SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2262498 - SP (2026/0070313-5)

RELATOR	**:**	**MINISTRO JOÃO OTÁVIO DE NORONHA**
RECORRENTE	:	FABIANA MARCONDES SHIRAZAWA
ADVOGADA	:	ERIKA THAIS THIAGO BRANCO - SP205600
RECORRIDO	:	BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.
ADVOGADO	:	JORGE DONIZETI SANCHEZ - SP073055
RECORRIDO	:	ITAU UNIBANCO S.A
ADVOGADO	:	EDUARDO CHALFIN - SP241287
RECORRIDO	:	NU PAGAMENTOS S.A. - INSTITUICAO DE PAGAMENTO
ADVOGADO	:	ANTÔNIO DE MORAES DOURADO NETO - SP354990
RECORRIDO	:	PAGSEGURO INTERNET INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A.
ADVOGADO	:	EDUARDO CHALFIN - SP241287
RECORRIDO	:	PICPAY INSTITUICAO DE PAGAMENTO S/A
ADVOGADOS	:	FRANCISCO KASCHNY BASTIAN - SP306020
		GUILHERME KASCHNY BASTIAN - SP266795

EMENTA

DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR FRAUDE BANCÁRIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA E INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. RECURSO ESPECIAL NÃO CONHECIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Recurso especial interposto contra acórdão do TJSP que, em apelação, manteve a improcedência da ação indenizatória e desproveu o recurso da parte autora.

2. A controvérsia envolve fraude praticada por terceiros, em proposta de trabalho via aplicativo de mensagens, que levou à realização de transferências via PIX e contratação de empréstimos repassados a estelionatários.

3. O Juízo de primeiro grau julgou improcedentes os pedidos por culpa exclusiva da autora e fato de terceiro, afastando a responsabilidade objetiva das instituições financeiras.

4. A Corte de origem manteve integralmente a sentença, reconhecendo fortuito externo e inexistência de falha na prestação do serviço bancário.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Documento eletrônico VDA57930196 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 23/06/2026 20:55:57
Publicação no DJEN/CNJ de 26/06/2026. Código de Controle do Documento: ab9eb6e3-0d07-4787-9fe3-6682412786e2

5. Há quatro questões em discussão: (i) saber se as instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes bancárias à luz do art. 14 do CDC; (ii) saber se cabe a inversão do ônus da prova prevista no art. 6, VIII, do CDC; (iii) saber se incidem a Súmula n. 479 do STJ e o Tema Repetitivo n. 466/STJ diante de operações atípicas; e (iv) saber se é possível reconhecer culpa exclusiva da vítima.

III. RAZÕES DE DECIDIR

6. A decisão reconhece a inexistência de defeito na prestação do serviço, pois as operações foram voluntariamente autenticadas pela correntista, em interação direta com estelionatários, caracterizando culpa exclusiva da vítima e fato de terceiro, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC. A revisão da conclusão fática demanda revolvimento do conjunto probatório, providência vedada pelo enunciado da Súmula n. 7 do STJ.

7. A inversão do ônus da prova do art. 6º, VIII, do CDC não é automática e, no caso, o Tribunal de origem entendeu que não houve falha sistêmica ou vulnerabilidade do sistema bancário. Revisar o entendimento acerca da suficiência da prova e da necessidade de inversão do ônus da prova igualmente demandaria incursão no acervo fático-probatório, atraindo a Súmula n. 7 do STJ.

IV. DISPOSITIVO E TESE

8. Recurso especial não conhecido.

Tese de julgamento: "1. Incide a Súmula n. 7 do STJ para obstar o reexame do conjunto fático-probatório quanto à existência de falha na prestação do serviço bancário. 2. A inversão do ônus da prova do art. 6, VIII, do CDC não se aplica de forma automática quando ausentes indícios de defeito do serviço. Revisar esse entendimento demandaria a reapreciação da prova, atraindo o óbice da Súmula n. 7 do STJ."

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6, *caput*, VIII, 14, § 3º, II; CPC, art. 85, § 11.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula n. 7.

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 16/06/2026 a 22/06/2026, por unanimidade, conhecer do recurso mas lhe negar provimento, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

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

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

Brasília, 22 de junho de 2026.

Documento eletrônico VDA57930196 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 23/06/2026 20:55:57
Publicação no DJEN/CNJ de 26/06/2026. Código de Controle do Documento: ab9eb6e3-0d07-4787-9fe3-6682412786e2

Ministro João Otávio de Noronha
Relator

Documento eletrônico VDA57930196 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 23/06/2026 20:55:57
Publicação no DJEN/CNJ de 26/06/2026. Código de Controle do Documento: ab9eb6e3-0d07-4787-9fe3-6682412786e2

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2262498 - SP(2026/0070313-5)

RELATOR	**:**	**MINISTRO JOÃO OTÁVIO DE NORONHA**
RECORRENTE	:	FABIANA MARCONDES SHIRAZAWA
ADVOGADA	:	ERIKA THAIS THIAGO BRANCO - SP205600
RECORRIDO	:	BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.
ADVOGADO	:	JORGE DONIZETI SANCHEZ - SP073055
RECORRIDO	:	ITAU UNIBANCO S.A
ADVOGADO	:	EDUARDO CHALFIN - SP241287
RECORRIDO	:	NU PAGAMENTOS S.A. - INSTITUICAO DE PAGAMENTO
ADVOGADO	:	ANTÔNIO DE MORAES DOURADO NETO - SP354990
RECORRIDO	:	PAGSEGURO INTERNET INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A.
ADVOGADO	:	EDUARDO CHALFIN - SP241287
RECORRIDO	:	PICPAY INSTITUICAO DE PAGAMENTO S/A
ADVOGADOS	:	FRANCISCO KASCHNY BASTIAN - SP306020
		GUILHERME KASCHNY BASTIAN - SP266795

EMENTA

DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR FRAUDE BANCÁRIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA E INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. RECURSO ESPECIAL NÃO CONHECIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Recurso especial interposto contra acórdão do TJSP que, em apelação, manteve a improcedência da ação indenizatória e desproveu o recurso da parte autora.

2. A controvérsia envolve fraude praticada por terceiros, em proposta de trabalho via aplicativo de mensagens, que levou à realização de transferências via PIX e contratação de empréstimos repassados a estelionatários.

3. O Juízo de primeiro grau julgou improcedentes os pedidos por culpa exclusiva da autora e fato de terceiro, afastando a responsabilidade objetiva das instituições financeiras.

4. A Corte de origem manteve integralmente a sentença, reconhecendo fortuito externo e inexistência de falha na prestação do serviço bancário.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Documento eletrônico VDA57004625 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 22/05/2026 18:33:00
Código de Controle do Documento: 1c8d560a-ff54-4d1f-bd8f-749b9a8dcab3

5. Há quatro questões em discussão: (i) saber se as instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes bancárias à luz do art. 14 do CDC; (ii) saber se cabe a inversão do ônus da prova prevista no art. 6, VIII, do CDC; (iii) saber se incidem a Súmula n. 479 do STJ e o Tema Repetitivo n. 466/STJ diante de operações atípicas; e (iv) saber se é possível reconhecer culpa exclusiva da vítima.

III. RAZÕES DE DECIDIR

6. A decisão reconhece a inexistência de defeito na prestação do serviço, pois as operações foram voluntariamente autenticadas pela correntista, em interação direta com estelionatários, caracterizando culpa exclusiva da vítima e fato de terceiro, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC. A revisão da conclusão fática demanda revolvimento do conjunto probatório, providência vedada pelo enunciado da Súmula n. 7 do STJ.

7. A inversão do ônus da prova do art. 6º, VIII, do CDC não é automática e, no caso, o Tribunal de origem entendeu que não houve falha sistêmica ou vulnerabilidade do sistema bancário. Revisar o entendimento acerca da suficiência da prova e da necessidade de inversão do ônus da prova igualmente demandaria incursão no acervo fático-probatório, atraindo a Súmula n. 7 do STJ.

IV. DISPOSITIVO E TESE

8. Recurso especial não conhecido.

Tese de julgamento: "1. Incide a Súmula n. 7 do STJ para obstar o reexame do conjunto fático-probatório quanto à existência de falha na prestação do serviço bancário. 2. A inversão do ônus da prova do art. 6, VIII, do CDC não se aplica de forma automática quando ausentes indícios de defeito do serviço. Revisar esse entendimento demandaria a reapreciação da prova, atraindo o óbice da Súmula n. 7 do STJ."

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6, *caput*, VIII, 14, § 3º, II; CPC, art. 85, § 11.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula n. 7.

RELATÓRIO

Trata-se de recurso especial interposto por FABIANA MARCONDES SHIRAZAWA DE OLIVEIRA, com fundamento no art. 105, III, *a*, da Constituição Federal, contra acórdão do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo proferido em apelação nos autos de ação indenizatória por danos materiais e morais.

O julgado recorrido foi assim ementado:

Documento eletrônico VDA57004625 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 22/05/2026 18:33:00
Código de Controle do Documento: 1c8d560a-ff54-4d1f-bd8f-749b9a8dcab3

> APELAÇÃO. Ação indenizatória por danos materiais e morais. Sentença de improcedência. Recurso da parte autora. Descabimento. Sentença que deve ser mantida por seus próprios fundamentos. Incidência do art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça. Conjunto probatório aponta para ocorrência de fraude praticada por terceiros sem qualquer vinculação aos bancos demandados. Postulante que optou por voluntariamente realizar transações bancárias (transferências via PIX e adesão a empréstimos) sem nem sequer consultar a higidez e seriedade da "proposta de trabalho" enviada pelo "Whatsapp" nem tampouco se certificar de que estaria, de fato, tratando do assunto com pessoa idônea. Transações indevidas decorrentes da atuação criminosa de terceiros e do descuido da autora. Inexistência de falha na prestação do serviço bancário. Prejuízos narrados que decorreram de culpa exclusiva da vítima e de fato de terceiro. Inteligência do artigo 14, §3º, do Código de Defesa do Consumidor. Precedentes desta Colenda Câmara. Sentença integralmente mantida. RECURSO DESPROVIDO.

Opostos embargos de declaração, foram rejeitados ao fundamento de inexistência de omissão, contradição ou obscuridade, consignando o Tribunal de origem que a controvérsia havia sido integralmente apreciada e que o inconformismo da embargante não se confundia com vício de fundamentação.

No recurso especial, a parte aponta violação dos arts. 6º, VIII, e 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Sustenta, em síntese, que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos prejuízos decorrentes de fraude bancária perpetrada por terceiros, especialmente quando evidenciada a realização de operações atípicas incompatíveis com o perfil da consumidora.

Afirma que houve falha no dever de segurança das instituições financeiras, as quais permitiram sucessivas transferências e contratação de empréstimos sem mecanismos eficazes de contenção de fraude. Defende a incidência da Súmula n. 479 do STJ e do Tema Repetitivo n. 466/STJ, bem como a impossibilidade de reconhecimento de culpa exclusiva da vítima.

Requer o provimento do recurso especial para reformar integralmente o acórdão recorrido, reconhecendo-se a falha na prestação do serviço bancário, a inexigibilidade das operações impugnadas, a restituição dos valores transferidos e

Documento eletrônico VDA57004625 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 22/05/2026 18:33:00
Código de Controle do Documento: 1c8d560a-ff54-4d1f-bd8f-749b9a8dcab3

a condenação das instituições financeiras ao pagamento de indenização por danos morais.

Subsidiariamente, pede o retorno dos autos ao Tribunal de origem para novo julgamento.

É o relatório.

VOTO

A controvérsia tem origem em ação indenizatória ajuizada pela recorrente em razão de fraude praticada por terceiros mediante contato realizado por aplicativo de mensagens, no qual lhe foi apresentada suposta proposta de trabalho remoto vinculada a investimentos e impulsionamento de conteúdo em plataforma digital.

Em decorrência das orientações recebidas pelos fraudadores, a autora realizou diversas transferências via PIX e contratou empréstimos bancários posteriormente repassados a terceiros.

O Juízo de primeiro grau julgou improcedentes os pedidos ao fundamento de que os prejuízos decorreram de culpa exclusiva da autora e de fato de terceiro, afastando a incidência da responsabilidade objetiva das instituições financeiras.

O Tribunal de origem manteve integralmente a sentença, assentando inexistir falha na prestação do serviço bancário e concluindo tratar-se de hipótese de fortuito externo.

No recurso especial, a parte recorrente aponta violação dos arts. 6º, VIII, e 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Documento eletrônico VDA57004625 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 22/05/2026 18:33:00
Código de Controle do Documento: 1c8d560a-ff54-4d1f-bd8f-749b9a8dcab3

A jurisprudência desta Corte Superior consolidou-se no sentido de que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, nos termos da Súmula n. 479 do STJ.

Todavia, a incidência desse entendimento pressupõe a demonstração de defeito na prestação do serviço bancário ou de vulnerabilidade do sistema de segurança da instituição financeira apta a contribuir causalmente para a concretização da fraude.

No caso em análise, o Tribunal de origem concluiu, de forma expressa, que a autora realizou voluntariamente as operações bancárias após aderir à suposta proposta de trabalho encaminhada por terceiros desconhecidos, efetuando transferências sucessivas e contratando empréstimos para repasse dos valores aos fraudadores.

Assentou, ainda, que não houve demonstração de qualquer irregularidade operacional atribuível às instituições financeiras demandadas, tampouco evidência de invasão de conta, subtração indevida de credenciais ou movimentação não autorizada.

A moldura fática delineada no acórdão recorrido evidencia que as transações foram regularmente autenticadas pela própria correntista, a partir de interação mantida diretamente com os estelionatários, circunstância que levou a Corte local a reconhecer a ocorrência de culpa exclusiva da vítima e fato de terceiro, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC.

A pretensão recursal busca rediscutir exatamente essa conclusão fática, sustentando que as operações seriam incompatíveis com o perfil da consumidora e que os bancos deveriam ter adotado mecanismos adicionais de contenção.

Ocorre que o Tribunal de origem expressamente afastou a existência de falha na prestação do serviço, concluindo inexistirem elementos concretos capazes

Documento eletrônico VDA57004625 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 22/05/2026 18:33:00
Código de Controle do Documento: 1c8d560a-ff54-4d1f-bd8f-749b9a8dcab3

de demonstrar anormalidade sistêmica, deficiência de segurança bancária ou omissão específica das instituições financeiras apta a caracterizar fortuito interno. Ao contrário, consignou que as transferências decorreram de comportamento voluntário da própria autora, induzida por terceiros estelionatários.

A alteração desse entendimento demandaria necessariamente o reexame do conjunto fático-probatório dos autos, providência inviável em recurso especial, nos termos da Súmula n. 7 do STJ.

Também não se verifica afronta ao art. 6º, VIII, do CDC.

A inversão do ônus da prova não possui caráter automático nem afasta o dever mínimo de demonstração dos fatos constitutivos do direito alegado. Além disso, o Tribunal de origem apreciou a controvérsia à luz das provas efetivamente produzidas, concluindo pela ausência de demonstração de defeito na prestação do serviço bancário.

A revisão desse entendimento igualmente demandaria revolvimento do acervo probatório, esbarrando no óbice da Súmula n. 7 do STJ.

Ante o exposto, **não conheço do recurso especial.**

Nos termos do § 11 do art. 85 do Código de Processo Civil, majoro, em 10% sobre o valor já arbitrado nas instâncias de origem, os honorários advocatícios em desfavor da parte ora recorrente, observados, se aplicáveis, os limites percentuais previstos no § 2º do referido artigo e ressalvada eventual concessão de gratuidade de justiça.

É o voto.

Documento eletrônico VDA57004625 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 22/05/2026 18:33:00
Código de Controle do Documento: 1c8d560a-ff54-4d1f-bd8f-749b9a8dcab3

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO
QUARTA TURMA

REsp 2.262.498 / SP

Número Registro: 2026/0070313-5 **PROCESSO ELETRÔNICO**

Número de Origem:
10004454520248260071

Sessão Virtual de 16/06/2026 a 22/06/2026

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	: FABIANA MARCONDES SHIRAZAWA
ADVOGADA	: ERIKA THAIS THIAGO BRANCO - SP205600
RECORRIDO	: BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.
ADVOGADO	: JORGE DONIZETI SANCHEZ - SP073055
RECORRIDO	: ITAU UNIBANCO S.A
ADVOGADO	: EDUARDO CHALFIN - SP241287
RECORRIDO	: NU PAGAMENTOS S.A. - INSTITUICAO DE PAGAMENTO
ADVOGADO	: ANTÔNIO DE MORAES DOURADO NETO - SP354990
RECORRIDO	: PAGSEGURO INTERNET INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A.
ADVOGADO	: EDUARDO CHALFIN - SP241287
RECORRIDO	: PICPAY INSTITUICAO DE PAGAMENTO S/A
ADVOGADOS	: GUILHERME KASCHNY BASTIAN - SP266795
	FRANCISCO KASCHNY BASTIAN - SP306020

ASSUNTO : DIREITO DO CONSUMIDOR - CONTRATOS DE CONSUMO - BANCÁRIOS

TERMO

A QUARTA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 16/06/2026 a 22/06/2026, por unanimidade, decidiu conhecer do recurso mas lhe negou provimento, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Documento eletrônico VDA57902313 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): SISTEMA JUSTIÇA - SERVIÇOS AUTOMÁTICOS, Assinado em: 23/06/2026 01:41:46
Código de Controle do Documento: c0c2a0c6-061f-4a3f-ba01-3003b0cfea53

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

Brasília, 22 de junho de 2026

Documento eletrônico VDA57902313 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): SISTEMA JUSTIÇA - SERVIÇOS AUTOMÁTICOS, Assinado em: 23/06/2026 01:41:46
Código de Controle do Documento: c0c2a0c6-061f-4a3f-ba01-3003b0cfea53