SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2287576 - SP (2026/0326881-7)

RELATOR	**:**	**MINISTRO JOÃO OTÁVIO DE NORONHA**
RECORRENTE	:	NEUZA GARCIA DE OLIVEIRA
ADVOGADA	:	VANESSA ALMEIDA SANTOS RÖHRERS - SP449364
RECORRIDO	:	BANCO MERCANTIL DO BRASIL SA
ADVOGADOS	:	DIEGO MONTEIRO BAPTISTA - RJ153999
		DIEGO MONTEIRO BAPTISTA - SP422255
		DIEGO MONTEIRO BAPTISTA - RJ025399
		DIEGO MONTEIRO BAPTISTA - RJ253999

EMENTA

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO E DE REPARAÇÃO DE DANOS. RECURSO ESPECIAL NÃO CONHECIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Recurso especial interposto contra acórdão proferido em apelação nos autos de ação declaratória de inexistência de débito e de reparação de danos.

2. A sentença julgou improcedentes os pedidos, reconhecendo a ausência responsabilidade do banco e atribuindo culpa exclusiva da consumidora, o que foi mantido pelo Tribunal *a quo*. No recurso especial, alegou-se a responsabilidade objetiva do banco.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

3. A questão em discussão consiste em saber se a instituição financeira responde objetivamente por transação fraudulenta praticada por terceiro mediante uso de credenciais fornecidas pelo próprio consumidor, à luz da alegada falha na segurança do serviço.

III. RAZÕES DE DECIDIR

4. O entendimento que afasta a responsabilidade da instituição financeira ao reconhecer a culpa exclusiva da vítima, caracterizadora de fortuito externo e apta a

Documento eletrônico VDA60459994 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 30/09/2026 13:20:49
Publicação no DJEN/CNJ de 02/10/2026. Código de Controle do Documento: aca59013-f161-4e40-9413-285d5c8603b7

romper o nexo causal, encontra amparo na jurisprudência desta Corte, atraindo a aplicação da Súmula n. 83 do STJ.

5. Rever o entendimento do tribunal de origem acerca das premissas firmadas com base na análise do acervo fático-probatório dos autos atrai a incidência da Súmula n. 7 do STJ.

6. A parte recorrente não atendeu aos requisitos formais para comprovação do dissídio jurisprudencial, inviabilizando o conhecimento do recurso especial.

7. A incidência da Súmula n. 7 do STJ quanto à interposição pela alínea *a* do permissivo constitucional também impede o conhecimento do recurso especial pela divergência jurisprudencial sobre a mesma questão.

IV. DISPOSITIVO E TESE

8. Recurso especial não conhecido.

Tese de julgamento: "1. Não se conhece do recurso especial quando a orientação do Tribunal se firmou no mesmo sentido da decisão recorrida (Súmula n. 83 do STJ). 2. A pretensão de reexame de prova não enseja recurso especial (Súmula n. 7 do STJ). 3. A admissibilidade do recurso especial fundado na alínea *c* do permissivo constitucional depende do preenchimento dos requisitos essenciais para a comprovação do dissídio jurisprudencial, conforme prescrições dos arts. 1.029, § 1º, do CPC e 255, § 1º, do RISTJ".

Dispositivo relevante citado: CDC, art. 14.

Jurisprudência relevante citada: STJ, AgInt nos EDcl no AREsp n. 3.002.398/RJ, relator Ministro João Otávio de Noronha, Quarta Turma, julgado em 30/3/2026; STJ, AgInt no AREsp n. 2.288.749/PE, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 19/8/2024; STJ, AgInt no AREsp n. 1.598.606/RJ, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 23/11/2020; STJ, AREsp n. 3.126.750/RJ, relator Ministro João Otávio de Noronha, Quarta Turma, julgado em 15/6/2026; STJ, REsp n. 2.160.925/DF, relator Ministro João Otávio de Noronha, Quarta Turma, julgado em 22/4/2026; STJ, AgInt nos EDcl no REsp n. 2.241.195/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 23/3/2026; STJ, REsp n. 2.215.907/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 1/9/2025; STJ, AgInt no REsp n. 2.239.648/SP, relator Ministro Humberto Martins, Terceira Turma, julgado em 1/6/2026.

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 22/09/2026 a 29/09/2026, por unanimidade, não conhecer do recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Documento eletrônico VDA60459994 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 30/09/2026 13:20:49
Publicação no DJEN/CNJ de 02/10/2026. Código de Controle do Documento: aca59013-f161-4e40-9413-285d5c8603b7

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 a Sra. Ministra Maria Isabel Gallotti.

Brasília, 29 de setembro de 2026.

Ministro João Otávio de Noronha
Relator

Documento eletrônico VDA60459994 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 30/09/2026 13:20:49
Publicação no DJEN/CNJ de 02/10/2026. Código de Controle do Documento: aca59013-f161-4e40-9413-285d5c8603b7

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2287576 - SP (2026/0326881-7)

RELATOR	**:**	**MINISTRO JOÃO OTÁVIO DE NORONHA**
RECORRENTE	:	NEUZA GARCIA DE OLIVEIRA
ADVOGADA	:	VANESSA ALMEIDA SANTOS RÖHRERS - SP449364
RECORRIDO	:	BANCO MERCANTIL DO BRASIL SA
ADVOGADOS	:	DIEGO MONTEIRO BAPTISTA - RJ153999
		DIEGO MONTEIRO BAPTISTA - SP422255
		DIEGO MONTEIRO BAPTISTA - RJ025399
		DIEGO MONTEIRO BAPTISTA - RJ253999

EMENTA

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO E DE REPARAÇÃO DE DANOS. RECURSO ESPECIAL NÃO CONHECIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Recurso especial interposto contra acórdão proferido em apelação nos autos de ação declaratória de inexistência de débito e de reparação de danos.

2. A sentença julgou improcedentes os pedidos, reconhecendo a ausência responsabilidade do banco e atribuindo culpa exclusiva da consumidora, o que foi mantido pelo Tribunal *a quo*. No recurso especial, alegou-se a responsabilidade objetiva do banco.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

3. A questão em discussão consiste em saber se a instituição financeira responde objetivamente por transação fraudulenta praticada por terceiro mediante uso de credenciais fornecidas pelo próprio consumidor, à luz da alegada falha na segurança do serviço.

III. RAZÕES DE DECIDIR

4. O entendimento que afasta a responsabilidade da instituição financeira ao reconhecer a culpa exclusiva da vítima, caracterizadora de fortuito externo e apta a

Documento eletrônico VDA59542763 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 29/08/2026 00:22:03
Código de Controle do Documento: b7a27d35-52b9-432b-b041-8aaf4c7a1932

romper o nexo causal, encontra amparo na jurisprudência desta Corte, atraindo a aplicação da Súmula n. 83 do STJ.

5. Rever o entendimento do tribunal de origem acerca das premissas firmadas com base na análise do acervo fático-probatório dos autos atrai a incidência da Súmula n. 7 do STJ.

6. A parte recorrente não atendeu aos requisitos formais para comprovação do dissídio jurisprudencial, inviabilizando o conhecimento do recurso especial.

7. A incidência da Súmula n. 7 do STJ quanto à interposição pela alínea *a* do permissivo constitucional também impede o conhecimento do recurso especial pela divergência jurisprudencial sobre a mesma questão.

IV. DISPOSITIVO E TESE

8. Recurso especial não conhecido.

Tese de julgamento: "1. Não se conhece do recurso especial quando a orientação do Tribunal se firmou no mesmo sentido da decisão recorrida (Súmula n. 83 do STJ). 2. A pretensão de reexame de prova não enseja recurso especial (Súmula n. 7 do STJ). 3. A admissibilidade do recurso especial fundado na alínea *c* do permissivo constitucional depende do preenchimento dos requisitos essenciais para a comprovação do dissídio jurisprudencial, conforme prescrições dos arts. 1.029, § 1º, do CPC e 255, § 1º, do RISTJ".

Dispositivo relevante citado: CDC, art. 14.

Jurisprudência relevante citada: STJ, AgInt nos EDcl no AREsp n. 3.002.398/RJ, relator Ministro João Otávio de Noronha, Quarta Turma, julgado em 30/3/2026; STJ, AgInt no AREsp n. 2.288.749/PE, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 19/8/2024; STJ, AgInt no AREsp n. 1.598.606/RJ, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 23/11/2020; STJ, AREsp n. 3.126.750/RJ, relator Ministro João Otávio de Noronha, Quarta Turma, julgado em 15/6/2026; STJ, REsp n. 2.160.925/DF, relator Ministro João Otávio de Noronha, Quarta Turma, julgado em 22/4/2026; STJ, AgInt nos EDcl no REsp n. 2.241.195/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 23/3/2026; STJ, REsp n. 2.215.907/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 1/9/2025; STJ, AgInt no REsp n. 2.239.648/SP, relator Ministro Humberto Martins, Terceira Turma, julgado em 1/6/2026.

RELATÓRIO

Trata-se de recurso especial interposto por NEUZA GARCIA DE OLIVEIRA com fundamento no art. 105, III, *a* e *c*, da Constituição Federal, contra

Documento eletrônico VDA59542763 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 29/08/2026 00:22:03
Código de Controle do Documento: b7a27d35-52b9-432b-b041-8aaf4c7a1932

acórdão do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo em apelação nos autos de ação declaratória de inexistência de débito e de reparação de danos.

O julgado foi assim ementado (fl. 295):

> AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E REPETIÇÃO DE INDÉBITO GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO, COM PROMESSA DE PORTABILIDADE DE EMPRÉSTIMO - REVELIA PRESUNÇÃO RELATIVA DE VERACIDADE DOS FATOS APLICAÇÃO DO CDC RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA AFASTADA PELA COMPROVAÇÃO DE CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR OU DE TERCEIRO (ART. 14, §3º, II, DO CDC), CONFIGURANDO FORTUITO EXTERNO - FRAUDE BANCÁRIA PERPETRADA POR TERCEIRO QUE SE VALEU DE ESTRATÉGIA ARDILOSA, COM PROMESSA DE PORTABILIDADE DE EMPRÉSTIMO EM CONDIÇÕES VANTAJOSAS, PARA MANIPULAR A AUTORA - A CONDUTA NEGLIGENTE DA REQUERENTE AO INTERAGIR PROLONGADAMENTE COM O GOLPISTA VIA WHATSAPP, INCLUSIVE POR CHAMADAS DE VÍDEO DE LONGA DURAÇÃO, COMPARTILHANDO INFORMAÇÕES E CONCEDENDO ACESSO A DADOS SENSÍVEIS BANCÁRIOS AO SEU APARELHO CELULAR E APLICATIVO BANCÁRIO, FOI DETERMINANTE PARA A CONSUMAÇÃO DO GOLPE - NÃO HÁ NOS AUTOS QUALQUER COMPROVAÇÃO DE PARTICIPAÇÃO OU FALHA DIRETA NA SEGURANÇA DO BANCO NA FRAUDE - A ATUAÇÃO ATIVA E IMPRUDENTE DA APELANTE, AO REALIZAR AS OPERAÇÕES SOB INDUÇÃO DO FRAUDADOR, ROMPE O NEXO CAUSAL ENTRE A SUPOSTA FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO E O DANO SOFRIDO, EXIMINDO O BANCO DE RESPONSABILIDADE - AUSENTE A RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA, NÃO HÁ QUE SE FALAR EM NULIDADE CONTRATUAL, INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO, REPETIÇÃO DO INDÉBITO OU DANOS MORAIS RECURSO NEGADO.

No recurso especial, a parte alega, além de dissídio jurisprudencial, violação do art. 14 do CDC.

Afirma a responsabilidade objetiva do banco em casos de fraude, agravada pelo fato de o evento ter se consumado no ambiente do sistema bancário, por meio de operação atípica incompatível com o perfil do consumidor, o que evidencia falha na prestação dos serviços de segurança e autoriza a aplicação da Súmula n. 479 do STJ.

Documento eletrônico VDA59542763 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 29/08/2026 00:22:03
Código de Controle do Documento: b7a27d35-52b9-432b-b041-8aaf4c7a1932

Requer o provimento do recurso para que se reforme o acórdão recorrido, julgando procedentes os pedidos.

Contrarrazões pelo não conhecimento ou pelo desprovimento do recurso.

O recurso especial foi admitido.

É o relatório.

VOTO

I - Contextualização

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito e de reparação de danos, com valor da causa de R$ 29.361,17, em que se discute a nulidade de contratação decorrente de fraude praticada por terceiro.

A sentença julgou improcedentes os pedidos.

Interposta apelação, o Tribunal *a quo* negou provimento ao recurso reconhecendo a ausência responsabilidade do banco e atribuindo culpa exclusiva da consumidora.

Sobreveio recurso especial, alegando a responsabilidade objetiva do banco.

II - Art. 14 do CDC

A controvérsia tem origem em ação declaratória de inexistência de débito e de reparação de danos, em que se imputa ao banco responsabilidade por contratação de empréstimo decorrente de fraude praticada por terceiro.

Segundo as instâncias de origem, a recorrente foi induzida por criminosos a seguir instruções que culminaram na contratação de empréstimo pelo aplicativo bancário e, posteriormente, no desvio do valor para terceiros, que realizaram operações em sua conta.

Documento eletrônico VDA59542763 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 29/08/2026 00:22:03
Código de Controle do Documento: b7a27d35-52b9-432b-b041-8aaf4c7a1932

A responsabilidade das instituições financeiras pelos serviços prestados é objetiva, fundamentada no risco da atividade, exceto quando demonstrada a culpa do consumidor ou de terceiros, conforme determina o art. 14, § 3º, II, do CDC.

Nos termos do art. 14, § 1º, do CDC, o serviço é considerado defeituoso quando não oferece a segurança que o consumidor pode esperar.

Assim, como regra, as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados por fortuito interno relacionado a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, conforme a Súmula n. 479 do STJ.

Entretanto, mesmo sob responsabilidade objetiva, a obrigação de indenizar requer a comprovação do dano e do nexo causal, e o fornecedor de serviços não será responsabilizado quando demonstrado que o serviço foi prestado sem defeito ou que a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º, do CDC).

Nesse sentido: AgInt nos EDcl no AREsp n. 3.002.398/RJ, relator Ministro João Otávio de Noronha, Quarta Turma, julgado em 30/3/2026, DJEN de 8/4/2026; AgInt no AREsp n. 2.288.749/PE, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 19/8/2024, DJe de 23/8/2024; AgInt no AREsp n. 1.598.606/RJ, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 23/11/2020, DJe de 17/12/2020.

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça reconhece que a ausência de procedimentos de verificação e aprovação de operações atípicas, quando evidenciada a ineficiência dos mecanismos de prevenção, pode configurar defeito na prestação do serviço e ensejar a responsabilidade objetiva da instituição financeira (AgInt no REsp n. 2.250.402/SP, relatora Ministra Daniela Teixeira, Terceira Turma, julgado em 15/6/2026, DJEN de 18/6/2026; AgInt no REsp n. 2.166.514/DF, relatora Ministra Daniela Teixeira, Terceira Turma, julgado em

Documento eletrônico VDA59542763 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 29/08/2026 00:22:03
Código de Controle do Documento: b7a27d35-52b9-432b-b041-8aaf4c7a1932

1/6/2026, DJEN de 8/6/2026; REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023).

Por outro lado, admite o eventual afastamento da responsabilidade da instituição financeira quando o evento danoso decorre de transações realizadas com a participação induzida da própria vítima, que fornece credenciais pessoais a terceiros. Nessas hipóteses, a fraude pode configurar fortuito externo, rompendo o nexo causal nos casos de fato exclusivo da vítima ou de terceiro (AREsp n. 3.126.750/RJ, relator Ministro João Otávio de Noronha, Quarta Turma, julgado em 15/6/2026, DJEN de 18/6/2026; REsp n. 2.160.925/DF, relator Ministro João Otávio de Noronha, Quarta Turma, julgado em 22/4/2026, DJEN de 27/4/2026; AgInt nos EDcl no REsp n. 2.241.195/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 23/3/2026, DJEN de 14/4/2026; REsp n. 2.215.907/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 1/9/2025, DJEN de 4/9/2025).

No caso, o Tribunal de origem, instância soberana na análise dos elementos constantes dos autos, concluiu pela inexistência de falha na prestação de serviços, reconhecendo a culpa exclusiva da consumidora, que forneceu voluntariamente seus dados e credenciais a terceiro, configurando fortuito externo apto a romper o nexo causal e a afastar a responsabilidade do banco. Também consignou que a alegação de que falha do banco não se mostrava suficiente, no contexto analisado, para permitir a essa responsabilização, uma vez que não identificada falha nos mecanismos de segurança capazes de permitir ou facilitar a atuação dos fraudadores, já que as transações foram realizadas de maneira regular, mediante fornecimento voluntário de dados e credenciais pessoais por parte da autora, após ter sido induzida por meio de engenharia social sofisticada.

Confiram-se trechos do acórdão de apelação (fls. 296-301, destaquei):

Documento eletrônico VDA59542763 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 29/08/2026 00:22:03
Código de Controle do Documento: b7a27d35-52b9-432b-b041-8aaf4c7a1932

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos morais e repetição de indébito, alegando-se a fraude na contratação de empréstimo consignado.

Narrou a autora, na inicial, em 13/12/2024, recebeu mensagens via WhatsApp de pessoa que se identificou como Bianca Muniz, suposta representante do Banco réu, oferecendo-lhe portabilidade de empréstimo para o Banco Santander, com a promessa de melhores condições financeiras.

Acreditando na legitimidade da proposta, a autora seguiu as orientações da fraudadora, culminando na contratação de novo empréstimo consignado no valor de R$ 19.914,09, parcelado em 84 vezes de R$ 464,27, cujo montante foi creditado em sua conta bancária.

No dia 14/12/2024, ao perceber o crédito em sua conta, a autora se dirigiu ao Banco tomando conhecimento da operação. Constatou a realização de duas transferências, uma no valor de R$ 8.032,33 para FSG Soluções Contábeis LTDA e outra de R$ 4.990,00 para Pay Installments BR Serviços de Pagamento LTDA, além da quitação de empréstimo pré-existente no valor de R$ 3.816,04.

Afirmou existirem indícios de que a fraudadora obteve a senha bancária da vítima durante a realização de chamada de vídeo, aproveitando-se de sua vulnerabilidade.

A ocorrência foi prontamente reportada às autoridades policiais mediante registro de boletim de ocorrência.

Pediu a declaração de nulidade do contrato por vício de consentimento, a repetição do indébito e danos morais. [...]

Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor, prestando os réus serviços de natureza bancária, inserindo-se no contexto dos artigos 2º e 3º do CDC e verbete 297 do STJ.

A responsabilidade do réu, como prestador de serviços, é objetiva e só elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiro (art. 14, *caput* e §3º daquele *Codex*), ficando, entretanto, a cargo dos requeridos a produção de provas nesse sentido, pela regra de inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, do CDC).

Tal entendimento decorre da teoria do risco do negócio, adotada pelo Código de Defesa do Consumidor, a qual, segundo os ensinamentos de Carlos Roberto Gonçalves "*funda-se no pressuposto de que o banco, ao exercer sua atividade com fins de lucro, assume o risco dos danos que vier a causar. A responsabilidade deve recair sobre aquele que aufere os cômodos (lucros) da atividade, segundo o basilar princípio da teoria objetiva: Ubi emolumentum, ibi onus*". (GONÇALVES, Carlos Roberto. Responsabilidade Civil. 8ª Edição, 2003, p. 339).

A autora apelante alegou falha nos serviços do réu, sustentando o vazamento de seus dados e ausência de mecanismos de segurança para validação da contratação do empréstimo consignado fraudado.

Todavia, na espécie, restou caracterizada hipótese de culpa exclusiva da autora, excludente de responsabilidade civil da instituição financeira ré, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC, a afastar a pretensão indenizatória.

Não se evidencia na hipótese qualquer conduta, comissiva ou omissiva do Banco réu a evidenciar falha na prestação do serviço a legitimar a pretensão indenizatória.

Documento eletrônico VDA59542763 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 29/08/2026 00:22:03
Código de Controle do Documento: b7a27d35-52b9-432b-b041-8aaf4c7a1932

A fraude foi executada por terceiros que, utilizando estratégias enganosas, manipularam a autora ao se apresentarem como representantes do Banco réu e prometerem condições vantajosas para portabilidade de empréstimo ao Banco Santander.

Em nenhum momento foi comprovada participação ou envolvimento direto do Banco apelado no evento lesivo. Pelo contrário, os prints anexados (fls. 52/54) revelam que a autora teve interações longas com os golpistas via WhatsApp, incluindo chamadas de vídeo, o que demonstra sua atuação ativa no golpe.

Além disso, o contato com o fraudador ocorreu fora dos canais oficiais do Banco. A utilização de número não oficial no WhatsApp, ainda que o terceiro tenha se identificado como representante da instituição, indica negligência da autora, contribuindo diretamente para a consumação do golpe.

Incumbia à autora adotar condutas diligentes e precauções necessárias, como verificar a veracidade das informações recebidas por meio de canais oficiais antes de seguir as instruções da suposta representante do banco, o que não ocorreu no presente caso.

A fraude se concretizou pela conduta imprudente da autora, ao compartilhar informações sigilosas e acessar links suspeitos, permitindo que os fraudadores tivessem acesso ao seu celular e ao aplicativo bancário. Ressalte-se que o próprio acesso ao ambiente digital do banco dependia de senha ou biometria da titular, evidenciando que as operações realizadas decorreram do uso direto de dados sigilosos fornecidos pela própria autora.

Portanto, não houve falha do Banco réu, uma vez que os seus sistemas de segurança foram desativados por conduta da própria autora, que comprometeu os mecanismos de proteção ao liberar dados e acesso ao seu dispositivo.

Dessa forma, não se pode atribuir qualquer responsabilidade ao Banco pela contratação do empréstimo (fls. 123/128), já que a fraude foi possibilitada pelas ações requerente. O Banco réu agiu baseado em comandos aparentemente legítimos oriundos do dispositivo da titular da conta, restando evidenciado que a fraude só foi possível porque o fraudador induziu a autora a realizar as operações com seus próprios acessos.

A requerente apelante questiona o entendimento do Juiz *a quo* que atribuiu eventual vazamento de dados ao Banco Santander, instituição com a qual não possui vínculo. Todavia, a r. sentença apelada foi clara ao afirmar que não há indícios de violação de dados junto ao Banco réu, sendo a referência ao Banco Santander adotada apenas como parte da estratégia adotada pelo golpista, sem relação com qualquer falha do réu.

Assim, o elemento preponderante do caso não é a origem dos dados utilizados pelo golpista, mas a conduta negligente da autora, que, ao interagir e seguir ordens do fraudador, concedeu acesso aos dados bancários sensíveis necessários para a realização do ato ilícito.

O conjunto probatório demonstra que a autora, ao utilizar canal não oficial para comunicação, realizou os procedimentos indicados pelo fraudador, culminando no sucesso da fraude, incluindo a contratação do empréstimo e sucessivas transferências a terceiros.

Diante de tal cenário, ficou comprovada a culpa exclusiva da autora na concretização da fraude, não sendo possível falar em nulidade contratual ou responsabilização do banco por vício de consentimento.

Documento eletrônico VDA59542763 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 29/08/2026 00:22:03
Código de Controle do Documento: b7a27d35-52b9-432b-b041-8aaf4c7a1932

Conclui-se, assim, que a contratação do empréstimo, decorrente de contato via WhatsApp e fora dos canais oficiais do Banco, resultou da negligência da própria requerente, que, ao seguir as instruções do fraudador, possibilitou a operação. Tratase de fortuito externo que rompe o nexo causal e exclui o dever de indenizar da instituição financeira.

E trecho da sentença, que foi integralmente confirmada pelo acórdão recorrido (fls. 253-255):

> 3. Restou incontroverso nos autos que a autora é correntista do banco réu e foi vítima de estelionatários, que, enganando-a, convenceram-na a seguir suas instruções e lograram êxito em induzir a contratação de um empréstimo no valor de R$ 19.914,09, via mobile Bank (App Mercantil), e, posteriormente, desviar a aludida quantia, pois, segundo o banco a autora teria clicado em um link enviado pelo estelionatário que lhe deu acesso ao celular da autora e ao seu aplicativo do banco (fls. 114)
>
> 4. A controvérsia cinge-se, essencialmente, em aferir, se o banco deve ou não responder pela fraude, haja vista ele sustentar a existência de culpa exclusiva da vítima e de terceiros.
>
> 5. Pois bem. A relação estabelecida entre as partes é de consumo, sendo perfeitamente identificáveis, de um lado, a fornecedora de serviços bancários, conforme artigo 3º, caput, do Código de Defesa do Consumidor (CDC), e, de outro, a destinatária final dos serviços fornecidos, tal como disposto no artigo 2º, caput, do CDC, devendo o presente feito ser regido, portanto, pelas normas do microssistema consumerista.
>
> 6. E sob a ótica da legislação em regência, o fornecedor de produtos e serviços responde objetivamente pelos prejuízos causados ao consumidor, exceto se provar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste, ou, culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (art. 14, § 3, do CDC).
>
> 7. Nesse contexto, diante da inviabilidade de a autora comprovar fatos negativos, isto é, de que não contratou o empréstimo ora contestado, competia ao réu demonstrar o contrário, por força do art. 6º, VIII, do CDC e do art. 373, II, do CPC, o que foi feito.
>
> 8. Com efeito, embora a autora se paute no argumento de que seus dados sensíveis foram violados pelo banco réu ao permitir que fraudadores tivessem acesso a eles, não informou quais seriam estes dados sensíveis, pois o nome completo e o CPF estão disponíveis em diversas plataformas e não são dados sensíveis abarcados pelo sigilo bancário, pois constam de diversos bancos de dados.
>
> 9. Ademais, embora a autora tenha relatado em sua inicial que a estelionatária que entrou em contato via whatsapp tenha se identificado como preposta do banco Mercantil e ofertado proposta de portabilidade de empréstimo para o banco Santander, em verdade, conforme "print" de parte da conversa mantida com a fraudadora, colacionado a fls. 53, a autora supostamente possuía um empréstimo junto ao Banco Santander e lhe foi oferecida a portabilidade para o Banco réu Mercantil, sob a promessa de melhores condições. Se houve algum dado sensível violado, este foi do Banco Santander e não do Banco Mercantil.

Documento eletrônico VDA59542763 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 29/08/2026 00:22:03
Código de Controle do Documento: b7a27d35-52b9-432b-b041-8aaf4c7a1932

> 10. Não há, portanto, dado sensível da autora mantido junto ao Banco Mercantil que tenha sido violado. E a autora não nega que tenha seguido as instruções da estelionatária.
>
> 11. As campanhas informativas dos bancos a todo momento ressaltam que seus prepostos não entram em contato via telefone para ofertar serviços como empréstimos, portabilidades, etc. Muito menos solicitam senhas, dados pessoais, ou enviam links para que o correntista clique.
>
> 12. Infelizmente, no caso dos autos, em que pese o juízo se compadeça da situação da autora, não houve conduta comissiva ou omissiva a ser imputada ao banco réu. Tampouco houve falha no seu sistema interno de segurança digital. Com efeito, se a autora, seguindo as instruções da estelionatária, clicou em um link por ela enviado, provavelmente este link concedeu acesso ao celular da autora e aplicativos bancários, de modo que, não há como responsabilizar o banco pelos prejuízos sofridos neste caso. A conduta imprudente da autora foi determinante para o sucesso da fraude, não estando presentes os requisitos da responsabilidade civil, uma vez ausente o nexo causal entre o dano da autora e a conduta do banco réu.

Constata-se que o acórdão recorrido não desconsiderou a orientação da Súmula n. 479 do STJ, nem o entendimento desta Corte de que a responsabilidade da instituição financeira somente pode ser afastada quando comprovada a inexistência de defeito na prestação do serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Concluiu-se no caso, que as operações realizadas não evidenciaram falha do serviço bancário, razão pela qual não se impôs a responsabilização do banco.

Com a questão assim delineada, o entendimento que afasta a responsabilidade da instituição financeira ao reconhecer a culpa exclusiva da vítima, caracterizador de fortuito externo e apto a romper o nexo causal, encontra amparo na jurisprudência desta Corte, atraindo a aplicação da Súmula n. 83 do STJ.

Ressalte-se que o entendimento quanto à inadmissibilidade de recurso quando a orientação do Tribunal se firmou no mesmo sentido da decisão recorrida aplica-se não somente aos fundamentos de interposição pela alínea *c*, mas também aos fundamentados na alínea *a* do permissivo constitucional (AgInt no AREsp n. 1.544.832/MA, relator Ministro Antonio Carlos Ferreira, Quarta Turma, julgado em 28/11/2022, DJe de 5/12/2022; AgInt nos EDcl no AREsp n. 1.729.384/PR, relator

Documento eletrônico VDA59542763 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 29/08/2026 00:22:03
Código de Controle do Documento: b7a27d35-52b9-432b-b041-8aaf4c7a1932

Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 28/11/2022, DJe de 30/11/2022 e AgInt no REsp n. 2.026.907/SP, relator Ministro Francisco Falcão, Segunda Turma, julgado em 13/3/2023, DJe de 16/3/2023).

Por outro lado, como a definição sobre a responsabilidade objetiva exige aderência à moldura fática delineada pelas instâncias ordinárias, é inviável revisar as conclusões sobre a ausência de falha na prestação do serviço e o rompimento do nexo causal por culpa exclusiva do consumidor, por extrapolar o campo da mera revaloração e demandar o reexame do conjunto fático-probatório, conforme a Súmula n. 7 do STJ.

Nesse sentido: AgInt no REsp n. 2.239.648/SP, relator Ministro Humberto Martins, Terceira Turma, julgado em 1/6/2026, DJEN de 8/6/2026; AgInt no REsp n. 2.250.875/MT, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 18/5/2026, DJEN de 22/5/2026; AREsp n. 2.951.857/MT, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 16/3/2026, DJEN de 19/3/2026; AgInt no AREsp n. 2.982.688/RN, relator Ministro Humberto Martins, Terceira Turma, julgado em 2/3/2026, DJEN de 5/3/2026; REsp n. 2.218.287/SP, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 13/10/2025, DJEN de 20/10/2025; AREsp n. 2.786.967/GO, relatora Ministra Daniela Teixeira, Terceira Turma, julgado em 15/9/2025, DJEN de 18/9/2025; REsp n. 2.208.836/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 23/6/2025, DJEN de 30/6/2025.

Quanto ao apontado dissídio, para a interposição de recurso especial fundado na alínea *c* do permissivo constitucional, é necessário o atendimento dos requisitos essenciais para a comprovação do dissídio pretoriano, conforme prescrições dos arts. 1.029, § 1º, do CPC e 255, § 1º, do RISTJ.

Documento eletrônico VDA59542763 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 29/08/2026 00:22:03
Código de Controle do Documento: b7a27d35-52b9-432b-b041-8aaf4c7a1932

Isso porque não basta a simples transcrição da ementa dos paradigmas, pois, além de juntar aos autos cópia do inteiro teor dos arestos tidos por divergentes ou de mencionar o repositório oficial de jurisprudência em que foram publicados, deve a parte recorrente proceder ao devido confronto analítico, demonstrando a similitude fática entre os julgados, o que não foi atendido no caso.

Além disso, a incidência da Súmula n. 7 do STJ quanto à interposição pela alínea *a* do permissivo constitucional também impede o conhecimento do recurso especial pela divergência jurisprudencial sobre a mesma questão.

Nesse sentido: 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; AgInt no AREsp n. 1.724.656/DF, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 22/8/2022, DJe de 24/8/2022; AgInt no REsp n. 1.503.880/PE, relator Ministro Sérgio Kukina, Primeira Turma, julgado em 27/2/2018, DJe de 8/3/2018.

III - Conclusão

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

Nos termos do § 11 do art. 85 do CPC, majoro, em 10% sobre eventual montante 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 VDA59542763 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 29/08/2026 00:22:03
Código de Controle do Documento: b7a27d35-52b9-432b-b041-8aaf4c7a1932

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO
QUARTA TURMA

REsp 2.287.576 / SP

Número Registro: 2026/0326881-7 **PROCESSO ELETRÔNICO**

Número de Origem:
10033431820258260161

Sessão Virtual de 22/09/2026 a 29/09/2026

Relator

Exmo. Sr. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA

Presidente da Sessão

Exma. Sra. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI

Secretário

Dra. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

RECORRENTE	: NEUZA GARCIA DE OLIVEIRA
ADVOGADA	: VANESSA ALMEIDA SANTOS RÖHRERS - SP449364
RECORRIDO	: BANCO MERCANTIL DO BRASIL SA
ADVOGADOS	: DIEGO MONTEIRO BAPTISTA - RJ153999
	DIEGO MONTEIRO BAPTISTA - SP422255
	DIEGO MONTEIRO BAPTISTA - RJ025399
	DIEGO MONTEIRO BAPTISTA - RJ253999

ASSUNTO : DIREITO DO CONSUMIDOR - CONTRATOS DE CONSUMO - BANCÁRIOS

TERMO

A QUARTA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 22/09/2026 a 29/09/2026, 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 a Sra. Ministra Maria Isabel Gallotti.

Brasília, 29 de setembro de 2026

Documento eletrônico VDA60448146 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): SISTEMA JUSTIÇA - SERVIÇOS AUTOMÁTICOS, Assinado em: 29/09/2026 11:39:44
Código de Controle do Documento: 6e74220d-8c86-47b8-8281-b6ec01bf3884