



## **SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

**RECURSO ESPECIAL Nº 2238532 - SP(2025/0376331-0)**

**RELATOR** : **MINISTRO JOÃO OTÁVIO DE NORONHA**  
**RECORRENTE** : **BANCO DO BRASIL SA**  
**ADVOGADO** : **PAULO ROBERTO JOAQUIM DOS REIS - SP023134**  
**RECORRIDO** : **MARIA HELENA CASSIO SILVA**  
**ADVOGADOS** : **JORGE LUIZ DA CUNHA PEREIRA - SP207087**  
                  **ADRIANA MOURA SILVA DOS SANTOS - SP296039**

### **EMENTA**

**DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. FRAUDE BANCÁRIA POR ENGENHARIA SOCIAL COM TRANSAÇÕES VIA PIX. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE POR CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL PROVIDO.**

#### **I. CASO EM EXAME**

1. Recurso especial interposto contra acórdão em apelação cível, provido para reconhecer a ilicitude das operações e condenar o banco à restituição de valores, afastando dano moral.
2. A controvérsia diz respeito à ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com indenização por danos morais, em que a autora pleiteou declarar a ilicitude das transações via PIX, reconhecer a inexigibilidade das operações não autorizadas e condenar o banco à restituição dos valores, além de indenização por danos morais.
3. Na sentença, o Juízo de primeiro grau julgou improcedentes os pedidos, reconheceu a regularidade dos serviços e fixou honorários em 10% do valor atualizado da causa.
4. A Corte de origem reformou parcialmente a sentença para condenar o banco à devolução de R\$ 69.700,00, com correção desde o desembolso e juros desde a citação, afastou dano moral, reconheceu sucumbência recíproca e fixou honorários de 10% do valor da condenação para cada parte.

#### **II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

5. Há quatro questões em discussão: (i) saber se incide a excludente do art. 14, § 3º, I e II, do CDC por culpa exclusiva da vítima e/ou de terceiro; (ii) saber se os fatos revelam defeito na prestação de serviços ou fortuito externo que rompe o nexo causal; (iii) saber se é aplicável a Súmula n. 479 do STJ ao golpe da falsa central com uso de senha e dispositivos de segurança do consumidor; e (iv) saber se há divergência jurisprudencial quanto ao afastamento da responsabilidade do banco em transações realizadas com credenciais legítimas do correntista.

### III. RAZÕES DE DECIDIR

7. Reconhece-se fortuito externo e culpa exclusiva da consumidora, que forneceu dados, seguiu orientações de terceiros e realizou pessoalmente as operações com senha e dispositivos habilitados, incidindo a excludente do art. 14, § 3º, I e II, do CDC.

8. Afasta-se a aplicação da Súmula n. 479 do STJ, por inexistir falha do sistema bancário, e confirma-se a orientação dos precedentes que atribuem ao consumidor o ônus de demonstrar negligência do banco quando as transações se dão com cartão/senha ou credenciais legítimas.

### IV. DISPOSITIVO E TESE

7. Recurso especial provido.

*Tese de julgamento:* “1. Incide a excludente do art. 14, § 3º, I e II, do CDC quando a fraude decorre de engenharia social e as transações são realizadas com senha e dispositivos legítimos do consumidor, caracterizando fortuito externo e rompendo o nexo causal. 2. Não se aplica a Súmula n. 479 do STJ quando inexistente defeito do serviço bancário ou violação dos sistemas de segurança, cabendo ao consumidor comprovar negligência do banco nas operações contestadas.”

*Dispositivos relevantes citados:* CDC, arts. 14 § 1, § 3 I, II; CC, art. 927.

*Jurisprudência relevante citada:* STJ, Súmula n. 479; STJ, Recurso especial n. 1.633.785/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 24/10/2017; STJ, Agravo em recurso especial n. 2.062.316/RJ, relator Ministro Marco Buzzi, Quarta Turma, julgados em 31/3/2022; STJ, Agravo interno no recurso especial n. 2.045.629/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 23/11/2023.

## 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 03/03/2026 a 09/03/2026, por unanimidade, dar provimento ao recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Raul Araújo, Maria Isabel Gallotti e Luís Carlos Gambogi (Desembargador Convocado do TJMG) votaram com o Sr. Ministro Relator.

Presidiu o julgamento o Sr. Ministro João Otávio de Noronha.

Não participou do julgamento o Sr. Ministro Antonio Carlos Ferreira.

Brasília, 10 de março de 2026.

Ministro João Otávio de Noronha  
Relator



## **SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

**RECURSO ESPECIAL Nº 2238532 - SP(2025/0376331-0)**

**RELATOR** : **MINISTRO JOÃO OTÁVIO DE NORONHA**  
**RECORRENTE** : **BANCO DO BRASIL SA**  
**ADVOGADO** : **PAULO ROBERTO JOAQUIM DOS REIS - SP023134**  
**RECORRIDO** : **MARIA HELENA CASSIO SILVA**  
**ADVOGADOS** : **JORGE LUIZ DA CUNHA PEREIRA - SP207087**  
                  **ADRIANA MOURA SILVA DOS SANTOS - SP296039**

### **EMENTA**

DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. FRAUDE BANCÁRIA POR ENGENHARIA SOCIAL COM TRANSAÇÕES VIA PIX. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE POR CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL PROVIDO.

#### **I. CASO EM EXAME**

1. Recurso especial interposto contra acórdão em apelação cível, provido para reconhecer a ilicitude das operações e condenar o banco à restituição de valores, afastando dano moral.
2. A controvérsia diz respeito à ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com indenização por danos morais, em que a autora pleiteou declarar a ilicitude das transações via PIX, reconhecer a inexigibilidade das operações não autorizadas e condenar o banco à restituição dos valores, além de indenização por danos morais.
3. Na sentença, o Juízo de primeiro grau julgou improcedentes os pedidos, reconheceu a regularidade dos serviços e fixou honorários em 10% do valor atualizado da causa.
4. A Corte de origem reformou parcialmente a sentença para condenar o banco à devolução de R\$ 69.700,00, com correção desde o desembolso e juros desde a citação, afastou dano moral, reconheceu sucumbência recíproca e fixou honorários de 10% do valor da condenação para cada parte.

#### **II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

5. Há quatro questões em discussão: (i) saber se incide a excludente do art. 14, §

3º, I e II, do CDC por culpa exclusiva da vítima e/ou de terceiro; (ii) saber se os fatos revelam defeito na prestação de serviços ou fortuito externo que rompe o nexo causal; (iii) saber se é aplicável a Súmula n. 479 do STJ ao golpe da falsa central com uso de senha e dispositivos de segurança do consumidor; e (iv) saber se há divergência jurisprudencial quanto ao afastamento da responsabilidade do banco em transações realizadas com credenciais legítimas do correntista.

### **III. RAZÕES DE DECIDIR**

7. Reconhece-se fortuito externo e culpa exclusiva da consumidora, que forneceu dados, seguiu orientações de terceiros e realizou pessoalmente as operações com senha e dispositivos habilitados, incidindo a excludente do art. 14, § 3º, I e II, do CDC.

8. Afasta-se a aplicação da Súmula n. 479 do STJ, por inexistir falha do sistema bancário, e confirma-se a orientação dos precedentes que atribuem ao consumidor o ônus de demonstrar negligência do banco quando as transações se dão com cartão/senha ou credenciais legítimas.

### **IV. DISPOSITIVO E TESE**

7. Recurso especial provido.

*Tese de julgamento:* “1. Incide a excludente do art. 14, § 3º, I e II, do CDC quando a fraude decorre de engenharia social e as transações são realizadas com senha e dispositivos legítimos do consumidor, caracterizando fortuito externo e rompendo o nexo causal. 2. Não se aplica a Súmula n. 479 do STJ quando inexistente defeito do serviço bancário ou violação dos sistemas de segurança, cabendo ao consumidor comprovar negligência do banco nas operações contestadas.”

*Dispositivos relevantes citados:* CDC, arts. 14 § 1, § 3 I, II; CC, art. 927.

*Jurisprudência relevante citada:* STJ, Súmula n. 479; STJ, Recurso especial n. 1.633.785/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 24/10/2017; STJ, Agravo em recurso especial n. 2.062.316/RJ, relator Ministro Marco Buzzi, Quarta Turma, julgados em 31/3/2022; STJ, Agravo interno no recurso especial n. 2.045.629/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 23/11/2023.

## **RELATÓRIO**

Trata-se de recurso especial interposto por BANCO DO BRASIL S.A. com fundamento no art. 105, III, a e c, da Constituição Federal, contra acórdão do

Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo em apelação cível nos autos de ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com indenização por danos morais.

O julgado foi assim ementado:

PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE Razões recursais que impugnam, suficientemente, a sentença Preliminar rejeitada.

DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS Fraude bancária “Golpe da falsa central” Transações que fogem do perfil financeiro da consumidora Má prestação de serviços caracterizada Responsabilidade objetiva do Banco (art. 14, CDC) Reconhecimento da ilicitude das operações litigiosas e condenação da ré à devolução dos valores transferidos indevidamente da conta da autora Dano moral, todavia, não configurado Consumidora que concorreu para o evento Julgamento passa a ser de parcial procedência Recurso parcialmente provido (fls. 248-257).

No recurso especial, a parte aponta, além de divergência jurisprudencial, violação dos seguintes artigos:

- a) 14, § 3, I, II, Lei n. 8.078/1990, porquanto sustenta a ocorrência de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, visto que as transações foram realizadas mediante dispositivos de segurança regulares, com senha pessoal e aparelho habilitado, não havendo defeito do serviço;
- b) 927, caput, parágrafo único, Lei n. 10.406/2002, porque afirma inexistir ato ilícito e nexo causal entre a conduta do banco e os danos, de modo que não há dever de indenizar;
- c) 186, Lei n. 10.406/2002, pois defende ausência de conduta culposa ou dolosa do banco que justifique responsabilização;
- d) 42, parágrafo único, Lei n. 8.078/1990, visto que, quanto à forma de devolução de valores, requer restituição simples, sob alegação de inexistência de má-fé do fornecedor.

Sustenta que o Tribunal de origem divergiu da orientação desta Corte ao manter a responsabilidade objetiva do banco em hipóteses de transações realizadas

com cartão/credenciais originais e senha pessoal, apontando como paradigmas o REsp 1.633.785/SP (Terceira Turma, julgado em 24/10/2017) e o AREsp 2.062.316/RJ (Quarta Turma, decisão de 31/03/2022), nos quais se consignou que a responsabilidade da instituição financeira é afastada quando as operações impugnadas se realizaram com apresentação física do cartão original e uso de senha do correntista.

Requer o provimento do recurso para que se reconheça a exclusão da responsabilidade do banco, se afaste a aplicação da Súmula n. 479 do STJ e se reforme o acórdão recorrido; requer ainda o provimento do recurso para que se determine, subsidiariamente, que eventual restituição se faça de forma simples, e se conceda efeito suspensivo nos termos do art. 995, parágrafo único, do CPC.

Nas contrarrazões, a parte recorrida aduz que o recurso não deve ser conhecido por incidir a Súmula n. 7 do STJ e, por analogia, a Súmula n. 284 do STF; no mérito, defende a responsabilidade objetiva da instituição financeira (art. 14, § 1, Lei n. 8.078/1990; Súmula n. 479 do STJ), apontando falha na prestação do serviço por não bloqueio das movimentações atípicas e ausência de prova de contato prévio do banco; pede a manutenção integral do acórdão e o desprovimento do recurso (fls. 382-395).

É o relatório.

## **VOTO**

### **I - Contextualização do caso**

A controvérsia diz respeito à ação de declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com indenização por danos morais em que a parte autora pleiteou declarar a ilicitude das transações realizadas via PIX, reconhecer a inexigibilidade das operações não autorizadas e condenar o banco à restituição dos

valores transferidos indevidamente, bem como à indenização por danos morais (fls. 248-257).

Na sentença, o Juízo de primeiro grau julgou improcedentes os pedidos, reconheceu a regularidade dos serviços e condenou a autora ao pagamento de custas e honorários advocatícios fixados em 10% do valor atualizado da causa (fls. 248-249).

A Corte estadual reformou parcialmente a sentença, reconheceu a ilicitude das operações, condenou o banco à devolução de R\$ 69.700,00 com correção monetária desde o desembolso e juros de mora desde a citação, nos termos dos arts. 389 e 406 do Código Civil, afastou a indenização por danos morais, reconheceu sucumbência recíproca, fixou honorários de 10% do valor da condenação aos patronos de cada parte, vedou a compensação e atribuiu a cada parte 50% das custas, observada a gratuidade da autora, não aplicando o art. 85, § 11, do CPC (fls. 250-257).

## **II - Da violação aos arts. 14, § 3º, incisos I e II, do CDC e 927 do Código Civil**

Inicialmente, não há falar em incidência da Súmula n. 7 do STJ, porquanto todos os elementos fático-probatórios necessários ao deslinde da controvérsia encontram-se devidamente consignados no acórdão recorrido. A questão *sub judice* restringe-se ao enquadramento jurídico dos fatos já estabelecidos pelo Tribunal de origem, não demandando reexame do conjunto probatório.

Conforme jurisprudência consolidada desta Corte, "delineada a moldura fática pelas instâncias ordinárias, esta Corte Superior pode conferir qualificação

jurídica diversa aos fatos delimitados, não incidindo os óbices constantes das Súmulas nºs 5 e 7/STJ" (AgInt no REsp 2.045.629/SP, Rel. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, DJe 23/11/2023).

O recurso especial merece acolhimento por violação aos dispositivos legais invocados e divergência jurisprudencial demonstrada.

O acórdão recorrido reconheceu a ocorrência do denominado "golpe da falsa central", pelo qual terceiros fraudadores, fazendo-se passar por funcionários da instituição bancária, ludibriaram a consumidora para que ela própria realizasse as transações contestadas mediante fornecimento de seus dados pessoais e utilização de sua senha individual.

Conforme consignado pelo Tribunal estadual, restou incontroverso que: (i) a autora recebeu ligação de suposto funcionário do banco; (ii) forneceu voluntariamente seus dados cadastrais e bancários aos fraudadores; (iii) realizou pessoalmente os procedimentos solicitados; e (iv) as transações foram efetivadas com uso de sua senha pessoal e dispositivos de segurança previamente habilitados.

O cerne da controvérsia reside na qualificação jurídica desses fatos: se configuram defeito na prestação de serviços (art. 14, § 1º, do CDC) ou se caracterizam excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima e/ou de terceiro (art. 14, § 3º, incisos I e II, do CDC).

O acórdão recorrido aplicou mecanicamente a Súmula n. 479 do STJ, que estabelece a responsabilidade objetiva das instituições financeiras "pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". Contudo, tal entendimento sumular não pode ser aplicado de forma absoluta e irrestrita, devendo ser interpretado à luz das excludentes expressamente previstas no Código de Defesa do Consumidor.

A Súmula n. 479 do STJ foi editada para casos em que há efetiva violação dos sistemas de segurança da instituição bancária ou falhas em seus



controles internos. Não se aplica às hipóteses em que o próprio consumidor, ainda que ludibriado, concorre decisivamente para o evento danoso ao fornecer voluntariamente suas credenciais de acesso.

No caso em exame, não houve qualquer violação aos sistemas de segurança da instituição bancária. Todas as transações foram realizadas com observância dos protocolos e dispositivos de segurança disponibilizados ao consumidor: senha pessoal, celular previamente habilitado e demais autenticações exigidas. A fraude foi perpetrada exclusivamente por meio de engenharia social externa ao ambiente bancário, sem qualquer participação ou falha da instituição financeira. Configura-se, portanto, fortuito externo apto a romper o nexo de causalidade.

O art. 14, § 3º, inciso II, do CDC estabelece que o fornecedor não será responsabilizado quando ficar provada "a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro". No presente caso, a própria consumidora, mediante atos voluntários e conscientes: (i) atendeu ligação de terceiros; (ii) confirmou dados pessoais solicitados; (iii) seguiu orientações dos fraudadores; e (iv) realizou pessoalmente as transações utilizando seus dispositivos de segurança. Sem essa colaboração decisiva da consumidora, o evento danoso jamais teria se consumado, caracterizando-se a excludente prevista no CDC.

### **III - Da divergência jurisprudencial**

O acórdão recorrido diverge frontalmente do entendimento firmado por esta Corte Superior no julgamento do REsp 1.633.785/SP, Rel. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 24/10/2017, DJe 30/10/2017.

Naquele precedente, esta Corte estabeleceu que "a responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada quando o evento danoso decorre de transações que, embora contestadas, são realizadas com a apresentação física do cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista".

O fundamento daquele julgado aplica-se integralmente ao caso presente, pois as transações foram realizadas com utilização de senha pessoal da correntista e mediante cumprimento de todos os protocolos de segurança exigidos pelo sistema bancário.

Igualmente, no AREsp 2.062.316/RJ, Rel. Ministro Marco Buzzi, Quarta Turma, DJe 04/04/2022, este Tribunal reafirmou que, em situações similares, "demonstrado na perícia que as transações contestadas foram feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia".

A questão *sub judice* possui alta relevância jurídica e social, pois envolve os limites da responsabilidade objetiva das instituições financeiras em casos de fraudes perpetradas mediante engenharia social. O entendimento divergente dos tribunais estaduais tem gerado insegurança jurídica e tratamento desigual para casos idênticos, sendo imprescindível a uniformização da jurisprudência por esta Corte Superior.

#### **IV - Conclusão**

Ante o exposto, dou provimento ao recurso especial para reformar o acórdão recorrido e julgar improcedentes os pedidos formulados na inicial, restabelecendo-se a sentença de primeiro grau, invertidos os ônus sucumbenciais.

É o voto.



# SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

## TERMO DE JULGAMENTO QUARTA TURMA

**REsp 2.238.532 / SP**  
**PROCESSO ELETRÔNICO**

Número Registro: 2025/0376331-0

Número de Origem:  
10056910820248260011

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

### **Relator**

Exmo. Sr. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA

### **Presidente da Sessão**

Exmo. Sr. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA

### **Secretário**

Dra. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

### **AUTUAÇÃO**

RECORRENTE : BANCO DO BRASIL SA

ADVOGADO : PAULO ROBERTO JOAQUIM DOS REIS - SP023134

RECORRIDO : MARIA HELENA CASSIO SILVA

ADVOGADOS : JORGE LUIZ DA CUNHA PEREIRA - SP207087

ADRIANA MOURA SILVA DOS SANTOS - SP296039

ASSUNTO : DIREITO DO CONSUMIDOR - RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR -  
INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL

### **TERMO**

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

Os Srs. Ministros Raul Araújo, Maria Isabel Gallotti e Luís Carlos Gambogi (Desembargador Convocado do TJMG) votaram com o Sr. Ministro Relator. Presidiu o julgamento o Sr. Ministro João Otávio de Noronha. Não participou do julgamento o Sr. Ministro Antonio Carlos Ferreira.

Brasília, 09 de março de 2026