



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2164130 - SP(2024/0242054-5)

RELATOR : **MINISTRO MOURA RIBEIRO**
RECORRENTE : BENEDICTO EDUARDO DA SILVA
RECORRENTE : DAIANA ARRUDA SANTOS SILVA
ADVOGADA : ELAINE SOARES DE FREITAS - SP332161
RECORRIDO : MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA
ADVOGADO : LUIZ GUSTAVO DE OLIVEIRA RAMOS - SP128998

EMENTA

DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. COMÉRCIO ELETRÔNICO. COMPRA REALIZADA EM SÍTIO ELETRÔNICO DE TERCEIRO. PAGAMENTO EFETUADO COM CARTÃO DE CRÉDITO EMITIDO POR INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO (MERCADO PAGO). PRODUTO NÃO ENTREGUE. RESPONSABILIDADE CIVIL DA PLATAFORMA DE PAGAMENTO. CADEIA DE CONSUMO. FORTUITO INTERNO. FATO EXCLUSIVO DE TERCEIRO. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL. COTEJO ANALÍTICO DEFICIENTE. RECURSO ESPECIAL NÃO PROVIDO.

1. A controvérsia consiste em definir a responsabilidade civil de instituição de pagamento por fraude (não entrega de produto) em compra realizada em sítio eletrônico de terceiro, utilizando-se cartão de crédito emitido pela plataforma.
2. É imperativo distinguir a atuação da plataforma como marketplace, onde integra e garante as negociações, da sua função como mera instituição financeira emissora de meio de pagamento para transações externas. Na segunda hipótese, sua responsabilidade limita-se à prestação do serviço financeiro.
3. A fraude perpetrada exclusivamente pelo vendedor, consistente na não entrega do produto, quando o serviço de pagamento foi

processado sem falhas, caracteriza fato exclusivo de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC), rompendo o nexo de causalidade e afastando a responsabilidade da instituição de pagamento.

4. O evento danoso, por ser externo à atividade financeira de processamento da transação, não se configura como fortuito interno. Inaplicabilidade da Súmula 479/STJ.

5. Ao atuar como mera administradora do cartão de crédito em compra realizada fora de seu ecossistema, a instituição de pagamento não integra a cadeia de fornecimento do produto, não podendo ser solidariamente responsabilizada por vício ou fato relacionado à entrega da mercadoria.

6. Não se conhece do dissídio jurisprudencial quando os acórdãos paradigmas tratam de situações fáticas diversas, notadamente aquelas em que a plataforma atua como *marketplace* ou em que se constata falha no próprio serviço de pagamento, ausente a necessária similitude fática com o caso concreto.

7. Recurso especial não provido.

ACÓRDÃO

Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, acordam os Ministros da TERCEIRA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 03/02/2026 a 09/02/2026, por unanimidade, negar provimento ao recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Daniela Teixeira, Nancy Andrichi, Humberto Martins e Ricardo Villas Bôas Cueva votaram com o Sr. Ministro Relator.

Presidiu o julgamento o Sr. Ministro Humberto Martins.

Brasília, 11 de fevereiro de 2026.

Ministro MOURA RIBEIRO
Relator



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2164130 - SP (2024/0242054-5)

RELATOR : MINISTRO MOURA RIBEIRO
RECORRENTE : BENEDICTO EDUARDO DA SILVA
RECORRENTE : DAIANA ARRUDA SANTOS SILVA
ADVOGADA : ELAINE SOARES DE FREITAS - SP332161
RECORRIDO : MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA
ADVOGADO : LUIZ GUSTAVO DE OLIVEIRA RAMOS - SP128998

EMENTA

DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. COMÉRCIO ELETRÔNICO. COMPRA REALIZADA EM SÍTIO ELETRÔNICO DE TERCEIRO. PAGAMENTO EFETUADO COM CARTÃO DE CRÉDITO EMITIDO POR INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO (MERCADO PAGO). PRODUTO NÃO ENTREGUE. RESPONSABILIDADE CIVIL DA PLATAFORMA DE PAGAMENTO. CADEIA DE CONSUMO. FORTUITO INTERNO. FATO EXCLUSIVO DE TERCEIRO. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL. COTEJO ANALÍTICO DEFICIENTE. RECURSO ESPECIAL NÃO PROVIDO.

1. A controvérsia consiste em definir a responsabilidade civil de instituição de pagamento por fraude (não entrega de produto) em compra realizada em sítio eletrônico de terceiro, utilizando-se cartão de crédito emitido pela plataforma.
2. É imperativo distinguir a atuação da plataforma como marketplace, onde integra e garante as negociações, da sua função como mera instituição financeira emissora de meio de pagamento para transações externas. Na segunda hipótese, sua responsabilidade limita-se à prestação do serviço financeiro.
3. A fraude perpetrada exclusivamente pelo vendedor, consistente na não entrega do produto, quando o serviço de pagamento foi processado sem falhas, caracteriza fato exclusivo de terceiro (art. 14, § 3º, II, do

CDC), rompendo o nexo de causalidade e afastando a responsabilidade da instituição de pagamento.

4. O evento danoso, por ser externo à atividade financeira de processamento da transação, não se configura como fortuito interno. Inaplicabilidade da Súmula 479/STJ.

5. Ao atuar como mera administradora do cartão de crédito em compra realizada fora de seu ecossistema, a instituição de pagamento não integra a cadeia de fornecimento do produto, não podendo ser solidariamente responsabilizada por vício ou fato relacionado à entrega da mercadoria.

6. Não se conhece do dissídio jurisprudencial quando os acórdãos paradigmas tratam de situações fáticas diversas, notadamente aquelas em que a plataforma atua como *marketplace* ou em que se constata falha no próprio serviço de pagamento, ausente a necessária similitude fática com o caso concreto.

7. Recurso especial não provido.

RELATÓRIO

Trata-se de recurso especial interposto por DAIANA ARRUDA SANTOS SILVA e BENEDICTO EDUARDO DA SILVA (DAIANA e outro) contra acórdão proferido pelo Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, de relatoria do Desembargador LUIZ EURICO, assim ementado:

APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE COMPRA ON-LINE PRODUTO NÃO ENTREGUE E VALOR NÃO REEMBOLSADO RÉ QUE ATUOU COMO MERA ADMINISTRADORA DE PAGAMENTO ILEGITIMIDADE PASSIVA DA RÉ MERCADO PAGO CONFIGURADA RELAÇÃO DE CONSUMO EVIDENCIADA - INTERMEDIADORA DO PAGAMENTO QUE NÃO PODE SER RESPONSABILIZADA PELAS CONSEQUÊNCIAS DO ILÍCITO PRATICADO POR TERCEIRO INCIDÊNCIA DO ART. 14, § 3ª, INCISO II, DO CDC - EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE CONSUBSTANCIADA NA CULPA EXCLUSIVA DE TERCEIRO - SENTENÇA MODIFICADA - RECURSO DO RÉU PROVIDO, PREJUDICADO O RECURSO DOS AUTORES (e-STJ, fl. 337).

Os embargos de declaração de DAIANA e outro foram rejeitados (e-STJ, fls. 347-350).

Nas razões do apelo nobre interposto com fundamento nas alíneas *a* e *c* do inciso III do art. 105 da Constituição Federal, DAIANA e outro apontaram **(1)** violação dos arts. 2º, 3º, 6º, 7º e 14 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), dos arts. 186, 187 e 927 do Código Civil (CC) e da Súmula 479/STJ, sustentando a responsabilidade objetiva e solidária da plataforma de pagamentos como integrante da cadeia de fornecimento, inclusive por fortuito interno decorrente de fraude, além da configuração de dano moral *in re ipsa*, com base na teoria do desvio produtivo do consumidor, com a necessidade de reparação dos danos materiais e morais; **(2)** dissídio jurisprudencial, com cotejo analítico entre o acórdão recorrido e paradigmas que reconhecem a responsabilidade objetiva de instituições financeiras e prestadores de serviços digitais em hipóteses análogas.

Houve apresentação de contrarrazões por MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA (e-STJ, fls. 408-417).

O apelo nobre foi inadmitido na origem por ausência de demonstração específica de ofensa à legislação federal e por deficiência na comprovação do dissídio, com destaque para a vedação ao reexame do conjunto fático-probatório (Súmula 7/STJ) e para a insuficiência de ementas sem cotejo analítico (art. 1.029, § 1º, do CPC), nos termos da decisão da Presidência da Seção de Direito Privado (e-STJ, fls. 418-420).

Submetido o agravo em recurso especial, o STJ converteu-o em recurso especial para melhor exame da controvérsia, nos termos do art. 34, XVIII, do RISTJ (e-STJ, fls. 451/452).

É o relatório.

VOTO

O recurso não merece prosperar.

No caso, os autores adquiriram um smartphone e um console de videogame pelo *site* “Cartoon Eletrônicos”, com pagamento intermediado pela plataforma Mercado Pago, mas os produtos não foram entregues, apesar de reclamações à ré e ao PROCON. A sentença reconheceu danos materiais (R\$ 2.702,00 – dois mil, setecentos e e dois reais) e negou danos morais; em apelação, a 33ª Câmara concluiu pela ilegitimidade passiva do Mercado Pago, por atuar como mera administradora de pagamento fora da plataforma Mercado Livre, aplicando o art. 14, § 3º, II, do CDC (culpa exclusiva de terceiro), e reformou a sentença para julgar improcedente a ação (e-STJ, fls. 336-341).

(1) Violação dos arts. 2º, 3º, 6º, 7º e 14 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), dos arts. 186, 187 e 927 do Código Civil e da Súmula 479/STJ

A controvérsia cinge-se a definir se a instituição de pagamento, que emite cartão de crédito utilizado em compra realizada em sítio eletrônico de terceiro, responde solidariamente pela não entrega do produto adquirido.

Relatam DAIANA e outro que a responsabilidade do MERCADO PAGO decorreria de sua posição na cadeia de consumo e da falha no dever de segurança.

Contudo, não lhes assiste razão.

Conforme bem delineado pelo Tribunal de Justiça de São Paulo, a situação fática apresentada difere substancialmente dos casos em que esta Corte reconhece a responsabilidade solidária de plataformas digitais. O v. acórdão recorrido consignou que:

Na hipótese dos autos a ré atuou como mera administradora de pagamento, não participou da cadeia de consumo como fornecedora de produtos ou serviços de modo que não pode ser responsabilizada pela não entrega do produto. (e-STJ, fl. 339)

De fato, é fundamental distinguir a atuação da plataforma como *marketplace* (a exemplo do Mercado Livre), em que há uma clara intermediação, curadoria de vendedores e um ambiente de negócios que gera no consumidor uma legítima expectativa de garantia, da sua atuação como mera instituição de pagamento, emissora de cartão de crédito, utilizada em transação externa.

No caso concreto, a compra foi efetuada no sítio eletrônico da empresa "CARTOON ELETRÔNICOS", um ambiente virtual totalmente desvinculado da plataforma do recorrido. O uso do cartão de crédito "Mercado Pago" equipara-se ao uso de um cartão emitido por qualquer outra instituição financeira. A fraude, consistente na não entrega do produto, foi perpetrada exclusivamente pelo vendedor, não guardando qualquer relação com o serviço prestado pelo recorrido, qual seja, o de processar a transação financeira.

O serviço de pagamento foi executado sem falhas: a ordem de pagamento emitida pelo consumidor foi devidamente processada. A fraude em questão, portanto, não se caracteriza como fortuito interno relativo a operações bancárias, o que afasta a incidência da Súmula 479/STJ. O evento danoso é externo à atividade da instituição de pagamento, configurando fato exclusivo de terceiro, excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC.

Nesse sentido, esta Corte já se manifestou em situações análogas, reconhecendo que, ausente a falha na prestação do serviço financeiro, não há como responsabilizar a instituição por fraude externa.

Confira-se:

*CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CONSUMIDOR. DEFEITO DE FUNDAMENTAÇÃO. NÃO OCORRÊNCIA. EMISSÃO DE BOLETO FRAUDULENTO. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. AUSÊNCIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. INEXISTÊNCIA. FATO EXCLUSIVO DE TERCEIRO. (...) 7. **No particular, o recorrido comprou um automóvel de um indivíduo [...]. Entretanto, o boleto não foi emitido pela instituição financeira, mas sim por terceiro estelionatário, e o e-mail usado para o envio do boleto também não é de titularidade do banco. Sendo a operação efetuada, em sua integralidade, fora da rede bancária. Portanto, não houve falha na prestação dos serviços e a fraude não guarda conexão com a atividade desempenhada pelo recorrente, caracterizando-se como fato exclusivo de terceiro.** 8. Recurso especial conhecido e provido.*

(REsp 2.046.026/RJ, Relatora: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 13/6/2023, TERCEIRA TURMA, DJe 27/6/2023)

Da mesma forma, o Mercado Pago, na qualidade de emissor do cartão, não integra a cadeia de consumo do produto vendido pela "CARTOON ELETRÔNICOS". Sua relação jurídica se estabelece com o titular do cartão (consumidor) para a prestação de serviços de pagamento, e com o estabelecimento comercial, para o processamento da transação. Não há participação, lucro ou responsabilidade sobre a logística de venda e entrega do produto.

A situação se assemelha àquela analisada no REsp 1.836.349/SP, no qual se afastou a responsabilidade de plataforma de classificados que não intermediava os negócios, concluindo-se pela culpa exclusiva da vítima e de terceiros. No presente caso, a ausência de intermediação na compra e venda é ainda mais evidente.

Por conseguinte, não havendo ato ilícito praticado pelo recorrido nem nexo de causalidade entre sua conduta e o dano sofrido pelos recorrentes, afastam-se as alegações de violação aos 2º, 3º, 6º, 7º e 14 do Código de Defesa do Consumidor e também aos arts. 186, 187 e 927 do Código Civil. De igual modo, restam prejudicadas as teses de dano moral *in re ipsa* e de aplicação da teoria do desvio produtivo, uma vez que pressupõem a existência de uma conduta ilícita por parte do fornecedor, o que não se verifica na hipótese.

(2) Dissídio jurisprudencial

Os recorrentes fundamentam também seu Recurso Especial na alínea c do permissivo constitucional, alegando que o acórdão recorrido diverge do entendimento de outros tribunais pátrios, que teriam reconhecido a responsabilidade de plataformas de pagamento em casos análogos.

O conhecimento do recurso especial pela alínea c exige a demonstração da similitude fática entre o acórdão recorrido e os julgados paradigmas, bem como a indicação da divergência na solução jurídica adotada.

No caso em apreço, tal requisito não se encontra preenchido.

Os acórdãos paradigmas, via de regra, tratam de situações fáticas distintas da presente, nas quais a responsabilidade da plataforma de pagamentos é reconhecida por dois motivos principais, ambos ausentes neste processo: (i) **atuação como marketplace** : em muitos dos precedentes que reconhecem a responsabilidade solidária, a transação de compra e venda ocorre dentro do ecossistema da própria plataforma (e.g., no site do Mercado Livre). Nesse cenário, a empresa não atua apenas como gestora do pagamento, mas como uma verdadeira vitrine e intermediária do negócio, lucrando com a transação e gerando no consumidor uma legítima expectativa de segurança e garantia, o que justifica sua inclusão na cadeia de consumo; (ii) **falha no serviço de pagamento**: em outros casos, a responsabilidade advém de uma falha de segurança inerente ao serviço financeiro prestado (fortuito interno), como a aprovação de transações que fogem completamente ao perfil do consumidor ou a ocorrência de fraudes dentro do sistema da plataforma.

Na hipótese dos autos, nenhuma dessas situações se verifica. Como já demonstrado no ponto anterior, a compra foi realizada em sítio eletrônico de terceiro, e o serviço de pagamento, em si, foi prestado de forma regular, sem qualquer vício ou falha de segurança imputável ao recorrido.

A jurisprudência desta Corte é firme em não reconhecer a responsabilidade de provedores quando estes não participam da relação de compra e venda, atuando como meros intermediários sem vínculo com o negócio principal. Embora tratando de plataforma de classificados, o racional se aplica por analogia:

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE QUANTIA PAGA C.C. REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. COMPRA E VENDA DE VEÍCULO NA PLATAFORMA "OLX". FRAUDE COMETIDA PELO SUPOSTO FORNECEDOR. SOCIEDADE EMPRESARIAL QUE ATUOU COMO MERO SITE DE CLASSIFICADOS, DISPONIBILIZANDO A BUSCA DE MERCADORIAS E SERVIÇOS NA INTERNET, SEM QUALQUER INTERMEDIACÃO NOS NEGÓCIOS JURÍDICOS CELEBRADOS. AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIROS CARACTERIZADA.

ACÓRDÃO RECORRIDO MANTIDO. RECURSO ESPECIAL DESPROVIDO. (...) 3. *Não obstante a evidente relação de consumo existente, a sociedade recorrida responsável pela plataforma de anúncios "OLX", no presente caso, atuou como mera página eletrônica de "classificados", não podendo, portanto, ser responsabilizada pelo descumprimento do contrato eletrônico firmado entre seus usuários ou por eventual fraude cometida, pois não realizou qualquer intermediação dos negócios jurídicos celebrados na respectiva plataforma, visto que as contratações de produtos ou serviços foram realizadas diretamente entre o fornecedor e o consumidor.* (STJ - REsp: 1.836.349 SP 2019/0134622-6, Relator: Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, Data de Julgamento: 21/06/2022, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 24/06/2022)

Portanto, ausente a indispensável similitude fática entre o acórdão recorrido e os paradigmas colacionados — que tratam de hipóteses de efetiva participação da plataforma na cadeia de fornecimento do produto ou de falha em seu próprio serviço —, não há como se conhecer da divergência jurisprudencial.

Diante do todo exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso especial..

MAJORO em 5% o valor dos honorários advocatícios anteriormente fixados em favor de MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA, limitados a 20%, nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

Por oportuno, previno que a interposição de recurso contra este acórdão, se declarado manifestamente inadmissível, protelatório ou improcedente, poderá acarretar condenação nos termos do art. 1.026, § 2º, do CPC.

É como voto.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO TERCEIRA TURMA

**REsp 2.164.130 / SP
PROCESSO ELETRÔNICO**

Número Registro: 2024/0242054-5

Número de Origem:
10058735820228260271

Sessão Virtual de 03/02/2026 a 09/02/2026

Relator

Exmo. Sr. Ministro MOURA RIBEIRO

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro HUMBERTO MARTINS

Secretário

Bela. MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : BENEDICTO EDUARDO DA SILVA

RECORRENTE : DAIANA ARRUDA SANTOS SILVA

ADVOGADA : ELAINE SOARES DE FREITAS - SP332161

RECORRIDO : MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA

ADVOGADO : LUIZ GUSTAVO DE OLIVEIRA RAMOS - SP128998

ASSUNTO : DIREITO CIVIL - OBRIGAÇÕES - ESPÉCIES DE CONTRATOS - COMPRA E
VENDA

TERMO

A TERCEIRA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 03/02/2026 a 09/02/2026, por unanimidade, decidiu negar provimento ao recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Daniela Teixeira, Nancy Andrichi, Humberto Martins e Ricardo Villas Bôas Cueva votaram com o Sr. Ministro Relator. Presidiu o julgamento o Sr. Ministro Humberto Martins.

Brasília, 09 de fevereiro de 2026