SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2196137 - SP (2025/0037138-1)

RELATOR	**:**	**MINISTRO HUMBERTO MARTINS**
RECORRENTE	:	BANCO DO BRASIL SA
ADVOGADO	:	RICARDO LOPES GODOY - MG077167
RECORRIDO	:	CINTIA GIMENEZ DA CUNHA
ADVOGADA	:	TEREZA PEREIRA DE AZEVEDO - SP300858

EMENTA

DIREITO PROCESSUAL CIVIL E CONSUMIDOR. FRAUDE DE TERCEIRO. TRANSAÇÕES ATÍPICAS. INEXISTÊNCIA DE PROCEDIMENTO DE VERIFICAÇÃO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DIVERGÊNCIA JURISPRUDENCIAL. AUSÊNCIA DE DISSÍDIO ENTRE O ACÓRDÃO RECORRIDO E O ENTENDIMENTO DESTE SODALÍCIO. SÚMULA N. 83/STJ.

1. A demonstração de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro ilide a responsabilidade do fornecedor de serviços, quando afastado o nexo de causalidade (fortuito externo), nos temos do art. 14, § 3º, II, do CDC.

2. 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.

3. Nos termos da Súmula n. 83 do STJ, "não se conhece do recurso especial pela divergência, quando a orientação do tribunal se firmou no mesmo sentido da decisão recorrida".

Recurso especial não conhecido.

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 21/10/2025 a 27/10/2025, por unanimidade, não conhecer do recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Ricardo Villas Bôas Cueva, Moura Ribeiro, Daniela Teixeira e Nancy Andrighi votaram com o Sr. Ministro Relator.

Presidiu o julgamento o Sr. Ministro Humberto Martins.

Brasília, 28 de outubro de 2025.

Documento eletrônico VDA51826530 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): HUMBERTO EUSTÁQUIO SOARES MARTINS Assinado em: 28/10/2025 10:36:20
Publicação no DJEN/CNJ de 30/10/2025. Código de Controle do Documento: 7e58beb6-2d39-4873-af9a-38877d91d41e

Ministro Humberto Martins
Relator

Documento eletrônico VDA51826530 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): HUMBERTO EUSTÁQUIO SOARES MARTINS Assinado em: 28/10/2025 10:36:20
Publicação no DJEN/CNJ de 30/10/2025. Código de Controle do Documento: 7e58beb6-2d39-4873-af9a-38877d91d41e

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2196137 - SP (2025/0037138-1)

RELATOR	:	**MINISTRO HUMBERTO MARTINS**
RECORRENTE	:	BANCO DO BRASIL SA
ADVOGADO	:	RICARDO LOPES GODOY - MG077167
RECORRIDO	:	CINTIA GIMENEZ DA CUNHA
ADVOGADA	:	TEREZA PEREIRA DE AZEVEDO - SP300858

EMENTA

DIREITO PROCESSUAL CIVIL E CONSUMIDOR. FRAUDE DE TERCEIRO. TRANSAÇÕES ATÍPICAS. INEXISTÊNCIA DE PROCEDIMENTO DE VERIFICAÇÃO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DIVERGÊNCIA JURISPRUDENCIAL. AUSÊNCIA DE DISSÍDIO ENTRE O ACÓRDÃO RECORRIDO E O ENTENDIMENTO DESTE SODALÍCIO. SÚMULA N. 83/STJ.

1. A demonstração de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro ilide a responsabilidade do fornecedor de serviços, quando afastado o nexo de causalidade (fortuito externo), nos temos do art. 14, § 3º, II, do CDC.

2. 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.

3. Nos termos da Súmula n. 83 do STJ, "não se conhece do recurso especial pela divergência, quando a orientação do tribunal se firmou no mesmo sentido da decisão recorrida".

Recurso especial não conhecido.

RELATÓRIO

O EXMO. SR. MINISTRO HUMBERTO MARTINS (relator):

Cuida-se de recurso especial interposto por BANCO DO BRASIL S.A., com fundamento no artigo 105, inciso III, alíneas "a" e "c", da Constituição Federal, contra acórdão do TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO assim ementado (fl. 390):

> APELAÇÃO BANCÁRIO INDENIZATÓRIA FRAUDE PRATICADA POR TERCEIRO PARCIAL PROCEDÊNCIA - INCONFORMISMO DAS PARTES - FORTUITO INTERNO Responsabilidade objetiva do fornecedor em reparar o prejuízo por fraude bancária conhecida como golpe do motoboy, que resultou em compras indevidas no cartão de crédito e débito da autora

Documento eletrônico VDA51438473 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): HUMBERTO EUSTÁQUIO SOARES MARTINS Assinado em: 15/10/2025 15:48:23
Código de Controle do Documento: 3208e3e1-0f33-4225-b7b0-8e3347724dc5

Inobservância do dever da instituição bancária em implementar mecanismos que obstem movimentações suspeitas - Caso em que realizadas duas transações, em curtíssimo espaço de tempo, em valores fora do perfil da consumidora Evidente falha do banco, que contatou a consumidora, quando da realização das transações, para confirmar as compras fora de seu padrão de consumo e nada fez, mesmo com a imediata impugnação e informação da fraude - Caracterizado defeito na prestação de serviços Fortuito interno em relação a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias Súmula 479, STJ Danos materiais acertadamente reconhecidos - Danos morais Ocorrência Fatos que superam o mero aborrecimento decorrente de violação contratual Indenização que deve ser fixada em R$8.000,00 - Razoabilidade e proporcionalidade diante do caso concreto, considerada a dinâmica dos fatos e os valores envolvidos no golpe Sentença reformada para - DERAM PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO DA AUTORA E NEGARAM PROVIMENTO AO RECURSO DA RÉ.

Rejeitados os embargos de declaração opostos (fls. 460-462).

A parte recorrente alega, preliminarmente, ofensa ao art. 1.022, II, do CPC, porquanto, apesar da oposição dos embargos de declaração, o Tribunal de origem não se pronunciou sobre pontos necessários ao deslinde da controvérsia.

No mérito, sustenta que o acórdão estadual contrariou as disposições contidas nos artigos 14, § 3º, II, do CDC e 186 187 e 927 do Código Civil, ao passo que aponta divergência jurisprudencial com arestos de outros tribunais.

Afirma, em síntese, que, "No presente caso, o acórdão recorrido violou expressamente a norma contida no art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Da interpretação do mencionado dispositivo, infere-se que a excludente de responsabilidade prevista no inciso II é totalmente aplicável ao caso em apreço, pois, o dano sofrido pela parte recorrida, foi pela realização de operações fraudulentas, as quais não podem ser atribuídas à empresa recorrente. De acordo com a legislação vigente, o dano não pode ser presumido, nos termos das normas dos Arts. 186, 187 e 927, do Código Civil, recaindo o ônus probatório sobre a parte autora, conforme fixado na norma do Art. 373 do CPC" (fls. 410 e 416).

Sem contrarrazões, sobreveio o juízo de admissibilidade positivo da instância de origem (fls. 482-484).

É, no essencial, o relatório.

VOTO

O EXMO. SR. MINISTRO HUMBERTO MARTINS (relator):

O cerne da controvérsia diz respeito à: 1) existência de omissão do Tribunal de origem sobre ponto essencial ao deslinde da causa; 2) incidência de exclusão de

Documento eletrônico VDA51438473 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): HUMBERTO EUSTÁQUIO SOARES MARTINS Assinado em: 15/10/2025 15:48:23
Código de Controle do Documento: 3208e3e1-0f33-4225-b7b0-8e3347724dc5

responsabilidade da recorrente por ato de terceiro ou culpa exclusiva da vítima; e 3) comprovação de danos materiais e morais.

Da violação dos arts. 489 e 1.022 do CPC

Inicialmente, não há falar em ofensa aos arts. 489 e 1.022 do CPC, uma vez que o Tribunal de origem, ao negar provimento à apelação, deixou claro que (fls. 438-439):

> No caso, restou configurada a prática de golpe por terceiros, que efetivaram operações de débito e crédito no cartão bancário da autora, cuja fraude restou incontroversa.
>
> Ainda que se reconheça a possibilidade de se afastar o fortuito interno em casos de operações realizadas com uso de cartão de crédito e senha pessoal, certo é que o perfil da correntista evidencia que o caso possui peculiaridades a justificar a responsabilização da instituição. Isso porque, a instituição tem o dever de impedir movimentações fraudulentas, quando as operações efetuadas não correspondam ao perfil do consumidor.
>
> Cumpre observar que foram realizadas duas compras em crédito e débito, nos valores de R$8.420,79 e R$1.999,00, na mesma data e horário (em menos de um minuto entre as transações).
>
> E verifica-se das faturas e extratos bancários juntados pela autora, que as transações fogem ao seu padrão de consumo conforme alegado, não tendo a instituição ré feito prova em sentido contrário.
>
> Ao contrário, em defesa, a ré esclarece que a autora foi contatada pelo Banco para confirmar as transações, que foram impugnadas imediatamente, mediante informação de que teria efetuado tão somente a compra no valor de R$7,00 relativa à taxa de entrega de um motoboy.
>
> Ainda assim, o banco manteve a operação e rejeitou posterior contestação das compras, sob a justificativa de que a operação foi realizada com uso de cartão de crédito e senha pessoal (fls. 199).

Documento eletrônico VDA51438473 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): HUMBERTO EUSTÁQUIO SOARES MARTINS Assinado em: 15/10/2025 15:48:23
Código de Controle do Documento: 3208e3e1-0f33-4225-b7b0-8e3347724dc5

> Significa, portanto, que minutos depois do golpe, o banco entrou em contato com a consumidora porque notou compras em valores altos e fora de seu padrão, mas mesmo assim nada fez para evitar a fraude.
>
> Então, para que serve o serviço do banco de análise das transações fora do perfil, com contato imediato para confirmação pelo consumidor, se quando este informa que não efetuou o negócio e comunica a fraude, ainda assim a operação é efetivada?
>
> Evidente que houve falha na prestação dos serviços bancários de segurança, cabendo ao fornecedor do serviço o risco do negócio e a adoção efetiva das medidas necessárias para prevenir tais situações.

Observa-se, portanto, que a lide foi solucionada em conformidade com o que foi apresentado em juízo. Assim, verifica-se que o acórdão recorrido está com fundamentação suficiente, inexistindo omissão ou contradição.

A propósito, cito precedente:

> CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. EXECUÇÃO DE TÍTULO EXECUTIVO EXTRAJUDICIAL. VIOLAÇÃO DOS ARTS. 489 E 1.022 DO CPC. INEXISTÊNCIA. HASTA PÚBLICA. DESFAZIMENTO DA ARREMATAÇÃO DE IMÓVEL. ART. 903, §§ 1º E 2º, DO CPC. SÚMULA 283/STF.
>
> 1. A controvérsia gira em torno da validade da arrematação de um imóvel, cuja anulação foi determinada pelo Tribunal de Justiça do Mato Grosso do Sul. A Corte entendeu que houve remição da dívida. O recorrente, no entanto, sustenta que a remição foi intempestiva, realizada sem o depósito integral do valor devido e somente após a assinatura do auto de arrematação.
>
> **2. Não há falar em violação dos arts. 489 e 1.022 do CPC quando a Corte estadual enfrenta, fundamentadamente, as questões que lhe foram submetidas.**
>
> 3. A arrematação torna-se irretratável após a assinatura do auto, conforme dispõe o caput do art. 903 do CPC. No

Documento eletrônico VDA51438473 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): HUMBERTO EUSTÁQUIO SOARES MARTINS Assinado em: 15/10/2025 15:48:23
Código de Controle do Documento: 3208e3e1-0f33-4225-b7b0-8e3347724dc5

> entanto, é possível seu desfazimento se forem comprovados vícios que se enquadrem nas hipóteses excepcionais previstas nos §§ 1º e 2º do referido artigo.
>
> 4. A ausência de impugnação, nas razões do recurso especial, de fundamento autônomo e suficiente à manutenção do acórdão recorrido atrai o óbice da Súmula 283 do STF, segundo a qual: "É inadmissível o recurso extraordinário, quando a decisão recorrida assenta em mais de um fundamento suficiente e o recurso não abrange todos eles".
>
> 5. A falta de cotejo analítico impede o acolhimento do recurso, pois não foi demonstrado em quais circunstâncias o caso confrontado e o aresto paradigma aplicaram diversamente o direito sobre a mesma situação fática.
>
> Recurso especial conhecido em parte e improvido.
>
> (REsp n. 1.936.100/MS, relator Ministro Humberto Martins, Terceira Turma, DJEN de 15/5/2025.)

No mesmo sentido, cito: REsp n. 2.139.824/MT, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, DJEN de 29/4/2025; REsp n. 2.157.495/R e AREsp n. 2.313.358/MS, relatora Ministra Daniela Teixeira, Terceira Turma, DJEN de 30/6/2025.

Da violação da lei federal

O recorrente suscita violação dos arts. 14, § 3º, II, do CDC e 186, 187 e 927 do Código Civil.

A demonstração de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro ilide a responsabilidade do fornecedor de serviços, quando afastado o nexo de causalidade (fortuito externo), nos temos do art. 14, § 3º, II, do CDC.

Sobre o tema, cito os precedentes:

> CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. INDENIZATÓRIA. **GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. OPERAÇÕES QUE DESTOARAM DO PERFIL DO CONSUMIDOR. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS**

Documento eletrônico VDA51438473 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): HUMBERTO EUSTÁQUIO SOARES MARTINS Assinado em: 15/10/2025 15:48:23
Código de Controle do Documento: 3208e3e1-0f33-4225-b7b0-8e3347724dc5

SERVIÇOS CONFIGURADA. AGRAVO CONHECIDO. RECURSO ESPECIAL NÃO PROVIDO.

1. A **jurisprudência do STJ, que entende que o dever de adotar mecanismos que obstem operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores enseja a responsabilidade do prestador de serviços, que responderá pelo risco da atividade, pois a instituição financeira precisa se precaver a fim de evitar golpes desta natureza.**

2. Agravo conhecido para negar provimento ao recurso especial. **(Grifei)**

(AREsp n. 2.843.388/RJ, Rel. Ministro Moura Ribeiro, Terceira Turma, Julgado em 26/5/2025, DJEN de 29/5/2025 .)

PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE 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. **É entendimento da Terceira Turma do STJ que 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.**

3. Recurso especial conhecido e provido. **(Grifei)**

(REsp n. 2.179.133/SP, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, Julgado em 14/4/2025, DJEN de 23/4/2025 .)

Dessa feita, não se verifica divergência entre o acórdão recorrido e os precedentes desta Corte, atraindo, pois a incidência da Súmula n. 83/STJ: "Não se conhece do recurso especial pela divergência, quando a orientação do tribunal se firmou no mesmo sentido da decisão recorrida".

Documento eletrônico VDA51438473 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): HUMBERTO EUSTÁQUIO SOARES MARTINS Assinado em: 15/10/2025 15:48:23
Código de Controle do Documento: 3208e3e1-0f33-4225-b7b0-8e3347724dc5

Com relação às disposições dos arts. 186, 187 e 927 do CC, imperioso reconhecer que, constatada a responsabilidade objetiva da recorrente, exsurge o dever de indenizar, tendo o Tribunal local definido o respectivo *quantum* com base no acervo fático-probatório.

Alterar o decidido no acórdão impugnado, no que se refere à configuração dos danos materiais e morais, exige o reexame de fatos e provas, o que é vedado em recurso especial pela Súmula n. 7/STJ.

Da divergência jurisprudencial

Embora o recorrente tenha invocado dissídio jurisprudencial entre Tribunais estaduais, a ausência de divergência entre o acórdão recorrido e o entendimento deste Sodalício impede o conhecimento do apelo nobre, nos termos da Súmula n. 83/STJ.

Ante o exposto, não conheço do recurso especial, em atenção ao teor das Súmulas n. 7 e 83/STJ.

Majoro os honorários recursais para 18% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

É como penso. É como voto.

Documento eletrônico VDA51438473 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): HUMBERTO EUSTÁQUIO SOARES MARTINS Assinado em: 15/10/2025 15:48:23
Código de Controle do Documento: 3208e3e1-0f33-4225-b7b0-8e3347724dc5

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO
TERCEIRA TURMA

REsp 2.196.137 / SP

Número Registro: 2025/0037138-1 **PROCESSO ELETRÔNICO**

Número de Origem:
10057007720238260019

Sessão Virtual de 21/10/2025 a 27/10/2025

Relator

Exmo. Sr. Ministro HUMBERTO MARTINS

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro HUMBERTO MARTINS

Secretário

Bela. MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA

AUTUAÇÃO

RECORRENTE	:	BANCO DO BRASIL SA
ADVOGADO	:	RICARDO LOPES GODOY - MG077167
RECORRIDO	:	CINTIA GIMENEZ DA CUNHA
ADVOGADA	:	TEREZA PEREIRA DE AZEVEDO - SP300858

ASSUNTO : DIREITO DO CONSUMIDOR - CONTRATOS DE CONSUMO - BANCÁRIOS

TERMO

A TERCEIRA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 21/10/2025 a 27/10/2025, por unanimidade, decidiu não conhecer do recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Ricardo Villas Bôas Cueva, Moura Ribeiro, Daniela Teixeira e Nancy Andrighi votaram com o Sr. Ministro Relator. Presidiu o julgamento o Sr. Ministro Humberto Martins.

Brasília, 27 de outubro de 2025

Documento eletrônico VDA51807609 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): SISTEMA JUSTIÇA - SERVIÇOS AUTOMÁTICOS, Assinado em: 28/10/2025 00:47:11
Código de Controle do Documento: 0c7da2b0-2d8f-4ab1-97bd-e98fd439b174