembre-se: O banco nunca liga para pedir que você faça transferências para "contas seguras" ou para cancelar transações supostamente fraudulentas. Se receber esse tipo de contato, é certamente um golpe.

Golpe do Boleto Falso

Golpistas se aproveitam de contas em atraso ou cobranças recorrentes para aplicar um golpe silencioso e eficaz: o **envio de boletos falsificados**. Esses boletos geralmente apresentam **valores ligeiramente menores que os originais**, induzindo a vítima ao pagamento. No entanto, o **código de barras foi adulterado** e redireciona o valor para **contas de terceiros envolvidos no esquema**, resultando no **desvio do dinheiro e manutenção da dívida original**.



Como Funciona o Golpe

Os criminosos obtêm dados de consumidores através de vazamentos;

Criam boletos quase idênticos aos originais, alterando informações cruciais como código de barras e beneficiário.

Muitas vítimas só descobrem o golpe quando são notificadas sobre a falta de pagamento pela empresa legítima, semanas depois.

Como Verificar a Autenticidade

Antes de efetuar qualquer pagamento, verifique o número do banco, o CNPJ do beneficiário e se o nome da empresa está correto.

- Utilize o aplicativo do seu banco para escanear o código de barras
- Em caso de dúvida, contate a empresa credora pelos canais oficiais para confirmar se o boleto pertence a ela;
- Desconfie de boletos com erros de português ou design amador

Sinais de Alerta

- Descontos incomuns ou valores ligeiramente diferentes da dívida original
- E-mails com erros gramaticais ou de formatação
- Boleto recebido sem solicitação prévia
- URLs (site) suspeitos ou redirecionamentos por email
- CNPJ incorreto ou ausência do nome completo da empresa

Medidas Preventivas

- Cadastre contas recorrentes em débito automático
- Mantenha registro organizado de suas contas mensais
- Ative notificações de cobrança das empresas
- Nunca clique em links de e-mail para acessar boletos enviado por emails que não são os oficiais da empresa cobradora;
- Mantenha um bom antivírus atualizado em seus dispositivos

Lembre-se: A prevenção é sempre o melhor caminho. Dedicar alguns minutos para verificar a autenticidade de um boleto pode evitar prejuízos financeiros significativos.

Como Se Proteger – Dicas de Ouro!



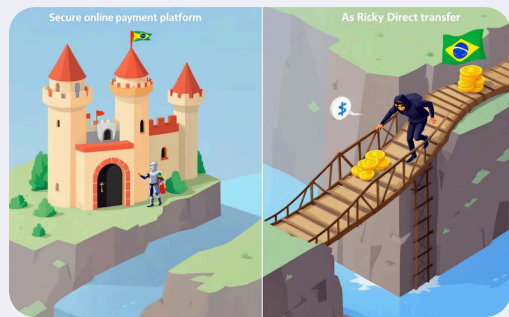
Desconfie do fácil demais

Se parece bom demais para ser verdade, provavelmente é um golpe.

Ofertas com **descontos exorbitantes, promessas de ganhos rápidos** ou **produtos com preços muito abaixo do valor de mercado** devem acender o sinal de alerta. Golpistas se aproveitam da pressa ou da empolgação para induzir o consumidor ao erro.

Antes de finalizar qualquer compra, **pesquise a reputação da empresa:**

- Consulte sites especializados como **Reclame Aqui** ou [consumidor.gov.br](https://www.consumidor.gov.br);
- Leia as avaliações e **experiências de outros clientes**;
- Desconfie de lojas que **não possuem CNPJ, endereço físico** ou **canal de atendimento confiável**.



Evite pagamentos "por fora"

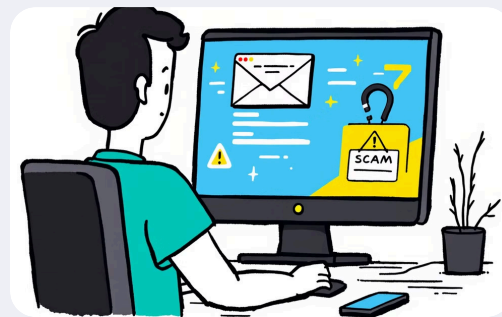
Nunca realize pagamentos fora das plataformas oficiais de compra.

Golpistas costumam sugerir **transações diretas**, prometendo **descontos maiores** ou dizendo que assim evitam taxas da plataforma.

Essa prática é arriscada e pode resultar em **prejuízo financeiro** sem qualquer garantia de entrega do produto ou serviço.

- **Use sempre os meios de pagamento das plataformas oficiais** (cartão, boleto, PIX autenticado);
- **Desconfie de vendedores que pedem transferências diretas**, especialmente via PIX ou link de pagamento enviado em conversa privada;
- **Nunca envie dinheiro para contas de pessoas físicas desconhecidas.**

Lembre-se: plataformas sérias oferecem camadas de proteção ao comprador. Ao pagar por fora, você perde esse direito.



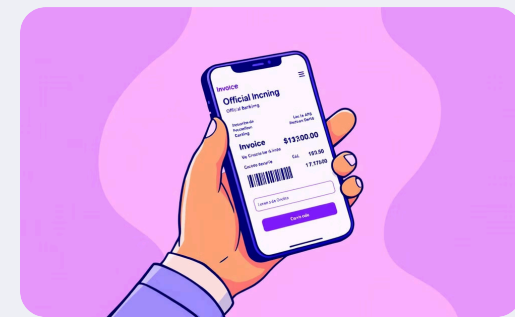
Não clique. Não forneça. Desconfie.

Golpistas usam e-mails, mensagens e ligações falsas para enganar e roubar dados sensíveis. Um simples clique ou uma informação passada pode causar grandes prejuízos.

Siga estas recomendações:

- **Nunca clique em links suspeitos** recebidos por SMS, WhatsApp ou e-mail;
- **Jamais forneça senhas, números de cartão ou códigos de confirmação por telefone**, mesmo que o interlocutor se identifique como funcionário do banco;
- **Nunca instale aplicativos por recomendação feita por ligação telefônica** – esse é um método comum para tomar o controle do seu aparelho.

⚠ Ao suspeitar de algo, entre em contato imediatamente com seu banco – utilize o telefone oficial, disponível no site da instituição ou impresso no verso do cartão.



Verifique antes de pagar

Boletos falsificados estão entre os golpes mais comuns aplicados contra consumidores. Para não cair nessa armadilha, **confira sempre as informações antes de efetuar o pagamento.**

🔍 Fique atento:

- **Verifique o nome e o CNPJ do beneficiário** no momento do pagamento;
- **Use o leitor de código de barras do seu aplicativo bancário** para visualizar os dados reais do boleto;
- **Compare o valor e o vencimento** com o que foi informado pela empresa;
- **Evite digitar manualmente o código de barras**, pois facilita erros e fraudes;
- **Em caso de dúvida, entre em contato com a empresa pelos canais oficiais** antes de pagar qualquer valor.

Lembre-se: **pagamento errado ou fraudado pode significar prejuízo direto e, muitas vezes, irreversível.**

Você está mais preparado – e pode ajudar outros a estarem também!

Agora que você conhece as principais armadilhas digitais, está melhor equipado para se proteger de fraudes. Mas **a atenção deve continuar**: os golpistas estão sempre se atualizando – e a sua melhor defesa é a **informação correta e atualizada**.

🗣 Compartilhe esta cartilha com amigos, familiares e colegas. Especialmente com quem possa estar mais vulnerável. A **educação digital é um escudo coletivo contra golpes!**

Proteja-se. Informe-se. Compartilhe.

Como as Turmas Recursais do Tribunal de Justiça do Amazonas estão decidindo alguns desses casos?

Débito de energia pago por boleto falso



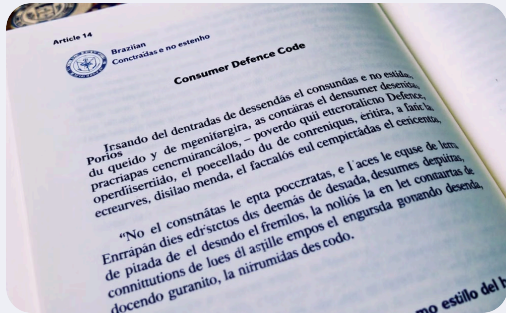
Entendimento da Turma

A Turma Recursal dos Juizados Especiais do Amazonas entende que o consumidor deve ter atenção redobrada ao receber boletos por e-mail. Isso porque, normalmente, as empresas de energia elétrica enviam as faturas impressas direto para a casa do cliente e não por email.



Responsabilidade do consumidor

A Justiça entende que, nesses casos, o consumidor também tem responsabilidade e deve agir com cuidado para evitar cair em golpes.



Base legal

O Código de Defesa do Consumidor (art. 14, § 3º, II) diz que **a empresa não pode ser responsabilizada quando o problema aconteceu por culpa exclusiva do próprio consumidor ou de terceiros.**

Por isso, quando o cliente paga um boleto falso porque não conferiu as informações ou usou canais não oficiais, a Justiça pode entender que a culpa foi do próprio consumidor.

Isso reforça a importância de sempre verificar os dados do boleto, usar os canais oficiais das empresas e desconfiar de cobranças recebidas por e-mail ou aplicativos desconhecidos.

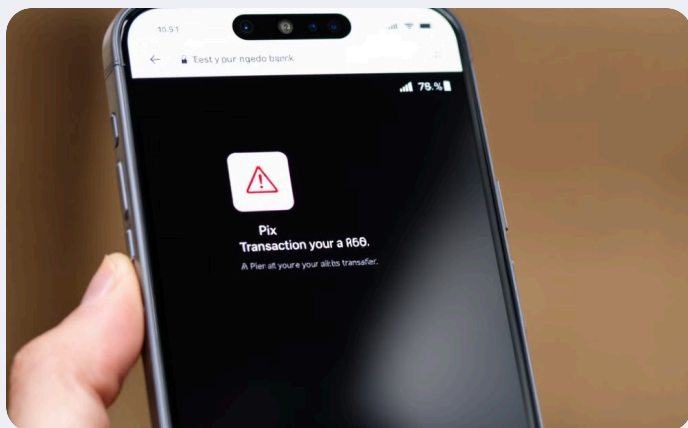


Decisão final

Recurso NEGADO.

A Turma Recursal entendeu que a culpa foi do consumidor por não ter verificado corretamente o boleto antes de pagar. Por isso, **manteve a decisão do juiz**, que havia negado o pedido de indenização.

Pix enviado para golpista: consumidor pediu cancelamento imediato ao banco



Golpe do PIX

O consumidor caiu em um golpe e transferiu dinheiro via **PIX** para a conta de um fraudador.

Assim que percebeu que havia sido enganado, **pediu imediatamente o bloqueio da transação ao banco.**



Falha do Banco

A instituição financeira **não atendeu ao pedido de bloqueio da transação**, mesmo tendo mecanismos disponíveis para isso. Deixou de agir com agilidade e **não usou as ferramentas que poderiam ter evitado o prejuízo**, caracterizando **falha na prestação do serviço.**



Decisão Judicial

RECURSO ACEITO.

A Turma entendeu que o banco **poderia ter evitado o dano**, e por isso **confirmou a indenização por danos morais**, dando **ganho de causa ao consumidor.**

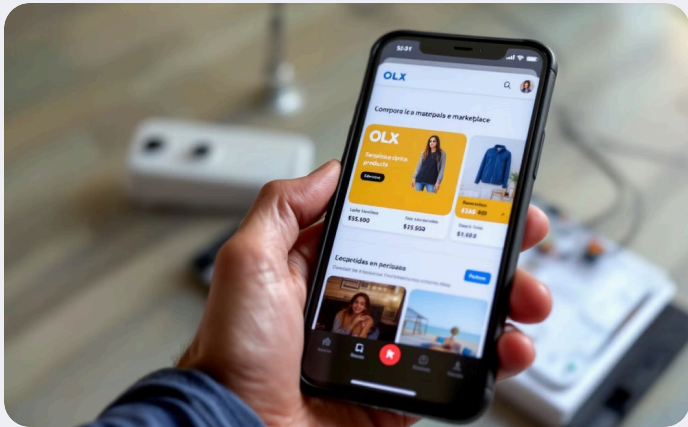
Data do julgamento: 12/09/2024 | **Data da publicação:** 12/09/2024

Processo nº: 0478844-68.2024.8.04.0001 | Juiz(a): Irlena Leal Benchimol | 1ª Turma Recursal - Manaus

Resumo da decisão: AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR PERDAS FINANCEIRAS E DANOS MORAIS. **GOLPE** DO PIX. O CLIENTE PEDIU O BLOQUEIO A TEMPO. MECANISMO DE DEVOLUÇÃO DISPONÍVEL. BANCO NÃO ATENDEU AO PEDIDO. FALHA NO SERVIÇO COMPROVADA. DANOS MORAIS CONFIRMADOS.

Golpe na plataforma OLX

Entenda como aconteceu o golpe que envolveu comprador e vendedor inocentes:



O Anúncio Suspeito

Um vendedor colocou um produto à venda na plataforma OLX. O que ele não esperava é que **um golpista copiasse o anúncio**, divulgando o mesmo item com **preço muito abaixo do mercado** — algo que já deveria servir como **alerta de golpe**.



O Intermediário Fraudulento

Se passando por vendedor ou comprador, **o golpista entrou em contato com as duas partes**, fingindo ser o responsável pela negociação. Com isso, **enganou o comprador e o verdadeiro vendedor ao mesmo tempo**, se colocando como o “intermediador” da venda.



Pagamento Desviado

O golpista então forneceu **os dados bancários de terceiros**, convencendo o comprador a realizar o **PIX ou transferência diretamente para ele**. O dinheiro foi enviado, mas **o produto nunca chegou**, pois o verdadeiro vendedor **não recebeu o valor da venda**.

Decisão Judicial: A **Turma Recursal reconheceu culpa de ambas as partes**: tanto o comprador quanto o vendedor agiram com **falta de cautela**, permitindo que um terceiro (o golpista) intermediasse a negociação.

Resultado:

- O **vendedor foi condenado a devolver metade do valor** recebido indevidamente.
- O **pedido de indenização por dano moral foi negado**, pois não ficou configurada conduta que justificasse reparação desse tipo.

📌 Lição do caso:

Negociações feitas fora das plataformas oficiais e com pessoas desconhecidas aumentam muito o risco de golpe. Sempre trate **diretamente com o anunciante real** e **verifique todos os dados antes de transferir qualquer valor**.

Processo: 0441874-06.2023.8.04.0001

2ª Turma Recursal de Manaus | Relatora: Maria do Perpétuo Socorro da Silva Menezes | Julgamento: 02/09/2024

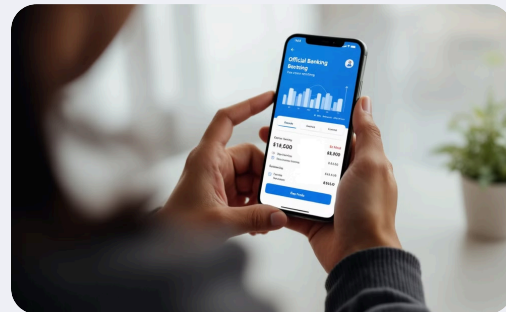
Resumo da decisão: RECURSO PARCIALMENTE ACEITO. **GOLPE** DA OLX. Fraude cometida por terceiro que agiu como intermediário. Comprador e vendedor não conheciam o esquema. Pagamento feito para o golpista. Tribunal reconheceu culpa de ambas as partes. Vendedor condenado a pagar metade do valor do negócio. Pedido de dano moral negado.

Pagamento de Dívida por boleto falso



O Golpe do Boleto Falso

Fraudadores enviam **boletos falsos com aparência legítima**, muitas vezes com valores corretos ou ligeiramente menores, para enganar o consumidor. Ao efetuar o pagamento, o valor é desviado para contas de terceiros.



🔒 Onde o consumidor errou:

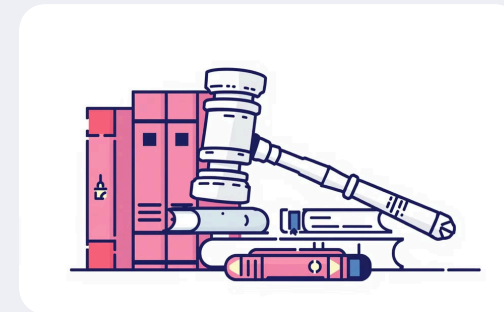
❌ Canais inseguros

O boleto **não foi enviado pelos canais oficiais** do banco ou da empresa credora (como aplicativo, site oficial ou correspondência física segura).



⚠️ Falha na verificação

O consumidor **não conferiu os dados do documento**, como **nome do beneficiário, CNPJ e banco emissor**, que **não pertenciam à instituição correta**.



Decisão Judicial

A Turma Recursal entendeu que o banco **não teve culpa** no caso, pois o pagamento foi feito por um **boleto falso**, enviado **fora dos canais oficiais** da instituição financeira.

A situação foi classificada como **fortuito externo** – ou seja, um evento **fora do controle do banco** –, o que **afasta a responsabilidade do fornecedor**, conforme prevê o **Art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor (CDC)**.

Resultado: Sentença original foi modificada a favor do banco, que não foi obrigado a pagar nada ao consumidor que pagou o boleto fraudulento e perdeu todo o valor para os golpistas.

Processo nº: 0588618-67.2023.8.04.0001 | **Tribunal:** 2ª Turma Recursal de Manaus

Relatora: Luciana da Eira Nasser | **Julgamento:** 30/08/2024

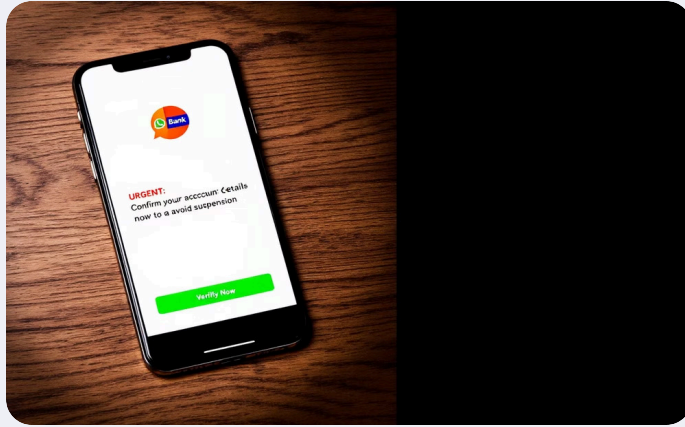
📌 Lição do caso:

Sempre que receber um boleto:

- ✓ Verifique os dados do beneficiário antes de pagar.
- ✓ Use o **aplicativo oficial do seu banco** para escanear o código de barras.
- ✓ Em caso de dúvida, **entre em contato com a empresa por canais oficiais**.
- ✓ Evite realizar pagamentos a partir de documentos recebidos por e-mail ou redes sociais, especialmente se não foram solicitados.

Golpe de "Phishing" por WhatsApp

O consumidor recebeu mensagens no WhatsApp de golpistas que se passaram por funcionários do banco, solicitando dados pessoais para "regularizar" uma suposta invasão de conta.



O Golpe em Ação

O que aconteceu: O consumidor recebeu mensagens no WhatsApp de golpistas que **se passaram por funcionários do banco**, alegando que sua conta havia sido invadida e que seria necessário "regularizar" a situação.



A Armadilha

Confiando na conversa, o cliente **forneceu dados pessoais e bancários**, acreditando estar se comunicando com o próprio banco.

Esse tipo de golpe é conhecido como **phishing**, uma fraude digital que tem como objetivo capturar dados sensíveis, como senhas e números de cartões.



Decisão Judicial

A Justiça **não responsabilizou o banco**.

O relator entendeu que houve **culpa exclusiva do consumidor**, que **compartilhou voluntariamente seus dados** com terceiros.

A decisão se baseou no **Art. 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor**, que exclui a responsabilidade do fornecedor quando o dano for causado **exclusivamente por culpa da vítima** ou de **terceiros**.

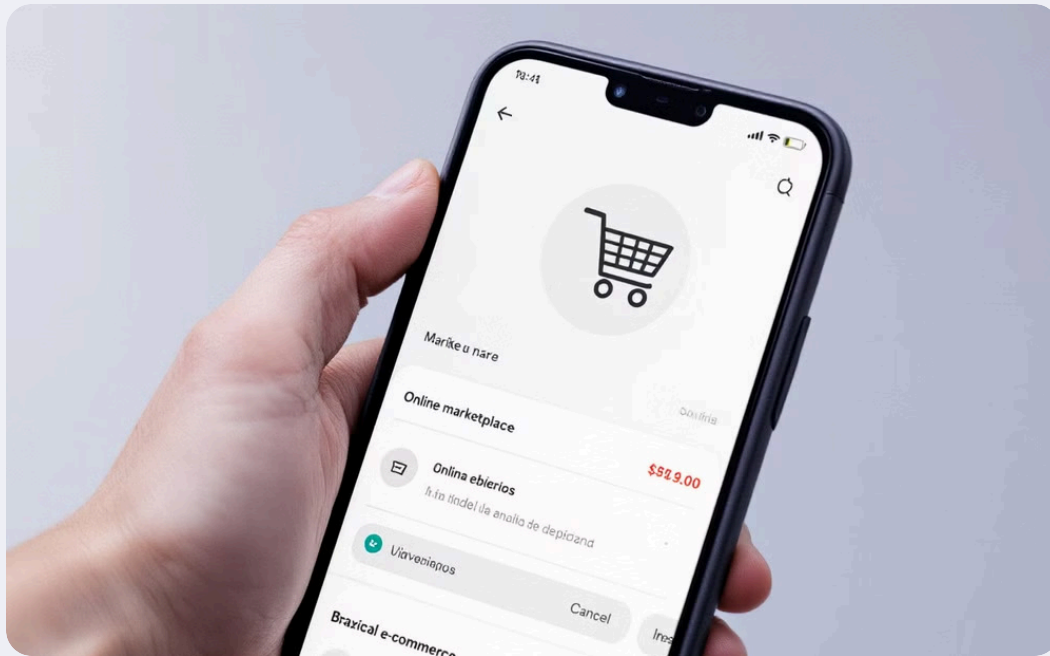
Resumo da Decisão: Sentença manteve a improcedência do pedido, seguindo o entendimento da 1ª Turma Recursal de Manaus sobre golpes do tipo "phishing" por WhatsApp.

Processo: 0023788-28.2024.8.04.1000

Julgado em 23/08/2024. Relator: Antônio Carlos Marinho Bezerra Júnior

Compra em Plataforma Online: Produto Não Entregue

Caso sobre compra realizada em plataforma de vendas, com pagamento confirmado mas sem entrega do produto.



O Problema

O consumidor comprou um produto por meio de uma plataforma de vendas online (Mercado Livre), teve o pagamento confirmado, mas **nunca recebeu o item adquirido**.



Decisão

A **plataforma de vendas foi responsabilizada** pela falha na entrega do produto, sendo considerada **responsável solidária** pelos danos causados ao consumidor.

Como **intermediadora da transação e receptora do pagamento**, a empresa faz parte da cadeia de consumo e **assume o risco do negócio**.

Resumo da Decisão: A Turma Recursal entendeu que, ao oferecer sua plataforma para compras e receber o valor pago, a empresa **assume a obrigação de garantir a conclusão segura da transação**.

A decisão se baseou no **princípio da boa-fé objetiva**, que exige das empresas **transparência, ética e lealdade** na relação com o consumidor. A plataforma de vendas foi condenada a reembolsar o pagamento do consumidor e a pagar indenização por danos morais.

Processo Número: 0545525-54.2023.8.04.0001

Relator: Antônio Carlos Marinho Bezerra Júnior - **Órgão julgador:** 1ª Turma Recursal de Manaus **Data:** 26/07/2024