SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2271361 - SP (2026/0127267-3)

RELATOR	**:**	**MINISTRO JOÃO OTÁVIO DE NORONHA**
RECORRENTE	:	ISA SINICIO
ADVOGADO	:	BRUNO WINICIUS QUEIROZ DE MORAIS - GO050214
RECORRIDO	:	PAGSEGURO INTERNET INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A.
ADVOGADO	:	EDUARDO CHALFIN - SP241287

EMENTA

DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR FRAUDE EM OPERAÇÕES BANCÁRIAS. INCIDÊNCIA DA SÚMULA N. 7 DO STJ. RECURSO ESPECIAL NÃO CONHECIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Recurso especial interposto contra acórdão do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, em apelação, que manteve a sentença de improcedência e desproveu o recurso.

2. A controvérsia versa sobre ação indenizatória por danos materiais e morais decorrentes de fraude praticada por terceiros, com transferências para contas mantidas na recorrida.

3. O Juízo de primeiro grau julgou improcedentes os pedidos.

4. A Corte de origem manteve integralmente a sentença, negou provimento à apelação e majorou os honorários para 12%, nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

5. Há três questões em discussão: (i) saber se a inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor impõe à fornecedora demonstrar a inexistência de defeito do serviço e a suficiência dos controles de segurança; (ii) saber se há responsabilidade objetiva por defeito do serviço nos termos do art. 14, *caput* e § 1º, do Código de Defesa do Consumidor, com reconhecimento de fortuito interno; e (iii) saber se o acórdão divergiu da Súmula n.

Documento eletrônico VDA59411143 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 25/08/2026 16:18:13
Publicação no DJEN/CNJ de 27/08/2026. Código de Controle do Documento: 8d03de6d-7448-43d9-9feb-d28b7ef4bbe6

479 do STJ ao afastar a responsabilidade objetiva e imputar culpa exclusiva da vítima.

III. RAZÕES DE DECIDIR

6. Não ocorreu a ofensa ao art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, pois o Tribunal de origem concluiu pela culpa exclusiva da vítima e pela inexistência de falha do serviço.

7. Incide a Súmula n. 7 do STJ para obstar o reexame da cronologia das conversas, das autorizações no aparelho e da conduta da autora, o que impede reconhecer defeito de segurança ou falha nos controles da recorrida.

8. Não se verifica a alegada violação ao art. 6, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, porque a inversão do ônus da prova é regra de instrução e, reconhecida a excludente de nexo causal pelas instâncias ordinárias, a alteração da premissa demandaria reexame de provas, vedado pela Súmula n. 7 do STJ.

IV. DISPOSITIVO E TESE

9. Recurso especial não conhecido.

Tese de julgamento: "1. Incide a Súmula n. 7 do STJ quando a responsabilidade civil é afastada pelas instâncias ordinárias com fundamento na culpa exclusiva da vítima, nos termos do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. 2. A inversão do ônus da prova do art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor não autoriza o reexame do conjunto fático-probatório em recurso especial, razão pela qual também incide a Súmula n. 7 do STJ".

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º e 14, *caput*, § 1º e § 3º, II; CPC, art. 85, § 11; CF, art. 105, III, *a*.

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 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.

Documento eletrônico VDA59411143 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 25/08/2026 16:18:13
Publicação no DJEN/CNJ de 27/08/2026. Código de Controle do Documento: 8d03de6d-7448-43d9-9feb-d28b7ef4bbe6

Ministro João Otávio de Noronha
Relator

Documento eletrônico VDA59411143 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 25/08/2026 16:18:13
Publicação no DJEN/CNJ de 27/08/2026. Código de Controle do Documento: 8d03de6d-7448-43d9-9feb-d28b7ef4bbe6

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2271361 - SP (2026/0127267-3)

RELATOR	**:**	**MINISTRO JOÃO OTÁVIO DE NORONHA**
RECORRENTE	:	ISA SINICIO
ADVOGADO	:	BRUNO WINICIUS QUEIROZ DE MORAIS - GO050214
RECORRIDO	:	PAGSEGURO INTERNET INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A.
ADVOGADO	:	EDUARDO CHALFIN - SP241287

EMENTA

DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR FRAUDE EM OPERAÇÕES BANCÁRIAS. INCIDÊNCIA DA SÚMULA N. 7 DO STJ. RECURSO ESPECIAL NÃO CONHECIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Recurso especial interposto contra acórdão do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, em apelação, que manteve a sentença de improcedência e desproveu o recurso.

2. A controvérsia versa sobre ação indenizatória por danos materiais e morais decorrentes de fraude praticada por terceiros, com transferências para contas mantidas na recorrida.

3. O Juízo de primeiro grau julgou improcedentes os pedidos.

4. A Corte de origem manteve integralmente a sentença, negou provimento à apelação e majorou os honorários para 12%, nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

5. Há três questões em discussão: (i) saber se a inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor impõe à fornecedora demonstrar a inexistência de defeito do serviço e a suficiência dos controles de segurança; (ii) saber se há responsabilidade objetiva por defeito do serviço nos termos do art. 14, *caput* e § 1º, do Código de Defesa do Consumidor, com reconhecimento de fortuito interno; e (iii) saber se o acórdão divergiu da Súmula n. 479 do STJ ao afastar a responsabilidade objetiva e imputar culpa exclusiva da vítima.

III. RAZÕES DE DECIDIR

Documento eletrônico VDA58043852 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 27/06/2026 01:07:54
Código de Controle do Documento: 7cd9bc60-18db-4a2a-9dfe-04aa3f3e0598

6. Não ocorreu a ofensa ao art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, pois o Tribunal de origem concluiu pela culpa exclusiva da vítima e pela inexistência de falha do serviço.

7. Incide a Súmula n. 7 do STJ para obstar o reexame da cronologia das conversas, das autorizações no aparelho e da conduta da autora, o que impede reconhecer defeito de segurança ou falha nos controles da recorrida.

8. Não se verifica a alegada violação ao art. 6, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, porque a inversão do ônus da prova é regra de instrução e, reconhecida a excludente de nexo causal pelas instâncias ordinárias, a alteração da premissa demandaria reexame de provas, vedado pela Súmula n. 7 do STJ.

IV. DISPOSITIVO E TESE

9. Recurso especial não conhecido.

Tese de julgamento: "1. Incide a Súmula n. 7 do STJ quando a responsabilidade civil é afastada pelas instâncias ordinárias com fundamento na culpa exclusiva da vítima, nos termos do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. 2. A inversão do ônus da prova do art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor não autoriza o reexame do conjunto fático-probatório em recurso especial, razão pela qual também incide a Súmula n. 7 do STJ".

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º e 14, *caput*, § 1º e § 3º, II; CPC, art. 85, § 11; CF, art. 105, III, *a*.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula n. 7.

RELATÓRIO

Trata-se de recurso especial interposto por ISA SINICIO com fundamento no art. 105, III, *a*, da Constituição Federal, contra acórdão do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo em apelação nos autos de ação indenizatória.

O julgado foi assim ementado (fl. 315):

> Apelação. Contrato bancário. Empréstimos e transferências. Alegação de golpe perpetrado por terceiros. Sentença de improcedência. Irresignação da autora. Narrativa dos fatos que permite concluir que a autora voluntariou acesso a seu dispositivo móvel aos terceiros, bem como entregou seu cartão de crédito. Falta de demonstração de falha na prestação de serviço pela instituição ré. Comunicação que não ocorreu através de canais oficiais. Caracterização da excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima. Sentença mantida. Recurso desprovido.

Documento eletrônico VDA58043852 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 27/06/2026 01:07:54
Código de Controle do Documento: 7cd9bc60-18db-4a2a-9dfe-04aa3f3e0598

Os embargos de declaração opostos foram decididos nestes termos (fl. 326):

> Embargos de declaração. Inexistência de omissão, contradição, obscuridade ou erro material. Embargos de declaração com nítido caráter infringente. Acórdão mantido. Embargos rejeitados.

No recurso especial, a parte aponta violação dos seguintes artigos:

a) 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, pois a inversão do ônus da prova impõe à fornecedora demonstrar a inexistência de defeito do serviço e a suficiência de seus controles de segurança, o que não ocorreu; e

b) 14, *caput*, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor, porque a responsabilidade objetiva decorre de defeito do serviço que não ofereceu a segurança legitimamente esperada, sendo a fraude fortuito interno.

Sustenta que o Tribunal de origem divergiu da Súmula n. 479 do STJ, porquanto deslocou indevidamente a controvérsia para a culpa exclusiva da vítima e afastou a responsabilização objetiva apesar da utilização da infraestrutura da instituição de pagamento para a abertura de contas recebedoras e o processamento das transferências.

Requer o provimento do recurso para que se reforme o acórdão recorrido, reconheça a responsabilidade da recorrida e condene-a ao ressarcimento integral dos danos materiais e ao pagamento de indenização por danos morais em valor proporcional e pedagógico.

Contrarrazões às fls. 347-358.

O recurso especial foi admitido.

É o relatório.

VOTO

I - Contextualização

Documento eletrônico VDA58043852 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 27/06/2026 01:07:54
Código de Controle do Documento: 7cd9bc60-18db-4a2a-9dfe-04aa3f3e0598

A controvérsia diz respeito a ação de indenizatória em que a parte autora pleiteou condenação da instituição de pagamento ao pagamento de indenização por danos morais em razão de fraude praticada por terceiros, com transferências de valores para contas mantidas na recorrida.

Na sentença, o Juízo de primeiro grau julgou improcedentes os pedidos.

A Corte estadual manteve integralmente a sentença, negou provimento à apelação e majorou a verba honorária para o total global de 12%, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil.

II - Art. 14 do Código de Defesa do Consumidor

A recorrente aduz que o PagSeguro praticou conduta defeituosa ao processar transferências atípicas e ao viabilizar o recebimento de valores fraudulentos em contas abertas por terceiros sem a observância de rígidos padrões de segurança, tendo violado o art. 14 do CDC.

O Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, ao examinar a controvérsia com base nos elementos de convicção produzidos pelas próprias partes, assentou de forma inequívoca que a instituição financeira recorrida não concorreu para o dano e que a dinâmica descrita revela culpa exclusiva da vítima.

O acórdão recorrido, analisando o contexto fático-probatório, assim dispôs (fls. 316-317):

> No caso em tela, contudo, como bem delineado pela r. sentença, vislumbra-se caracteriza excludente de responsabilidade pela atuação voluntariosa da autora para permitir a concretização da fraude.
>
> Relata a inicial que "*no dia 06/02/2024, a Sra. Isa passou cerca de 2 horas, iniciada às 21:58, em ligação com o número 0800-323-5059 que por acaso foi notificado no Google como número de golpe do Bradesco".*
>
> Desta primeira narrativa já se extrai que a autora não buscou junto ao sítio eletrônico do Banco Bradesco (ou mesmo nas informações contidas no verso de seu cartão de crédito ou em faturas bancárias) o telefone da central de atendimento, mas sim realizou ligação em telefone indicado pelo site de pesquisas "Google", que não pode ser considerado canal oficial da instituição financeira.

Documento eletrônico VDA58043852 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 27/06/2026 01:07:54
Código de Controle do Documento: 7cd9bc60-18db-4a2a-9dfe-04aa3f3e0598

> A autora ademais, interagiu por via do aplicativo "Whatsapp" com números diversos que se identificaram como prepostos da ré, inclusive por terceiro que se identificou como atendente *"da central de monitoramento e segurança do Banco Bradesco em parceria com a Polícia Federal"* e que a *"orientou que baixasse em seu celular o aplicativo [para acesso remoto] Anydesk"*. Mesmo terceiro este que a persuadiu *"a entregar seu cartão de crédito em sacola para policial à paisana que retirou sacola no endereço da sua residência"*, tudo sob fundamento de investigação de atos realizados por seu gerente.
>
> Constata-se, pois, que a autora não apenas cooperou com os fraudadores, mas efetivamente permitiu acesso ao seu dispositivo móvel através de aplicativo e ao seu cartão de crédito, possibilitando as contratações de empréstimos e transferências realizadas nas diversas plataformas das instituições financeiras de que é cliente.
>
> Em contrapartida, não há qualquer indício de que a instituição financeira tenha concorrido para a efetivação da fraude ou de falha nos seus sistemas de segurança, a atrair a aplicação do art. 14, § 3º, II, do CDC: "§ 3° O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro".

Dessa forma, o acórdão recorrido, analisando o contexto fático probatório, concluiu que restou devidamente demonstrado que o dano sofrido pela consumidora decorreu de atos praticados fora do âmbito de controle ou do sistema de segurança do PagSeguro.

A autora atendeu a telefonemas de golpistas que se passavam por prepostos de outra instituição financeira, franqueou o acesso remoto ao seu celular instalando o aplicativo AnyDesk e, voluntariamente, entregou o seu cartão físico de crédito a um estelionatário que foi até o seu endereço residencial.

Nesse panorama, a modificação do julgado para imputar defeito de segurança na prestação do serviço da recorrida demandaria reapreciar a cronologia das conversas, as autorizações concedidas no aparelho eletrônico e a conduta da própria autora, o que é vedado pela jurisprudência pacífica desta Corte.

Por conseguinte, resta evidente que a pretensão de reforma esbarra diretamente na impossibilidade de reexame de provas, o que atrai a incidência da Súmula n. 7 do Superior Tribunal de Justiça e impede o conhecimento do recurso especial neste ponto.

Documento eletrônico VDA58043852 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 27/06/2026 01:07:54
Código de Controle do Documento: 7cd9bc60-18db-4a2a-9dfe-04aa3f3e0598

III - Art. 6º, VIII, do CDC

A recorrente aponta ofensa ao art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, sob o fundamento de que a inversão do ônus da prova impunha à recorrida o dever de comprovar a adoção de medidas efetivas de segurança para mitigar e evitar as transações fraudulentas.

A inversão do ônus da prova é regra de instrução voltada à facilitação da defesa dos direitos do consumidor em juízo, não tendo o condão de eximir a parte autora da demonstração mínima de verossimilhança e do nexo de causalidade entre a conduta do réu e o dano alegado.

No caso, as instâncias ordinárias constataram que os próprios fatos narrados na petição inicial e a prova documental trazida pela autora evidenciaram que o PagSeguro não praticou nenhuma conduta lesiva, pois a autora admitiu que realizou as operações em razão de indução direta realizada por terceiros estelionatários.

O acórdão recorrido, analisando o contexto fático-probatório, assim dispôs (fls. 316-317):

> Constata-se, pois, que a autora não apenas cooperou com os fraudadores, mas efetivamente permitiu acesso ao seu dispositivo móvel através de aplicativo e ao seu cartão de crédito, possibilitando as contratações de empréstimos e transferências realizadas nas diversas plataformas das instituições financeiras de que é cliente.
>
> Em contrapartida, não há qualquer indício de que a instituição financeira tenha concorrido para a efetivação da fraude ou de falha nos seus sistemas de segurança, a atrair a aplicação do art. 14, § 3º, II, do CDC: "§ 3° O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro".

Dessa forma, tendo o Tribunal de origem concluído que a excludente de nexo causal restou plenamente caracterizada nos autos pelas próprias declarações e documentos da autora, a inversão do ônus da prova perde sua utilidade prática, uma vez que o fato desconstitutivo do direito já se encontrava plenamente provado.

Documento eletrônico VDA58043852 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 27/06/2026 01:07:54
Código de Controle do Documento: 7cd9bc60-18db-4a2a-9dfe-04aa3f3e0598

Para reverter essa premissa jurídica e fática assentada pelo Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, de modo a reconhecer que a recorrida falhou no seu dever de segurança transacional, seria indispensável reexaminar as provas, procedimento vedado pela Súmula n. 7 do STJ.

IV - Conclusão

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

Nos termos do § 11 do art. 85 do CPC, majoro, em 8% 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 VDA58043852 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 27/06/2026 01:07:54
Código de Controle do Documento: 7cd9bc60-18db-4a2a-9dfe-04aa3f3e0598

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO
QUARTA TURMA

REsp 2.271.361 / SP

Número Registro: 2026/0127267-3 **PROCESSO ELETRÔNICO**

Número de Origem:
11140091220248260100

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

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	: ISA SINICIO
ADVOGADO	: BRUNO WINICIUS QUEIROZ DE MORAIS - GO050214
RECORRIDO	: PAGSEGURO INTERNET INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A.
ADVOGADO	: EDUARDO CHALFIN - SP241287

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

Documento eletrônico VDA59394467 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): SISTEMA JUSTIÇA - SERVIÇOS AUTOMÁTICOS, Assinado em: 25/08/2026 01:22:34
Código de Controle do Documento: 4ad619e8-0b59-4e15-a258-c23871662803