



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt no RECURSO ESPECIAL Nº 2166514 - DF (2024/0321662-7)

RELATORA : MINISTRA DANIELA TEIXEIRA
AGRAVANTE : BRB BANCO DE BRASILIA SA
ADVOGADOS : NEY JOSE CAMPOS - MG044243
JACQUES MAURICIO FERREIRA VELOSO DE MELO - DF013558
MARIANY AMARAL DE FREITAS - DF023582
MARCEL ARTHUR BORGES - GO053413
AGRAVADO : MARIA DA PAIXAO JOSE PEREIRA
ADVOGADO : IVONETE DE JESUS FERNANDES DUQUE - DF026320

EMENTA

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 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 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.

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 26/05/2026 a 01/06/2026, por unanimidade, negar provimento ao recurso, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora.

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

Presidiu o julgamento a Sra. Ministra Daniela Teixeira.

Não participou do julgamento a Sra. Ministra Nancy Andrighi.

Brasília, 01 de junho de 2026.

Ministra Daniela Teixeira
Relatora



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt no RECURSO ESPECIAL Nº 2166514 - DF(2024/0321662-7)

RELATORA	: MINISTRA DANIELA TEIXEIRA
AGRAVANTE	: BRB BANCO DE BRASILIA SA
ADVOGADOS	: NEY JOSE CAMPOS - MG044243 JACQUES MAURICIO FERREIRA VELOSO DE MELO - DF013558 MARIANY AMARAL DE FREITAS - DF023582 MARCEL ARTHUR BORGES - GO053413
AGRAVADO	: MARIA DA PAIXAO JOSE PEREIRA
ADVOGADO	: IVONETE DE JESUS FERNANDES DUQUE - DF026320

EMENTA

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 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 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.

RELATÓRIO

Trata-se de agravo interno interposto contra decisão de minha relatoria, que deu provimento ao recurso especial da parte adversa para restabelecer a sentença que condenou a instituição financeira ao ressarcimento dos prejuízos suportados pela consumidora em razão de fraude bancária perpetrada por terceiros.

A parte agravante sustenta, em síntese, que a decisão agravada violou o óbice da Súmula 7/STJ ao reformar o acórdão de origem mediante alteração da base fática estabelecida pelo Tribunal local, que reconheceu a participação da consumidora na dinâmica da fraude.

Alega que o acórdão recorrido foi expresso ao consignar que a fraude somente consumou-se porque a própria consumidora seguiu orientações dos fraudadores, instalando aplicativos e permitindo o acesso remoto ao aparelho celular, circunstância que viabilizou a realização das operações impugnadas.

Defende que a decisão monocrática partiu de premissa fática diversa, ao pressupor prévio acesso a dados bancários por falha da instituição financeira, o que não teria sido reconhecido pelas instâncias ordinárias.

Argumenta que, nestas condições, deveria ser mantido o entendimento do Tribunal de origem quanto à configuração de culpa concorrente, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC, uma vez que a conduta da consumidora teria sido indispensável para a ocorrência do dano.

Afirma, ainda, que a decisão agravada aplicou a responsabilidade objetiva de forma absoluta, desconsiderando o dever de cautela do consumidor e afastando indevidamente a repartição do prejuízo, em afronta ao art. 945 do Código Civil.

Por fim, requer a reforma da decisão monocrática para restabelecer o acórdão do Tribunal de origem, com o reconhecimento da culpa concorrente e a consequente redução proporcional da condenação.

Intimada nos termos do art. 1.021, § 2º, do Código de Processo Civil, a parte agravada afirmou a inexistência de requisitos ou elementos aptos a promover a alteração do julgado impugnado.

É o relatório.

VOTO

O agravo interno é tempestivo, nos termos do art. 1.003, § 5º, do Código de Processo Civil.

A análise dos argumentos recursais não indica, contudo, hipótese que resulte na reconsideração dos argumentos fáticos e jurídicos anteriormente lançados, motivo pelo qual mantenho a decisão agravada pelos fundamentos anteriormente expostos, os quais transcrevo para que passem a fazer parte da presente decisão (e-STJ fls. 536/542):

[...]. De saída, a recorrente aponta violação ao artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, sustentando que a responsabilidade da instituição financeira é objetiva e que a fraude sofrida (golpe da falsa central de atendimento) caracteriza fortuito interno, nos termos da Súmula 479/STJ, o que deve afastar a tese de culpa concorrente adotada pelo Tribunal de origem.

No caso concreto, é fato incontroverso nos autos, delineado expressamente no acórdão recorrido, que as transações impugnadas (empréstimo e transferências via Pix) fugiram completamente ao perfil de consumo da autora, tendo sido realizadas em curto espaço de tempo e em valores vultosos.

O próprio Tribunal a quo reconheceu a falha na segurança do banco, consignando que "(...) a instituição financeira não logrou êxito em demonstrar que as operações contestadas (contratação de empréstimo e transferências bancárias) eram compatíveis com o perfil de movimentação da correntista (...)" e que "(...) o sistema de segurança do Banco falhou ao não bloquear as transações atípicas (...)" (e-STJ, fls. 370).

Todavia, o acórdão recorrido, equivocadamente, aplicou a culpa concorrente da vítima por ter esta instalado aplicativo de acesso remoto sob orientação dos golpistas.

Com efeito, a jurisprudência mais recente desta Corte Superior, notadamente em julgados da relatoria do Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, firmou-se no sentido de que, no "golpe da falsa central de atendimento", a prévia ciência dos dados bancários pelo fraudador e a falha da instituição em detectar movimentações atípicas caracterizam defeito na prestação do serviço (fortuito interno), afastando a culpa exclusiva ou concorrente do consumidor.

Nesse sentido, a responsabilidade das instituições de pagamento e de todos aqueles que integram os denominados arranjos de pagamento, 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.

Se a instituição financeira permite a realização de transações que destoam do perfil do cliente, como reconhecido na origem, resta configurada a falha no dever de segurança, o que atrai a responsabilidade objetiva integral, não havendo que se falar em culpa concorrente apenas porque a vítima foi induzida a erro por engenharia social [...].

Inicialmente, no que tange à alegada incidência da Súmula 7/STJ, não assiste razão à parte agravante. A decisão agravada não promoveu revolvimento do acervo fático-probatório, tampouco alterou a moldura fática delineada pelo Tribunal de origem. Ao contrário, partiu das premissas incontroversas e expressamente reconhecidas no acórdão recorrido: a existência de fraude bancária, a realização de

operações em curtíssimo espaço de tempo, a manifesta incompatibilidade das transações com o perfil da consumidora e a falha da instituição financeira em adotar mecanismos aptos a impedir ou ao menos conter a consumação do prejuízo.

Com efeito, o próprio acórdão recorrido consignou que as movimentações realizadas no dia do evento destoavam do histórico da correntista, que não havia registros de operações vultosas em seus extratos e que o banco deixou de adotar providências cautelares, embora fosse objetiva a anomalia do padrão transacional. Reconheceu, ainda, que a falha do serviço ficou evidenciada pelo fato de a comunicação sobre movimentação suspeita ter ocorrido apenas após a consumação do prejuízo. A decisão monocrática, ao afastar a conclusão jurídica de culpa concorrente, não refez a prova nem substituiu a narrativa fática fixada na origem; apenas atribuiu aos fatos incontroversos a qualificação jurídica reputada adequada à luz do art. 14 do CDC e da jurisprudência desta Corte sobre fortuito interno.

Destaque-se, por oportuno, o seguinte trecho do acórdão recorrido (e-STJ fls. 368/369):

*[...]. De fato, as operações realizadas de forma supostamente fraudulentas ocorreram num lapso temporal de poucos minutos, todas no mesmo dia, qual seja, 25/10/2022 (data do alegado golpe), além do que **essa movimentação diária não encontra amparo no perfil de consumo da Autora/Apelada**, conforme se infere dos extratos acostados ao ID 51212924. Nota-se que os extratos bancários da consumidora trazem o perfil dela em um período de 9 (nove) meses (de novembro/2021 a agosto/2022), em que é possível extrair que não há movimentações bancárias vultosas e o máximo de débito via Pix realizado por ela foi de R\$ 1.000,00 (mil reais). Nesse contexto, **não se pode desconsiderar que as transações realizadas na conta de titularidade da Autora/Apelada, na data do aludido infortúnio objeto dos presentes autos, poderiam ser detectadas como fraude, de modo a adotar as medidas de segurança cabíveis para evitá-las**. Os sistemas preventivos de fraude poderiam ter identificado que as movimentações realizadas na data de 25/10/2022 não representavam regularidade e destoavam do padrão de consumo. Isso porque, tão logo creditado o valor do empréstimo, foram transferidos dois valores vultosos, de R\$ 24.999,99 (vinte e quatro mil, novecentos e noventa e nove reais e noventa e nove centavos) e de R\$ 20.960,00 (vinte mil, novecentos e sessenta reais) **em um lapso de dois minutos, não tendo o Banco Apelante providenciado qualquer medida cautelar para proteger a conta da correntista. A falha do serviço está configurada, sobretudo quando uma funcionária do Banco apenas comunica a correntista acerca de movimentação suspeita na conta bancária dela após consumado o prejuízo financeiro**. Registre-se que o empréstimo consignado, por si só, não causou prejuízo à consumidora, uma vez que poderia estornar os valores creditados, mas, sim, a autorização das transferências de*

valores vultosos via Pix logo imediatamente ao crédito do empréstimo em conta. Por todo o exposto e considerando que cabe às instituições bancárias zelar pelo sistema antifraude, inclusive quanto à notória atipicidade dos gastos efetuados no dia da alegada fraude em conta de titularidade da consumidora, constata-se a falha na prestação do serviço por parte do Réu/Apelante, restando evidenciado nos autos, nos termos do artigo 373, I, do CPC/15, o nexo causal entre a conduta dele e os prejuízos causados à Autora. Nesse sentido, eis o enunciado 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”. Sobre essa responsabilidade da instituição financeira, também há julgado do c. STJ que corrobora a conclusão ora exposta [...] (grifos acrescidos).

A insurgência do agravante, em verdade, procura transformar questão de direito em matéria probatória. O ponto central não é saber novamente como os fatos ocorreram, pois isso já foi delimitado pelas instâncias ordinárias, mas definir se, uma vez reconhecida a falha do sistema de segurança da instituição financeira diante de operações flagrantemente atípicas, é juridicamente possível imputar culpa também à consumidora pelo simples fato de ter sido induzida pelos fraudadores a seguir instruções enganosas. Esta análise prescinde de reexame de provas, por envolver apenas reenquadramento jurídico dos fatos expressamente assentados no acórdão recorrido. Nesta extensão, a não incidência da Súmula 7/STJ é manifesta.

Também não procede a afirmação de que a decisão agravada teria introduzido premissa fática estranha ao processo. O fundamento adotado foi o de que, em hipóteses de falsa central de atendimento, a indução da vítima por engenharia social não afasta, por si só, o dever da instituição financeira de identificar e obstar transações absolutamente discrepantes do padrão da conta. Vale dizer, a decisão monocrática não negou que a consumidora tenha instalado aplicativo indicado pelos fraudadores, apenas reconheceu que tal circunstância, embora componha a dinâmica do golpe, não elimina a relevância jurídica da falha bancária já admitida na origem, nem autoriza, só por este motivo, a conclusão de culpa concorrente.

No que se refere à alegada incidência do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, igualmente não merece prosperar a insurgência.

Isso porque, embora o acórdão recorrido tenha consignado que a consumidora seguiu orientações de terceiros, instalando aplicativos e permitindo o acesso ao seu dispositivo móvel, também reconheceu, de forma inequívoca, a existência de falha na prestação do serviço bancário, evidenciada pela realização de transações atípicas não obstadas pelos mecanismos de segurança da instituição financeira.

A propósito, confira o seguinte excerto do acórdão recorrido, quanto a este ponto (e-STJ fl. 385):

*[...]. Os sistemas preventivos de fraude poderiam ter identificado que as movimentações realizadas na data de 25/10/2022 **não representavam regularidade e destoavam do padrão de consumo.** Isso porque, tão logo creditado o valor do empréstimo, foram transferidos dois valores vultosos, de R\$ 24.999,99 (vinte e quatro mil, novecentos e noventa e nove reais e noventa e nove centavos) e de R\$ 20.960,00 (vinte mil, novecentos e sessenta reais) em um lapso de dois minutos, **não tendo o Banco Apelante providenciado qualquer medida cautelar para proteger a conta da correntista. A falha do serviço está configurada, sobretudo quando uma funcionária do Banco apenas comunica a correntista acerca de movimentação suspeita na conta bancária dela após consumado o prejuízo financeiro [...]** (grifos acrescentados).*

Nessas circunstâncias, a conclusão adotada na decisão agravada encontra amparo na jurisprudência desta Corte Superior, segundo a qual compete às instituições financeiras desenvolver e aperfeiçoar mecanismos aptos a identificar e bloquear operações suspeitas, especialmente aquelas que destoam do perfil do correntista.

Com efeito, a Terceira Turma desta Corte já assentou que a validação de transações atípicas, realizadas em sequência, em curto intervalo de tempo e em valores expressivos, revela deficiência na prestação do serviço, por evidenciar a ineficiência dos sistemas de controle e prevenção a fraudes, circunstância suficiente para caracterizar o defeito do serviço.

Na mesma linha, firmou-se o entendimento de que o dever de segurança imposto às instituições financeiras abrange a análise do padrão de consumo do cliente, do intervalo entre operações, da sucessividade de transações e da realização de movimentações incomuns, sendo certo que a inobservância destes parâmetros evidencia falha apta a ensejar a responsabilização do fornecedor.

Nesse sentido:

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.

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).

Tal compreensão não é isolada, encontrando respaldo em diversos precedentes desta Corte, nos quais firmou-se o entendimento de que a ausência de mecanismos eficazes para identificar e impedir transações atípicas, incompatíveis com o perfil do consumidor, caracteriza defeito na prestação do serviço, ainda que as operações tenham sido viabilizadas mediante atuação de terceiros ou fornecimento de dados pelo próprio correntista.

Podemos citar, dentre outros:

PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIBILIDADE DE DÉBITO. CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. USO DE CARTÃO E SENHA. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO.

1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito.

2. Recurso especial interposto em 16/08/2021. Concluso ao gabinete em 25/04/2022.

3. O propósito recursal consiste em perquirir se existe falha na prestação do serviço bancário quando o correntista é vítima do golpe do motoboy.

4. Ainda que produtos e serviços possam oferecer riscos, estes não podem ser excessivos ou potencializados por falhas na atividade econômica desenvolvida pelo fornecedor.

5. Se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros. Precedentes.

6. A jurisprudência deste STJ consigna que o fato de as compras terem sido realizadas no lapso existente entre o furto e a comunicação ao banco não afasta a responsabilidade da instituição financeira. Precedentes.

7. Cabe às administradoras, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço (proprietárias das bandeiras, adquirentes e

estabelecimentos comerciais), a verificação da idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato do consumidor, tenha ou não ocorrido roubo ou furto.

Precedentes.

8. A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço.

9. Para a ocorrência do evento danoso, isto é, o êxito do estelionato, necessária concorrência de causas: (i) por parte do consumidor, ao fornecer o cartão magnético e a senha pessoal ao estelionatário, bem como (ii) por parte do banco, ao violar o seu dever de segurança por não criar mecanismos que obstem transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra do consumidor.

10. Na hipótese, contudo, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa, 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, sempre considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável.

11. Recurso especial provido.

(REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022 - grifos acrescidos).

AGRAVO INTERNO EM RECURSO ESPECIAL. FRAUDE BANCÁRIA. ATOS REALIZADOS POR TERCEIROS POR MEIO DE LINK COM CÓDIGO DE LIBERAÇÃO PARA TRANSAÇÕES FORNECIDO PELA CORRENTISTA, PESSOA IDOSA.

1. Caso em que o empréstimo bancário foi realizado mediante fraude bancária pelo envio de link para SMS da vítima com código de liberação para transações que foram levadas a efeito com o uso da senha fornecida pela própria correntista, pessoa idosa.

2. Esta Corte consolidou entendimento, nos termos do art. 543-C do Código de Processo Civil, no sentido de que: "as instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno."(REsp 1.199.782/PR, relator Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 24/8/2011, DJe de 12/9/2011) .

3. A Terceira Turma do STJ assentou, no julgamento do REsp n. 1.451.312/PR, relatora Ministra Nancy Andrighi, DJe de

18/12/2017 que a instituição bancária não responde por crime de latrocínio cometido contra correntista, em via pública, por se tratar de hipótese de fortuito externo, o qual rompe o nexo de causalidade e, por consequência, afasta a responsabilidade civil objetiva da instituição bancária.

4. Essa excludente de responsabilidade dos banco foi relativizada após o julgamento do REsp n. 1.995.458/SP, de relatoria da Ministra Nancy Andrighi, que destacou "embora os consumidores tenham o dever de zelar pela guarda e segurança do cartão magnético e das senhas pessoais, **é também dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas, desenvolvendo meios a dificultar as fraudes, independentemente de qualquer ato dos consumidores. "No mesmo julgamento, assentou-se que a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva e os avanços das tecnologias financeiras trazem novos riscos que exigem dos bancos deveres reforçados nas medidas de prevenção contra fraudes.**

5. Hipótese em que não se trata de fortuito externo, notadamente porque a fraude ocorreu por meio de furto eletrônico de dados. Na verdade, **houve falha do sistema de prevenção à fraude da instituição bancária ao aprovar a renovação de empréstimo de alto valor, além de diversas transferências e criação de chave Pix num mesmo dia, ou seja, movimentações fora do perfil financeiro da cliente.**

Agravo interno improvido.

(AgInt no REsp n. 2.056.005/SE, relator Ministro Humberto Martins, Terceira Turma, julgado em 18/3/2024, DJe de 20/3/2024 - grifos acrescidos).

Dessa forma, ainda que a fraude tenha contado com a indução da consumidora, tal circunstância, como visto, 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.

Nestas hipóteses, a conduta da vítima, embora inserida na dinâmica do evento, não se revela juridicamente suficiente para romper o nexo causal ou autorizar a mitigação da responsabilidade da instituição financeira, sobretudo quando evidenciada a ineficiência dos mecanismos de segurança diante de transações flagrantemente incompatíveis com o perfil da conta, conforme se observa dos precedentes citados.

Ante o exposto, **nego provimento** ao agravo interno, mantendo a decisão agravada.

É o voto.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO TERCEIRA TURMA

AgInt no REsp 2.166.514 / DF
PROCESSO ELETRÔNICO

Número Registro: 2024/0321662-7

Número de Origem:
07018912820238070005

Sessão Virtual de 26/05/2026 a 01/06/2026

Relator do AgInt

Exma. Sra. Ministra DANIELA TEIXEIRA

Presidente da Sessão

Exma. Sra. Ministra DANIELA TEIXEIRA

Subprocuradora-Geral da República

Exma. Sra. MARIA EMILIA MORAES DE ARAUJO

Secretário

Bela. MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : MARIA DA PAIXAO JOSE PEREIRA

ADVOGADO : IVONETE DE JESUS FERNANDES DUQUE - DF026320

RECORRIDO : BRB BANCO DE BRASILIA SA

ADVOGADOS : NEY JOSE CAMPOS - MG044243

JACQUES MAURICIO FERREIRA VELOSO DE MELO - DF013558

MARIANY AMARAL DE FREITAS - DF023582

MARCEL ARTHUR BORGES - GO053413

ASSUNTO : DIREITO CIVIL - RESPONSABILIDADE CIVIL - INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL

AGRAVO INTERNO

AGRAVANTE : BRB BANCO DE BRASILIA SA

ADVOGADOS : NEY JOSE CAMPOS - MG044243

JACQUES MAURICIO FERREIRA VELOSO DE MELO - DF013558

MARIANY AMARAL DE FREITAS - DF023582

MARCEL ARTHUR BORGES - GO053413

AGRAVADO : MARIA DA PAIXAO JOSE PEREIRA

ADVOGADO : IVONETE DE JESUS FERNANDES DUQUE - DF026320

TERMO

A TERCEIRA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 26/05/2026 a 01/06/2026, por unanimidade, decidiu negar provimento ao recurso, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora.

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

Brasília, 01 de junho de 2026