



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2266886 - SP (2026/0103320-3)

RELATOR : **MINISTRO JOÃO OTÁVIO DE NORONHA**
RECORRENTE : F A DOS S B
ADVOGADO : JULIANO RODRIGO PAGANIN - SP265431
RECORRIDO : NU FINANCEIRA S.A. - SOCIEDADE DE CREDITO,
FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO
ADVOGADO : ANTONIO DE MORAES DOURADO NETO - PE023255

EMENTA

DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS DECORRENTES DE GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E NECESSIDADE DE REEXAME DE PROVAS. SÚMULA N. 7 DO STJ. RECURSO ESPECIAL NÃO CONHECIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Recurso especial interposto contra acórdão em apelação cível que deu provimento ao recurso da ré e julgou improcedentes os pedidos.
2. A controvérsia versa sobre ação de indenização por danos material e moral decorrentes de golpe do falso funcionário, com pleito de ressarcimento de R\$ 13.525,00 e compensação moral de R\$ 5.000,00.
3. O Juízo de primeiro grau julgou procedente a ação, condenando ao pagamento dos danos materiais e morais, com correção e juros, e fixando honorários em 10% do valor da condenação.
4. A Corte de origem reformou integralmente a sentença, afastou o dano moral, reconheceu culpa exclusiva da autora, julgou improcedentes os pedidos e inverteu a sucumbência, observada a gratuidade.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

5. Há seis questões em discussão: (i) saber se incide o art. 14 do CDC para reconhecer a responsabilidade objetiva por defeito do serviço; (ii) saber se há ato ilícito e responsabilidade objetiva em atividade de risco à luz dos arts. 186 e 927,

parágrafo único, do CC; (iii) saber se o art. 42 da Lei n. 13.709/2018 impõe responsabilização por tratamento indevido de dados pessoais; (iv) saber se o art. 44 da Lei n. 13.709/2018 caracteriza infração e defeito do serviço pelo tratamento inadequado; (v) saber se o art. 46 da Lei n. 13.709/2018 exige medidas de segurança não observadas; e (vi) saber se há dissídio jurisprudencial com os paradigmas indicados e o Tema n. 466 do STJ.

III. RAZÕES DE DECIDIR

6. Incide a Súmula n. 7 do STJ, pois o acolhimento das teses demanda reexame do quadro fático-probatório que fixou a culpa exclusiva da vítima e afastou a falha do serviço e o fortuito interno.

7. O dissídio jurisprudencial não foi demonstrado por ausência de cotejo analítico, nos termos dos arts. 1.029, § 1º, do CPC e 255, § 1º, do RISTJ, além de ficar prejudicado pela incidência dos mesmos óbices de conhecimento pela alínea *a*.

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, mantida a conclusão de culpa exclusiva da vítima e afastada a falha do serviço. 2. O dissídio jurisprudencial não se conhece sem a demonstração adequada do cotejo analítico e fica prejudicado quando presentes os mesmos óbices de conhecimento pela alínea *a*”.

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, *caput*, §§ 1º e 3º, II; CC, arts. 186 e 927, parágrafo único; Lei n. 13.709/2018, arts. 42, 44 e 46; CPC, arts. 85, §§ 2º e 11, e 1.029, § 1º; RISTJ, art. 255, § 1º; CF, art. 105, III, *a* e *c*.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula n. 7; STJ, AgInt no REsp n. 1.503.880/PE, relator Ministro Sérgio Kukina, Primeira Turma, julgado em 8/3/2018; STJ, AgInt no AREsp n. 1.904.140/SP, relator Ministro Luís Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 21/2/2022; STJ, AgRg no AREsp n. 16879/SP, relator Ministro Humberto Martins, julgado em 27/4/2012; STJ, AgInt no AREsp n. 1.898.375/RS, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 30/6/2022; STJ, AgInt no AREsp n. 1.611.756/GO, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 1/9/2022.

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 18/08/2026 a 24/08/2026, por unanimidade, não conhecer do recurso, 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, 24 de agosto de 2026.

Ministro João Otávio de Noronha
Relator



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2266886 - SP (2026/0103320-3)

RELATOR : **MINISTRO JOÃO OTÁVIO DE NORONHA**
RECORRENTE : **F A DOS S B**
ADVOGADO : **JULIANO RODRIGO PAGANIN - SP265431**
RECORRIDO : **NU FINANCEIRA S.A. - SOCIEDADE DE CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO**
ADVOGADO : **ANTONIO DE MORAES DOURADO NETO - PE023255**

EMENTA

DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS DECORRENTES DE GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E NECESSIDADE DE REEXAME DE PROVAS. SÚMULA N. 7 DO STJ. RECURSO ESPECIAL NÃO CONHECIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Recurso especial interposto contra acórdão em apelação cível que deu provimento ao recurso da ré e julgou improcedentes os pedidos.
2. A controvérsia versa sobre ação de indenização por danos material e moral decorrentes de golpe do falso funcionário, com pleito de ressarcimento de R\$ 13.525,00 e compensação moral de R\$ 5.000,00.
3. O Juízo de primeiro grau julgou procedente a ação, condenando ao pagamento dos danos materiais e morais, com correção e juros, e fixando honorários em 10% do valor da condenação.
4. A Corte de origem reformou integralmente a sentença, afastou o dano moral, reconheceu culpa exclusiva da autora, julgou improcedentes os pedidos e inverteu a sucumbência, observada a gratuidade.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

5. Há seis questões em discussão: (i) saber se incide o art. 14 do CDC para reconhecer a responsabilidade objetiva por defeito do serviço; (ii) saber se há ato ilícito e responsabilidade objetiva em atividade de risco à luz dos arts. 186 e 927, parágrafo único, do CC; (iii) saber se o art. 42 da Lei n. 13.709/2018 impõe responsabilização por tratamento indevido de dados pessoais; (iv) saber se o art. 44 da Lei n. 13.709/2018 caracteriza infração e defeito do serviço pelo tratamento inadequado; (v) saber se o art. 46 da Lei n. 13.709/2018 exige medidas de segurança não observadas; e (vi) saber se há dissídio jurisprudencial com os paradigmas indicados e o Tema n. 466 do STJ.

III. RAZÕES DE DECIDIR

6. Incide a Súmula n. 7 do STJ, pois o acolhimento das teses demanda reexame do quadro fático-probatório que fixou a culpa exclusiva da vítima e afastou a falha do serviço e o fortuito interno.

7. O dissídio jurisprudencial não foi demonstrado por ausência de cotejo analítico, nos termos dos arts. 1.029, § 1º, do CPC e 255, § 1º, do RISTJ, além de ficar prejudicado pela incidência dos mesmos óbices de conhecimento pela alínea *a*.

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, mantida a conclusão de culpa exclusiva da vítima e afastada a falha do serviço. 2. O dissídio jurisprudencial não se conhece sem a demonstração adequada do cotejo analítico e fica prejudicado quando presentes os mesmos óbices de conhecimento pela alínea *a*”.

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, *caput*, §§ 1º e 3º, II; CC, arts. 186 e 927, parágrafo único; Lei n. 13.709/2018, arts. 42, 44 e 46; CPC, arts. 85, §§ 2º e 11, e 1.029, § 1º; RISTJ, art. 255, § 1º; CF, art. 105, III, *a* e *c*.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula n. 7; STJ, AgInt no REsp n. 1.503.880/PE, relator Ministro Sérgio Kukina, Primeira Turma, julgado em 8/3/2018; STJ, AgInt no AREsp n. 1.904.140/SP, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 21/2/2022; STJ, AgRg no AREsp n. 16879/SP, relator Ministro Humberto Martins, julgado em 27/4/2012; STJ, AgInt no AREsp n. 1.898.375/RS, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 30/6/2022; STJ, AgInt no AREsp n. 1.611.756/GO, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 1/9/2022.

RELATÓRIO

Trata-se de recurso especial interposto por F. A. DOS S. B. 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 de indenização por danos material e moral.

O julgado foi assim ementado (fl. 264):

APELAÇÃO CÍVEL. BANCÁRIO. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. PAGAMENTO BOLETOS. INDENIZAÇÃO. Ação com pedido de indenização por danos material e moral. Sentença de procedência. Insurgência da ré. Autora, contatada por meio de aplicativo “WhatsApp” e por telefone, sobre tentativa de fraude na conta, seguiu orientações dadas e efetuou pagamento de boletos em favor

do terceiro. Pagamento voluntário. Fortuito interno não configurado. Falta de cautela. Culpa exclusiva da autora configurada. Excludente de responsabilidade. Inaplicável a súmula 479, do Superior Tribunal de Justiça. Ausente ato culposos, não há dever de indenizar. Dano moral afastado. Apelo acolhido, julgando improcedentes os pedidos. Sucumbência invertida. RECURSO DA RÉ PROVIDO.

Não foram opostos embargos de declaração.

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

a) 14, §§ 1º e 3º, *caput*, da Lei n. 8.078/1990, porque a instituição financeira não forneceu a segurança que o consumidor podia esperar e não provou inexistência de defeito ou culpa exclusiva do consumidor;

b) 42 da Lei n. 13.709/2018, pois o controlador de dados deve reparar danos decorrentes de tratamento de dados pessoais realizado em desconformidade com a legislação, o que ocorreu no caso;

c) 44 da Lei n. 13.709/2018, porquanto o tratamento indevido de dados pessoais caracteriza infração e defeito do serviço, gerando responsabilidade da instituição;

d) 46 da Lei n. 13.709/2018, visto que os agentes de tratamento devem adotar medidas de segurança técnicas e administrativas aptas a proteger dados de acessos não autorizados, o que foi descumprido;

e) 186 e 927, parágrafo único, porque a falha de segurança e o vazamento de dados configuram ato ilícito e impõem responsabilidade objetiva em atividade de risco. Sustenta que o Tribunal de origem divergiu da orientação do STJ e de outros tribunais, ao afastar o fortuito interno e a responsabilidade objetiva da instituição financeira em hipóteses de golpe com uso de dados bancários e movimentações fora do perfil do consumidor, indicando como paradigmas os REsps n. 2.077.278/SP e 2.052.228/DF, bem como a aplicação do Tema n. 466 do STJ.

Alega ainda contrariedade à Súmula n. 479 do STJ, porque a validação de operações suspeitas e alheias ao padrão de consumo evidencia defeito do serviço e impõe responsabilidade objetiva e à Súmula n. 297 do STJ, pois a relação entre correntista e instituição financeira é regida pelo CDC.

Requer o provimento do recurso para que se reforme o acórdão e se restabeleça a sentença de primeiro grau, reconheça a responsabilidade objetiva da instituição financeira, condene ao ressarcimento dos danos materiais de R\$ 13.525,00, com atualização e juros, e condene ao pagamento de danos morais de R\$ 5.000,00, com correção e juros.

Contrarrazões às fls. 342-354.

O recurso especial foi admitido.

É o relatório.

VOTO

I - Contextualização

A controvérsia diz respeito a ação de indenização por danos material e moral em que a parte autora pleiteou a condenação da instituição financeira ao ressarcimento dos valores debitados em decorrência de golpe do falso funcionário, no montante de R\$ 13.525,00, e ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 5.000,00, com correção e juros (art. 14, *caput*, §§ 1º e 3º do CDC).

Na sentença, o Juízo de primeiro grau julgou procedente a ação para condenar ao pagamento de R\$ 13.525,00, com correção pelo IPCA e juros pela taxa Selic desde a citação, e ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de danos morais, com correção e juros, fixando honorários advocatícios em 10% do valor da condenação.

A Corte estadual reformou integralmente a sentença, deu provimento à apelação da ré, julgou improcedentes os pedidos, afastou o dano moral e

reconheceu culpa exclusiva da autora, com inversão da sucumbência e fixação de honorários em 10% do valor da causa, observada a gratuidade.

II - Arts. 14, do CDC e 186 e 927 do CC

A parte recorrente sustenta que o serviço prestado pela instituição recorrida foi defeituoso, atraindo a aplicação do art. 14 do CDC, e que a omissão na segurança do sistema e o atraso no bloqueio das operações configuram ato ilícito, nos termos dos arts. 186 e 927 do CC.

O Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, após uma análise detalhada e soberana das provas constantes dos autos e dos fatos narrados pelas partes, concluiu de forma expressa que a conduta da própria consumidora foi a causa determinante para a consumação da fraude sofrida.

Confira-se trecho do acórdão recorrido (fl. 266):

Denota-se da narrativa em confronto com o acervo probatório não ter a autora adotado a cautela necessária. Isso porque, a dinâmica de golpe dessa natureza é conhecida, denominada golpe do falso funcionário ou da falsa central de atendimento e tem sido amplamente noticiada em meios de comunicação em geral e pelas instituições financeiras.

São notórias as advertências feitas pelas instituições financeiras de não fazerem contato por telefone demandando transação a ser realizada pelo consumidor. Os documentos copiados na contestação (fls. 127/128) demonstram o pagamento dos boletos e feitos de forma voluntária, ainda que por inocência ou falta de cautela; não é lícito à autora imputar à ré falha na prestação de serviços, tão somente após perceber ter sido vítima de golpe.

O golpe só se concretizou por conduta da própria autora. Confessou ter seguido as orientações do terceiro e voluntariamente fez os pagamentos. Aliás, a autora relatou foi dito que os pagamentos eram necessários para “tirar o dinheiro da conta” com posterior retorno. No entanto, além dos valores terem sido destinados a terceiros desconhecidos, sem qualquer prova de vínculo com a ré; vê-se que das quatro transações questionadas, duas são referentes a financiamento de boletos. Isto é, a narrativa e a justificativa carecem de coerência.

Como se observa, as instâncias ordinárias estabeleceram um quadro fático preciso: a consumidora, de forma ativa e voluntária, seguiu as orientações transmitidas por um terceiro pelo telefone e por aplicativo de mensagens, efetuando o pagamento dos boletos que resultaram no prejuízo material alegado, sem que

tenha restado demonstrada qualquer falha ou vulnerabilidade nos sistemas internos de segurança da instituição de pagamento.

Diante desse cenário delineado pela Corte de origem, a conclusão pela caracterização da culpa exclusiva da vítima foi uma consequência direta da valoração das provas produzidas no processo.

Reverter tal entendimento para afirmar que houve falha na prestação do serviço por parte da recorrida ou que a segurança do sistema bancário foi insuficiente exigiria que esta Corte Superior reavaliasse a conduta das partes, as provas documentais e o nexo de causalidade, a fim de decidir se a ação da correntista foi a única causa do prejuízo ou se concorreu com alguma falha de segurança do banco. Esse reexame do mérito probatório é expressamente vedado pela Súmula n. 7 do STJ.

III - Arts. 42, 44 e 46 da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

A parte recorrente também argumenta que a fraude foi viabilizada por um vazamento de seus dados pessoais, sob a guarda da instituição recorrida, o que evidenciaria a violação dos arts. 42, 44 e 46 da Lei Geral de Proteção de Dados.

O acórdão recorrido, ao estabelecer a ocorrência de culpa exclusiva da consumidora, quebrou o nexo de causalidade entre o alegado vazamento de informações e o dano final suportado. A lógica adotada pelo julgado estadual é a de que o prejuízo não decorreu diretamente da posse de dados cadastrais pelo fraudador, mas sim da ação positiva, voluntária e descuidada da própria correntista ao realizar as transações de pagamento dos boletos indicados pelo terceiro.

Confira-se trecho do julgado (fl. 267):

Não configurado o fortuito interno. Tampouco falha na prestação dos serviços. Após comunicada a ré adotou as medidas que eram cabíveis, que restaram infrutíferas (fls. 154). Suficientemente comprovada a culpa exclusiva da autora, excludente de responsabilidade, nos termos do artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Inaplicável ao caso em apreço a súmula 479, do c. Superior Tribunal de Justiça.

Para que esta Corte Superior pudesse acolher a tese de violação à LGPD como fundamento autônomo para a responsabilização da instituição recorrida, seria necessário redefinir inteiramente a cadeia causal dos eventos estabelecida soberanamente pelas instâncias ordinárias, concluindo que eventual vazamento de dados cadastrais foi a causa primária, direta e eficiente do prejuízo, em detrimento da conclusão fática do Tribunal de Justiça de São Paulo de que a conduta voluntária da consumidora foi a causa única do evento danoso. Mais uma vez, tal análise é incompatível com a natureza do recurso especial, conforme veda a Súmula n. 7 do STJ.

IV - Dissídio Jurisprudencial

Na interposição de recurso especial com fundamento na alínea *c*, impõe-se a observância dos requisitos para a demonstração do dissídio jurisprudencial, nos termos dos arts. 1.029, § 1º, do Código de Processo Civil e 255, § 1º, do RISTJ.

Não basta a mera transcrição das ementas dos paradigmas ou a indicação genérica da divergência: exige-se a juntada do inteiro teor dos acórdãos tidos por divergentes, ou a indicação do repositório oficial em que foram publicados, e, sobretudo, a realização de cotejo analítico apto a evidenciar a similitude fática entre os casos confrontados.

No caso, tais exigências não foram atendidas, razão pela qual fica prejudicada a apreciação da alegada divergência jurisprudencial.

Ademais, a incidência de óbices sumulares quanto ao conhecimento da insurgência pela alínea *a* impede o exame do recurso pela alínea *c* sobre as mesmas questões.

Nessa linha:

AGRAVO INTERNO EM AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO. PACOTE TURÍSTICO E SEGURO SAÚDE PARA VIAGEM INTERNACIONAL.

AUSÊNCIA DE PREQUESTIONAMENTO DO DISPOSITIVO SUPOSTAMENTE VIOLADO. SÚMULA 211 DO STJ. INCIDÊNCIA. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL PREJUDICADO. AGRAVO INTERNO NÃO PROVIDO.

1. [...].

2. É firme o entendimento desta Corte no sentido de que "os mesmos óbices impostos à admissão do recurso pela alínea a do permissivo constitucional impedem a análise recursal pela alínea c, ficando prejudicada a análise do dissídio jurisprudencial" (STJ, AgInt no REsp 1.503.880/PE, Rel. Ministro SÉRGIO KUKINA, PRIMEIRA TURMA, DJe de 08/03/2018).

3. Agravo interno não provido. (AgInt no AREsp n. 1.904.140/SP, relator Ministro Luis Felipe Salomão, j. em 21/2/2022, DJe de 25/2/2022.)

No mesmo sentido: AgRg no AREsp n. 16.879/SP, relator Ministro Humberto Martins, Segunda Turma, julgado em 19/4/2012, DJe de 27/4/2012; AgInt no AREsp n. 1.898.375/RS, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 27/6/2022, DJe de 30/6/2022; AgInt no AREsp n. 1.866.385/DF, relator Ministro Francisco Falcão, Segunda Turma, julgado em 16/5/2022, DJe de 18/5/2022; AgInt no AREsp n. 1.611.756/GO, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 29/8/2022, DJe de 1º/9/2022.

V - Conclusão

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

Nos termos do § 11 do art. 85 do CPC, 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.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO QUARTA TURMA

REsp 2.266.886 / SP
PROCESSO ELETRÔNICO

Número Registro: 2026/0103320-3

Número de Origem:
10053563120248260482

Sessão Virtual de 18/08/2026 a 24/08/2026

SEGREDO DE JUSTIÇA

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 : F A DOS S B

ADVOGADO : JULIANO RODRIGO PAGANIN - SP265431

RECORRIDO : NU FINANCEIRA S.A. - SOCIEDADE DE CREDITO, FINANCIAMENTO
E INVESTIMENTO

ADVOGADO : ANTONIO DE MORAES DOURADO NETO - PE023255

ASSUNTO : DIREITO DO CONSUMIDOR - CONTRATOS DE CONSUMO - BANCÁRIOS

TERMO

A QUARTA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 18/08/2026 a 24/08/2026, por unanimidade, decidiu não conhecer do recurso, 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, 24 de agosto de 2026