



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2222174 - SP (2025/0243590-3)

RELATOR : **MINISTRO HUMBERTO MARTINS**
RECORRENTE : VIVIAN VITALINA MARTINS DOS SANTOS
ADVOGADOS : MARINA DOS SANTOS LIMA - SE014198
RENATA SOUZA QUIRINO - SE013859
RECORRIDO : NU PAGAMENTOS S.A. - INSTITUICAO DE PAGAMENTO
ADVOGADO : GUSTAVO HENRIQUE DOS SANTOS VISEU - SP117417

EMENTA

DIREITO PROCESSUAL CIVIL E CONSUMIDOR. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. REGRA DE INSTRUÇÃO. STJ PRECEDENTES. FRAUDE BANCÁRIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. AUSÊNCIA DE DIVERGÊNCIA JURISPRUDENCIAL. SÚMULA N. 83/STJ. REVISÃO DE FATOS E PROVAS. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA N. 7/STJ. AUSÊNCIA DOS REQUISITOS DO ART. 255, § 1º, DO RISTJ. VÍCIO SUBSTANCIAL.

1. A inversão do ônus da prova é regra de instrução, que decorre da hipossuficiência do consumidor e verossimilhança de suas alegações, devendo o julgador analisar tais circunstâncias.

2. A demonstração de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro ilide a responsabilidade do fornecedor de serviços, quando afastado o nexo de causalidade (fortuito externo), nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC.

3. Nos termos da Súmula n. 83 do STJ - Não se conhece do recurso especial pela divergência, quando a orientação do tribunal se firmou no mesmo sentido da decisão recorrida.

4. O reexame de fatos e provas é vedado na instância especial, consoante o teor da Súmula n. 7/STJ

5. O não cumprimento dos requisitos para a demonstração da divergência jurisprudencial caracteriza vício substancial, sendo incabível a concessão do prazo previsto no art. 932, parágrafo único, c/c o art. 1.029, § 3º, do CPC (art. 255, § 1º do RISTJ).

Recurso especial não conhecido.

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 04/11/2025 a 10/11/2025, por unanimidade, não conhecer do recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Ricardo Villas Bôas Cueva, Moura Ribeiro, Daniela Teixeira e Nancy Andrighi votaram com o Sr. Ministro Relator.

Presidiu o julgamento o Sr. Ministro Humberto Martins.

Brasília, 11 de novembro de 2025.

Ministro Humberto Martins
Relator



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2222174 - SP (2025/0243590-3)

RELATOR : **MINISTRO HUMBERTO MARTINS**
RECORRENTE : VIVIAN VITALINA MARTINS DOS SANTOS
ADVOGADOS : MARINA DOS SANTOS LIMA - SE014198
RENATA SOUZA QUIRINO - SE013859
RECORRIDO : NU PAGAMENTOS S.A. - INSTITUICAO DE PAGAMENTO
ADVOGADO : GUSTAVO HENRIQUE DOS SANTOS VISEU - SP117417

EMENTA

DIREITO PROCESSUAL CIVIL E CONSUMIDOR. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. REGRA DE INSTRUÇÃO. STJ PRECEDENTES. FRAUDE BANCÁRIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. AUSÊNCIA DE DIVERGÊNCIA JURISPRUDENCIAL. SÚMULA N. 83/STJ. REVISÃO DE FATOS E PROVAS. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA N. 7/STJ. AUSÊNCIA DOS REQUISITOS DO ART. 255, § 1º, DO RISTJ. VÍCIO SUBSTANCIAL.

1. A inversão do ônus da prova é regra de instrução, que decorre da hipossuficiência do consumidor e verossimilhança de suas alegações, devendo o julgador analisar tais circunstâncias.

2. A demonstração de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro ilide a responsabilidade do fornecedor de serviços, quando afastado o nexo de causalidade (fortuito externo), nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC.

3. Nos termos da Súmula n. 83 do STJ - Não se conhece do recurso especial pela divergência, quando a orientação do tribunal se firmou no mesmo sentido da decisão recorrida.

4. O reexame de fatos e provas é vedado na instância especial, consoante o teor da Súmula n. 7/STJ

5. O não cumprimento dos requisitos para a demonstração da divergência jurisprudencial caracteriza vício substancial, sendo incabível a concessão do prazo previsto no art. 932, parágrafo único, c/c o art. 1.029, § 3º, do CPC (art. 255, § 1º do RISTJ).

Recurso especial não conhecido.

RELATÓRIO

O EXMO. SR. MINISTRO HUMBERTO MARTINS (relator):

Cuida-se de recurso especial interposto por VIVIAN VITALINA MARTINS DOS SANTOS, com fundamento no artigo 105, inciso III, alíneas "a" e "c", da

Constituição Federal, contra acórdão do TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO assim ementado (fl. 208):

DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAL E MORAL. TRANSAÇÕES REALIZADAS COM CARTÃO DE CRÉDITO, COM UTILIZAÇÃO DE CHIP E SENHA PESSOAL. NÃO COMPROVADA FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DESPROVIMENTO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível objetivando a reforma de sentença que julgou improcedente a pretensão autoral.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em saber se houve falha na prestação do serviço em razão de compras realizadas com utilização do cartão com chip e senha pessoal.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Transações realizadas com o uso de cartão com chip e de senha pessoal.

4. Conforme assentado pelo C. STJ, o cartão magnético e a respectiva senha são de uso exclusivo do correntista, que deve tomar as devidas cautelas para impedir que terceiros tenham acesso a eles, de modo que, sendo incontroverso que as transações foram realizadas com o cartão e mediante uso de senha pessoal, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros.

5. Não comprovada falha na prestação do serviço. Instituição financeira que agiu rapidamente, por meio do bloqueio do cartão de crédito e notificação da parte autora.

IV. DISPOSITIVO

6. Apelação cível conhecida e desprovida.

Sem embargos de declaração.

A parte recorrente alega que o acórdão estadual contrariou as disposições contidas nos artigos 6º e 14, § 3º, II, do CDC, ao passo que aponta divergência jurisprudencial com arestos desta Corte.

Afirma, em síntese, que "o Acórdão reconheceu a existência do golpe e mencionou tanto o desvio no perfil de consumo quanto todas as medidas adotadas pela recorrente por meio dos mecanismos disponibilizados pelo NUBANK para contestar a compra fraudulenta, mas, ainda assim, a Colenda Turma deixou de aplicar a responsabilidade objetiva, ignorando o disposto no art. 14 do CDC e a hipossuficiência da recorrente, nos termos do art. 6º do mesmo diploma. Além disso, desconsiderou o entendimento consolidado nos precedentes judiciais sobre golpes bancários, especialmente o Tema Repetitivo nº 466 do STJ, para atribuir à recorrente a responsabilidade pelo ocorrido" (fls. 219-220).

Apresentadas as contrarrazões (fls. 229-233), sobreveio o juízo de admissibilidade positivo da instância de origem (fls. 234-235).

É, no essencial, o relatório.

VOTO

O EXMO. SR. MINISTRO HUMBERTO MARTINS (relator):

O cerne da controvérsia cinge-se à: 1) obrigatoriedade de inversão do ônus da prova, quando verificada a relação de consumo; e 2) possibilidade de responsabilização da recorrida, decorrente de ato praticado exclusivamente pela recorrente e terceiro.

Da violação do CDC

A recorrente alega que o acórdão recorrido violou os arts. 6º e 14, § 3º, do CDC.

O Tribunal local consignou que (fls. 210-211):

As operações impugnadas se referem a duas compras realizadas no dia 03/02/2022, à 1h13, nos valores de R\$ 1.800,00 e R\$ 3.200,00 (fls. 21).

Os documentos de fls. 23/24 indicam o local onde as compras foram realizadas e que foi utilizado o cartão físico para tanto. Citada, a instituição financeira defendeu a regularidade das transações, sustentando que a autora foi vítima de um golpe em que o terceiro observa maliciosamente a digitação de senha, e que as transações impugnadas foram realizadas com o uso do cartão físico e digitação da senha pessoal de 4 dígitos.

Aduziu, ainda, que todo e qualquer cancelamento de compra deverá ser solicitado diretamente ao estabelecimento responsável pela cobrança, que nesse caso é o Pag*Conteudo2tvuwi (fls. 83).

Diante desse contexto, forçoso reconhecer que agiu com acerto o i. Magistrado sentenciante.

Embora a autora não tenha admitido que as compras foram realizadas com seu próprio cartão e senha, é certo que a instituição financeira apresentou prova documental nesse sentido (fls. 82).

Além do mais, é incontroverso o fato de que a autora foi vítima do golpe da troca de cartão, e como afirmado na sentença, ela não foi diligente com a utilização dele, vez que não procurou verificar a idoneidade do vendedor.

Ainda, conforme relatado à autoridade policial, a autora tentou efetuar a compra por três vezes, colocando sua senha em todas as tentativas (fls. 19), o que de certo foi suficiente para fragilizar a proteção do cartão e permitir a terceiros a sua utilização posteriormente.

De toda sorte, há elementos nos autos que demonstram a rápida atuação da instituição financeira no caso em exame, o que foi admitido, inclusive, pela própria autora em sua petição inicial (fls. 03).

Vejamos: No mesmo momento da compra, diante do horário, do valor e do óbvio desvio do perfil de consumo da requerente, **como medida de segurança, a Empresa ré bloqueou o cartão e notificou a titular da conta para questionar se ela reconhecia as compras** (destaquei).

Ora, não fosse a intervenção da instituição financeira, os prejuízos experimentados pela parte autora poderiam ser ainda maiores.

Extraí-se, pois, do aresto vergastado que o dano decorreu de conduta exclusiva da recorrente e de terceiro, não se demonstrando nenhuma falha na prestação do serviço.

Ao contrário do que pretende recorrente, a responsabilidade objetiva, prevista no art. 14 do CDC, pode ser afastada pela excludente do inciso II do § 3º do referido dispositivo legal.

Por outro lado, a inversão do ônus da prova é regra de instrução, que decorre da hipossuficiência do consumidor e verossimilhança de suas alegações, devendo o julgador analisar tais circunstâncias.

A propósito, cito os precedentes:

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CDC. ÔNUS DA PROVA. INVERSÃO. VEROSSIMILHANÇA OU HIPOSSUFICIÊNCIA. REEXAME. SÚMULA N. 7/STJ. NÃO PROVIMENTO.

1. A inversão do ônus da prova nos termos do artigo 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor é regra de instrução, não sendo automaticamente deferida, senão quando presentes a verossimilhança das alegações ou a hipossuficiência do consumidor. Precedentes.

2. Não cabe, em recurso especial, reexaminar matéria fático-probatória (Súmula n. 7/STJ).

3. Agravo interno a que se nega provimento. (Grifei.)

(AgInt no AREsp n. 2.388.832/SP, Rel. Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, julgado em 15/4/2024, DJe 18/4/2024.)

RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. MONITÓRIA. CONCEITO DE CONSUMIDOR. TEORIA FINALISTA MITIGADA. **INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. REEXAME DO ACERVO FÁTICO-PROBATÓRIO.** DESPACHO SANEADOR. FIXAÇÃO DOS PONTOS CONTROVERTIDOS. AGRAVO DE INSTRUMENTO. DECISÃO DE MÉRITO. POSSIBILIDADE, EM TESE. NO JULGAMENTO, INCABÍVEL.

1. Agravo de instrumento interposto em 05/12/2016, recurso

especial interposto em 30/10/2017 e distribuído a este gabinete em 27/09/2018.

2. Os propósitos recursais consistem em: (i) verificar a possibilidade de classificação dos recorridos como consumidores, para fins de inversão do ônus da prova; (ii) a possibilidade de, na hipótese, inverter o ônus probatório; (iii) possibilidade de arguir, em sede de agravo de instrumento, matéria relativa à fixação dos pontos controvertidos.

3. A jurisprudência desta Corte Superior tem ampliado o conceito de consumidor e adotou aquele definido pela Teoria Finalista Mista, isto é, estará abarcado no conceito de consumidor todo aquele que possuir vulnerabilidade em relação ao fornecedor, seja pessoa física ou jurídica, embora não seja tecnicamente a destinatária final do produto ou serviço. Jurisprudência.

4. A discussão acerca do cabimento ou não da regra de instrução probatória inerente à inversão do ônus da prova enseja a apreciação da hipossuficiência técnica do consumidor e da verossimilhança das alegações deduzidas, cuja apreciação é obstada em sede de recurso especial, por força da Súmula nº 7/STJ.

5. Em tese, questões de mérito julgadas em decisões interlocutórias são passíveis de recurso por agravo de instrumento, mas, na hipótese em julgamento, modificar a decisão mantidas pelos graus ordinários de jurisdição - de que a forma como foi fixada o ponto controvertido não afeta o mérito - ensejaria a necessidade de reexaminar o acervo fático probatório, o que é obstado pela Súmula 7/STJ.

6. Recurso especial parcialmente conhecido e, nessa parte, não provido. **(Grifei.)**

(REsp n. 1.798.967/SP, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 6/10/2020, DJe 10/12/2020.)

Considerando-se que o entendimento firmado na origem não destoia da jurisprudência desta Corte, constata-se a incidência da Súmula n. 83 do STJ: Não se conhece do recurso especial pela divergência, quando a orientação do tribunal se firmou no mesmo sentido da decisão recorrida.

Outrossim, a alteração das conclusões das instâncias ordinárias demandaria necessariamente o reexame de fatos e provas, incabível na via do apelo nobre, diante do teor da Súmula n. 7/STJ.

Nesse sentido, cito os precedentes:

AGRAVO INTERNO. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E COM REPETIÇÃO DO INDÉBITO. CONTA CORRENTE. CARTÃO DE CRÉDITO. ALEGAÇÃO DE COMPRAS REALIZADAS POR TERCEIRO DE MÁ-FÉ. UTILIZAÇÃO DE CARTÃO E DE SENHA PESSOAL E INTRANSFERÍVEL. CULPA EXCLUSIVA DA CONSUMIDORA. REEXAME DE MATÉRIA

FÁTICA DA LIDE. SÚMULA N. 7 DO STJ.

1. A responsabilidade da instituição financeira por fraudes praticadas por terceiros, das quais resultam danos aos consumidores, é objetiva e somente pode ser afastada quando existir culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, caso dos autos.

2. Não cabe, em recurso especial, reexaminar matéria fático-probatória (Súmula n. 7/STJ).

3. Agravo interno a que se nega provimento. (Grifei)

(AgInt no REsp n. 2.108.642/PE, Rel. Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, julgado em 2/9/2024, DJe 4/9/2024.)

CIVIL. AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. RECURSO MANEJADO SOB A ÉGIDE DO NCPC. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CONSUMIDOR QUE FORNECEU O CARTÃO BANCÁRIO E A SENHA A TERCEIRO MEDIANTE PRÁTICA DE ESTELIONATO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO NÃO CONFIGURADA. ACÓRDÃO ESTADUAL QUE DECIDIU COM BASE NAS PROVAS DOS AUTOS. INCIDÊNCIA DA SÚMULA Nº 7 DO STJ. DECISÃO MANTIDA. AGRAVO INTERNO NÃO PROVIDO.

1. Aplica-se o NCPC a este recurso ante os termos do Enunciado Administrativo nº 3, aprovado pelo Plenário do STJ na sessão de 9/3/2016: Aos recursos interpostos com fundamento no CPC/2015 (relativos a decisões publicadas a partir de 18 de março de 2016)

serão exigidos os requisitos de admissibilidade recursal na forma do novo CPC.

2. A eg. Segunda Seção do Superior Tribunal de Justiça firmou o entendimento, sob o rito do art. 543-C do CPC/1973, de que "as instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno" (REsp 1.197.929/PR, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, DJe 12/9/2011).

3. No caso, após acurada análise do conteúdo fático-probatório dos autos, o Tribunal estadual concluiu que o recorrente foi vítima de golpe perpetrado por estelionatário que se valeu da sua confiança para tomar posse do cartão de crédito e de sua senha, de uso pessoal e intransferível, para efetuar os saques, subsumindo a hipótese, portanto, à exceção prevista no § 3º do art. 14 do CDC, no sentido de que o fornecedor de serviços não será responsabilizado quando provar a existência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

4. A revisão do julgado com o consequente acolhimento da tese recursal a fim de reconhecer a existência de falha na prestação do serviço pelo recorrido, demandaria o revolvimento das premissas fáticas delineadas nos autos, o que não se admite em âmbito de recurso especial, ante o

óbice da Súmula nº 7 do STJ.

5. Não sendo a linha argumentativa apresentada capaz de evidenciar a inadequação dos fundamentos invocados pela decisão agravada, o presente agravo interno não se revela apto a alterar o conteúdo do julgado impugnado, devendo ele ser integralmente mantido em seus próprios termos.

6. Agravo interno não provido. **(Grifei)**

(AgInt no REsp n. 1.914.255/AL, Rel. Ministro Moura Ribeiro, Terceira Turma, julgado em 10/5/2021, DJe de 13/5/2021.)

Da divergência jurisprudencial

Verifica-se que o apelo nobre não comporta conhecimento, visto que, interposto pela alínea "c" do permissivo constitucional, deixou a recorrente de apresentar certidão, cópia autenticada ou citação do repositório de jurisprudência, oficial ou credenciado, inclusive em mídia eletrônica, em que tenha sido publicado o acórdão divergente, ou ainda a reprodução de julgado disponível na internet, com indicação da respectiva fonte (art. 255, § 1º, do RISTJ).

Ante o exposto, em atenção ao teor das Súmulas n. 7 e 83/STJ, não conheço do recurso especial.

Majoro os honorários recursais para 18% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

É como penso. É como voto.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO TERCEIRA TURMA

**REsp 2.222.174 / SP
PROCESSO ELETRÔNICO**

Número Registro: 2025/0243590-3

Número de Origem:
10465307020228260100

Sessão Virtual de 04/11/2025 a 10/11/2025

Relator

Exmo. Sr. Ministro HUMBERTO MARTINS

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro HUMBERTO MARTINS

Secretário

Bela. MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : VIVIAN VITALINA MARTINS DOS SANTOS

ADVOGADOS : MARINA DOS SANTOS LIMA - SE014198

RENATA SOUZA QUIRINO - SE013859

RECORRIDO : NU PAGAMENTOS S.A. - INSTITUICAO DE PAGAMENTO

ADVOGADO : GUSTAVO HENRIQUE DOS SANTOS VISEU - SP117417

ASSUNTO : DIREITO DO CONSUMIDOR - CONTRATOS DE CONSUMO - BANCÁRIOS

TERMO

A TERCEIRA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 04/11/2025 a 10/11/2025, por unanimidade, decidiu não conhecer do recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

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

Brasília, 10 de novembro de 2025

