



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

**AgInt nos EDcl no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 2688025 - DF
(2024/0251454-7)**

RELATOR : **MINISTRO MOURA RIBEIRO**
AGRAVANTE : TELMA ALVES SILVA DA CUNHA
ADVOGADOS : RAIMUNDO DA CUNHA ABREU - DF005040
FREDERICO VASCONCELOS DE ALMEIDA - DF021563
GEOVANNA MARA RIBAS MOTA MELO - DF038585
AGRAVADO : BANCO DO BRASIL SA
ADVOGADOS : JORGE DONIZETI SANCHEZ - SP073055
MÁRCIO CASTRO KAIK SIQUEIRA - SP200874

EMENTA

PROCESSUAL CIVIL E CONSUMIDOR. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RECONSIDERAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE EMPRÉSTIMOS C/C INDENIZAÇÃO. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. ART. 1.022 DO CPC. NÃO OCORRÊNCIA. FRAUDE ELETRÔNICA. ENGENHARIA SOCIAL. DEVER DE SEGURANÇA BANCÁRIO. CONSUMIDOR IDOSO. HIPERVULNERABILIDADE. CULPA CONCORRENTE. AFASTAMENTO. INEXIGIBILIDADE DAS TRANSAÇÕES E CONTRATOS IMPUGNADOS. SENTENÇA RESTABELECIDADA. RECURSO ESPECIAL PROVIDO.

1. Agravo interno contra decisão monocrática, em demanda para declaração de nulidade de empréstimos e inexistência de débitos, com pedido indenizatório, decorrente de fraude após indução para instalação de aplicativo.

2. O objetivo recursal é decidir se (i) houve negativa de prestação jurisdicional; (ii) subsiste a culpa concorrente reconhecida pelo Tribunal distrital; (iii) são inexigíveis os contratos e transações impugnados em razão de falha na prestação do serviço bancário.

3. Não se verifica omissão ou negativa de prestação jurisdicional quando o acórdão enfrenta os pontos essenciais da controvérsia com fundamentação suficiente, nos termos do art. 1.022 do CPC.

4. A instalação de aplicativo por indução fraudulenta não caracteriza assunção consciente de risco pelo consumidor, especialmente idoso.

Considerando o dever de segurança e da hipervulnerabilidade, reconhecida a falha bancária por autorizar operações atípicas e de elevado valor, afasta-se a culpa concorrente e declara-se a inexigibilidade de todas as transações e dos contratos impugnados.

5. Agravo interno provido para reconsiderar a decisão; em nova análise, agravo em recurso especial conhecido; recurso especial provido, com restabelecimento da sentença.

ACÓRDÃO

Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, acordam os Ministros da TERCEIRA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 14/04/2026 a 22/04/2026, por unanimidade, dar provimento ao recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Daniela Teixeira, Nancy Andrichi, Humberto Martins e Ricardo Villas Bôas Cueva votaram com o Sr. Ministro Relator.

Presidiu o julgamento a Sra. Ministra Daniela Teixeira.

Brasília, 22 de abril de 2026.

Ministro MOURA RIBEIRO

Relator



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

**AgInt nos EDcl no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 2688025 - DF
(2024/0251454-7)**

RELATOR : **MINISTRO MOURA RIBEIRO**
AGRAVANTE : TELMA ALVES SILVA DA CUNHA
ADVOGADOS : RAIMUNDO DA CUNHA ABREU - DF005040
FREDERICO VASCONCELOS DE ALMEIDA - DF021563
GEOVANNA MARA RIBAS MOTA MELO - DF038585
AGRAVADO : BANCO DO BRASIL SA
ADVOGADOS : JORGE DONIZETI SANCHEZ - SP073055
MÁRCIO CASTRO KAIK SIQUEIRA - SP200874

EMENTA

PROCESSUAL CIVIL E CONSUMIDOR. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RECONSIDERAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE EMPRÉSTIMOS C/C INDENIZAÇÃO. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. ART. 1.022 DO CPC. NÃO OCORRÊNCIA. FRAUDE ELETRÔNICA. ENGENHARIA SOCIAL. DEVER DE SEGURANÇA BANCÁRIO. CONSUMIDOR IDOSO. HIPERVULNERABILIDADE. CULPA CONCORRENTE. AFASTAMENTO. INEXIGIBILIDADE DAS TRANSAÇÕES E CONTRATOS IMPUGNADOS. SENTENÇA RESTABELECIDA. RECURSO ESPECIAL PROVIDO.

1. Agravo interno contra decisão monocrática, em demanda para declaração de nulidade de empréstimos e inexistência de débitos, com pedido indenizatório, decorrente de fraude após indução para instalação de aplicativo.
2. O objetivo recursal é decidir se (i) houve negativa de prestação jurisdicional; (ii) subsiste a culpa concorrente reconhecida pelo Tribunal distrital; (iii) são inexigíveis os contratos e transações impugnados em razão de falha na prestação do serviço bancário.
3. Não se verifica omissão ou negativa de prestação jurisdicional quando o acórdão enfrenta os pontos essenciais da controvérsia com fundamentação suficiente, nos termos do art. 1.022 do CPC.
4. A instalação de aplicativo por indução fraudulenta não caracteriza assunção consciente de risco pelo consumidor, especialmente idoso.

Considerando o dever de segurança e da hipervulnerabilidade, reconhecida a falha bancária por autorizar operações atípicas e de elevado valor, afasta-se a culpa concorrente e declara-se a inexigibilidade de todas as transações e dos contratos impugnados.

5. Agravo interno provido para reconsiderar a decisão; em nova análise, agravo em recurso especial conhecido; recurso especial provido, com restabelecimento da sentença.

RELATÓRIO

Trata-se de agravo interno interposto por TELMA ALVES SILVA DA CUNHA (TELMA) contra decisão monocrática de minha relatoria, assim ementada:

PROCESSO CIVIL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE E INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. VIOLAÇÃO DO ART. 1.022, I, DO CPC QUE NÃO SE VERIFICA. LIMITES DA LIDE. DECISÃO EXTRA PETITA. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 7 DO STJ. CULPA CONCORRENTE RECONHECIDA. REEXAME DO ACERVO FÁTICO-PROBATÓRIO. IMPOSSIBILIDADE. INCIDÊNCIA DA SÚMULA Nº 7 DO STJ. AGRAVO CONHECIDO. RECURSO ESPECIAL CONHECIDO EM PARTE E, NESSA EXTENSÃO, NÃO PROVIDO. (e-STJ, fls. 422).

Nas razões do presente inconformismo, TELMA defendeu que **(1)** ficou caracterizada a omissão e a negativa de prestação jurisdicional; **(2)** a decisão foi *extra petita*; **(3)** não incidem os óbices da Súmula nº 7 do STJ, já que não há qualquer discussão quanto aos fatos do processo; **(4)** deve ser declarada a nulidade do contrato diante da ocorrência de fraude, que foi expressamente reconhecida pelas instâncias ordinárias.

Não foi apresentada contraminuta pelo BANCO DO BRASIL S.A. (BB) [e-STJ, fls. 464/465].

É o relatório.

VOTO

Considerando as razões apresentadas no presente agravo interno, **RECONSIDERO** a decisão de e-STJ, fls. 422-428 e passo a novo exame do recurso especial interposto às e-STJ, fls. 330-352.

Do breve histórico processual

De acordo com a moldura fática dos autos, a ação foi proposta por TELMA para declarar a nulidade de empréstimos e a inexistência de débitos, cumulada com

danos morais, em razão de fraude bancária ocorrida após engenharia social que a levou ao *download* do aplicativo “Quick Support”.

O Juízo de primeira instância julgou parcialmente procedentes os pedidos, confirmou a tutela e declarou inexistentes os empréstimos fraudados e os débitos correlatos, reconhecendo falha do banco ao autorizar operações vultosas sem confirmar a autenticidade com a cliente; o BB apelou, e TELMA interpôs recurso adesivo.

No Tribunal distrital, a Turma conheceu parcialmente da apelação do BB e negou provimento ao adesivo da autora, reconhecendo culpa concorrente entre as partes, com repartição igual dos prejuízos: inexistência de metade dos contratos de empréstimo e imputação de 50% dos danos materiais das transações contestadas a cada parte, com apuração em liquidação e compensação dos estornos; os embargos de declaração de TELMA foram parcialmente providos apenas para esclarecer a proporção e a compensação, sem alteração do resultado.

TELMA interpôs recurso especial pelas alíneas a e c, alegando negativa de prestação jurisdicional, julgamento *extra petita* e nulidade dos contratos por fraude com responsabilidade exclusiva do banco. A Presidência do TJDFT inadmitiu o especial por incidência das Súmulas 211/STJ, 282/STF, 7/STJ e 83/STJ, o que motivou o presente agravo.

(1) Da omissão e da negativa de prestação jurisdicional

Em suas razões recursais, TELMA sustentou que o acórdão deixou de esclarecer a razão pela qual ela foi condenada ao ressarcimento de valores que nem sequer integraram o objeto da demanda.

Apesar do inconformismo, verifica-se que o Tribunal local se pronunciou sobre todos os temas importantes ao deslinde da controvérsia, não havendo, portanto, omissão, contradição ou obscuridade.

Assim, inexistem os vícios elencados no art. 1.022 do CPC, sendo forçoso reconhecer que a pretensão recursal ostenta caráter nitidamente infringente.

A jurisprudência desta Casa é pacífica ao proclamar que, se os fundamentos adotados bastam para justificar o concluído na decisão, o julgador não está obrigado a rebater, um a um, os argumentos utilizados pela parte.

Nesse sentido, confira-se o seguinte precedente:

**AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL.
PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. ACIDENTE DE**

TRÂNSITO. VIOLAÇÃO AO ART. 1.022 DO CPC/2015. OMISSÃO. AUSÊNCIA. RESPONSABILIDADE CIVIL RECONHECIDA. EXCLUDENTES AFASTADAS. REVISÃO. NÃO CABIMENTO. MATÉRIA FÁTICA E PROBATÓRIA DOS AUTOS. APLICAÇÃO DA SÚMULA 7/STJ. ARBITRAMENTO DE DANOS MORAIS. DISCUSSÃO DO VALOR. PROPORCIONALIDADE RECONHECIDA. IMPOSSIBILIDADE DE REVISÃO NESTES AUTOS. SÚMULA 7/STJ. TERMO INICIAL. JUROS MORATÓRIOS. CITAÇÃO. PRECEDENTES DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. AGRAVO IMPROVIDO.

1. Não há ofensa ao art. 1.022 do CPC/2015, porquanto o Tribunal de origem decidiu a matéria de forma fundamentada. O julgador não está obrigado a rebater, um a um, os argumentos invocados pelas partes, quando encontra motivação satisfatória para dirimir o litígio.

[...]

4. Agravo interno a que se nega provimento.

(AgInt no AREsp n. 2.229.195/RJ, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 4/9/2023, DJe de 6/9/2023)

Afasta-se, portanto, a alegada violação.

(2) Da culpa concorrente

TELMA também sustentou que a fraude foi reconhecida em todas as instâncias, circunstância que evidencia falha na prestação dos serviços bancários, configurando típica hipótese de responsabilidade objetiva da instituição financeira, com a consequente declaração de nulidade dos atos praticados.

Destacou ainda que as transações fraudulentas apresentaram nítida discrepância em relação ao padrão habitual de suas movimentações financeiras, circunstância que, inclusive, acionou o sistema de segurança da instituição bancária.

Não obstante, tais operações foram posteriormente autorizadas pela gerente do BB, que desconsiderou o alerta emitido pelo mecanismo de segurança, sem proceder a devida verificação da legitimidade das transações.

Por isso, entende que não houve culpa concorrente, mas falha no sistema de segurança, atraindo a responsabilidade exclusiva do BB e a consequente inexigibilidade dos contratos de empréstimos.

Nesse aspecto, o Tribunal estadual reconheceu a falha na prestação do serviço bancário ao permitir transações incompatíveis com o padrão habitual de movimentação financeira de TELMA; entretanto, também concluiu pela ocorrência de culpa concorrente dela, em razão de ter livremente instalado o aplicativo “Quick Support”.

Confira-se trecho do acórdão:

Compulsando o acervo fático-probatório, vislumbro que a autora logrou êxito em comprovar a nítida falha na prestação do serviço bancário, consubstanciada na autorização de operações de grande vulto, destoantes do padrão de conduta da cliente, as quais poderiam ter sido evitadas se não fosse a conduta negligente da gerente.

Como bem pontuado na Sentença recorrida, ao autorizar as referidas operações fraudulentas, mesmo alertada pelo sistema de segurança do banco, o qual permitiu que a gerente entrasse em contato com a cliente durante a realização das transações para certificar a sua veracidade, a desídia da funcionária do banco acabou por atrair para o réu a responsabilidade pela ocorrência do fato danoso.

[...]

O conjunto fático-probatório igualmente converge no sentido de que as transações impugnadas foram realizadas pelo aparelho celular da autora, mediante senha para acessar o aplicativo e senha para realizar a operação bancária.

Sabe-se que as instituições financeiras avisam seus correntistas, de maneira recorrente, que os bancos não ligam para seus clientes pedindo informações. Em 2021, inclusive, a Federação Brasileira de Bancos – FEBRABAN - iniciou ampla campanha publicitária em canais de TV aberta, alertando as pessoas sobre os mais famosos golpes do mercado, entre eles o do “falso funcionário”.

Nesta toada, ante a responsabilidade objetiva da instituição financeira em virtude da falha de segurança, em razão da conduta negligente da funcionária do banco, e o comportamento facilitador do consumidor, cabível o reconhecimento de culpa concorrente entre ambas as partes, a fim de ser distribuído o prejuízo pela fraude, restando a possibilidade ainda de demanda contra o terceiro causador do dano.

[...]

Assim, a Sentença merece ser parcialmente reformada, a fim de reconhecer a culpa concorrente da consumidora e do banco, para declarar inexistente apenas metade dos contratos de empréstimos impugnados e imputar a cada parte 50% (cinquenta por cento) dos danos materiais noticiados na demanda, no tocante às transações contestadas.

Por consequência, diante da inexistência de metade dos contratos de empréstimos contratados pelos fraudadores (operações de n. 132138621 e 132140367), ao banco réu cabe exigir tão somente metade dos valores contratados, no importe de R\$ 115.057,43 (cento e quinze mil e cinquenta e sete reais e quarenta e três centavos) e R\$ 15.193,54 (quinze mil cento e noventa e três reais e cinquenta e quatro centavos), respectivamente. Em outras palavras, cabe à autora devolver R\$ 65.125,48 (sessenta e cinco mil cento e vinte e cinco reais e quarenta e oito centavos) pelo empréstimo contratado. (e-STJ, fls. 288/289 e 292).

Todavia, o entendimento adotado pelo Tribunal de origem destoa da jurisprudência do STJ quanto ao tema.

De fato, esta Terceira Turma firmou entendimento de que a possibilidade de redução do montante da indenização em face do grau de culpa do agente deve ser

interpretada restritivamente, devendo ser admitida apenas naquelas hipóteses em que o agente, por meio de sua conduta, assume e potencializa, conscientemente, o risco de vir a sofrer danos (REsp 2.220.333/DF, Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, Terceira Turma, j. 7/10/2025).

Ademais, esta Corte Superior já se manifestou no sentido de que a responsabilidade do consumidor pelos danos sofridos deve ser feita sob a luz do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, sempre considerando a sua peculiar situação de hipervulnerável (REsp 2.052.228/DF, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, Terceira Turma, j. 12/9/2023).

No caso dos autos, não se mostra razoável afirmar que TELMA, induzida por meio de fraude a fazer *download* de um aplicativo fraudulento, tenha assumido de forma consciente o risco de ver sua conta bancária indevidamente acessada.

Ademais, tratando-se de consumidora idosa e hipervulnerável, impõe-se o reconhecimento da inexigibilidade de todas as transações feitas e impugnadas.

Outrossim, não se pode ignorar que as instâncias ordinárias reconheceram a ocorrência de falha na prestação do serviço bancário, considerando que as operações realizadas – de elevado valor e em curto lapso temporal (R\$ 207.183,50 – duzentos e sete mil, cento e oitenta e três reais e cinquenta centavos) – mostraram-se incompatíveis com o perfil transacional de TELMA.

Tanto é assim que a própria gerente da instituição financeira tentou contato com a correntista durante a realização das transações, com o propósito de confirmar sua legitimidade; contudo, diante da ausência de resposta, acabou por autorizar a concretização das operações.

A falha na prestação dos serviços bancários, no caso em exame, evidencia-se a partir da inobservância ao dever de segurança e vigilância que recai sobre as instituições financeiras no âmbito das relações de consumo.

De fato, uma vez detectados indícios de irregularidade nas operações realizadas na conta corrente de TELMA – especialmente diante da realização de transações de elevado valor e incompatíveis com o perfil habitual de suas movimentações financeiras – caberia ao banco adotar medidas preventivas destinadas a resguardar a integridade dos contratos e a proteção do patrimônio da correntista.

Nesse contexto, o acionamento do sistema de segurança do banco, com a tentativa de contato realizada pela gerente da conta, demonstra que a própria instituição identificou sinais de atipicidade nas transações.

Tal circunstância, por si só, impunha a adoção de providências mais rigorosas de verificação, como a suspensão temporária das operações até a efetiva confirmação de sua legitimidade pela titular da conta.

Todavia, a despeito desses alertas, o BB optou por autorizar a liberação de valores expressivos, fundamentando tal decisão unicamente na ausência de retorno ao contato telefônico realizado pela gerente.

Tal conduta revela-se manifestamente insuficiente diante do elevado grau de diligência esperado das instituições financeiras, cuja atividade envolve riscos inerentes que exigem a implementação de mecanismos eficazes de prevenção a fraudes.

Assim, ao deixar de adotar medidas adequadas para impedir a concretização de operações potencialmente fraudulentas, mesmo diante de claros sinais de irregularidade, o BB incorreu em falha na prestação do serviço, violando o dever de segurança que integra a própria natureza da atividade bancária.

Trata-se, portanto, de hipótese típica de responsabilização da instituição financeira pelos riscos decorrentes da atividade que exerce, especialmente em um cenário em que fraudes eletrônicas se tornam cada vez mais frequentes e sofisticadas, impondo-lhes o dever de constante aprimoramento de seus mecanismos de controle e prevenção.

Diante do afastamento da culpa concorrente, ficam prejudicadas as teses de decisão *extra petita* e dissídio jurisprudencial.

Nessas condições, **DOU PROVIMENTO** ao agravo interno para reconsiderar a decisão agravada e, em nova análise, **CONHECER** do agravo em recurso especial, para **DAR PROVIMENTO** ao apelo nobre, afastando a culpa concorrente da vítima e declarando inexigível os contratos, restabelecendo a sentença, inclusive no tocante aos ônus sucumbenciais.

É o voto.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO TERCEIRA TURMA

AgInt nos EDcl no AREsp 2.688.025 / DF

Número Registro: 2024/0251454-7

PROCESSO ELETRÔNICO

Número de Origem:

07257638420238070001

Sessão Virtual de 14/04/2026 a 22/04/2026

Relator do AgInt nos EDcl

Exmo. Sr. Ministro MOURA RIBEIRO

Presidente da Sessão

Exma. Sra. Ministra DANIELA TEIXEIRA

Subprocuradora-Geral da República

Exma. Sra. JANICE AGOSTINHO BARRETO ASCARI

Secretário

Bela. MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA

AUTUAÇÃO

AGRAVANTE : TELMA ALVES SILVA DA CUNHA

ADVOGADOS : RAIMUNDO DA CUNHA ABREU - DF005040

FREDERICO VASCONCELOS DE ALMEIDA - DF021563

GEOVANNA MARA RIBAS MOTA MELO - DF038585

AGRAVADO : BANCO DO BRASIL SA

ADVOGADOS : JORGE DONIZETI SANCHEZ - SP073055

MÁRCIO CASTRO KAIK SIQUEIRA - SP200874

ASSUNTO : DIREITO DO CONSUMIDOR - CONTRATOS DE CONSUMO - BANCÁRIOS
- EMPRÉSTIMO CONSIGNADO

AGRAVO INTERNO

AGRAVANTE : TELMA ALVES SILVA DA CUNHA

ADVOGADOS : RAIMUNDO DA CUNHA ABREU - DF005040

FREDERICO VASCONCELOS DE ALMEIDA - DF021563

GEOVANNA MARA RIBAS MOTA MELO - DF038585

AGRAVADO : BANCO DO BRASIL SA

ADVOGADOS : JORGE DONIZETI SANCHEZ - SP073055

MÁRCIO CASTRO KAIK SIQUEIRA - SP200874

TERMO

A TERCEIRA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 14/04/2026 a 22/04/2026, por unanimidade, decidiu dar provimento ao recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Daniela Teixeira, Nancy Andrigli, Humberto Martins e Ricardo Villas Bôas Cueva votaram com o Sr. Ministro Relator. Presidiu o julgamento a Sra. Ministra Daniela Teixeira.

Brasília, 22 de abril de 2026