



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2268608 - SP (2026/0138429-3)

RELATOR : MINISTRO JOÃO OTÁVIO DE NORONHA
RECORRENTE : CRISTIANE VAZ DE OLIVEIRA
ADVOGADO : JULIANO CÉSAR MALDONADO MINGATI - SP190686
RECORRIDO : BANCO BRADESCO S/A
ADVOGADOS : DIEGO DE SANT'ANNA SIQUEIRA - SP299599
EDUARDO ABDALA MONTEIRO TAUIL - SP360187

EMENTA

DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. SÚMULA N. 7 DO STJ E DISSÍDIO NÃO DEMONSTRADO. RECURSO ESPECIAL NÃO CONHECIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Recurso especial interposto contra acórdão do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo que, em apelação cível, manteve a improcedência da ação de obrigação de fazer e de indenização por dano moral, com majoração dos honorários.
2. A controvérsia versa sobre fraude conhecida como “Golpe Serasa Limpa Nome”, em que a consumidora realizou transferências via PIX a terceiro, alegando falha de segurança do banco recebedor e postulando restituição e danos morais.
3. O Juízo de primeiro grau julgou improcedentes os pedidos e condenou a autora ao pagamento de custas e honorários advocatícios de 15% do valor da causa, observada a gratuidade.
4. A Corte de origem manteve a improcedência, reconhecendo culpa exclusiva da vítima e de terceiros, afastando falha na prestação do serviço bancário, e majorou os honorários para 20%, observada a gratuidade. Não houve embargos de declaração.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

5. Há seis questões em discussão: (i) saber se incide a responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor; (ii) saber se o art. 6º, VI,

do Código de Defesa do Consumidor impõe efetiva prevenção e reparação dos danos; (iii) saber se o art. 39, V, do Código de Defesa do Consumidor veda vantagem manifestamente excessiva ao transferir ao consumidor o risco de fraudes; (iv) saber se incidem a Súmula n. 479 do STJ e o Tema n. 466 do STJ sobre fortuito interno; (v) saber se há dever de bloqueio e devolução segundo a Resolução BCB n. 1/2020; e (vi) saber se está demonstrado o dissídio jurisprudencial com os paradigmas indicados.

III. RAZÕES DE DECIDIR

6. A conclusão do Tribunal de origem pela culpa exclusiva da vítima, firmada na análise das conversas e das transferências realizadas via PIX, afasta o nexo causal com o banco recebedor. A revisão desse quadro fático-probatório encontra óbice na Súmula n. 7 do STJ.

7. Normas regulamentares, como a Resolução BCB n. 1/2020, não se equiparam a lei federal para fins de recurso especial pela alínea a do art. 105, III, da Constituição, não se verificando violação apta a ensejar conhecimento.

8. O dissídio jurisprudencial não foi demonstrado, pois ausentes o cotejo analítico e a comprovação da similitude fática, em desacordo com os arts. 1.029, § 1º, do CPC e 255, § 1º, do RISTJ; ademais, os óbices que impedem o conhecimento pela alínea a prejudicam o exame pela alínea c sobre as mesmas questões.

IV. DISPOSITIVO E TESE

9. Recurso especial não conhecido.

Tese de julgamento: “1. Aplica-se a Súmula n. 7 do STJ: A pretensão de simples reexame de prova não enseja recurso especial. 2. Resoluções do Banco Central do Brasil não se qualificam como lei federal para fins de conhecimento de recurso especial pela alínea a do art. 105, III, da Constituição. 3. O dissídio jurisprudencial não foi demonstrado conforme os arts. 1.029, § 1º, do CPC e 255, § 1º, do RISTJ; e os óbices de inadmissibilidade pela alínea a obstam o conhecimento pela alínea c sobre as mesmas questões”.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, VI, 14, § 3º, II, e 39, V; CPC, arts. 85, § 11, e 1.029, § 1º; CF, art. 105, III, a e c; RISTJ, art. 255, § 1º.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula n. 7; STF, Súmula n. 283; STJ, AgInt no REsp n. 2.015.216/SP, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 18/8/2025; 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.

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 2268608 - SP (2026/0138429-3)

RELATOR : MINISTRO JOÃO OTÁVIO DE NORONHA
RECORRENTE : CRISTIANE VAZ DE OLIVEIRA
ADVOGADO : JULIANO CÉSAR MALDONADO MINGATI - SP190686
RECORRIDO : BANCO BRADESCO S/A
ADVOGADOS : DIEGO DE SANT'ANNA SIQUEIRA - SP299599
EDUARDO ABDALA MONTEIRO TAUIL - SP360187

EMENTA

DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. SÚMULA N. 7 DO STJ E DISSÍDIO NÃO DEMONSTRADO. RECURSO ESPECIAL NÃO CONHECIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Recurso especial interposto contra acórdão do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo que, em apelação cível, manteve a improcedência da ação de obrigação de fazer e de indenização por dano moral, com majoração dos honorários.
2. A controvérsia versa sobre fraude conhecida como “Golpe Serasa Limpa Nome”, em que a consumidora realizou transferências via PIX a terceiro, alegando falha de segurança do banco recebedor e postulando restituição e danos morais.
3. O Juízo de primeiro grau julgou improcedentes os pedidos e condenou a autora ao pagamento de custas e honorários advocatícios de 15% do valor da causa, observada a gratuidade.
4. A Corte de origem manteve a improcedência, reconhecendo culpa exclusiva da vítima e de terceiros, afastando falha na prestação do serviço bancário, e majorou os honorários para 20%, observada a gratuidade. Não houve embargos de declaração.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

5. Há seis questões em discussão: (i) saber se incide a responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor; (ii) saber se o art. 6º, VI, do Código de Defesa do Consumidor impõe efetiva prevenção e reparação dos danos; (iii) saber se o art. 39, V, do Código de Defesa do Consumidor veda vantagem manifestamente excessiva ao transferir ao consumidor o risco de fraudes; (iv) saber se incidem a Súmula n. 479 do STJ e o Tema n. 466 do STJ sobre fortuito interno; (v) saber se há dever de bloqueio e devolução segundo a Resolução BCB

n. 1/2020; e (vi) saber se está demonstrado o dissídio jurisprudencial com os paradigmas indicados.

III. RAZÕES DE DECIDIR

6. A conclusão do Tribunal de origem pela culpa exclusiva da vítima, firmada na análise das conversas e das transferências realizadas via PIX, afasta o nexo causal com o banco recebedor. A revisão desse quadro fático-probatório encontra óbice na Súmula n. 7 do STJ.

7. Normas regulamentares, como a Resolução BCB n. 1/2020, não se equiparam a lei federal para fins de recurso especial pela alínea a do art. 105, III, da Constituição, não se verificando violação apta a ensejar conhecimento.

8. O dissídio jurisprudencial não foi demonstrado, pois ausentes o cotejo analítico e a comprovação da similitude fática, em desacordo com os arts. 1.029, § 1º, do CPC e 255, § 1º, do RISTJ; ademais, os óbices que impedem o conhecimento pela alínea a prejudicam o exame pela alínea c sobre as mesmas questões.

IV. DISPOSITIVO E TESE

9. Recurso especial não conhecido.

Tese de julgamento: “1. Aplica-se a Súmula n. 7 do STJ: A pretensão de simples reexame de prova não enseja recurso especial. 2. Resoluções do Banco Central do Brasil não se qualificam como lei federal para fins de conhecimento de recurso especial pela alínea a do art. 105, III, da Constituição. 3. O dissídio jurisprudencial não foi demonstrado conforme os arts. 1.029, § 1º, do CPC e 255, § 1º, do RISTJ; e os óbices de inadmissibilidade pela alínea a obstam o conhecimento pela alínea c sobre as mesmas questões”.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, VI, 14, § 3º, II, e 39, V; CPC, arts. 85, § 11, e 1.029, § 1º; CF, art. 105, III, a e c; RISTJ, art. 255, § 1º.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula n. 7; STF, Súmula n. 283; STJ, AgInt no REsp n. 2.015.216/SP, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 18/8/2025; 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 CRISTIANE VAZ DE OLIVEIRA 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 obrigação de fazer e de indenização por dano moral.

O julgado foi assim ementado (fl. 221):

Apelação. Ação de obrigação de fazer e de indenização por dano moral. Sentença de improcedência. Recurso da autora. 1. Golpe Serasa Limpa Nome. Autora que, voluntariamente, transferiu dinheiro a terceiro (golpista), sem se certificar de que estava a negociar débito com órgão de proteção de crédito. Alegação de falha de prestação de serviços da instituição financeira com a qual a estelionatária abriu conta. Ausência de nexo causal. Falha de prestação de serviços não constatada. Banco réu que apenas administra contas e não teve envolvimento na fraude perpetrada contra a autora (art. 14, § 3º, II, do CDC). 2. Sentença mantida, majorados os honorários advocatícios, em razão do trabalho recursal adicional. Recurso desprovido.

Não foram opostos embargos de declaração.

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

a) 14 do Código de Defesa do Consumidor, porque a responsabilidade objetiva do fornecedor abrange falhas de segurança em operações bancárias, impondo reparação pelos danos causados por defeitos na prestação do serviço;

b) 6º, VI, do Código de Defesa do Consumidor, pois o acórdão nega a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais ao consumidor, desconsiderando o dever de proteção nas transações eletrônicas;

c) 39, V, do Código de Defesa do Consumidor, porquanto a decisão impõe ao consumidor vantagem manifestamente excessiva ao transferir-lhe o ônus integral do risco sistêmico de fraudes.

Sustenta que o Tribunal de origem divergiu ao afastar a aplicação da Súmula n. 479 do STJ e do Tema n. 466 do STJ, bem como ao negar o dever de bloqueio e devolução previsto na Resolução BACEN n. 1/2020, indicando os acórdãos – REsps n. 1.197.929/PR, 1.199.782/PR, 2.114.287/SP e 1.633.785/SP como paradigmas –.

Requer o provimento do recurso para que se reconheça a responsabilidade objetiva da instituição financeira e se condene solidariamente ao pagamento de R\$ 962,06, a título de restituição, e à indenização por danos morais a ser arbitrada; requer ainda o provimento do recurso para que se inverta o ônus sucumbencial e se condene a recorrida ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários, nos termos do art. 85 do Código de Processo Civil, com o prequestionamento do art. 14 do CDC, da Súmula n. 479 do STJ e dos arts. 32 e 38 da Resolução BACEN n. 1/2020.

Contrarrazões às fls. 244-250.

O recurso especial foi admitido.

É o relatório.

VOTO

I - Contextualização

A controvérsia diz respeito a ação de obrigação de fazer e de indenização por dano moral em que a parte autora pleiteou a restituição de R\$ 962,06 transferidos via PIX a estelionatária, a condenação por danos morais em R\$ 5.000,00 e, subsidiariamente, o reconhecimento de culpa concorrente com condenação aos ônus sucumbenciais (art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor).

Na sentença, o Juízo de primeiro grau julgou improcedentes os pedidos e condenou a autora ao pagamento de custas e honorários advocatícios de 15% do valor da causa, observada a gratuidade.

A Corte estadual manteve a sentença de improcedência, por seus fundamentos, reconhecendo culpa exclusiva da vítima e de terceiros e afastando

falha na prestação do serviço bancário, com majoração dos honorários para 20% do valor da causa, observada a gratuidade.

II - Arts. 14, 6º, VI, e 39, V, do CDC

A recorrente sustenta que o serviço prestado pelo banco recorrido foi defeituoso, atraindo a aplicação do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, na medida em que a instituição financeira teria falhado em seu dever de segurança ao permitir a abertura e a manutenção de conta corrente ativa utilizada por estelionatários para a consumação de golpes virtuais.

O Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, após uma análise soberana das provas e dos fatos narrados nos autos, concluiu que a conduta da própria consumidora foi a causa determinante para a consumação da fraude, afastando o nexo de causalidade em relação à atividade do banco receptor.

Confira-se trecho do acórdão recorrido (fls. 223):

Pelo que se denota das conversas trocadas em aplicativo de mensagens conhecido como WhatsApp (fls. 72/100, 101/109), a autora foi abordada por pessoa que se passou por representante legal da empresa Serasa e transferiu quantias, via PIX, para terceira (fls. 110/113), a pretexto de que seria excluída a restrição existente em seu nome no órgão de proteção ao crédito e majorado sua pontuação / score. A autora, portanto, transferiu dinheiro para terceira (Rebeca de Oliveira Santa de Lima).

Denota-se que a autora não adotou cautela ao navegar ambiente virtual, pois ela, embora tenha inicialmente desconfiado que a abordagem poderia ser golpe, acabou ludibriada por estelionatários e não se certificou de verificar se estava a tratar com contato oficial da empresa Serasa e nem mesmo de verificar que o pagamento foi direcionado a pessoa estranha, sem relação com o órgão de cadastro restritivo.

A autora, ademais, realizou transferências bancárias para estelionatária em 30 e 31/01/2025 e requereu ao PicPay, instituição financeira da qual é correntista, a devolução de valores pelo Mecanismo Especial de Devolução (MED) em 10/02/2025 (fls. 114/115). Obviamente que, como de praxe, em golpes de tal natureza, o pedido de MED realizado depois de mais de 10 (dias) do golpe sofrido, não retorna com resultado positivo.

Como se observa, as instâncias ordinárias estabeleceram o seguinte quadro fático: a consumidora, de forma voluntária, realizou 4 transferências via Pix

em favor de pessoa física estranha à relação jurídica que pretendia negociar, após ser contatada em ambiente virtual alheio aos canais oficiais do órgão de proteção ao crédito.

Diante desse cenário, a conclusão pela culpa exclusiva da vítima foi uma consequência direta da valoração das provas produzidas. Reverter tal entendimento para afirmar que houve falha na prestação do serviço por parte do banco receptor exigiria que esta Corte Superior reavaliasse a conduta das partes e o nexo de causalidade, para decidir se a ação da correntista foi, de fato, 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.

Nesse sentido:

BANCÁRIO. AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA. FUNDAMENTO AUTÔNOMO NÃO IMPUGNADO NO RECURSO ESPECIAL. SÚMULA 283/STF. DANOS MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. AFASTAMENTO. SÚMULA 83/STJ. REVISÃO. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA 7/STJ. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO.

1. A ausência de impugnação, nas razões do recurso especial, de fundamento autônomo e suficiente à manutenção do acórdão estadual atrai, por analogia, o óbice da Súmula 283 do STF.

2. "Nos termos da orientação firmada nesta Corte, a fraude bancária, ensejadora da contratação de empréstimo, por si só, não é suficiente para configurar o dano moral, havendo necessidade de estar aliada a circunstâncias agravantes. Precedentes" (AgInt no AREsp 2.149.415/MG, Relator Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, DJe de 1º/6/2023).

3. O Tribunal de origem concluiu que não houve fraude bancária nem prova de falha na prestação de serviço. Para alterar tais conclusões e acolher a tese de responsabilização deduzida no presente recurso, seria necessário o revolvimento de aspectos fáticos e provas dos autos, providência vedada em sede de recurso especial, a teor da Súmula 7/STJ. Precedentes.

4. Agravo interno desprovido. (AgInt no REsp n. 2.015.216/SP, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 18/8/2025, DJEN de 22/8/2025, destaquei.)

Ademais, no que tange à alegada violação às normas regulamentares do Banco Central do Brasil (Resolução BCB n. 1/2020), convém registrar que

resoluções, portarias, circulares ou instruções normativas não se equiparam ao conceito de lei federal para fins de interposição de recurso especial pela alínea *a* do permissivo constitucional.

III - 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. 16879/SP, relator Ministro Humberto Martins, DJe de 27/4/2012; AgInt no AREsp n. 1.898.375/RS, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, DJe de 30/6/2022; AgInt no AREsp n. 1.866.385/DF; AgInt no AREsp n. 1.611.756/GO, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, DJe de 1/9/2022.

IV - Conclusão

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

Deixo de majorar os honorários recursais nos termos do § 11 do art. 85 do CPC, em razão do alcance do limite máximo previsto no § 2º do referido artigo.

É o voto.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO QUARTA TURMA

REsp 2.268.608 / SP
PROCESSO ELETRÔNICO

Número Registro: 2026/0138429-3

Número de Origem:
10013059720258260269

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 : CRISTIANE VAZ DE OLIVEIRA

ADVOGADO : JULIANO CÉSAR MALDONADO MINGATI - SP190686

RECORRIDO : BANCO BRADESCO S/A

ADVOGADOS : DIEGO DE SANT'ANNA SIQUEIRA - SP299599

EDUARDO ABDALA MONTEIRO TAUIL - SP360187

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