SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2281517 - SP (2026/0009765-7)

RELATORA	**:**	**MINISTRA DANIELA TEIXEIRA**
RECORRENTE	:	MATHILDE ASCHER DANIEL
ADVOGADOS	:	LÉO ROSENBAUM - SP176029
		NATHAN GUINSBURG CIDADE - SP320719
RECORRIDO	:	BANCO SAFRA S A
ADVOGADO	:	EDUARDO CHALFIN - SP241287

EMENTA

DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. DEVER DE SEGURANÇA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. HIPERVULNERABILIDADE DE CONSUMIDORA IDOSA. RECURSO ESPECIAL PROVIDO.

I. Caso em exame

1. Recurso especial contra acórdão proferido em apelação civil que reconheceu culpa exclusiva da consumidora e afastou a responsabilidade da instituição financeira por fraude bancária na modalidade “falsa central de atendimento”. Pedido de reforma do acórdão para reconhecer a responsabilidade objetiva da instituição financeira e restabelecer a sentença de procedência.

2. Consumidora idosa (83 anos à época) recebeu contato telefônico de terceiro que se apresentou como funcionário de instituição financeira, acessou o aplicativo e seguiu as instruções; foram efetivadas três transações não reconhecidas, em sequência, no mesmo dia, totalizando R$ 84.000,00, fora do perfil de consumo. Estorno administrativo parcial (R$ 21.000,00) por Mecanismo Especial de Devolução.

3. Tribunal de origem afastou a responsabilidade da instituição financeira, com fundamento em culpa exclusiva da vítima e inexistência de prova de falha no serviço.

II. Questão em discussão

Documento eletrônico VDA60049792 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 15/09/2026 15:45:09
Publicação no DJEN/CNJ de 17/09/2026. Código de Controle do Documento: 0048c13e-26b5-42a5-bc65-ed7cdef0b889

4. Há três questões em discussão: (i) saber se houve negativa de prestação jurisdicional por afronta aos arts. 489, § 1º, IV, e 1.022, II, do CPC; (ii) saber se, diante de operações manifestamente atípicas em relação ao padrão de consumo, não bloqueadas por mecanismos de segurança, é juridicamente possível reconhecer culpa exclusiva ou concorrente do consumidor, à luz do art. 14, § 3º, II, do CDC e do art. 945 do Código Civil; (iii) saber se o dever de segurança das instituições financeiras abrange a criação e o aprimoramento de sistemas que identifiquem e impeçam transações suspeitas (operações sucessivas e de alto valor em curto intervalo), caracterizando defeito na prestação do serviço quando tais mecanismos se mostram ineficazes.

III. Razões de decidir

5. A negativa de prestação jurisdicional não se configura quando o acórdão recorrido aprecia os pontos relevantes da controvérsia e explicita as razões de decidir. Inexistência de violação aos arts. 489, § 1º, IV, e 1.022, II, do CPC.

6. O reenquadramento jurídico de fatos incontroversos não implica reexame de provas. Afastada a incidência dos óbices das Súmulas 5 e 7 do STJ.

7. A responsabilidade civil das instituições financeiras, nas relações de consumo, é objetiva (CDC, art. 14), somente elidida por prova de inexistência de defeito na prestação do serviço ou de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC).

8. Operações atípicas (três transações em sequência, no mesmo dia, totalizando R$ 84.000,00), alheias ao perfil de consumo de consumidora idosa, sem bloqueio preventivo, evidenciam defeito no serviço e vulnerabilidade do sistema de segurança, caracterizando fortuito interno absorvido pelo risco da atividade (Súmula 479/STJ; Tema 466/STJ).

9. A indução por engenharia social não afasta o dever de segurança; inexistindo mecanismos eficazes de detecção e bloqueio de operações suspeitas, não se reconhece culpa exclusiva nem concorrente do consumidor, sendo inaplicável o art. 945 do Código Civil para redução da indenização.

10. A proteção especial devida ao consumidor idoso hipervulnerável impõe tratamento à luz do art. 230 da CF/1988 e do Estatuto da Pessoa Idosa, reforçando o dever de segurança e de prevenção de fraudes por parte da instituição financeira.

IV. Dispositivo

11. Recurso especial provido.

ACÓRDÃO

Documento eletrônico VDA60049792 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 15/09/2026 15:45:09
Publicação no DJEN/CNJ de 17/09/2026. Código de Controle do Documento: 0048c13e-26b5-42a5-bc65-ed7cdef0b889

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 da Sra. Ministra Relatora.

Os Srs. Ministros Nancy Andrighi, Humberto Martins, Ricardo Villas Bôas Cueva e Moura Ribeiro votaram com a Sra. Ministra Relatora.

Presidiu o julgamento a Sra. Ministra Daniela Teixeira.

Brasília, 14 de setembro de 2026.

Ministra Daniela Teixeira
Relatora

Documento eletrônico VDA60049792 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 15/09/2026 15:45:09
Publicação no DJEN/CNJ de 17/09/2026. Código de Controle do Documento: 0048c13e-26b5-42a5-bc65-ed7cdef0b889

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2281517 - SP (2026/0009765-7)

RELATORA	**:**	**MINISTRA DANIELA TEIXEIRA**
RECORRENTE	:	MATHILDE ASCHER DANIEL
ADVOGADOS	:	LÉO ROSENBAUM - SP176029
		NATHAN GUINSBURG CIDADE - SP320719
RECORRIDO	:	BANCO SAFRA S A
ADVOGADO	:	EDUARDO CHALFIN - SP241287

EMENTA

DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. DEVER DE SEGURANÇA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. HIPERVULNERABILIDADE DE CONSUMIDORA IDOSA. RECURSO ESPECIAL PROVIDO.

I. Caso em exame

1. Recurso especial contra acórdão proferido em apelação civil que reconheceu culpa exclusiva da consumidora e afastou a responsabilidade da instituição financeira por fraude bancária na modalidade “falsa central de atendimento”. Pedido de reforma do acórdão para reconhecer a responsabilidade objetiva da instituição financeira e restabelecer a sentença de procedência.

2. Consumidora idosa (83 anos à época) recebeu contato telefônico de terceiro que se apresentou como funcionário de instituição financeira, acessou o aplicativo e seguiu as instruções; foram efetivadas três transações não reconhecidas, em sequência, no mesmo dia, totalizando R$ 84.000,00, fora do perfil de consumo. Estorno administrativo parcial (R$ 21.000,00) por Mecanismo Especial de Devolução.

3. Tribunal de origem afastou a responsabilidade da instituição financeira, com fundamento em culpa exclusiva da vítima e inexistência de prova de falha no serviço.

II. Questão em discussão

Documento eletrônico VDA59765423 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 04/09/2026 16:25:04
Código de Controle do Documento: 7dbad1f5-142a-495a-b98a-3c793aa38f91

4. Há três questões em discussão: (i) saber se houve negativa de prestação jurisdicional por afronta aos arts. 489, § 1º, IV, e 1.022, II, do CPC; (ii) saber se, diante de operações manifestamente atípicas em relação ao padrão de consumo, não bloqueadas por mecanismos de segurança, é juridicamente possível reconhecer culpa exclusiva ou concorrente do consumidor, à luz do art. 14, § 3º, II, do CDC e do art. 945 do Código Civil; (iii) saber se o dever de segurança das instituições financeiras abrange a criação e o aprimoramento de sistemas que identifiquem e impeçam transações suspeitas (operações sucessivas e de alto valor em curto intervalo), caracterizando defeito na prestação do serviço quando tais mecanismos se mostram ineficazes.

III. Razões de decidir

5. A negativa de prestação jurisdicional não se configura quando o acórdão recorrido aprecia os pontos relevantes da controvérsia e explicita as razões de decidir. Inexistência de violação aos arts. 489, § 1º, IV, e 1.022, II, do CPC.

6. O reenquadramento jurídico de fatos incontroversos não implica reexame de provas. Afastada a incidência dos óbices das Súmulas 5 e 7 do STJ.

7. A responsabilidade civil das instituições financeiras, nas relações de consumo, é objetiva (CDC, art. 14), somente elidida por prova de inexistência de defeito na prestação do serviço ou de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC).

8. Operações atípicas (três transações em sequência, no mesmo dia, totalizando R$ 84.000,00), alheias ao perfil de consumo de consumidora idosa, sem bloqueio preventivo, evidenciam defeito no serviço e vulnerabilidade do sistema de segurança, caracterizando fortuito interno absorvido pelo risco da atividade (Súmula 479/STJ; Tema 466/STJ).

9. A indução por engenharia social não afasta o dever de segurança; inexistindo mecanismos eficazes de detecção e bloqueio de operações suspeitas, não se reconhece culpa exclusiva nem concorrente do consumidor, sendo inaplicável o art. 945 do Código Civil para redução da indenização.

10. A proteção especial devida ao consumidor idoso hipervulnerável impõe tratamento à luz do art. 230 da CF/1988 e do Estatuto da Pessoa Idosa, reforçando o dever de segurança e de prevenção de fraudes por parte da instituição financeira.

IV. Dispositivo

11. Recurso especial provido.

RELATÓRIO

Documento eletrônico VDA59765423 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 04/09/2026 16:25:04
Código de Controle do Documento: 7dbad1f5-142a-495a-b98a-3c793aa38f91

Trata-se de recurso especial interposto por MATHILDE ASCHER DANIEL, com fundamento no art. 105, inciso III, alíneas "a" e "c", da Constituição Federal, contra acórdão assim ementado (e-STJ fl. 666):

> *Ação de indenização por danos materiais - Transferências de quantias promovidas por fraudador, após tratativas desenvolvidas com a autora via telefone - Postulante que, não adotando as cautelas mínimas necessárias, seguiu as orientações do interlocutor, realizando procedimentos durante o telefonema - Culpa exclusiva da autora apelada - Ausência de comprovação de que a fraude tenha ocorrido no ambiente do réu apelante ou por sua culpa - Aplicação do CDC que, por si só, não implica na obrigatoriedade de uma solução jurídica favorável à consumidora - Postulante descumpriu ônus que era seu (art. 373, inc. I, do CPC) - Sentença de improcedência - Sucumbência da demandante - Recurso do réu provido.*

No recurso especial, a parte recorrente sustenta, em preliminar, negativa de prestação jurisdicional, por violação aos artigos 489, § 1º, IV, e 1.022, II, do Código de Processo Civil, ao argumento de que o Tribunal de origem, ao rejeitar os embargos de declaração, deixou de se pronunciar sobre questões suscitadas e aptas a infirmar a conclusão do julgado, notadamente a aplicação da Súmula 479/STJ ao fortuito interno, o vazamento de dados sigilosos da consumidora (arts. 42 e 46 da LGPD) e a hipervulnerabilidade da recorrente como pessoa idosa (art. 2º do Estatuto da Pessoa Idosa).

No mérito, sustenta, além de divergência jurisprudencial, violação aos artigos 14, §§ 1º e 3º, 6º, inciso VI, 7º, parágrafo único, 25, § 2º, e 34 do Código de Defesa do Consumidor, bem como aos artigos 186 e 927 do Código Civil, ao reformar a sentença de procedência e reconhecer culpa exclusiva da consumidora idosa (83 anos à época dos fatos) vítima do "golpe da falsa central de atendimento", não obstante a incontroversa realização de três transações fraudulentas no valor total de R$ 84.000,00 em curto intervalo de tempo, completamente fora do perfil de consumo da correntista, e o estorno parcial de R$ 21.000,00 pela própria instituição financeira, circunstâncias que, no seu entender, configuram defeito na prestação do serviço bancário por falha no dever de segurança, caracterizando fortuito interno a impor a responsabilização objetiva da instituição financeira, nos termos da Súmula 479/STJ e do Tema Repetitivo 466/STJ.

Foram apresentadas contrarrazões (e-STJ fls. 692/699).

O agravo em recurso especial foi convolado no presente recurso especial (e-STJ fl. 793).

É o relatório.

VOTO

Documento eletrônico VDA59765423 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 04/09/2026 16:25:04
Código de Controle do Documento: 7dbad1f5-142a-495a-b98a-3c793aa38f91

O recurso especial é tempestivo e cabível, pois interposto em face de acórdão proferido em sede de apelação civil.

De saída, no que tange à alegação de afronta aos artigos 1.022 e 489 do Código de Processo Civil, a ofensa ao art. 1.022, II, do Código de Processo Civil caracteriza-se quando o órgão julgador, provocado por meio de embargos de declaração, deixa de suprir omissão sobre ponto relevante da controvérsia, cuja análise é indispensável à adequada prestação jurisdicional.

De igual modo, o art. 489, § 1º, IV, do CPC impõe um dever de fundamentação qualificada, estabelecendo que não se considera fundamentada a decisão judicial que não enfrenta todos os argumentos deduzidos pelas partes capazes, em tese, de infirmar a conclusão adotada.

Esses dispositivos visam assegurar que o pronunciamento judicial seja efetivamente resolutivo, transparente e coerente, permitindo o controle pelas instâncias superiores e garantindo a observância ao devido processo legal substancial.

Certo é que "Afasta-se a ofensa aos arts. 489 e 1.022 do CPC/2015, pois não se constatam omissão, obscuridade ou contradição nos acórdãos recorridos capazes de torná-los nulos. O colegiado originário apreciou a demanda de forma clara e precisa, deixando bem delineados os fundamentos dos julgados." (AgInt no AREsp n. 2.441.987/DF, relator Ministro Humberto Martins, Terceira Turma, julgado em 17/2/2025, DJEN de 20/2/2025.)

No caso dos autos, o acórdão recorrido apreciou expressamente a alegação de fraude e a aplicabilidade do regime consumerista, concluindo pela culpa exclusiva da recorrente. A não adoção, pelo Tribunal de origem, das teses sustentadas com base na Súmula 479/STJ, na LGPD e no Estatuto do Idoso não traduz omissão sanável pela via dos embargos de declaração, mas, sim, o resultado da própria solução jurídica adotada para a controvérsia, solução com a qual a parte recorrente não se conforma, mas que não padece dos vícios do art. 1.022 do CPC.

No mérito, a controvérsia não reside na existência ou na configuração da fraude bancária, fatos incontroversos nos autos e expressamente reconhecidos pelo acórdão recorrido, mas no correto enquadramento jurídico desses fatos à luz da legislação consumerista e da jurisprudência consolidada desta Corte. Trata-se, portanto, de questão eminentemente jurídica, consistente no reenquadramento da moldura fática fixada pelas instâncias ordinárias à norma legal aplicável, providência que não se confunde com o reexame de provas, afastando, por conseguinte, os óbices das Súmulas 5 e 7 desta Corte Superior.

Documento eletrônico VDA59765423 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 04/09/2026 16:25:04
Código de Controle do Documento: 7dbad1f5-142a-495a-b98a-3c793aa38f91

Destaque-se, de início, que esta Corte Superior tem firmado o entendimento de que a responsabilidade civil das instituições financeiras, no âmbito das relações de consumo, está sujeita ao regime da responsabilidade objetiva, conforme dispõe o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Essa responsabilidade somente pode ser elidida mediante comprovação de inexistência de defeito na prestação do serviço ou da ocorrência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, nos termos do § 3º, inciso II, do referido dispositivo legal.

Nesse sentido:

> *DIREITO CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CAUTELAR PARA SUSPENSÃO DE BOLETO. ADITAMENTO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FINANCIAMENTO DE VEÍCULO. QUITAÇÃO ANTECIPADA. FRAUDE. BOLETO. TRATAMENTO DE DADOS. SITE MIMETIZADO. BLOQUEIO PREVENTIVO. AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE.*
>
> *1. Ação de cobrança ajuizada em 23/11/2022, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 9/9/2024 e concluso ao gabinete em 23/10/2024.*
>
> *2. O propósito recursal consiste em decidir sobre a responsabilidade de instituição financeira por (i) tratamento de dados; (ii) site mimetizado; e (iii) bloqueio preventivo de operações.*
>
> ***3. A responsabilidade da instituição financeira somente poderá ser afastada se comprovada a inexistência de defeito na prestação do serviço bancário ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, naquilo que determina o art.14 §3º, II, do CDC.***
>
> *4. O fato de terceiro somente exclui a responsabilidade do fornecedor de serviços se não guardar relação com a atividade desempenhada pela instituição financeira, situação em que se equipara ao fortuito externo. Se o fato de terceiro ocorrer dentro da órbita de atuação do fornecedor, ele se equipara ao fortuito interno, sendo absorvido pelo risco da atividade.*
>
> *5. Diante do vazamento de dados sigilosos do consumidor, inequívoca é a responsabilidade do fornecedor pelo defeito no serviço prestado, nos termos dos arts. 44 e 45 da LGPD.*
>
> *6. No golpe do site mimetizado, os fraudadores copiam o layout do site oficial de fornecedores variados (lojistas, instituições financeiras, telefonias, prestadores de serviços) e, utilizando a marca, passam-se por eles. Assim, o cliente que busca por seu fornecedor em provedor de pesquisa poderá ser enganado e entrar em uma página de internet falsa.*

Documento eletrônico VDA59765423 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 04/09/2026 16:25:04
Código de Controle do Documento: 7dbad1f5-142a-495a-b98a-3c793aa38f91

> *7. Diante do golpe do site mimetizado, a verificação da responsabilidade do fornecedor dependerá da existência de falha na prestação de seus serviços.*
>
> *8. Essa Corte Superior já decidiu que bancos respondem por transações realizadas por meio de aplicativo de telefone celular, após a comunicação do roubo do aparelho. Precedente.*
>
> *9. No recurso sob julgamento, (i) não se pode imputar a responsabilidade pela criação de site mimetizado ao banco, vez que se trata de fato de terceiro, que rompe o nexo de causalidade; (ii) não houve vazamento de dados bancários que possibilitassem a concretização da fraude; e (iii) a recorrente não comprovou ter entrado em contato com o banco para suspender a operação, antes de esta restar plenamente concretizada.*
>
> *10. O recurso especial interposto pela consumidora não devolve a esta Corte Superior a responsabilidade pela abertura e administração da conta utilizada pelo fraudador, de modo que a responsabilização por tais condutas extrapola os pedidos recursais.*
>
> *11. Recurso especial conhecido e desprovido.*
>
> *(REsp n. 2.176.783/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 20/5/2025, DJEN de 29/5/2025 - grifos acrescidos).*

São fatos incontroversos nos autos, expressamente reconhecidos pelo acórdão recorrido (e-STJ fls. 667/668): (i) a recorrente é pessoa idosa, com 83 (oitenta e três) anos à época dos fatos; (ii) recebeu contato telefônico de pessoa que se identificou como funcionário do Banco Safra S.A., informando sobre "transações suspeitas"; (iii) seguindo as orientações do interlocutor, acessou o aplicativo da instituição financeira e realizou os procedimentos por ele indicados; (iv) em razão disso, foram efetivadas 3 (três) transações não reconhecidas pela recorrente, no valor total de R$ 84.000,00 (oitenta e quatro mil reais), realizadas em sequência e no mesmo dia, 30/08/2022.

Sobre esses fatos incontroversos, o Tribunal de origem concluiu pela culpa exclusiva da vítima, afastando integralmente a responsabilidade do banco. A questão submetida a esta Corte Superior consiste em saber se tal conclusão jurídica está em conformidade com: (a) o dever de segurança imposto pelo art. 14 do CDC; (b) a responsabilidade objetiva das instituições financeiras (Tema 466/STJ e Súmula 479/STJ); e (c) a proteção especial devida ao consumidor idoso hipervulnerável.

A resposta a essas indagações é negativa. O Tribunal de origem, ao reconhecer culpa exclusiva da vítima, contrariou o entendimento desta Corte Superior, equiparando indevidamente a conduta da consumidora, induzida a

Documento eletrônico VDA59765423 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 04/09/2026 16:25:04
Código de Controle do Documento: 7dbad1f5-142a-495a-b98a-3c793aa38f91

erro por sofisticada engenharia social, à excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC.

A recorrente é consumidora idosa hipervulnerável. A jurisprudência desta Corte, em precedentes recentes e específicos sobre fraudes bancárias envolvendo pessoas idosas, tem reconhecido a hipervulnerabilidade desse grupo com fundamento constitucional — art. 230 da CF/88, que impõe à família, à sociedade e ao Estado o dever de assegurar ao idoso proteção especial —, legal — Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003) — e geracional, considerando que o idoso, na condição de "imigrante digital", pessoa que não cresceu na era digital, possui maior dificuldade em identificar fraudes sofisticadas por meios eletrônicos. A hipervulnerabilidade não é afastada pela capacidade econômica da consumidora; a vulnerabilidade etária é de ordem biopsicossocial, relacionada às características geracionais, e não à capacidade financeira.

Nesse sentido:

> *CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.*
>
> *1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023.*
>
> *2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor.*
>
> *3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.*
>
> *4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto.*
>
> *5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira.*

Documento eletrônico VDA59765423 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 04/09/2026 16:25:04
Código de Controle do Documento: 7dbad1f5-142a-495a-b98a-3c793aa38f91

> *6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 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".*
>
> *7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor.*
>
> ***8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável.***
>
> *9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado.*
>
> *(REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023 - grifos acrescidos).*

Por outro lado, a instituição financeira tem o dever de segurança. O art. 14, § 1º, do CDC estabelece que o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que dele legitimamente espera-se, levando-se em consideração o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam. Constitui atribuição das instituições financeiras criar mecanismos capazes de identificar e coibir a prática de fraudes e de mantê-los em constante aprimoramento, em virtude do dever de gerir com segurança as movimentações de dinheiro de seus clientes e do elevado grau de risco da atividade por elas desempenhada.

No caso concreto, as circunstâncias objetivamente fixadas nos autos evidenciam, por si só, o padrão atípico das movimentações: 3 (três) transações em sequência, no mesmo dia, totalizando R$ 84.000,00, valor manifestamente incompatível com o perfil de consumo de consumidora idosa, sem qualquer atuação preventiva por parte do banco recorrido. Essas circunstâncias, analisadas em conjunto, deveriam ter acionado os sistemas de prevenção a fraudes da instituição financeira, bloqueando preventivamente as operações até confirmação por canal seguro.

Note-se, ainda, que a própria instituição financeira procedeu, por meio de Mecanismo Especial de Devolução (MED), ao estorno administrativo parcial

Documento eletrônico VDA59765423 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 04/09/2026 16:25:04
Código de Controle do Documento: 7dbad1f5-142a-495a-b98a-3c793aa38f91

de R$ 21.000,00 (e-STJ fls. 714/722), fato não impugnado especificamente pela parte recorrida, o que evidencia o reconhecimento, ainda que parcial, da irregularidade das transações impugnadas — circunstância que reforça a incompatibilidade entre a conclusão do acórdão recorrido, de culpa exclusiva da consumidora e a própria conduta adotada pelo banco recorrido.

A eventual participação da consumidora na dinâmica da fraude, ao seguir orientações de terceiro, não afasta a responsabilidade da instituição financeira quando demonstrada a ineficiência dos mecanismos de prevenção, sendo inaplicável a excludente do art. 14, § 3º, II, do CDC.

Nesse sentido, os seguintes precedentes desta Corte:

> *RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. NÃO OCORRÊNCIA. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL. FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. OPERAÇÕES REALIZADAS. CIRCUNSTÂNCIAS. ANÁLISE. NECESSIDADE. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO CONFIGURADO.*
>
> *1. A controvérsia principal dos autos resume-se a saber se as instituições bancárias estão obrigadas a desenvolver mecanismos inteligentes de prevenção e bloqueio de fraudes, capazes de identificar comportamentos atípicos e agir rapidamente para evitar prejuízos.*
>
> *2. Não há falar em negativa de prestação jurisdicional se o tribunal de origem motiva adequadamente sua decisão, ainda que de forma sucinta, solucionando a controvérsia com a aplicação do direito que entende cabível à hipótese, apenas não no sentido pretendido pela parte.*
>
> *3. 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.*
>
> *4. 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.*
>
> *5. Constitui atribuição das instituições financeiras criar mecanismos capazes de identificar e coibir a prática de fraudes e de mantê-los em constante aprimoramento, em virtude do dever de gerir com segurança as movimentações de dinheiro dos seus clientes e do elevado grau de risco da atividade por elas desempenhada.*
>
> *6. Se o serviço não fornece a segurança que dele se pode esperar, levando em consideração o modo do seu fornecimento e o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam, é ele defeituoso, nos termos do § 1º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.*
>
> *7. Uma vez comprovada a hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Hipótese descartada no caso concretamente examinado.*

Documento eletrônico VDA59765423 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 04/09/2026 16:25:04
Código de Controle do Documento: 7dbad1f5-142a-495a-b98a-3c793aa38f91

8. Para a identificação de possíveis fraudes, os sistemas de proteção contra fraudes desenvolvidos pelas instituições bancárias/de pagamento devem considerar: i) as transações que fogem ao perfil do cliente ou ao seu padrão de consumo; ii) o horário e local em que as operações foram realizadas; iii) o intervalo de tempo entre uma e outra transação; iv) a sequência das operações realizadas; v) o meio utilizado para a sua realização; e vi) a contratação de empréstimos atípicos em momento anterior à realização de pagamentos suspeitos. Enfim, diversas circunstâncias que, conjugadas, tornam possível ao fornecedor do serviço identificar se determinada transação deve ou não ser validada.

9. A validação de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista deixa à mostra a existência de defeito na prestação do serviço, a ensejar a responsabilização das instituições financeiras.

10. Sentença de parcial procedência do pedido fundada: a) na divergência entre o padrão de consumo do autor e as sucessivas transações de alto vulto em pouco mais de 10 (dez) minutos; b) na falta de atuação preventiva ou inibitória do banco réu; c) na temerária opção negocial do banco ao autorizar, de imediato, empréstimos e pagamentos de alto valor; d) na necessidade de atuação preventiva da instituição financeira ao detectar operações suspeitas e incomuns; e e) na ausência de meios para coibir operações vultuosas na conta do autor, fora de seu padrão de consumo ordinário e sem o uso de um sistema antifraudes eficiente.

11. Recurso especial provido.

(REsp n. 2.229.519/DF, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 7/10/2025, DJEN de 13/10/2025 - grifos acrescidos).

E, de minha relatoria:

DIREITO PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO EM RECURSO ESPECIAL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. OPERAÇÕES ATÍPICAS VIA EMPRÉSTIMO E PIX. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. CULPA CONCORRENTE AFASTADA. AGRAVO INTERNO NÃO PROVIDO.

I. Caso em exame

1. Agravo interno interposto por instituição financeira contra decisão monocrática que deu provimento ao recurso especial da consumidora para restabelecer sentença que condenou o banco ao ressarcimento integral dos prejuízos decorrentes de fraude bancária praticada por terceiros, na modalidade "golpe da falsa central de atendimento", envolvendo contratação de empréstimo e transferências via Pix em sequência e em valores vultosos.

2. Acórdão de origem reconheceu: (i) ocorrência de fraude bancária;

(ii) realização de operações em curtíssimo espaço de tempo; (iii)

incompatibilidade das transações com o perfil de consumo da correntista e (iv) falha da instituição financeira em adotar mecanismos

Documento eletrônico VDA59765423 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 04/09/2026 16:25:04
Código de Controle do Documento: 7dbad1f5-142a-495a-b98a-3c793aa38f91

de segurança capazes de impedir ou mitigar o prejuízo, mas concluiu pela culpa concorrente da consumidora por ter instalado aplicativo de acesso remoto e seguido orientações dos fraudadores.

3. A decisão monocrática afastou a culpa concorrente, qualificou a fraude como fortuito interno, reconheceu defeito na prestação do serviço bancário em razão da validação de transações flagrantemente atípicas e aplicou a responsabilidade objetiva integral da instituição financeira, com base no art. 14 do CDC e na jurisprudência desta Corte, restabelecendo a sentença de procedência.

II. Questão em discussão

4. Há três questões em discussão: (i) saber se a decisão monocrática, ao afastar a culpa concorrente da consumidora e reconhecer o fortuito interno, violou o óbice da Súmula 7/STJ por suposto reexame do conjunto fático-probatório ou alteração da moldura fática fixada pelo Tribunal de origem; (ii) saber se, em fraude bancária na modalidade "falsa central de atendimento", em que as operações contestadas são manifestamente atípicas em relação ao padrão de consumo da correntista e não foram bloqueadas pelos mecanismos de segurança, é juridicamente possível reconhecer culpa concorrente do consumidor, à luz do art. 14, § 3º, II, do CDC e do art. 945 do Código Civil; (iii) saber se o dever de segurança imposto às instituições financeiras abrange a criação e o aprimoramento de sistemas capazes de identificar e impedir transações suspeitas (notadamente empréstimos e transferências via Pix de alto valor em curto intervalo de tempo), de modo a caracterizar defeito na prestação do serviço quando tais mecanismos se mostram ineficazes.

III. Razões de decidir

5. A decisão agravada não incidiu na vedação da Súmula 7/STJ, pois não reexaminou provas nem alterou os fatos fixados pelo Tribunal de origem, limitando-se a reenquadrar juridicamente premissas fáticas incontroversas: existência de fraude, operações sucessivas em curtíssimo espaço de tempo, valores vultosos destoantes do histórico da correntista e falha do banco em adotar providências cautelares, inclusive por comunicar movimentação suspeita apenas após consumado o prejuízo.

6. A insurgência da instituição financeira busca transformar questão de direito em matéria probatória, pois o núcleo do debate reside em definir se, uma vez evidenciada a falha do sistema de segurança diante de operações flagrantemente atípicas, é juridicamente cabível imputar culpa concorrente à consumidora pelo simples fato de ter sido induzida por engenharia social, o que configura mera qualificação jurídica dos fatos já delineados.

7. O acórdão recorrido, embora tenha consignado que a consumidora instalou aplicativo e permitiu acesso remoto ao celular, também reconheceu, de forma inequívoca, a existência de defeito na prestação do serviço bancário, consistente na validação de transações atípicas incompatíveis com o padrão de consumo e na ausência de medidas cautelares para proteger a conta, o que afasta a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC.

8. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, especialmente em casos de "golpe da falsa central de atendimento" e fraudes eletrônicas correlatas, firmou entendimento de que a prévia ciência dos dados bancários pelos fraudadores, somada à falha da instituição em detectar e bloquear movimentações atípicas, caracteriza fortuito interno e

Documento eletrônico VDA59765423 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 04/09/2026 16:25:04
Código de Controle do Documento: 7dbad1f5-142a-495a-b98a-3c793aa38f91

defeito na prestação do serviço, afastando culpa exclusiva ou concorrente do consumidor.

9. Compete às instituições financeiras desenvolver, manter e aperfeiçoar mecanismos inteligentes de prevenção e bloqueio de fraudes, capazes de identificar transações que fogem ao perfil do cliente, considerando valor, sucessividade, lapso temporal, meio utilizado, horário, local e contratação de empréstimos atípicos; a validação de operações suspeitas, em sequência e de alto valor, evidencia vulnerabilidade do sistema bancário e configura falha no dever de segurança.

10. A indução da vítima por engenharia social, ainda que tenha contribuído para a dinâmica da fraude, não elimina o defeito do serviço quando demonstrado que o banco não identificou nem impediu operações manifestamente incompatíveis com o histórico da conta, circunstância que atrai a responsabilidade objetiva integral da instituição financeira, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479/STJ, sendo incabível a aplicação do art. 945 do Código Civil para reduzir a indenização com fundamento em culpa concorrente.

11. Em coerência com precedentes desta Corte que reconhecem a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes bancárias decorrentes de fortuito interno e falhas nos sistemas de prevenção, e que exigem análise do padrão de consumo do correntista para validação de transações, impõe-se a manutenção da decisão que restabeleceu a sentença de procedência, com o ressarcimento integral dos prejuízos sofridos pela consumidora.

IV. Dispositivo

12. Agravo interno não provido.

(AgInt no REsp n. 2.166.514/DF, relatora Ministra Daniela Teixeira, Terceira Turma, julgado em 1/6/2026, DJEN de 8/6/2026 - grifos acrescidos).

Dessa forma, ainda que a fraude tenha contado com a indução da consumidora, tal circunstância não afasta a configuração do defeito na prestação do serviço quando demonstrado que o banco não foi capaz de identificar e impedir operações manifestamente atípicas, como verificado no caso dos autos.

O acórdão recorrido, ao reconhecer culpa exclusiva da vítima com base exclusivamente na conduta da consumidora de seguir as orientações do fraudador — sem considerar a ausência de qualquer mecanismo preventivo de bloqueio por parte da instituição financeira e sem sopesar a hipervulnerabilidade da consumidora idosa —, contrariou frontalmente o disposto no art. 14 do CDC e a orientação consolidada da Súmula 479/STJ.

Ante o exposto, **dou provimento** ao recurso especial para reformar o acórdão recorrido e restabelecer a sentença proferida em primeira instância.

Invertidos os ônus sucumbenciais, majorados os honorários advocatícios na forma do art. 85, § 11, do CPC.

Documento eletrônico VDA59765423 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 04/09/2026 16:25:04
Código de Controle do Documento: 7dbad1f5-142a-495a-b98a-3c793aa38f91

É o voto.

Documento eletrônico VDA59765423 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 04/09/2026 16:25:04
Código de Controle do Documento: 7dbad1f5-142a-495a-b98a-3c793aa38f91

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO
TERCEIRA TURMA

REsp 2.281.517 / SP

Número Registro: 2026/0009765-7 **PROCESSO ELETRÔNICO**

Número de Origem:
11824178920238260100

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

Relator

Exma. Sra. Ministra DANIELA TEIXEIRA

Presidente da Sessão

Exma. Sra. Ministra DANIELA TEIXEIRA

Secretário

Bela. MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA

AUTUAÇÃO

RECORRENTE	: MATHILDE ASCHER DANIEL
ADVOGADOS	: LÉO ROSENBAUM - SP176029
	NATHAN GUINSBURG CIDADE - SP320719
RECORRIDO	: BANCO SAFRA S A
ADVOGADO	: EDUARDO CHALFIN - SP241287

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 da Sra. Ministra Relatora.

Os Srs. Ministros Nancy Andrighi, Humberto Martins, Ricardo Villas Bôas Cueva e Moura Ribeiro votaram com a Sra. Ministra Relatora. Presidiu o julgamento a Sra. Ministra Daniela Teixeira.

Brasília, 14 de setembro de 2026

Documento eletrônico VDA60021268 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 00:33:13
Código de Controle do Documento: d665e82d-f432-4869-b896-2db0c11b6e41