SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2256973 - SP(2026/0038393-5)

RELATORA	**:**	**MINISTRA MARIA ISABEL GALLOTTI**
RECORRENTE	:	WELLINGTON MARTIN VICENTE
ADVOGADO	:	DEBORA ZELANTE - SP117204
RECORRIDO	:	BANCO BMG S.A
ADVOGADOS	:	SIMONE BARROS CASSAL WANDSCHEER - RS072371 SIGISFREDO HOEPERS - SP186884

EMENTA

RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. FRAUDE BANCÁRIA. TRANSFERÊNCIAS VIA PIX REALIZADAS PELO CONSUMIDOR A TERCEIROS DESCONHECIDOS. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. EXCLUDENTE DO ART. 14, § 3º, INCISO II, DO CDC. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. INOCORRÊNCIA. ART. 489 DO CPC. FUNDAMENTAÇÃO SUFICIENTE. REEXAME DE MATÉRIA FÁTICO-PROBATÓRIA. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA 7/STJ . DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL. COTEJO ANALÍTICO. AUSÊNCIA. ART. 1.029, § 1º, DO CPC/2015 E ART. 255, §§ 1º E 3º, DO RISTJ. DEFICIÊNCIA DE FUNDAMENTAÇÃO. SÚMULA 284/STF. RECURSO CONHECIDO EM PARTE E, NESSA EXTENSÃO, NÃO PROVIDO.

1. Ausente o prequestionamento quanto à suposta violação aos arts. 186, 187 e 927 do Código Civil, incide o óbice da Súmula 211/STJ.

2. Não há que se falar em vício na prestação jurisdicional, uma vez que, no caso, os pontos suscitados pela parte foram devidamente enfrentados pelo Tribunal de origem, que emitiu pronunciamento de forma fundamentada sobre o assunto, ainda que em sentido contrário à pretensão do recorrente.

3. Em hipóteses de fraude bancária, a definição acerca da responsabilidade da instituição financeira ou do consumidor exige análise casuística das circunstâncias do evento, não sendo possível, em abstrato, afirmar a ocorrência de fortuito interno, culpa exclusiva da vítima ou culpa concorrente, devendo-se examinar, em cada caso, a existência de defeito do serviço e o nexo causal.

4. No caso dos autos, o Tribunal de origem assentou que o dano decorreu da própria conduta do consumidor, que forneceu seus dados em ambiente virtual, realizou transferências a terceiros desconhecidos, em montante muito superior ao empréstimo pretendido, sem adotar cautelas elementares ou buscar confirmação por meios oficiais.

5. A pretensão de afastar a conclusão das instâncias ordinárias - no sentido de inexistência de falha na prestação do serviço bancário e de caracterização de culpa exclusiva da vítima, em golpe praticado por terceiros, com realização voluntária de transferências a contas de desconhecidos - demanda reexame do conjunto fático-probatório, providência inviável em recurso especial(Súmula 7/STJ).

6. Para a caracterização do dissídio jurisprudencial, nos termos do art. 1.029, § 1º, do Código de Processo Civil de 2015 e do art. 255, §§ 1º e 3º, do Regimento Interno do Superior Tribunal de Justiça, é necessária a demonstração da similitude fática e da divergência na interpretação do direito entre os acórdãos confrontados, não bastando a simples transcrição de ementas, o que atrai, ainda, o óbice da Súmula 284/STF.

Documento eletrônico VDA56659933 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): MARIA ISABEL DINIZ GALLOTTI RODRIGUES Assinado em: 12/05/2026 18:53:41
Publicação no DJEN/CNJ de 15/05/2026. Código de Controle do Documento: 321367f5-53f3-4ce2-ad6d-0a18384e5c42

7. Recurso especial conhecido em parte e, nessa extensão, não provido.

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 05/05/2026 a 11/05/2026, por unanimidade, conhecer parcialmente do recurso, mas lhe negar provimento, nos termos do voto da Sra. Ministra Maria Isabel Gallotti.

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 o Sr. Ministro João Otávio de Noronha.

Brasília, 11 de maio de 2026.

Ministra Maria Isabel Gallotti
Relatora

Documento eletrônico VDA56659933 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): MARIA ISABEL DINIZ GALLOTTI RODRIGUES Assinado em: 12/05/2026 18:53:41
Publicação no DJEN/CNJ de 15/05/2026. Código de Controle do Documento: 321367f5-53f3-4ce2-ad6d-0a18384e5c42

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2256973 - SP(2026/0038393-5)

RELATORA	**:**	**MINISTRA MARIA ISABEL GALLOTTI**
RECORRENTE	:	WELLINGTON MARTIN VICENTE
ADVOGADO	:	DEBORA ZELANTE - SP117204
RECORRIDO	:	BANCO BMG S.A
ADVOGADOS	:	SIMONE BARROS CASSAL WANDSCHEER - RS072371 SIGISFREDO HOEPERS - SP186884

EMENTA

RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. FRAUDE BANCÁRIA. TRANSFERÊNCIAS VIA PIX REALIZADAS PELO CONSUMIDOR A TERCEIROS DESCONHECIDOS. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. EXCLUDENTE DO ART. 14, § 3º, INCISO II, DO CDC. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. INOCORRÊNCIA. ART. 489 DO CPC. FUNDAMENTAÇÃO SUFICIENTE. REEXAME DE MATÉRIA FÁTICO-PROBATÓRIA. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA 7/STJ . DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL. COTEJO ANALÍTICO. AUSÊNCIA. ART. 1.029, § 1º, DO CPC/2015 E ART. 255, §§ 1º E 3º, DO RISTJ. DEFICIÊNCIA DE FUNDAMENTAÇÃO. SÚMULA 284/STF. RECURSO CONHECIDO EM PARTE E, NESSA EXTENSÃO, NÃO PROVIDO.

1. Ausente o prequestionamento quanto à suposta violação aos arts. 186, 187 e 927 do Código Civil, incide o óbice da Súmula 211/STJ.

2. Não há que se falar em vício na prestação jurisdicional, uma vez que, no caso, os pontos suscitados pela parte foram devidamente enfrentados pelo Tribunal de origem, que emitiu pronunciamento de forma fundamentada sobre o assunto, ainda que em sentido contrário à pretensão do recorrente.

3. Em hipóteses de fraude bancária, a definição acerca da responsabilidade da instituição financeira ou do consumidor exige análise casuística das circunstâncias do evento, não sendo possível, em abstrato, afirmar a ocorrência de fortuito interno, culpa exclusiva da vítima ou culpa concorrente, devendo-se examinar, em cada caso, a existência de defeito do serviço e o nexo causal.

4. No caso dos autos, o Tribunal de origem assentou que o dano decorreu da própria conduta do consumidor, que forneceu seus dados em ambiente virtual, realizou transferências a terceiros desconhecidos, em montante muito superior ao empréstimo pretendido, sem adotar cautelas elementares ou buscar confirmação por meios oficiais.

5. A pretensão de afastar a conclusão das instâncias ordinárias - no sentido de inexistência de falha na prestação do serviço bancário e de caracterização de culpa exclusiva da vítima, em golpe praticado por terceiros, com realização voluntária de transferências a contas de desconhecidos - demanda reexame do conjunto fático-probatório, providência inviável em recurso especial(Súmula 7/STJ).

6. Para a caracterização do dissídio jurisprudencial, nos termos do art. 1.029, § 1º, do Código de Processo Civil de 2015 e do art. 255, §§ 1º e 3º, do Regimento Interno do Superior Tribunal de Justiça, é necessária a demonstração da similitude fática e da divergência na interpretação do direito entre os acórdãos confrontados, não bastando a simples transcrição de ementas, o que atrai, ainda, o óbice da Súmula 284/STF.

Documento eletrônico VDA56304636 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): MARIA ISABEL DINIZ GALLOTTI RODRIGUES Assinado em: 29/04/2026 16:10:14
Código de Controle do Documento: 80032e00-678f-4261-a252-0643a8ac8aef

7. Recurso especial conhecido em parte e, nessa extensão, não provido.

RELATÓRIO

Trata-se de recurso especial interposto por WELLINGTON MARTIN VICENTE, com fundamento no art. 105, III, alíneas “a” e “c”, da Constituição Federal, contra acórdão proferido pelo Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (TJSP), que, em ação de indenização por danos materiais e morais decorrentes de alegada fraude bancária, negou provimento à sua apelação, nos termos da seguinte ementa:

> APELAÇÃO. Ação de indenização por danos materiais e morais c/c restituição de valores. Golpe da falsa central de atendimento. Pretensão de restituição dos valores transferidos via pix ao golpista. Sentença de improcedência. Irresignação do autor. Descabimento. Ausência de falha na prestação do serviço bancário. Autor que possibilitou a concretização do golpe. Transferências realizadas para terceiros desconhecidos. Culpa exclusiva da vítima. Danos morais. Não cabimento. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.

Nas razões do recurso especial, alega o recorrente, em síntese, que o acórdão recorrido violou os arts. 489 do Código de Processo Civil, 14 do Código de Defesa do Consumidor e 186, 187 e 927 do Código Civil.

Preliminarmente, defende a nulidade do julgado por violação ao art. 489 do CPC, sustentando que o Tribunal de origem deixou de apreciar adequadamente os argumentos relativos à responsabilidade objetiva da instituição financeira e à correta valoração das provas produzidas.

No mérito, quanto à suposta ofensa aos arts. 14 do CDC e 186, 187 e 927 do Código Civil, sustenta que ficou configurada falha na prestação do serviço bancário, por ausência de mecanismos eficazes de segurança aptos a impedir a fraude, tratando-se de fortuito interno, o que atrairia a responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos danos materiais e morais suportados.

Argumenta, ainda, que não se trata de reexame de provas, mas de correta valoração jurídica dos fatos incontroversos, afastando a incidência da Súmula 7/STJ.

Aponta divergência jurisprudencial, indicando como paradigmas julgados de Tribunais estaduais que reconheceram a responsabilidade objetiva de instituições financeiras em hipóteses de fraude bancária, com fundamento na Súmula 479 do STJ, sustentando que o acórdão recorrido adotou entendimento diverso.

Contrarrazões ao recurso especial às fls. 306/310.

É o relatório.

VOTO

Trata-se, na origem, de ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por Wellington Martin Vicente contra Banco BMG S/A, visando ao ressarcimento dos valores transferidos via PIX, no total histórico de R$ 20.749,68 (vinte mil, setecentos e quarenta e nove reais e sessenta e oito centavos), além de

Documento eletrônico VDA56304636 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): MARIA ISABEL DINIZ GALLOTTI RODRIGUES Assinado em: 29/04/2026 16:10:14
Código de Controle do Documento: 80032e00-678f-4261-a252-0643a8ac8aef

indenização por danos morais no importe de R$ 20.000,00 (vinte mil reais), sob o argumento de ter sido vítima do denominado “golpe da falsa central de atendimento”.

Narra o autor que, após pesquisar por empréstimo pessoal na internet, foi contatado por suposto preposto do banco via aplicativo de mensagens, ocasião em que, após aprovação de empréstimo no valor de R$ 8.000,00 (oito mil reais), realizou 12 (doze) transferências via PIX para contas indicadas, sob a justificativa de pagamento de taxas necessárias à liberação do valor, vindo posteriormente a constatar tratar-se de fraude.

O Juízo de primeiro grau julgou improcedente o pedido, sob o fundamento de que as transferências foram realizadas voluntariamente pelo autor a terceiros estranhos à instituição financeira, configurando culpa exclusiva da vítima e rompimento do nexo causal (e-STJ fls. 207/210).

O Tribunal de origem, por sua vez, negou provimento ao recurso de apelação, mantendo a sentença, sob o fundamento de que não houve falha na prestação do serviço bancário, tendo o próprio autor possibilitado a concretização do golpe ao realizar transferências para terceiros desconhecidos, caracterizando culpa exclusiva da vítima, nos termos do art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor (e-STJ fls. 283/288).

A propósito, confira-se a fundamentação do acórdão recorrido:

> O recurso não merece provimento.
> De início, cumpre esclarecer que é fato incontroverso que o caso apresentado se trata de golpe conhecido como “golpe da falsa central de atendimento”, no qual o golpista entra em contato com a vítima se passando por preposto da instituição financeira e a leva a realizar operações com objetivo de fragilizar os dados da vítima, o que ocorreu com o autor.
> A relação jurídica havida entre as partes é típica de consumo e, portanto, inteiramente regida pelas disposições do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), plenamente aplicável à espécie, devendo ser dirimida à luz do referido diploma legal, nos termos, ainda, do que estabelece a Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, assim vazada: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.
> O diploma consumerista consagrou, em seu artigo 14, caput, a responsabilidade objetiva e solidária dos fornecedores no tocante ao fato ou defeito do serviço.
> O mesmo dispositivo legal consagra, em seu §1º, que o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar.
> No entanto, para se concluir que um serviço é defeituoso, é necessária a demonstração da relação de causa e efeito entre a conduta do prestador (falha de segurança) e o dano causado.
> Nesta Corte já foram julgados inúmeros casos semelhantes. No universo de ações desta espécie já julgadas, apesar do golpe ser muito semelhante em todas elas, há variáveis que devem ser examinadas individualmente caso a caso.
> Na hipótese dos autos, verifica-se que o autor recebeu mensagem via aplicativo de suposto preposto do banco ofertando empréstimo bancário, o que foi por ele aceito. Para concretização do empréstimo lhe foi solicitado que realizasse transferências via PIX. O próprio autor efetuou 12 transferências via PIX a terceiros desconhecidos, para as contas fornecidas, verificando, após, tratar-se de golpe.

Documento eletrônico VDA56304636 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): MARIA ISABEL DINIZ GALLOTTI RODRIGUES Assinado em: 29/04/2026 16:10:14
Código de Controle do Documento: 80032e00-678f-4261-a252-0643a8ac8aef

Anota- se que o empréstimo era no valor de R$8.000,00. No entanto, as transferências realizadas pelo autor somaram R$20.749,68 (fls. 216).

É incontroverso que o autor foi vítima de golpe. O cerne da controvérsia reside esquadrinhar se é cabível indenização moral e material, por parte do réu, em vista de possível falha na prestação de seus serviços ao autor.

E, no caso dos autos, não há que se falar em ato culposo praticado pelo réu ou falha na prestação de serviço a ensejar culpa concorrente entre as partes ou o pretendido dever de indenizar.

Ao contrário, em análise detida dos autos, denota-se que a fraude descrita decorreu apenas da imprudência ou inexperiência do próprio autor, que agiu sem conferir, como lhe cabia, quaisquer informações, efetuando operações que acabaram lhe causando prejuízo.

Observa-se que todas as contas para as quais transferidos os valores pertenciam a terceiros estranhos, bem como o valor totalizou R$20.749,68, quase o triplo do valor do empréstimo que pretendia contratar e, ainda assim, o autor realizou as transferências.

Como bem apontado em sentença (fls. 209): “Tais transferências, contudo, foram destinadas a diversas pessoas físicas (fls. 29/48), e não à instituição financeira requerida, o que, por si só, seria suficiente para o autor, no mínimo, desconfiar da fraude.”

Sendo, assim, incabível que agora, em cenário de clara culpa exclusiva da vítima, se deslegitime os procedimentos e etapas de segurança adotados pela instituição ré.

As medidas de segurança buscando legitimar a operação foram todas tomadas, como bem se verifica dos autos. O que acontece, em verdade, é que o autor, agindo com total descuidado, legitimou o golpe.

É cediço que os bancos não realizam ligações aos consumidores nem enviam links para serem acessados ou aplicativos a serem instalados em aparelhos eletrônicos, ou ainda códigos a serem copiados e colados no aplicativo, tampouco oferecem empréstimos por meio de aplicativo de mensagem e solicitam transferências de valores a contas de gerentes ou qualquer outro funcionário, informações estas amplamente divulgadas em mídias pelas próprias instituições financeiras.

Apesar de se tratar de relação de consumo, a teor do disposto na Súmula 297, do C. Superior Tribunal de Justiça, a atuação do autor, seja por descuido ou inocência, possibilitou o sucesso da atividade do terceiro fraudador, motivo pelo qual não assiste razão à pretensão do consumidor.

Ora, no presente caso, o prejuízo sofrido não pode ser imputado ao réu, ainda que o autor tenha sido induzido por terceiro, posto que a transação fraudulenta não decorreu de falha ou defeito na prestação de serviço pela instituição financeira, mas sim por desídia do autor, configurando culpa exclusiva da vítima e ensejando a aplicação do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Não bastasse, não há sequer alegação de que as operações impugnadas destoavam das operações normalmente realizadas pelo autor, fato este que também acabou por “camuflar” a conduta do criminoso.

Aliás, é de conhecimento amplo e notório a orientação dada por praticamente todas as instituições bancárias no sentido de não clicar em links suspeitos e não fornecer quaisquer dados pessoais e sigilosos a quem quer que seja, em especial ao receber ligações e SMS, posto que as instituições bancárias nunca ou raramente fazem contato desta forma, ou ainda, atender as solicitações de interlocutor desconhecido.

Ou seja, tivesse o autor adotado maior cautela, poderia ter evitado o malogro.

Documento eletrônico VDA56304636 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): MARIA ISABEL DINIZ GALLOTTI RODRIGUES Assinado em: 29/04/2026 16:10:14
Código de Controle do Documento: 80032e00-678f-4261-a252-0643a8ac8aef

> Ademais, trata-se de golpe extremamente conhecido e de absoluto conhecimento da população em geral, restando evidente que a falta de cautela e preparo do consumidor contribuíram grandemente para a configuração da fraude.
> Desta forma, o evento danoso não configura fortuito interno, elemento essencial para a aplicação da Súmula 479 do E. Superior Tribunal de Justiça, a qual prevê a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes e delitos praticados por terceiros.
> Portanto, incide, *in casu*, a excludente de responsabilidade caracterizada por culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, a teor do artigo 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.
> Vale acrescentar que a culpa exclusiva do consumidor constitui fato obstativo do nexo causal, excluindo a responsabilidade dos fornecedores, pois constitui auto exposição da vítima, por decisão própria, ao risco ou ao dano. Assim, não pode pretender carrear ao fornecedor a responsabilidade por sua própria desídia.
> A conduta do autor, portanto, rompe o nexo de causalidade entre o serviço prestado pelo banco e o dano sofrido, eximindo a instituição financeira de qualquer responsabilidade pelos prejuízos decorrentes da transação fraudulenta.
> (...)
> Consequentemente, o pedido de indenização por dano moral também deve ser julgado improcedente, pois não há base legal ou fática para atribuir ao banco qualquer responsabilidade pelos danos alegados. Assim, em face do reconhecimento da ausência de falha imputável à instituição financeira, fica prejudicado o pleito de reparação por dano moral.
> Assim, de rigor a manutenção da r. sentença.

Irresignado, o recorrente interpôs o presente recurso especial, alegando que o acórdão recorrido violou os arts. 489 do Código de Processo Civil, 14 do Código de Defesa do Consumidor e 186, 187 e 927 do Código Civil. Entendo, todavia, que o recurso não merece prosperar. Vejamos.

De início, quanto à alegada violação aos arts. 186, 187 e 927 do Código Civil, observa-se que tais dispositivos não foram objeto de debate e deliberação pelo Tribunal de origem, o qual solucionou a controvérsia à luz da disciplina consumerista, notadamente a partir da inexistência de defeito do serviço e do reconhecimento da excludente do art. 14, § 3º, inciso II, do CDC. Assim, ausente o indispensável prequestionamento, incide o óbice da Súmula 211/STJ, o que impede o conhecimento do recurso especial nesse ponto.

Superada essa premissa, também não procede a alegada nulidade do acórdão por ofensa ao art. 489 do CPC. Com efeito, o Tribunal local enfrentou, de forma clara e coerente, as questões necessárias à solução da lide, delimitando a controvérsia e assentando premissas fáticas e jurídicas suficientes para concluir pela inexistência de falha na prestação do serviço bancário e pela culpa exclusiva da vítima, com consequente rompimento do nexo causal. Em especial, consignou tratar-se de hipótese de “golpe da falsa central de atendimento”, registrou que as transferências foram realizadas pelo próprio autor a terceiros desconhecidos, e destacou que o prejuízo não poderia ser imputado ao banco na ausência de defeito do serviço,

Documento eletrônico VDA56304636 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): MARIA ISABEL DINIZ GALLOTTI RODRIGUES Assinado em: 29/04/2026 16:10:14
Código de Controle do Documento: 80032e00-678f-4261-a252-0643a8ac8aef

aplicando expressamente a excludente do art. 14, § 3º, inciso II, do CDC (e-STJ fls. 283/288). Não há, portanto, deficiência de fundamentação, mas simples inconformismo da parte com a conclusão adotada.

Nessa linha, é importante ressaltar que a fundamentação do acórdão recorrido foi construída com apoio em razões objetivas: (i) a necessidade de demonstração de relação de causa e efeito entre eventual falha de segurança e o dano; (ii) a inexistência, no caso concreto, de ato culposo do réu ou defeito do serviço; (iii) a conduta do consumidor como fator determinante para a concretização do golpe; e (iv) a consequente caracterização de culpa exclusiva da vítima, apta a afastar o dever de indenizar. Tal encadeamento lógico evidencia que a decisão apreciou o essencial ao deslinde da controvérsia, observando o dever de motivação.

Ademais, vale lembrar que, de acordo com a jurisprudência deste Tribunal, o julgador não é obrigado a abordar todos os temas invocados pela parte se, para decidir a controvérsia, apenas um deles é suficiente ou prejudicial dos outros (AgRg no AREsp n. 2.322.113/MG , relator Ministro Ribeiro Dantas, Quinta Turma, julgado em 6/6/2023, DJe de 12/6/2023; AgInt no AREsp n. 1.728.763/RS, relator Ministro Francisco Falcão, Segunda Turma, julgado em 21/3/2023, DJe de 23/3/2023; e AgInt no AREsp n. 2.129.548/GO , relator Ministro Sérgio Kukina, Primeira Turma, julgado em 28/11/2022, DJe de 1/12/2022).

No mérito, quanto à pretensão de reconhecer a responsabilidade do banco, cumpre registrar que, em hipóteses de fraudes bancárias, a solução não pode ser construída de forma abstrata ou apriorística. Embora a doutrina e a jurisprudência tenham avançado significativamente na delimitação do chamado fortuito interno — especialmente a partir da Súmula 479/STJ —, a definição acerca da responsabilidade da instituição financeira ou do consumidor exige, necessariamente, análise casuística, pois as circunstâncias concretas do evento podem revelar culpa exclusiva da vítima, culpa exclusiva de terceiro, fortuito interno ou, ainda, culpa concorrente.

Não por outra razão, o acórdão recorrido consignou expressamente que, embora o golpe seja semelhante em inúmeras demandas, há "*variáveis que devem ser examinadas individualmente caso a caso*" (e-STJ fls. 283/285). E foi exatamente o que fez a Corte local.

No caso concreto, conforme relatado pelo próprio recorrente nas razões do recurso especial, em agosto de 2023, enfrentando dificuldades financeiras, pesquisou por empréstimo pessoal na internet e se deparou com página relacionada ao Banco BMG, ocasião em que realizou cadastro para posterior contato. Ou seja, foi o próprio consumidor quem forneceu seus dados pessoais em ambiente virtual, sem que haja nos autos qualquer indicativo de vazamento de dados ou falha sistêmica imputável à instituição financeira.

Documento eletrônico VDA56304636 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): MARIA ISABEL DINIZ GALLOTTI RODRIGUES Assinado em: 29/04/2026 16:10:14
Código de Controle do Documento: 80032e00-678f-4261-a252-0643a8ac8aef

Posteriormente, recebeu contato por aplicativo de mensagens e, para a suposta liberação de empréstimo no valor de R$ 8.000,00 (oito mil reais), realizou 12 (doze) transferências via PIX para terceiros desconhecidos, totalizando R$ 20.749,68 (vinte mil, setecentos e quarenta e nove reais e sessenta e oito centavos).

O acórdão recorrido registrou, ainda, que as transferências foram destinadas a pessoas físicas estranhas à instituição financeira, em contas que não pertenciam ao banco recorrido, circunstância que, segundo a instância ordinária, já seria suficiente para despertar desconfiança mínima quanto à legitimidade da operação.

Outro aspecto expressamente consignado pela Corte local é que não houve sequer alegação de que as operações destoassem do padrão de movimentação do consumidor, o que também contribuiu para afastar qualquer indício concreto de falha sistêmica na prestação do serviço bancário.

É relevante notar que o montante transferido superou de forma significativa o próprio valor do empréstimo pretendido. Ainda que, num primeiro momento, o consumidor pudesse ter sido induzido em erro, o fato de ter realizado sucessivas transferências que ultrapassaram, em muito, o crédito almejado, sem interromper a operação ou buscar confirmação por canais oficiais — inclusive presenciais — foi considerado, pela instância ordinária, elemento caracterizador da culpa exclusiva da vítima.

É certo que as instituições financeiras devem adotar medidas eficazes de segurança, respondendo objetivamente pelos danos decorrentes de defeitos na prestação do serviço. A responsabilidade objetiva dispensa, contudo, a prova da culpa, mas não elimina a exigência de nexo causal entre o defeito do serviço e o dano experimentado.

Na hipótese dos autos, o Tribunal de origem concluiu que não foi demonstrada nenhuma falha concreta do serviço bancário apta a ensejar a responsabilização da instituição financeira. Ao contrário, foi assentado que o dano decorreu da própria conduta do consumidor, que forneceu seus dados em ambiente virtual, realizou transferências a terceiros desconhecidos, em montante muito superior ao benefício pretendido, sem adotar cautelas elementares ou buscar confirmação por meios oficiais.

Não há, nos autos, indicativo de invasão de sistema, falha em mecanismo de segurança, vulnerabilidade tecnológica ou vazamento de dados que pudesse caracterizar fortuito interno. A conclusão da instância ordinária foi no sentido de que o evento danoso não decorreu do risco inerente à atividade bancária, mas da atuação de terceiros aliada à conduta imprudente do próprio consumidor.

É de se esperar, sobretudo em contexto amplamente divulgado de fraudes eletrônicas e golpes virtuais, que o consumidor médio adote diligência mínima, especialmente quando envolvidas operações financeiras que exigem transferências sucessivas para contas de pessoas naturais estranhas à instituição financeira e em valores que superam o benefício inicialmente prometido.

Documento eletrônico VDA56304636 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): MARIA ISABEL DINIZ GALLOTTI RODRIGUES Assinado em: 29/04/2026 16:10:14
Código de Controle do Documento: 80032e00-678f-4261-a252-0643a8ac8aef

Nesse cenário, a Corte local entendeu caracterizada a excludente prevista no art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, por culpa exclusiva da vítima, rompendo o nexo causal.

Em suma, o acórdão recorrido enfrentou adequadamente a controvérsia, examinou as circunstâncias concretas do caso, afastou a existência de defeito do serviço e concluiu, com fundamentação suficiente, pela incidência da excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, inciso II, do CDC, razão pela qual não se evidenciam as violações sustentadas no recurso especial.

Ademais, a pretensão de reformar tal conclusão - para reconhecer a ocorrência de fortuito interno e responsabilidade objetiva da instituição financeira - demandaria a revisão das premissas fático-probatórias fixadas pelas instâncias ordinárias, providência inviável em sede de recurso especial, por força da Súmula nº 7 do STJ.

Quanto à apontada divergência, também não merece prosperar o presente recurso, uma vez que esta não foi demonstrada, já que a parte se limitou a transcrever as ementas dos acórdãos recorrido e paradigma, sem a demonstração analítica das circunstâncias fáticas que assemelham as causas, o que não atende ao disposto no artigo 1.029, § 1º, do CPC e atrai o disposto no verbete n. 284 da Súmula do Supremo Tribunal Federal.

Vale notar que esta Corte "*já pacificou o entendimento de que a simples transcrição de ementas e de trechos de julgados não é suficiente para caracterizar o cotejo analítico, uma vez que requer a demonstração das circunstâncias identificadoras da divergência entre o caso confrontado e o acórdão paradigma, mesmo no caso de dissídio notório*" (AgInt no AREsp n. 1.242.167/MA, relator Ministro Mauro Campbell Marques, Segunda Turma, DJe de 5/4/2019).

Assim, porque não demonstrado adequadamente o dissídio jurisprudencial, uma vez que está ausente a indispensável semelhança fática entre as teses confrontadas, no ponto, também não merece prosperar o presente recurso.

Em face do exposto, nos termos da fundamentação supra, conheço em parte do recurso especial e, nessa extensão, nego-lhe provimento.

É como voto.

Documento eletrônico VDA56304636 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): MARIA ISABEL DINIZ GALLOTTI RODRIGUES Assinado em: 29/04/2026 16:10:14
Código de Controle do Documento: 80032e00-678f-4261-a252-0643a8ac8aef

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO
QUARTA TURMA

REsp 2.256.973 / SP

Número Registro: 2026/0038393-5 **PROCESSO ELETRÔNICO**

Número de Origem:
10025264320248260272

Sessão Virtual de 05/05/2026 a 11/05/2026

Relator

Exma. Sra. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA

Secretário

Dra. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

RECORRENTE	:	WELLINGTON MARTIN VICENTE
ADVOGADO	:	DEBORA ZELANTE - SP117204
RECORRIDO	:	BANCO BMG S.A
ADVOGADOS	:	SIGISFREDO HOEPERS - SP186884
		SIMONE BARROS CASSAL WANDSCHEER - RS072371

ASSUNTO : DIREITO DO CONSUMIDOR - CONTRATOS DE CONSUMO - BANCÁRIOS

TERMO

A QUARTA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 05/05/2026 a 11/05/2026, por unanimidade, conheceu parcialmente do recurso, mas lhe negou provimento, nos termos do voto da Sra. Ministra Maria Isabel Gallotti.

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 o Sr. Ministro João Otávio de Noronha.

Brasília, 11 de maio de 2026

Documento eletrônico VDA56642196 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): SISTEMA JUSTIÇA - SERVIÇOS AUTOMÁTICOS, Assinado em: 12/05/2026 02:46:32
Código de Controle do Documento: 1a269e07-9866-455f-9798-0afe72d9b5d0