



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 2789094 - PB (2024/0421068-4)

RELATOR : MINISTRO JOÃO OTÁVIO DE NORONHA
AGRAVANTE : BANCO BRADESCO S/A
ADVOGADO : WILSON SALES BELCHIOR - PB017314A
AGRAVADO : FRANCISCO APRIJO GALDINO
ADVOGADOS : FIDEL FERREIRA LEITE - PB006883
BRENDA KELLY FERREIRA ALVES - PB026385

EMENTA

DIREITO DO CONSUMIDOR. AGRAVO INTERNO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FRAUDE EM TRANSAÇÕES BANCÁRIAS. AGRAVO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Agravo interno interposto por instituição financeira contra decisão que negou provimento a recurso especial, em ação de declaração de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais. A parte autora pleiteou a declaração de inexigibilidade de valores relativos a empréstimos pessoais não realizados e reparação por danos morais.
2. A sentença de primeiro grau julgou improcedente o pedido, mas a Corte estadual reformou a decisão, declarando a inexistência da dívida, condenando a instituição financeira à restituição dobrada dos valores descontados e ao pagamento de indenização por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

3. A questão em discussão consiste em saber se a instituição financeira pode ser responsabilizada objetivamente por fraudes em transações bancárias realizadas mediante uso de cartão magnético e senha pessoal, quando não demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.
4. A parte agravante alega que as transações foram realizadas de maneira regular e que houve falha no dever de cuidado por parte do consumidor, afastando a responsabilidade da instituição financeira.

III. RAZÕES DE DECIDIR

5. A responsabilidade da instituição financeira por fraudes praticadas por terceiros é objetiva e somente pode ser afastada quando demonstrada a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

6. O acórdão recorrido concluiu que houve falha na prestação dos serviços bancários, uma vez que a instituição financeira não apresentou prova desconstitutiva das alegações do autor, como gravações internas que poderiam identificar o responsável pelas transações.

7. A revisão das conclusões do Tribunal de origem demandaria reexame do conjunto fático-probatório, o que é vedado pela Súmula n. 7 do STJ.

IV. DISPOSITIVO E TESE

8. Agravo desprovido.

Tese de julgamento: "1. A responsabilidade da instituição financeira por fraudes em transações bancárias é objetiva e somente pode ser afastada quando demonstrada a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. 2. A ausência de prova desconstitutiva das alegações do autor mantém a responsabilidade da instituição financeira".

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14; CC, art. 927; CPC, arts. 373, I, e 374, III.

Jurisprudência relevante citada: STJ, AgInt no REsp 2.108.642/PE, relatora Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, julgado em 2/9/2024; STJ, REsp 2.124.423/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 20/8/2024.

ACÓRDÃO

Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, acordam os Ministros da QUARTA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 19/08/2025 a 25/08/2025, por unanimidade, negar provimento ao recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Raul Araújo, Maria Isabel Gallotti, Antonio Carlos Ferreira e Marco Buzzi votaram com o Sr. Ministro Relator.

Presidiu o julgamento o Sr. Ministro João Otávio de Noronha.

Brasília, 26 de agosto de 2025.

Ministro João Otávio de Noronha
Relator



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 2789094 - PB (2024/0421068-4)

RELATOR : MINISTRO JOÃO OTÁVIO DE NORONHA
AGRAVANTE : BANCO BRADESCO S/A
ADVOGADO : WILSON SALES BELCHIOR - PB017314A
AGRAVADO : FRANCISCO APRIJO GALDINO
ADVOGADOS : FIDEL FERREIRA LEITE - PB006883
BRENDA KELLY FERREIRA ALVES - PB026385

EMENTA

DIREITO DO CONSUMIDOR. AGRAVO INTERNO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FRAUDE EM TRANSAÇÕES BANCÁRIAS. AGRAVO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Agravo interno interposto por instituição financeira contra decisão que negou provimento a recurso especial, em ação de declaração de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais. A parte autora pleiteou a declaração de inexigibilidade de valores relativos a empréstimos pessoais não realizados e reparação por danos morais.

2. A sentença de primeiro grau julgou improcedente o pedido, mas a Corte estadual reformou a decisão, declarando a inexistência da dívida, condenando a instituição financeira à restituição dobrada dos valores descontados e ao pagamento de indenização por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

3. A questão em discussão consiste em saber se a instituição financeira pode ser responsabilizada objetivamente por fraudes em transações bancárias realizadas mediante uso de cartão magnético e senha pessoal, quando não demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

4. A parte agravante alega que as transações foram realizadas de maneira regular e que houve falha no dever de cuidado por parte do consumidor, afastando a responsabilidade da instituição financeira.

III. RAZÕES DE DECIDIR

5. A responsabilidade da instituição financeira por fraudes praticadas por terceiros é objetiva e somente pode ser afastada quando demonstrada a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

6. O acórdão recorrido concluiu que houve falha na prestação dos serviços bancários, uma vez que a instituição financeira não apresentou prova desconstitutiva das alegações do autor, como gravações internas que poderiam identificar o responsável pelas transações.

7. A revisão das conclusões do Tribunal de origem demandaria reexame do conjunto fático-probatório, o que é vedado pela Súmula n. 7 do STJ.

IV. DISPOSITIVO E TESE

8. Agravo desprovido.

Tese de julgamento: "1. A responsabilidade da instituição financeira por fraudes em transações bancárias é objetiva e somente pode ser afastada quando demonstrada a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. 2. A ausência de prova desconstitutiva das alegações do autor mantém a responsabilidade da instituição financeira".

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14; CC, art. 927; CPC, arts. 373, I, e 374, III.

Jurisprudência relevante citada: STJ, AgInt no REsp 2.108.642/PE, relatora

Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, julgado em 2/9/2024; STJ, REsp 2.124.423/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 20/8/2024.

RELATÓRIO

Trata-se de agravo interno interposto por BANCO BRADESCO S.A. contra a decisão de fls. 550-559, que negou provimento ao recurso especial.

A parte agravante aduz que as circunstâncias fáticas utilizadas podem ser revaloradas e configuram tema de ordem pública, afastando a incidência da Súmula n. 7 do STJ à espécie.

Afirma que as operações efetuadas por meio de cartão magnético ocorreram de maneira regular e eletrônica, mediante autenticação biométrica do titular ou por intermédio de terceiro que detinha posse legítima do cartão e da senha pessoal, não se verificando qualquer falha na prestação do serviço por parte do Banco Bradesco.

Sustenta que, considerando que as operações questionadas somente poderiam ter sido concretizadas mediante o uso simultâneo do cartão e da senha pessoal do autor, houve falha no dever de cuidado por parte do consumidor, afastando qualquer responsabilidade do recorrente quanto aos prejuízos supostamente sofridos.

Requer o provimento do agravo interno, a fim de que o Exmo. Ministro relator reconsidere a decisão agravada ou submeta o presente recurso à apreciação do órgão colegiado competente.

Não foram apresentadas contrarrazões, conforme a certidão à fl. 571.

É o relatório.

VOTO

O recurso não merece prosperar.

A controvérsia diz respeito à responsabilidade do Banco Bradesco S.A. por transações realizadas mediante uso de cartão magnético e senha pessoal, em ação de declaração de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais, em que a parte autora pleiteou a declaração de inexigibilidade do valor relativo aos empréstimos pessoais não realizados e o pagamento de reparação por danos morais. O valor da causa foi fixado em R\$ 15.910,00.

A decisão agravada deve ser mantida por seus próprios fundamentos, assim expressos (fls. 550-559):

Decido.

Trata-se de ação de declaração de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais, em que a parte autora pleiteou a declaração de inexigibilidade do valor relativo aos empréstimos pessoais não realizados e o pagamento de reparação por danos morais no valor de R\$ 10.600,00.

Na sentença, o Juízo de primeiro grau julgou improcedente o pedido formulado na inicial, condenando a parte promovente ao pagamento de custas e honorários advocatícios, no percentual de 10% sobre o valor da causa, com suspensão do pagamento enquanto perdurar o estado de carência que justificou a concessão da justiça gratuita.

A Corte estadual reformou a sentença, declarando a inexistência da dívida referente aos contratos de empréstimos questionados, condenando a parte ré à restituição, de forma dobrada, dos valores descontados em razão dos empréstimos, e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, além de fixar os honorários advocatícios em 15% do valor da condenação.

I - Art. 1.022, II, do CPC

A parte recorrente alega omissão no acórdão quanto aos seguintes fatos: o saque em conta-corrente foi realizado mediante o uso de cartão magnético; o ônus de provar que o saque não foi feito por meio da senha pessoal é da parte autora; não houve comprovação pela parte autora dos fatos constitutivos do seu direito; e o extrato juntado aos autos não deixa dúvida de que os saques foram realizados pelo próprio correntista ou pessoa com acesso ao cartão e à senha.

O acórdão recorrido rejeitou os embargos de declaração, afirmando que não houve omissão, contradição ou obscuridade e que o recurso integrativo não se presta a determinar o reexame do conjunto da matéria, com ampla rediscussão das questões.

Transcrevo o seguinte trecho do acórdão recorrido (fl. 412):

Pela leitura atenta da decisão, verifica-se claramente que houve a solução da lide de forma devidamente fundamentada, com a análise das questões postas pelas

partes e em estrita consonância aos elementos constantes nos autos e a legislação aplicável ao caso, não havendo que se cogitar em contradição que possa ser sanada por meio de embargos de declaração.

Afasta-se a alegada ofensa ao art. 1.022 do CPC, porquanto a Corte de origem examinou e decidiu, de modo claro e objetivo, as questões que delimitam a controvérsia, não ocorrendo nenhum vício que possa nulificar o acórdão recorrido.

Esclareça-se que o órgão colegiado não está obrigado a repelir todas as alegações expendidas no recurso, pois basta que se atenha aos pontos relevantes e necessários ao deslinde do litígio e que adote fundamentos cabíveis à prolação do julgado, ainda que, relativamente às conclusões, não haja a concordância das partes.

II - Art. 14 do CDC e 927 do CC

A recorrente afirma que houve violação dos arts. 14 do CDC e 927 do CC, alegando a culpa exclusiva do consumidor, pois as transações foram realizadas mediante emprego de cartão com *chip* e uso da senha pessoal.

O acórdão recorrido concluiu, a partir dos elementos fático-probatórios dos autos – boletim de ocorrência e extrato bancário – que houve falha na prestação dos serviços bancários e que terceiro, passando-se por funcionário do banco, abordou a vítima e agiu para visualizar senha e trocar o cartão, realizando no mesmo dia e no dia seguinte empréstimos pessoais totalizando mais de cinco mil reais em prejuízos. Acrescentou-se que o banco recorrente não apresentou qualquer prova desconstitutiva das alegações, o que, atrelado ao disposto no art. 14 do CDC, atrai a responsabilidade objetiva pelo resultado danoso.

Nos seguintes termos do acórdão (fl. 299-300):

Conforme boletim de ocorrência (evento n.º 19017207) e extrato bancário (evento n.º 19017210) anexados aos autos, é fato incontroverso que, no dia 06.01.2022, o recorrente encontrava-se dentro da agência bancária realizando saque de sua aposentadoria rural, quando teve dificuldades em utilizar o caixa eletrônico e veio a necessitar de ajuda de terceiro, que reputava ser funcionário do banco.

Ocorre que, na oportunidade, aquela pessoa se aproveitou do momento, abordou a vítima, agiu para visualizar a senha e trocar o cartão, realizando no mesmo dia e no dia seguinte empréstimos pessoais nos valores respectivos de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) e de , totalizando R\$ 1.310,00 (mil trezentos e dez reais) R\$ 5.310,00 (cinco mil trezentos e dez reais).

No caso dos autos, friso que o Banco réu, pretendo credor, não acostou qualquer outra prova desconstitutiva das alegações do recorrente, para que restasse legítima a cobrança do débito, já que, embora afirme que o empréstimo foi realizado no terminal eletrônico e com senha e cartão do autor, poderia ter apresentado, ao menos, a gravação interna do sistema de monitoramento, por meio do qual facilmente seria possível a identificação de quem realmente realizou os citados empréstimos nos dias 6 e 7 de janeiro de 2022 e quem realmente ofereceu ajuda e realizou a troca de cartão.

Assim, para adotar conclusão diversa daquela a que chegou a Corte estadual, seria imprescindível o reexame dos fatos e provas dos autos, medida vedada pela Súmula n. 7 do STJ.

A orientação firmada pela Corte de origem está em consonância com a jurisprudência deste STJ, segundo a qual, "a responsabilidade da instituição financeira por fraudes praticadas por terceiros, das quais resultam danos aos consumidores, é objetiva e somente pode ser afastada quando existir culpa exclusiva da vítima ou de terceiro" (AgInt no REsp n. 2.108.642/PE, relatora Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, julgado em 2/9/2024, DJe de 4/9/2024).

Dessa maneira, uma vez não foi demonstrada pela instituição financeira a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, não há como rever o entendimento firmado pelo Tribunal de origem a respeito do tema.

III - Arts. 373, I e 374, III, do CPC

Sustenta que não foram comprovados os fatos constitutivos do direito do autor, que não comprovou a prática de nenhum ilícito ou prestação de serviço defeituosa por parte do banco.

O acórdão recorrido concluiu que o banco não apresentou prova desconstitutiva das alegações do recorrente e que a responsabilidade objetiva da instituição financeira não foi afastada.

Confira-se trecho do acórdão recorrido (fl. 332):

No caso dos autos, friso que o banco réu, pretendo credor, não acostou qualquer outra prova desconstitutiva das alegações do recorrente, para que restasse legítima a cobrança do débito, já que, embora afirme que o empréstimo foi realizado no terminal eletrônico e com senha e cartão do autor, poderia ter apresentado, ao menos, a gravação interna do sistema de monitoramento, por meio do qual facilmente seria possível a identificação de quem realmente realizou os citados empréstimos nos dias 6 e 7 de janeiro de 2022 e quem realmente ofereceu ajuda e realizou a troca de cartão.

Na hipótese dos autos, a revisão das conclusões proferidas pelo Colegiado estadual quanto à responsabilização objetiva do recorrente, que deverá responder pelos danos causados, uma vez que não se verificou no caso em análise culpa exclusiva da recorrida, demandaria, necessariamente, reexame do conjunto fático-probatório dos autos, o que é vedado em razão do óbice da Súmula 7 do STJ.

Por oportuno, consoante jurisprudência do STJ, "se a instituição financeira não demonstrar que cumpriu com as diligências que dela se esperava, contrariando as regulamentações dos órgãos competentes, resta configurada a falha no dever de segurança" (REsp n. 2.124.423/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 20/8/2024, DJe de 27/8/2024).

Dessa forma, uma vez não realizada qualquer contraprova das alegações da parte recorrida, não há razão para se reformar o acórdão recorrido.

IV - Divergência jurisprudencial

A recorrente argumenta que o acórdão recorrido divergiu da jurisprudência do STJ, que exclui a responsabilidade da instituição financeira nos casos em que as transações contestadas foram feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista.

O acórdão recorrido não reconheceu a exclusão de responsabilidade, afirmando que a instituição financeira deve responder objetivamente pelos danos causados aos seus clientes na prestação de serviços.

Contudo, no tocante ao apontado dissídio, ressalte-se que a incidência da Súmula n. 7 do STJ quanto à interposição pela alínea *a* do permissivo constitucional impede o conhecimento do recurso especial pela divergência jurisprudencial sobre a mesma questão.

Nesse sentido: AgInt no AREsp n. 1.898.375/RS, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 27/6/2022, DJe de 30/6/2022; AgInt no AREsp n. 1.866.385/DF, relator Ministro Francisco Falcão, Segunda Turma, julgado em 16/5/2022, DJe de 18/5/2022; AgInt no AREsp n. 1.611.756/GO, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 29/8/2022, DJe de 1º/9/2022; AgInt no AREsp n. 1.724.656/DF, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 22/8/2022, DJe de 24/8/2022; AgInt no REsp n. 1.503.880/PE, relator Ministro Sérgio Kukina, Primeira Turma, julgado em 27/2/2018, DJe de 8/3/2018.

Conforme pontuado na decisão agravada, a parte recorrente não apresentou prova desconstitutiva das alegações do recorrente para que se confirmasse legítima a cobrança do débito, já que, embora afirme que o empréstimo foi realizado no terminal eletrônico e com senha e cartão do autor, poderia ter apresentado, ao menos, a gravação interna do sistema de monitoramento, por meio do qual facilmente seria possível a identificação de quem realmente realizou os citados empréstimos nos dias 6 e 7 de janeiro de 2022 e quem realmente ofereceu ajuda e realizou a troca de cartão.

Assim, não obstante as alegações apresentadas neste agravo interno em relação à responsabilidade do consumidor, não há como afastar a aplicação da Súmula n. 7 do STJ.

De igual modo, não prospera o recurso no que se refere à alegação de culpa exclusiva do consumidor em decorrência de as transações terem sido realizadas mediante emprego de cartão com chip e uso da senha pessoal.

O acórdão recorrido concluiu que houve falha na prestação dos serviços bancários e que terceiro, passando-se por funcionário do banco, abordou a vítima e agiu para visualizar senha e trocar o cartão, realizando no mesmo dia e no dia

seguinte empréstimos pessoais totalizando mais de cinco mil reais em prejuízos. Nesse contexto, a responsabilidade da instituição financeira por fraudes praticadas por terceiros, das quais resultam danos aos consumidores, é objetiva e somente pode ser afastada quando existir culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

Portanto, a parte agravante não logrou êxito em demonstrar situação superveniente que justificasse a alteração da decisão agravada.

Ante o exposto, **nego provimento ao agravo interno.**

É o voto.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO QUARTA TURMA

**AgInt no AREsp 2.789.094 / PB
PROCESSO ELETRÔNICO**

Número Registro: 2024/0421068-4

Número de Origem:
08002480520228150151

Sessão Virtual de 19/08/2025 a 25/08/2025

Relator do AgInt

Exmo. Sr. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA

Secretário

Dra. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

AGRAVANTE : BANCO BRADESCO S/A

ADVOGADO : WILSON SALES BELCHIOR - PB017314A

AGRAVADO : FRANCISCO APRIJO GALDINO

ADVOGADOS : FIDEL FERREIRA LEITE - PB006883

BRENDA KELLY FERREIRA ALVES - PB026385

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

AGRAVO INTERNO

AGRAVANTE : BANCO BRADESCO S/A

ADVOGADO : WILSON SALES BELCHIOR - PB017314A

AGRAVADO : FRANCISCO APRIJO GALDINO

ADVOGADOS : FIDEL FERREIRA LEITE - PB006883

BRENDA KELLY FERREIRA ALVES - PB026385

TERMO

A QUARTA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 19/08/2025 a 25/08/2025, por unanimidade, decidiu negar provimento ao recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Raul Araújo, Maria Isabel Gallotti, Antonio Carlos Ferreira e Marco Buzzi votaram com o Sr. Ministro Relator. Presidiu o julgamento o Sr. Ministro João Otávio de Noronha.

Brasília, 25 de agosto de 2025