SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 3172036 - SP (2026/0042540-4)

RELATORA	**:**	**MINISTRA MARIA ISABEL GALLOTTI**
AGRAVANTE	:	FLAVIA RIBEIRO DA ROCHA
ADVOGADOS	:	IGOR GALVÃO VENANCIO MARTINS - SP390614
		ANDRÉ COELHO OLIVEIRA - SP395337
		VICTOR FINHOLT - SP397267
AGRAVADO	:	EBAZAR.COM.BR LTDA
ADVOGADA	:	MARIA DO PERPETUO SOCORRO MAIA GOMES - SP422270

EMENTA

AGRAVO INTERNO. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PLATAFORMA DE VENDAS ONLINE. NEGOCIAÇÃO FORA DO AMBIENTE DA PLATAFORMA. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. REEXAME DE FATOS E PROVAS. SÚMULA 7/STJ. DECISÃO MANTIDA.

1. Ausente demonstração de falha na prestação do serviço e verificada a ocorrência de fraude à margem dos sistemas do fornecedor, não há responsabilidade objetiva com base no art. 14 do CDC, pois os danos decorrem de culpa exclusiva de terceiro ou do próprio consumidor.
2. Não cabe, em recurso especial, reexaminar matéria fático-probatória (Súmula 7/STJ).
3. Agravo interno a que se nega provimento.

ACÓRDÃO

Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, acordam os Ministros da QUARTA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 22/09/2026 a 29/09/2026, por unanimidade, negar provimento ao recurso, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora.

Os Srs. Ministros Antonio Carlos Ferreira, Luís Carlos Gambogi (Desembargador Convocado do TJMG), João Otávio de Noronha e Raul Araújo votaram com a Sra. Ministra Relatora.

Presidiu o julgamento a Sra. Ministra Maria Isabel Gallotti.

Brasília, 29 de setembro de 2026.

Documento eletrônico VDA60458118 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): MARIA ISABEL DINIZ GALLOTTI RODRIGUES Assinado em: 29/09/2026 17:39:17
Publicação no DJEN/CNJ de 01/10/2026. Código de Controle do Documento: 88e0738b-cbca-4ce8-a6fe-7c56be031d0e

Ministra Maria Isabel Gallotti
Ministra

Documento eletrônico VDA60458118 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): MARIA ISABEL DINIZ GALLOTTI RODRIGUES Assinado em: 29/09/2026 17:39:17
Publicação no DJEN/CNJ de 01/10/2026. Código de Controle do Documento: 88e0738b-cbca-4ce8-a6fe-7c56be031d0e

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 3172036 - SP (2026/0042540-4)

RELATORA	**:**	**MINISTRA MARIA ISABEL GALLOTTI**
AGRAVANTE	:	FLAVIA RIBEIRO DA ROCHA
ADVOGADOS	:	IGOR GALVÃO VENÂNCIO MARTINS - SP390614
		ANDRÉ COELHO OLIVEIRA - SP395337
		VICTOR FINHOLT - SP397267
AGRAVADO	:	EBAZAR.COM.BR LTDA
ADVOGADA	:	MARIA DO PERPETUO SOCORRO MAIA GOMES - SP422270

EMENTA

AGRAVO INTERNO. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PLATAFORMA DE VENDAS ONLINE. NEGOCIAÇÃO FORA DO AMBIENTE DA PLATAFORMA. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. REEXAME DE FATOS E PROVAS. SÚMULA 7/STJ. DECISÃO MANTIDA.

1. Ausente demonstração de falha na prestação do serviço e verificada a ocorrência de fraude à margem dos sistemas do fornecedor, não há responsabilidade objetiva com base no art. 14 do CDC, pois os danos decorrem de culpa exclusiva de terceiro ou do próprio consumidor.
2. Não cabe, em recurso especial, reexaminar matéria fático-probatória (Súmula 7/STJ).
3. Agravo interno a que se nega provimento.

RELATÓRIO

Trata-se de agravo interno interposto por FLÁVIA RIBEIRO DA ROCHA contra decisão singular da minha lavra em que não conheci do recurso, por entender incidir o óbice da Súmula 7/STJ (fls. 461-463).

Nas razões do presente agravo interno, a parte agravante alega, em síntese, que a decisão aplicou indevidamente a Súmula 7/STJ. Sustenta não pretender reexaminar provas. Afirma revaloração jurídica de fatos incontroversos reconhecidos pelo acórdão estadual, relativos à fraude, à negociação fora da plataforma e ao envio do produto sem confirmação de pagamento, para sua qualificação correta sob o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, com fundamento na teoria do risco do empreendimento. Defende que golpes vinculados à identidade visual da plataforma

Documento eletrônico VDA60115671 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): MARIA ISABEL DINIZ GALLOTTI RODRIGUES Assinado em: 18/09/2026 16:54:28
Código de Controle do Documento: 3db8d557-9245-4302-9e33-112f5c3baced

configuram fortuito interno e impedem a aplicação da excludente do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor (fls. 468-471).

Na sua impugnação ao agravo interno, a parte agravada alega que o agravo não tem condições de prosperar. Afirma necessidade de reexame do conjunto fático-probatório e interpretação de regras contratuais de uso da plataforma, incidindo as Súmulas 7 e 5 do STJ. Sustenta culpa exclusiva da vítima e fato de terceiro, inexistência de falha na prestação do serviço e ausência de impugnação específica dos fundamentos da decisão agravada (fls. 477-484).

É o relatório.

VOTO

Originariamente, a autora propôs ação de indenização por danos materiais e morais em face de Ebazar.com.br Ltda., apontando fraude vinculada a anúncio na plataforma. Alegou indução em erro por confirmação telefônica de e-mail não oficial e prejuízo material de R$ 856,15. Defendeu falha no dever de segurança e informação, responsabilidade objetiva e aplicação do Código de Defesa do Consumidor (fls. 239-246 e 253-255).

No Juízo de 1º grau, a sentença julgou o pedido improcedente. Reconheceu culpa da vítima e fato de terceiro, com envio do produto sem confirmação de pagamento e negociação fora da plataforma. Afastou o nexo causal com base no art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor e consignou inexistência de prova quanto à suposta confirmação por atendente (fls. 183-185).

O Tribunal de origem manteve a improcedência. Registrou negociação externa via “WhatsApp”, ausência de prova da ligação e da confirmação e reconheceu culpa exclusiva da consumidora e fortuito externo, com fundamento no art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Afastou falha da plataforma e rompeu o nexo causal. Majorou honorários nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, observada a gratuidade (fls. 241-248).

Feito esse breve retrospecto da demanda, passo à análise das alegações apresentadas no agravo interno.

Analisando o tema posto a debate, o Tribunal estadual assim destacou:

> No mais, incontroversos nos autos os fatos de que a autora, embora tivesse anunciado a venda de um aparelho celular na plataforma ré, travou negociações com o suposto “comprador” (falsário) em ambiente externo (troca de mensagens no aplicativo “WhatsApp”), ou seja, fora do ambiente virtual do site intermediador. Ludibriada pelo “comprador” dando conta da aprovação do pagamento, foi induzida a enviar produto sem o recebimento dos valores e ainda transferir a importância de R$ 406,15 para liberação da transação.
> (...)
> Todavia, nenhum dado em concreto (sequer indiciário) comprova a existência dessa ligação, tampouco da confirmação, pela ré, de que se tratava de e-mail seguro para negociação. A autora, aliás, sequer especifica a data e o horário da ligação,

Documento eletrônico VDA60115671 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): MARIA ISABEL DINIZ GALLOTTI RODRIGUES Assinado em: 18/09/2026 16:54:28
Código de Controle do Documento: 3db8d557-9245-4302-9e33-112f5c3baced

> eventual protocolo gerado pelo atendimento (o que é bem comum), e, instada (fls. 171), refutou a dilação instrutória (fls. 175/178).
> Em verdade, o acervo probatório coligido nos autos permite concluir que a fraude foi cometida sem que a autora se valesse de nenhuma ferramenta colocada à disposição pelo site (as quais conhecia, fls. (47/53), nem de dados da pretensa "adquirente" fornecidos ao intermediador.
> (...)
> Nesse cenário, conclui-se que os elementos informativos coligidos nos autos apontam no sentido de que o dano ocorreu por culpa exclusiva da consumidora, que, embora prévia e regularmente informada pela apelada sobre a conduta de falsários para a prática e consumação dessa modalidade de golpe, agiu de modo açodado, sem adotar as cautelas necessárias e inerentes à obrigação em testilha; por ato próprio, voluntário, se expôs e assumiu os riscos consectários da possibilidade da prática do evento danoso sem antes se valer das ferramentas e mecanismos de segurança da plataforma.
> Daí porque impossível ao Mercado Livre se responsabilizar pela fraude havida na negociação em que os envolvidos não utilizaram sua infraestrutura. Se a vendedora-autora opta pela conclusão do negócio diretamente, sem seguir os procedimentos do Mercado Livre, assume por sua própria conta os riscos daí advindos pela transação.
> Em todo caso, a ré demonstrou que há recomendação de que todas as negociações sejam feitas dentro da plataforma para garantia da segurança e suporte em caso de eventuais intercorrências. Em outros termos, a autora não logrou conectar o resultado como fruto da conduta da ré (falha no dever de segurança na prestação do serviço), ou de que ela tivesse concorrido para a ocorrência do dano.
> Ao que tudo indica, cuida-se de fortuito externo, derivado de ato de terceiro, sem qualquer ou mínima ingerência da apelada, de modo a também romper com o nexo causal e a afastar a sua responsabilidade pelo resultado material e moralmente danoso (fls. 240/243).

A orientação do Superior Tribunal de Justiça, ao analisar hipóteses de fraudes ocorridas fora dos canais formais do fornecedor, é no sentido de que tais eventos não se caracterizam como fortuito interno, mas sim como fortuito externo apto a romper o nexo causal, reconhecendo a excludente prevista no art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor (CDC). Assim, ausente demonstração de falha na prestação do serviço e verificada a ocorrência de fraude à margem dos sistemas do fornecedor, não há responsabilidade objetiva com base no art. 14 do CDC, pois os danos decorrem de culpa exclusiva de terceiro ou do próprio consumidor.

Nesse sentido:

> DIREITO CIVIL. RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. MOVIMENTAÇÕES BANCÁRIAS FRAUDULENTAS. FORTUITO INTERNO.
> I. CASO EM EXAME
> 1. Recurso especial interposto por corretora de seguros contra acórdão do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul que afastou a responsabilidade do banco por movimentações bancárias fraudulentas realizadas na conta corrente da recorrente, reformando a sentença que havia condenado a instituição financeira à restituição parcial dos valores.

Documento eletrônico VDA60115671 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): MARIA ISABEL DINIZ GALLOTTI RODRIGUES Assinado em: 18/09/2026 16:54:28
Código de Controle do Documento: 3db8d557-9245-4302-9e33-112f5c3baced

2. A recorrente alegou falha nos mecanismos de defesa do banco, que permitiram o resgate indevido de aplicação financeira e transferências eletrônicas fraudulentas, além de conduta seletiva ao estornar apenas parte das operações. Sustentou a aplicação do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do STJ, bem como apontou divergência jurisprudencial.
3. O acórdão recorrido concluiu pela ausência de nexo causal entre a conduta do banco e os danos sofridos, considerando que as fraudes ocorreram à margem dos sistemas da instituição financeira, sem evidências de falha na prestação do serviço bancário.
II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO
4. Há duas questões em discussão: (i) saber se o banco pode ser responsabilizado por movimentações bancárias fraudulentas realizadas na conta corrente da recorrente, considerando a aplicação do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ; e (ii) saber se houve violação do art. 1.022 do CPC por omissão no acórdão recorrido.
III. RAZÕES DE DECIDIR
5. O acórdão recorrido concluiu que as fraudes ocorreram sem nenhuma relação com os sistemas ou canais formais do banco, afastando a caracterização de fortuito interno e, consequentemente, a responsabilidade objetiva da instituição financeira.
6. Foi reconhecida a excludente de nexo causal prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC, considerando que os danos decorreram de culpa exclusiva de terceiro ou do consumidor.
7. Não houve violação do art. 1.022 do CPC, pois o tribunal local enfrentou de forma clara e suficiente os pontos essenciais da controvérsia, não se configurando omissão, obscuridade ou contradição.
8. A alegação de divergência jurisprudencial foi afastada por ausência de cotejo analítico válido entre o acórdão recorrido e os paradigmas indicados, além da falta de comprovação documental exigida pelo art. 255, § 1º, do RISTJ.
IV. DISPOSITIVO E TESE
Recurso especial conhecido em parte e, na parte conhecida, improvido.
(REsp n. 2.229.363/RS, relator Ministro Humberto Martins, Terceira Turma, julgado em 13/10/2025, DJEN de 16/10/2025.)

Ademais, no caso, os julgadores destacaram expressamente que a prova existente nos autos afasta a responsabilidade do Mercado Livre pela fraude, tendo a plataforma alertado seu consumidor acerca da existência desse tipo de negociação fraudulenta em seu nome. Dessa forma, não há como afastar essas conclusões em recurso especial, consoante dispõe a Súmula 7/STJ.

Em face do exposto, nego provimento ao agravo interno.

É como voto.

Documento eletrônico VDA60115671 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): MARIA ISABEL DINIZ GALLOTTI RODRIGUES Assinado em: 18/09/2026 16:54:28
Código de Controle do Documento: 3db8d557-9245-4302-9e33-112f5c3baced

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO
QUARTA TURMA

AgInt no AREsp 3.172.036 / SP

Número Registro: 2026/0042540-4 **PROCESSO ELETRÔNICO**

Número de Origem:
10359520220238260007

Sessão Virtual de 22/09/2026 a 29/09/2026

Relator do AgInt

Exma. Sra. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI

Presidente da Sessão

Exma. Sra. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI

Secretário

Dra. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

AGRAVANTE	: FLAVIA RIBEIRO DA ROCHA
ADVOGADOS	: IGOR GALVÃO VENANCIO MARTINS - SP390614
	ANDRÉ COELHO OLIVEIRA - SP395337
	VICTOR FINHOLT - SP397267
AGRAVADO	: EBAZAR.COM.BR LTDA
ADVOGADA	: MARIA DO PERPETUO SOCORRO MAIA GOMES - SP422270

ASSUNTO : DIREITO CIVIL - OBRIGAÇÕES - ESPÉCIES DE CONTRATOS - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

AGRAVO INTERNO

AGRAVANTE	: FLAVIA RIBEIRO DA ROCHA
ADVOGADOS	: IGOR GALVÃO VENANCIO MARTINS - SP390614
	ANDRÉ COELHO OLIVEIRA - SP395337
	VICTOR FINHOLT - SP397267
AGRAVADO	: EBAZAR.COM.BR LTDA
ADVOGADA	: MARIA DO PERPETUO SOCORRO MAIA GOMES - SP422270

Documento eletrônico VDA60448841 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): SISTEMA JUSTIÇA - SERVIÇOS AUTOMÁTICOS, Assinado em: 29/09/2026 11:42:30
Código de Controle do Documento: cf4951ce-e301-4d28-a859-6a4cdcdd3f5b

TERMO

A QUARTA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 22/09/2026 a 29/09/2026, por unanimidade, decidiu negar provimento ao recurso, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora.

Os Srs. Ministros Antonio Carlos Ferreira, Luís Carlos Gambogi (Desembargador Convocado do TJMG), João Otávio de Noronha e Raul Araújo votaram com a Sra. Ministra Relatora. Presidiu o julgamento a Sra. Ministra Maria Isabel Gallotti.

Brasília, 29 de setembro de 2026

Documento eletrônico VDA60448841 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): SISTEMA JUSTIÇA - SERVIÇOS AUTOMÁTICOS, Assinado em: 29/09/2026 11:42:30
Código de Controle do Documento: cf4951ce-e301-4d28-a859-6a4cdcdd3f5b