



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000181357

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001758-60.2025.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante GILMARA DA SILVA MASCARENHAS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado SHPP BRASIL INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO E SERVIÇOS DE PAGAMENTOS LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA E FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA.

São Paulo, 5 de março de 2026.

MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1001758-60.2025.8.26.0506

Apelante: Gilmara da Silva Mascarenhas

Apelado: Shpp Brasil Instituição de Pagamento e Serviços de Pagamentos Ltda

Comarca: Ribeirão Preto

Voto nº 7.339

APELAÇÃO CÍVEL. CONSUMIDOR. COMPRA EM MARKETPLACE (SHPP). FRAUDE PRATICADA POR TERCEIRO ("GOLPE DO GERENTE"). TRANSAÇÃO REALIZADA FORA DO AMBIENTE DA PLATAFORMA. PAGAMENTO VIA PIX PARA TERCEIRO ESTRANHO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA (ART. 14, § 3º, II, DO CDC). FORTUITO EXTERNO. DEVER DE INDENIZAR NÃO CONFIGURADO. RECURSO DESPROVIDO.

Responsabilidade Objetiva e Fortuito Externo: Embora a responsabilidade do prestador de serviços seja objetiva (Art. 14, CDC), ela é afastada diante de fortuito externo. No caso, a fraude não decorreu de falha no sistema de segurança da Shopee, mas de engenharia social praticada por terceiros fora do ecossistema da ré.

Quebra do Nexo Causal (Culpa Exclusiva): O consumidor foi expressamente orientado pelos termos de uso a não realizar pagamentos fora da plataforma. Ao aceitar negociar via aplicativo de mensagens e realizar um PIX voluntário para uma pessoa física estranha à lide, o autor assumiu o risco, configurando a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima (Art. 14, § 3º, II, do CDC).

Dever de Cuidado do Consumidor: A utilização de logomarcas ou crachás falsos em perfis de mensagens não vincula a empresa, cabendo ao consumidor médio desconfiar de solicitações de pagamento direto que ignorem o carrinho de compras oficial.

Atuação Regular da Plataforma: A ré demonstrou ter agido com diligência ao banir a loja suspeita e estornar o valor da compra originalmente realizada dentro do seu sistema, cumprindo com sua parte no "Compra Garantida".

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pela parte autora, contra a r. sentença proferida às fls. 163/172, cujo relatório se adota, que julgou a demanda improcedente.

Em suas razões recursais (fls. 175/187), a parte autora sustenta a necessidade de reforma da sentença de primeira instância com base na responsabilidade objetiva da plataforma de *marketplace*, argumentando que a Shopee, ao intermediar relações de consumo e auferir lucro, deve garantir a segurança do ambiente virtual e responder pelos

riscos inerentes à sua atividade econômica. Fundamentando-se no Código de Defesa do Consumidor e nas teorias do risco-proveito, risco-criado e da garantia, a apelante defende que a fraude sofrida após a compra de um skate elétrico —na qual um suposto preposto da empresa alegou instabilidade no sistema —caracteriza um fortuito interno, assemelhando-se à responsabilidade consolidada pelo STJ para instituições financeiras em casos de fraudes digitais e engenharia social. Por fim, destaca que a falha nos mecanismos de prevenção e a ausência de ferramentas eficazes de estorno via PIX configuram defeito na prestação do serviço, justificando o dever de indenizar pelos danos materiais e morais suportados.

Recurso tempestivo e isento de preparo, ante a concessão dos benefícios da gratuidade da justiça (fls. 43/45).

Contrarrazões a fls. 261/275, preliminarmente, por sua ilegitimidade passiva e, no mérito, pelo desprovimento do recurso.

É o relato do essencial.

Indica a parte autora na inicial (fls. 1/7) que no dia 13.12.2024, por meio da plataforma da parte ré, a parte autora efetuou a compra de um Skate elétrico; após a compra, a parte autora recebeu informação de que a loja responsável pela venda do produto havia sido banida ou congelada na plataforma da parte ré; a parte autora recebeu contato de terceiro (Jhonathan), que se identificou como gerente geral da parte ré; esse terceiro informou à parte autora que o sistema da parte ré estava instável e que o pagamento efetuado estava retido pelo banco central; o terceiro, suposto gerente da parte ré, disse à parte autora que, caso ela efetuasse pagamento por meio da chave Pix informada por ele, terceiro, o produto seria entregue; a parte autora não recebeu a mercadoria nem a devolução dos valores pagos. Assim, pede, a condenação da parte ré a lhe restituir, em dobro, os valores pagos e a lhe pagar, a título de indenização por dano moral, o valor de R\$ 10.000,00.

Em sua contestação (fls. 51/68), o réu arguiu, preliminarmente, ilegitimidade passiva. No mérito, disse, em síntese, que: a parte autora já foi reembolsada pela compra realizada na plataforma da parte ré; após o cancelamento da compra, as demais transações foram efetuadas fora da plataforma da parte ré, pelo que não deve ser responsabilizada pelos danos causados à parte autora; o alegado dano moral não ficou configurado, tudo não passando de mero dissabor; e o valor de eventual indenização deve ser fixado com razoabilidade.

Sobreveio a improcedência da demanda.

Pois bem.

De entrada, rejeito a preliminar invocada em contrarrazões, vez que a sua apreciação se confunde com o mérito.

A controvérsia devolvida a este e. Tribunal cinge-se à caracterização da culpa da instituição financeira no caso.

Inicialmente, cumpre assinalar que a controvérsia decorre de típica relação de consumo (arts. 2º e 3º do CDC), uma vez que a autora figurava como destinatária final dos serviços prestados pela ré, circunstância que autoriza, em tese, a aplicação da inversão do ônus da prova, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

Ainda que assim não se entendesse, incumbia à demandada, à luz do regime geral de distribuição do ônus probatório previsto no artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil, demonstrar a ocorrência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito alegado, notadamente a inexistência de contribuição sua para a fraude narrada.

Tal encargo, contudo, foi devidamente cumprido.

Com efeito, a própria narrativa do caso pela autora, somada aos documentos acostados, evidencia que ela, de forma voluntária, passou a negociar a aquisição do equipamento fora do ambiente da plataforma da ré, mantendo contato direto com supostos funcionários após a compra originalmente realizada ter sido cancelada (fls. 23/31). Ademais, efetuou novo pagamento por meio do sistema PIX, utilizando chave indicada pelo fraudador por intermédio de aplicativo de mensagens (fls. 20 e 29/30).

Verifica-se, ainda, que o equívoco em que incorreu a autora também decorreu das imagens de perfil dos golpistas no aplicativo de comunicação, uma que ostentava a foto de um celular com a logomarca da ré, e a outra com a foto de um suposto crachá de funcionário da requerida, que, reforçando os indícios de fraude, foi a mesma utilizada para “comprovar” a legitimidade do contato (fls. 26 e 31). Nesse sentido, observa-se que a circunstância não foi criada, nem veiculada ou endossada pela plataforma de vendas por ela administrada.

Ainda, a demandada demonstrou, em sua defesa, que, ao aderir aos Termos e Condições de Uso da plataforma (“Termos e Condições do Compra Garantida”), a consumidora foi expressamente advertida de que apenas as transações realizadas no seu ambiente virtual estariam amparadas por garantia, além de que foi orientada a manter todas as transações dentro do aplicativo da “Shopee” ou no site oficial e ficar atenta a qualquer pessoa que peça para realizar pagamentos sem passar pela página de finalização da compra (fl. 59). Assim, ao desconsiderar tal orientação e optar por seguir as orientações do fraudador, fora do sistema seguro disponibilizado, a autora não pode imputar à ré a responsabilidade pelos prejuízos sofridos.

Como bem apontado na r.Sentença: *“Em verdade, o que se verifica dos autos é que houve culpa exclusiva da parte autora, que não hesitou em efetuar pagamento via Pix em conta de pessoa estranha.*

Note-se que a própria parte autora, na inicial, confessou que negociou



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

diretamente com o falsário, fora dos canais oficiais da parte ré, e aceitou pagar o valor por meio de chave pix, tendo por beneficiária terceira pessoa (fls. 03). Ou seja, a parte autora não tomou as devidas precauções para efetuar a transferência, a qual foi realizada voluntariamente (cf. fls. 20).

Ora, quando do recebimento do contato do suposto funcionário da parte ré e do pedido da transferência, era de se esperar adotasse as precauções necessárias, a fim de verificar a veracidade da mensagem, antes de realizar a transferência de valor. Bastaria ter entrado em contato direto com a parte ré para, assim, comprovar a veracidade da solicitada transação bancária.

No entanto, a parte autora assim não procedeu, e ingenuamente realizou pagamento ao falsário de valor da primitiva compra cancelada, o que afasta, portanto, qualquer responsabilidade da parte ré pelos prejuízos suportados pela parte autora, pois caracterizada a culpa exclusiva da vítima, nos termos do art. 14, § 3º, II do CDC."

Por fim, foi comprovada a regularidade da atuação da requerida ao restituir à autora o pagamento realizado por meio da plataforma da compra cancelada (fls. 57/58), bem como banir a loja em questão de seu domínio (fl. 22).

Era imprescindível que a comunicação se limitasse exclusivamente às plataformas e às ferramentas disponibilizadas pela apelada, que oferece protocolos de segurança que não foram observados pela apelante.

A controvérsia acerca da responsabilidade objetiva e do risco inerente à atividade desempenhada pelos apelantes somente teria pertinência caso restasse demonstrado que a fraude ocorreu apesar da estrita observância dos protocolos de segurança recomendados, o que não se verifica na hipótese dos autos.

Desse modo, embora se reconheça que o autor também figure como vítima da fraude, é inequívoco que sua conduta foi determinante para a concretização do golpe, o que afasta a responsabilidade das demandadas, por caracterizada a culpa exclusiva do consumidor, nos termos do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido:

“APELAÇÃO CÍVEL. INDENIZATÓRIA. COMPRA E VENDA DE VEÍCULO. NEGOCIAÇÃO POR PLATAFORMA DIGITAL. FRAUDE PRATICADA POR TERCEIRO. FORTUITO EXTERNO. Ação com pedidos de indenização por danos materiais e morais decorrentes de fraude em negócio de compra e venda de veículo automotor. Sentença de improcedência, com resolução de mérito. Recurso dos autores. Inexistência de ato ilícito imputável às rés. Negociação realizada diretamente entre os autores e terceiro identificado como Adriano, fora do âmbito das fornecedoras. Pagamento de R\$ 10.000,00 em espécie, sem conferência da titularidade do bem, autenticidade documental ou vínculo com a revenda

indicada no contrato. Ausência de prova de que a intermediadora Strada tenha participado da venda ou recebido valores provenientes do financiamento. Atuação da instituição financeira limitada à concessão de crédito, sem ingerência sobre o negócio subjacente. Fraude perpetrada por terceiro, em ambiente virtual, alheia à cadeia de fornecimento. Hipótese de fortuito externo, excludente da responsabilidade objetiva prevista no artigo 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Conduta imprudente dos autores que contribuíram de forma decisiva para o prejuízo, ao não adotarem as cautelas mínimas exigidas na aquisição do bem. Manutenção integral da sentença. Majoração dos honorários advocatícios, nos termos do art. 85, §11, do Código de Processo Civil. RECURSO DOS AUTORES DESPROVIDO.” (TJSP, Apelação Cível nº 1003178-40.2024.8.26.0505, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V, Rel. Inah de Lemos e Silva Machado, j. 29/10/2025).

“Plataforma “online” de vendas. Ação de indenização por danos materiais e morais. Ausência de falha de segurança da referida plataforma. Golpe que somente ocorreu porque o autor passou a negociar o produto em meios externos à plataforma da ré. Excludente de responsabilidade da culpa exclusiva do consumidor. Artigo 14 § 3º inciso II do CDC. Ação improcedente. Recurso improvido.” (TJSP, Apelação Cível nº 1008855-98.2024.8.26.0554, 36ª Câmara de Direito Privado, Des. Rel. Arantes Theodoro, 31/03/2025).

“RESPONSABILIDADE CIVIL – PROVEDOR DE APLICAÇÃO – TRANSAÇÃO REALIZADA FORA DO AMBIENTE DA PLATAFORMA – GOLPE SOFRIDO PELO USUÁRIO – AUSÊNCIA DE NEXO DE CAUSALIDADE – CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA – DADOS PESSOAIS UTILIZADOS POR TERCEIRO – RESPONSABILIDADE DA CORRÉ AFASTADA – MANUTENÇÃO DA SENTENÇA – RECURSO NÃO PROVIDO. 1. A autora foi vítima de golpe ao negociar pagamentos fora do ambiente oficial da plataforma digital utilizada, mediante contato por aplicativo de mensagens e transferência bancária direta. 2. Inexistência de nexo de causalidade entre a conduta das rés e o dano sofrido, diante do descumprimento das regras de uso da plataforma, que orienta expressamente seus usuários a evitar transações externas. 3. Ausência de prova do envolvimento da corré pessoa física na fraude, constatando-se a utilização indevida de seus dados por terceiro não identificado. 4. Recurso não provido.” (TJSP, Apelação Cível nº 1006314-36.2023.8.26.0196, 33ª Câmara de Direito Privado, Des. Rel. Sá Duarte, 26/05/2025).

“RESPONSABILIDADE CIVIL – Autor vítima de fraude ao tentar adquirir veículo anunciado na plataforma de comércio eletrônico do Facebook (Marketplace) – Pretensão indenizatória julgada improcedente – Culpa

exclusiva do autor caracterizada – Responsabilidade dos réus pela reparação do dano afastada com acerto – Inteligência do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor – Apelação não provida.” (TJSP, Apelação Cível nº 1032103-06.2023.8.26.0562, 33ª Câmara de Direito Privado, Des. Rel. Sá Duarte, 04/02/2025).

“Prestação de serviços. Ação de indenização por danos materiais e morais. Venda de mercadorias realizada pela plataforma. Ausente recebimento dos valores pela venda. Ação movida contra empresa que dispõe de sistema de proteção financeira de pagamentos. Venda ocorrido fora da plataforma OLX PAY. Ação julgada improcedente. Apelação do autor. Prejuízo sofrido pelo apelante em razão da não observância dos quesitos de segurança que possui claras instruções a respeito da utilização exclusiva da plataforma para realização de compra, venda e envio de mercadorias. Sentença mantida. Recurso improvido, com observação.” (TJSP, Apelação Cível nº 1036457-39.2022.8.26.0100, 27ª Câmara de Direito Privado, Des. Rel. Luis Roberto Reuter Torro, 24/10/2023).

Em suma, o acervo probatório não evidencia defeito na prestação dos serviços pela ré. A fraude foi praticada por terceiros estranhos à cadeia de fornecimento, de forma independente e imprevisível, em ambiente virtual alheio ao âmbito de controle da empresa demandada. Trata-se de hipótese de fortuito externo, apta a afastar a responsabilidade objetiva, nos termos do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Ademais, a própria conduta da autora concorreu de maneira determinante para a concretização do dano, uma vez que efetuou o pagamento de quantia relevante a pessoa desconhecida, sem adotar qualquer cautela quanto à verificação da titularidade, e autenticidade dos documentos, o que evidencia negligência incompatível com o padrão mínimo de diligência exigido do consumidor médio.

Ausente a identificação de culpa da parte apelada, de rigor a manutenção da i. sentença.

Ante o exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso interposto.

Diante do decidido, a verba honorária deverá ser acrescida de 5% (cinco por cento) a título de honorários recursais, pelo acréscimo de trabalho ao advogado da parte apelada na fase recursal, nos termos do art. 85 do Código de Processo Civil.

Atentem as partes que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes, dará ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1026, § 2º, do CPC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim, nos termos das Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal.

MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA

Relatora