SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2267578 - SP (2026/0115031-2)

RELATOR	**:**	**MINISTRO RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA**
RECORRENTE	:	SILMARA APOLIANA DE OLIVEIRA SILVA
ADVOGADA	:	JULIANA LUIZA DE OLIVEIRA ARRUDA - SP433390
RECORRIDO	:	BANCO BRADESCO S/A
ADVOGADOS	:	ERIKA NACHREINER - SP139287
		FABIO CABRAL SILVA DE OLIVEIRA MONTEIRO - SP261844
INTERES.	:	BANCO SAFRA S A
ADVOGADOS	:	ERIKA NACHREINER - SP139287
		FABIO CABRAL SILVA DE OLIVEIRA MONTEIRO - SP261844

EMENTA

RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. GOLPE DO FALSO LEILÃO. CONTA DE DEPÓSITOS. CRIAÇÃO E MANUTENÇÃO. REGULAÇÃO. DEVER DE OBSERVÂNCIA. RETORNO DOS AUTOS À ORIGEM. NECESSIDADE.

1. A inobservância dos deveres impostos aos bancos e às instituições de pagamento na abertura e manutenção de contas, por configurar defeito na prestação do serviço, atrai a responsabilidade objetiva.
2. A título meramente exemplificativo, são circunstâncias que implicam a responsabilidade dos bancos: i) abertura de contas com o uso de documento falso (aí incluídas todas as formas de falsidade), ou por meio de documento extraviado, sem que o verdadeiro titular tenha conhecimento; ii) movimentação de contas, regularmente abertas, por terceiros estelionatários sem o conhecimento do titular, se comprovadas eventuais falhas de segurança associadas à atuação da instituição bancária, e iii) manutenção de contas com movimentações suspeitas, se comprovada a falta de atuação dos bancos no sentido de identificá-las e de tomar as providências necessárias para evitar o seu uso para fins ilícitos.
3. Hipótese em que a controvérsia não foi examinada pelas instâncias ordinárias sob o enfoque apresentado na petição inicial, a exigir o retorno dos autos à origem.
4. Recurso especial provido.

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 08/09/2026 a 14/09/2026, por unanimidade, dar provimento ao recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Moura Ribeiro, Daniela Teixeira, Nancy Andrighi e Humberto Martins votaram com o Sr. Ministro Relator.

Presidiu o julgamento a Sra. Ministra Daniela Teixeira.

Brasília, 14 de setembro de 2026.

Documento eletrônico VDA60044497 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 15/09/2026 13:31:45
Publicação no DJEN/CNJ de 17/09/2026. Código de Controle do Documento: d972de74-930b-4380-9ecc-d35cce576047

Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA
Relator

Documento eletrônico VDA60044497 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 15/09/2026 13:31:45
Publicação no DJEN/CNJ de 17/09/2026. Código de Controle do Documento: d972de74-930b-4380-9ecc-d35cce576047

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2267578 - SP (2026/0115031-2)

RELATOR	**:**	**MINISTRO RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA**
RECORRENTE	:	SILMARA APOLIANA DE OLIVEIRA SILVA
ADVOGADA	:	JULIANA LUIZA DE OLIVEIRA ARRUDA - SP433390
RECORRIDO	:	BANCO BRADESCO S/A
ADVOGADOS	:	ERIKA NACHREINER - SP139287
		FABIO CABRAL SILVA DE OLIVEIRA MONTEIRO - SP261844
INTERES.	:	BANCO SAFRA S A
ADVOGADOS	:	ERIKA NACHREINER - SP139287
		FABIO CABRAL SILVA DE OLIVEIRA MONTEIRO - SP261844

EMENTA

RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. GOLPE DO FALSO LEILÃO. CONTA DE DEPÓSITOS. CRIAÇÃO E MANUTENÇÃO. REGULAÇÃO. DEVER DE OBSERVÂNCIA. RETORNO DOS AUTOS À ORIGEM. NECESSIDADE.
1. A inobservância dos deveres impostos aos bancos e às instituições de pagamento na abertura e manutenção de contas, por configurar defeito na prestação do serviço, atrai a responsabilidade objetiva.
2. A título meramente exemplificativo, são circunstâncias que implicam a responsabilidade dos bancos: i) abertura de contas com o uso de documento falso (aí incluídas todas as formas de falsidade), ou por meio de documento extraviado, sem que o verdadeiro titular tenha conhecimento; ii) movimentação de contas, regularmente abertas, por terceiros estelionatários sem o conhecimento do titular, se comprovadas eventuais falhas de segurança associadas à atuação da instituição bancária, e iii) manutenção de contas com movimentações suspeitas, se comprovada a falta de atuação dos bancos no sentido de identificá-las e de tomar as providências necessárias para evitar o seu uso para fins ilícitos.
3. Hipótese em que a controvérsia não foi examinada pelas instâncias ordinárias sob o enfoque apresentado na petição inicial, a exigir o retorno dos autos à origem.
4. Recurso especial provido.

RELATÓRIO

Trata-se de recurso especial interposto por SILMARA APOLINARIA DE OLIVEIRA SILVA, com fundamento no art. 105, III, "a" e "c", da Constituição Federal, contra acórdão do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo assim ementado:

> *"DIREITO DO CONSUMIDOR - CONTRATOS DE CONSUMO - BANCÁRIOS Ação de indenização por danos morais e materiais - Sentença de improcedência - Golpe do falso leilão - Negociação de compra de veículo anunciada em 'site' de leilões - Transferência de numerário - Alegação de falha bancária na abertura da conta corrente - Ausência de prestação de*

Documento eletrônico VDA59182846 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 18/08/2026 12:22:20
Código de Controle do Documento: 960e13ed-f467-4edd-860f-60106874b191

serviço bancário defeituoso ou fortuito interno (STJ, Súmula 479) - Negligência na negociação - Indenização indevida - Sentença mantida - Recurso desprovido, e majorados os honorários advocatícios (CPC, art. 85, §11), observada justiça gratuita e a condição suspensiva do CPC, art. 98, §3º" (e-STJ fl. 213).

Nas razões do recurso especial (e-STJ fls. 223-229), a parte recorrente alega, além de divergência jurisprudencial, violação dos seguintes dispositivos com as respectivas teses:

(i) art. 14 do Código de Defesa do Consumidor - é objetiva a responsabilidade do banco por fortuito interno decorrente de fraude praticada por terceiro, com falha na abertura e manutenção de conta utilizada por estelionatário;

(ii) art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor - o Tribunal de origem ignorou a hipossuficiência técnica da consumidora e deixou de inverter o ônus da prova, cabendo ao banco demonstrar a regularidade da abertura da conta do fraudador, em conformidade com a Resolução nº 4.753/2019 do Banco Central, e

(iii) art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, e 927, parágrafo único, do Código Civil - não houve culpa exclusiva da vítima, estando demonstrado o nexo causal entre a falha de segurança do banco (manutenção de conta fraudulenta) e o dano.

Decorrido o prazo para apresentação das contrarrazões (e-STJ fl. 231), e admitido o recurso na origem, subiram os autos a esta Corte Superior.

É o relatório.

VOTO

A irresignação merece prosperar.

Na origem, SILMARA APOLINARIA DE OLIVEIRA SILVA ajuizou a presente demanda contra BANCO BRADESCO S.A., instituição mantenedora da conta para a qual realizou a transferência de R$ 20.000,00 (vinte mil reais), acreditando estar adquirindo veículo anunciado em *site* de leilão.

Desde a inicial, a autora vem defendendo que a responsabilidade objetiva do banco réu resulta da abertura e manutenção de contas correntes utilizadas por fraudadores, sem observância das disposições contidas na Resolução nº 4.753/2019 do BACEN, que imputa aos bancos o dever de averiguar a veracidade da documentação apresentada quando da abertura da conta.

Ambas as instâncias ordinárias, contudo, passando ao largo dos argumentos apresentados na exordial, limitaram-se a examinar a conduta da própria autora e a imputar-lhe a culpa exclusiva pelo prejuízo sofrido.

A jurisprudência desta Corte Superior, no entanto, tem reconhecido a responsabilidade objetiva dos bancos, e também das instituições de pagamento, tanto na hipótese de validação de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista, quanto na de **inobservância dos deveres de cuidado que lhe são impostos na abertura e manutenção de contas**.

Confira-se, a propósito, o seguintes julgado:

Documento eletrônico VDA59182846 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 18/08/2026 12:22:20
Código de Controle do Documento: 960e13ed-f467-4edd-860f-60106874b191

"RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. DISPOSITIVOS CONSTITUCIONAIS. VIOLAÇÃO. ANÁLISE. IMPOSSIBILIDADE. CERCEAMENTO DE DEFESA. PREQUESTIONAMENTO. AUSÊNCIA. SÚMULA Nº 282/STF. GOLPE DO FALSO LEILÃO. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. CONTA DE DEPÓSITOS. CRIAÇÃO E MANUTENÇÃO. REGULAÇÃO. BANCO CENTRAL. DEVER DE OBSERVÂNCIA. SERVIÇO DEFEITUOSO. COMPROVAÇÃO. NECESSIDADE.

1. A controvérsia principal dos autos resume-se a saber se as instituições financeiras depositárias de valores provenientes da prática de atividades ilícitas podem ser responsabilizadas pela abertura e manutenção de contas utilizadas para esse fim.

(...)

4. De acordo com a orientação emanada da Súmula nº 479/STJ, as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

5. A responsabilidade das instituições bancárias somente poderá ser afastada se comprovada a inexistência de defeito na prestação do serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, a teor do disposto no § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

6. Comprovando a instituição financeira que, ao abrir e manter contas bancárias, cumpriu com seu dever de verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, deve ser afastada a sua responsabilidade objetiva, porquanto inexistente defeito na prestação do serviço. Precedente.

7. Necessidade de definir com precisão o conceito de conta regularmente aberta, levando em consideração o dever legal e regulamentar atribuído às instituições financeiras de garantir segurança aos usuários em todas as suas operações e o risco inerente à atividade por elas desempenhada, sem descurar, ainda, da fixação do ônus de comprovar a regularidade do procedimento de abertura e manutenção da conta, considerando a incidência das normas de proteção ao direito do consumidor (Súmula nº 297/STJ) e a possibilidade de inversão do ônus probatório (art. 6º, VIII, do CDC).

8. ***No processo de verificação e validação da identidade e da qualificação dos titulares da conta, bem como da autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, podem ser detectadas diversas inconformidades que poderão ou não implicar a responsabilidade da instituição que validou a criação da conta e a manteve em plena atividade****.*

9. Ainda que seja regularmente admitida a abertura de contas por meios eletrônicos, sem a presença física de seus titulares ou representantes, esta deve ser encarada como uma estratégia operacional e mercadológica adotada por livre opção dos bancos, que devem suportar os riscos dela decorrentes.

10. A existência de contas em nome do próprio fraudador ou de outras às quais ele tenha acesso - contas essas que, bem ou mal, são abertas e mantidas pelas instituições financeiras - é o principal fator que possibilita atingir o resultado pretendido com prática dos mais variados tipos de golpes, daí exsurgindo, a depender sempre do caso concretamente examinado, a responsabilidade das entidades bancárias quando lhes faltar a necessária diligência no processo de abertura e manutenção dessas contas.

11. ***A título meramente exemplificativo, são circunstâncias que implicam a responsabilidade dos bancos: i) abertura de contas com o uso de documento falso (aí incluídas todas as formas de falsidade), ou por meio de documento extraviado, sem que o verdadeiro titular tenha conhecimento; ii) movimentação de contas, regularmente abertas, por terceiros estelionatários sem o conhecimento do titular, se comprovadas eventuais falhas de segurança associadas à atuação da instituição bancária, e iii) manutenção de contas com movimentações suspeitas, se comprovada a falta de atuação dos bancos no sentido de identificá-las e de tomar as providências necessárias para evitar o seu uso para fins ilícitos****.*

12. Na hipótese, não tendo o autor se desincumbido de comprovar a existência de falha na prestação do serviço nem insistido no pedido de inversão do ônus probatório, deve ser confirmada a improcedência do pedido

Documento eletrônico VDA59182846 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 18/08/2026 12:22:20
Código de Controle do Documento: 960e13ed-f467-4edd-860f-60106874b191

formulado na demanda, haja vista a ausência de elementos nos autos capazes de demonstrar que o serviço prestado era defeituoso.
13. Recurso especial parcialmente conhecido e não provido" (REsp 2.222.137/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 7/10/2025, DJEN de 13/10/2025 - grifou-se).

No referido julgado, definiu-se com maior precisão o conceito de conta regularmente aberta, levando em consideração o dever legal e regulamentar atribuído às instituições financeiras, de garantir segurança aos usuários em todas as suas operações e o risco inerente à atividade por elas desempenhada, sem descurar, ainda, da fixação do ônus de comprovar a regularidade do procedimento de abertura e manutenção da conta, considerando a incidência das normas de proteção ao direito do consumidor (Súmula nº 297/STJ) e a possibilidade de inversão do ônus probatório (art. 6º, VIII, do CDC).

Ante o exposto, dou provimento ao recurso especial e determino o retorno dos autos ao primeiro grau de jurisdição para que a controvérsia seja novamente examinada sob o enfoque apresentado na petição inicial, observadas as diretrizes ora traçadas.

Na hipótese, não cabe a majoração dos honorários sucumbenciais prevista no art. 85, § 11, do Código de Processo Civil.

É o voto.

Documento eletrônico VDA59182846 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 18/08/2026 12:22:20
Código de Controle do Documento: 960e13ed-f467-4edd-860f-60106874b191

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO
TERCEIRA TURMA

REsp 2.267.578 / SP

Número Registro: 2026/0115031-2 **PROCESSO ELETRÔNICO**

Número de Origem:
10001386620258260456

Sessão Virtual de 08/09/2026 a 14/09/2026

Relator

Exmo. Sr. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA

Presidente da Sessão

Exma. Sra. Ministra DANIELA TEIXEIRA

Secretário

Bela. MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA

AUTUAÇÃO

RECORRENTE	: SILMARA APOLIANA DE OLIVEIRA SILVA
ADVOGADA	: JULIANA LUIZA DE OLIVEIRA ARRUDA - SP433390
RECORRIDO	: BANCO BRADESCO S/A
ADVOGADOS	: ERIKA NACHREINER - SP139287
	FABIO CABRAL SILVA DE OLIVEIRA MONTEIRO - SP261844
INTERES.	: BANCO SAFRA S A
ADVOGADOS	: ERIKA NACHREINER - SP139287
	FABIO CABRAL SILVA DE OLIVEIRA MONTEIRO - SP261844

ASSUNTO : DIREITO DO CONSUMIDOR - CONTRATOS DE CONSUMO - BANCÁRIOS

TERMO

A TERCEIRA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 08/09/2026 a 14/09/2026, por unanimidade, decidiu dar provimento ao recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Moura Ribeiro, Daniela Teixeira, Nancy Andrighi e Humberto Martins votaram com o Sr. Ministro Relator. Presidiu o julgamento a Sra. Ministra Daniela Teixeira.

Brasília, 14 de setembro de 2026

Documento eletrônico VDA60021193 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): SISTEMA JUSTIÇA - SERVIÇOS AUTOMÁTICOS, Assinado em: 15/09/2026 00:32:29
Código de Controle do Documento: e738d932-e5a4-44cd-b347-f0a392103aef