



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000327866

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015642-16.2024.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante DAYSE GOMES DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados ITAÚ UNIBANCO S/A e SHPS TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 29ª Câmara de Direito Privado 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 NETO BARBOSA FERREIRA (Presidente) E SCHMITT CORRÊA.

São Paulo, 13 de abril de 2026.

MÁRIO DACCACHE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1015642-16.2024.8.26.0564

Processo originário nº 1015642-16.2024.8.26.0564

Apelante: Dayse Gomes da Silva

Apelado: Itaú Unibanco S/A e outro

Comarca: São Bernardo do Campo

Juiz (a): Artur Pessoa de Melo Morais

Voto nº 15544

Responsabilidade civil – Relação de consumo – Alegada fraude em compra realizada fora da plataforma – Pagamento efetuado via PIX diretamente a pessoa física, por iniciativa da consumidora – Produto não entregue – Instituição financeira que apenas executou ordem legítima de transferência, mediante autenticação pessoal da correntista – Ausência de falha na prestação do serviço – Fortuito externo – Inaplicabilidade da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça – Comunicação tardia da fraude, que inviabilizou eventual recuperação dos valores – Pagamento realizado fora do ambiente oficial da plataforma de vendas – Negociação conduzida por aplicativo de mensagens – Inexistência de prova de intermediação ou benefício econômico pela plataforma – Ausência de nexo causal – Ônus da prova não satisfeito (artigo 373, I, do Código de Processo Civil) – Culpa exclusiva de terceiro e da própria consumidora – Danos morais não configurados – Recurso da autora ao qual se nega provimento.

1. Versam os autos sobre **ação indenizatória** decorrente de compra e venda em plataforma digital da ré, com pagamento intermediado pela instituição financeira corré.

A autora alega que efetuou compra de um produto oferecido na plataforma digital da ré, mas nunca o recebeu. Também não conseguiu o ressarcimento do preço, o que justifica seus pedidos indenização por danos materiais e morais.

A **sentença** (p. 210/213) julgou improcedentes os pedidos.

Em razões de **apelação** (p. 217/225), alega, em síntese, que teria sido vítima de fraude em compra realizada supostamente por meio da plataforma Shopee. Sustenta responsabilidade solidária da plataforma e da instituição financeira, invocando normas do Código de Defesa do Consumidor, da Lei Geral de Proteção de Dados e a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

Recurso tempestivo e dispensado de preparo, pois beneficiária da gratuidade judiciária. Não houve oposição ao julgamento virtual.

Contrarrazões (p. 230/237).

É o relatório.

2. O recurso não tem provimento.

É incontroverso nos autos que a transferência bancária foi realizada voluntariamente pela própria autora, mediante autenticação por senha pessoal, direcionada a conta de titularidade de terceiro fornecida pelo suposto vendedor.

Nesse contexto, nenhuma falha técnica ou operacional do sistema bancário pode ser verificada. A instituição financeira apenas cumpriu a operação solicitada, sem indício de defeito do serviço, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa

do Consumidor.

Ademais, a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é firme no sentido de que o simples fato de a fraude ter sido praticada por terceiro não implica responsabilidade do banco, quando inexistente falha no sistema de segurança ou violação do dever de guarda.

No caso concreto, portanto, não se aplica a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, pois não se trata de fortuito interno, mas externo, totalmente estranho à atividade bancária, consistente em golpe praticado fora do ambiente da instituição financeira e da plataforma de negócios.

Ressalte-se, ainda, que a própria sentença consignou que o banco somente foi comunicado da suposta fraude quase um mês após a transferência, circunstância que inviabilizou qualquer atuação eficaz por meio do Mecanismo Especial de Devolução (MED).

Sobre a plataforma de *marketplace*, a prova dos autos revela que a negociação ocorreu fora da plataforma oficial, por meio de aplicativo de mensagens, e o pagamento foi realizado via PIX diretamente ao suposto vendedor, em desacordo com as regras e orientações de segurança da plataforma. Em razão disso, não houve qualquer pagamento processado dentro do ambiente da Shopee. Mais que isso, inexistente prova de que a ré tenha intermediado a transação ou auferido vantagem econômica.

Considerando que o pagamento não foi realizado por meio da plataforma, inexistente qualquer elemento que permita

presumir eventual vazamento de dados ou falha de segurança imputável à intermediadora.

A própria autora não chegou a efetivar a compra dentro do ambiente virtual, o que afasta, por completo, a possibilidade de que o suposto vendedor, associado ao marketplace, tivesse ciência prévia de seu interesse pelo produto a ponto de iniciar contato externo.

Nessa perspectiva, é plenamente possível concluir que a fraude se desenvolveu fora da esfera de controle da ré, rompendo o nexos causal e descaracterizando qualquer responsabilidade pelos atos subsequentes praticados por terceiro.

Nesse contexto, ainda, as alegações recursais fundadas na Lei Geral de Proteção de Dados igualmente não prosperam. Não há qualquer elemento nos autos que indique vazamento de dados ou tratamento irregular de informações pessoais pela instituição financeira ou pela plataforma digital. A fraude decorreu exclusivamente da negociação realizada pela própria autora fora do ambiente oficial da plataforma, circunstância que rompe o nexos causal.

Ademais, a mera utilização indevida de imagem ou nome comercial da plataforma por terceiro fraudador não é suficiente para caracterizar falha na prestação do serviço, tampouco para atrair responsabilidade objetiva. Principalmente se tratando de negociação concluída pelo WhatsApp, tendo a autora, inclusive, fornecido o CEP para a entrega via mensagem pelo aplicativo, conforme fotografias juntadas.

Nos termos do artigo 373, I, do Código de Processo Civil, incumbia à autora comprovar os fatos constitutivos de seu direito, o que não ocorreu. Ao contrário, os elementos dos autos demonstram que o prejuízo decorreu da conduta exclusiva de terceiro fraudador, aliada à quebra voluntária das cautelas mínimas pela própria consumidora, ao efetuar pagamento e negociação fora do ambiente seguro da plataforma.

Trata-se, portanto, de hipótese expressamente prevista no artigo 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, apta a afastar a responsabilidade dos fornecedores.

Assim, ausente comprovação mínima de intermediação, participação ou benefício econômico, correta a conclusão de inexistência de falha na prestação dos serviços das rés e, conseqüentemente, de improcedência dos pedidos indenizatórios.

A sentença deu ao caso solução razoável, justa e jurídica e deve, por isso, ser mantida.

3. Diante do exposto, **proponho que se negue provimento à apelação**, majorando os honorários advocatícios em cinco pontos percentuais, observada a gratuidade da justiça.

MÁRIO DACCACHE
Relator