SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 2857809 - SP (2025/0044713-4)

RELATOR	**:**	**MINISTRO ANTONIO CARLOS FERREIRA**
AGRAVANTE	:	ITAU UNIBANCO S.A
ADVOGADOS	:	LUCAS DE MELLO RIBEIRO - SP205306
		WAGNER DE AQUINO DA SILVA - SP265531
		DANIELA ANDRADE DE ALBUQUERQUE VASCONCELLOS - RJ203264
AGRAVADO	:	GABRIELA GUERRA PENHA
ADVOGADA	:	TUANE VIRGINIA TONON PIRES DE FARIAS - SP296967

EMENTA

DIREITO PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. NÃO OCORRÊNCIA. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO. "GOLPE DO MOTOBOY". RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. CULPA EXCLUSIVA. CONSUMIDOR. REVISÃO. NECESSIDADE DE REEXAME FÁTICO-PROBATÓRIO. SÚMULA N. 7/STJ. DECISÃO MANTIDA.

I. Razões de decidir

1. Inexiste afronta aos arts. 489 e 1.022 do CPC quando a Corte local pronunciou-se, de forma clara e suficiente, acerca das questões suscitadas, manifestando-se sobre todos os argumentos que, em tese, poderiam infirmar a conclusão adotada pelo Juízo.

2. É pacífico o entendimento desta Corte no sentido de que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros (Súmula n. 479/STJ), cabendo-lhes manter sistemas de segurança aptos a identificar e obstar movimentações manifestamente incompatíveis com o perfil de consumo do cliente.

3. A participação da vítima na dinâmica fraudulenta, quando induzida por terceiros mediante engenharia social, não caracteriza, por si, culpa exclusiva do consumidor apta a afastar a responsabilidade da instituição financeira,

Documento eletrônico VDA60033702 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): ANTONIO CARLOS FERREIRA Assinado em: 21/09/2026 12:15:02
Publicação no DJEN/CNJ de 23/09/2026. Código de Controle do Documento: 9600d997-27f8-488d-a182-efd3ed40788e

notadamente quando evidenciada a ineficiência dos mecanismos de prevenção e monitoramento de que dispõe o banco. Inaplicável, na hipótese, a excludente prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC.

4. Tendo o Tribunal de origem reconhecido, a partir do exame do conjunto fático-probatório, que as operações impugnadas eram flagrantemente incompatíveis com o padrão de movimentação da conta — por seus valores elevados e pela concentração em curto espaço de tempo —, e que o banco não atuou preventivamente para obstá-las, a pretensão de reconhecimento de culpa exclusiva da vítima esbarra na Súmula n. 7/STJ, por demandar reexame de matéria fática soberanamente decidida pelas instâncias ordinárias.

II. Dispositivo

5. Agravo interno desprovido.

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 08/09/2026 a 14/09/2026, por unanimidade, negar provimento ao recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Luís Carlos Gambogi (Desembargador Convocado do TJMG), João Otávio de Noronha, Raul Araújo e Maria Isabel Gallotti votaram com o Sr. Ministro Relator.

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

Brasília, 14 de setembro de 2026.

Ministro Antonio Carlos Ferreira
Relator

Documento eletrônico VDA60033702 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): ANTONIO CARLOS FERREIRA Assinado em: 21/09/2026 12:15:02
Publicação no DJEN/CNJ de 23/09/2026. Código de Controle do Documento: 9600d997-27f8-488d-a182-efd3ed40788e

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 2857809 - SP (2025/0044713-4)

RELATOR	**:**	**MINISTRO ANTONIO CARLOS FERREIRA**
AGRAVANTE	:	ITAU UNIBANCO S.A
ADVOGADOS	:	LUCAS DE MELLO RIBEIRO - SP205306
		WAGNER DE AQUINO DA SILVA - SP265531
		DANIELA ANDRADE DE ALBUQUERQUE VASCONCELLOS - RJ203264
AGRAVADO	:	GABRIELA GUERRA PENHA
ADVOGADA	:	TUANE VIRGINIA TONON PIRES DE FARIAS - SP296967

EMENTA

DIREITO PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. NÃO OCORRÊNCIA. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO. "GOLPE DO MOTOBOY". RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. CULPA EXCLUSIVA. CONSUMIDOR. REVISÃO. NECESSIDADE DE REEXAME FÁTICO-PROBATÓRIO. SÚMULA N. 7/STJ. DECISÃO MANTIDA.

I. Razões de decidir

1. Inexiste afronta aos arts. 489 e 1.022 do CPC quando a Corte local pronunciou-se, de forma clara e suficiente, acerca das questões suscitadas, manifestando-se sobre todos os argumentos que, em tese, poderiam infirmar a conclusão adotada pelo Juízo.

2. É pacífico o entendimento desta Corte no sentido de que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros (Súmula n. 479/STJ), cabendo-lhes manter sistemas de segurança aptos a identificar e obstar movimentações manifestamente incompatíveis com o perfil de consumo do cliente.

3. A participação da vítima na dinâmica fraudulenta, quando induzida por terceiros mediante engenharia social, não caracteriza, por si, culpa exclusiva do consumidor apta a afastar a responsabilidade da instituição financeira,

Documento eletrônico VDA58908645 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): ANTONIO CARLOS FERREIRA Assinado em: 06/08/2026 16:43:35
Código de Controle do Documento: d9ff72ce-2078-40a2-9bb4-1abf2e824bc6

notadamente quando evidenciada a ineficiência dos mecanismos de prevenção e monitoramento de que dispõe o banco. Inaplicável, na hipótese, a excludente prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC.

4. Tendo o Tribunal de origem reconhecido, a partir do exame do conjunto fático-probatório, que as operações impugnadas eram flagrantemente incompatíveis com o padrão de movimentação da conta — por seus valores elevados e pela concentração em curto espaço de tempo —, e que o banco não atuou preventivamente para obstá-las, a pretensão de reconhecimento de culpa exclusiva da vítima esbarra na Súmula n. 7/STJ, por demandar reexame de matéria fática soberanamente decidida pelas instâncias ordinárias.

II. Dispositivo

5. Agravo interno desprovido.

RELATÓRIO

Trata-se de agravo interno (fls. 543-549) interposto contra decisão desta relatoria, que negou provimento ao recurso (fls. 537-539).

Em suas razões, a parte agravante alega omissão no acórdão e a violação do art. 1.022, II, do CPC e a inaplicabilidade da Súmula n. 7 do STJ.

Ao final, pede a reconsideração da decisão monocrática ou a apreciação do agravo pelo Colegiado.

A parte agravada não apresentou impugnação (fl. 561).

É o relatório.

VOTO

A insurgência não merece acolhida.

A parte não trouxe nenhum argumento capaz de afastar os termos da decisão agravada, motivo pelo qual deve ser mantida por seus próprios fundamentos (fls. 537-539):

> Trata-se de agravo nos próprios autos (CPC, art. 1.042) interposto contra decisão que inadmitiu o recurso especial por incidência da Súmula n. 7/STJ e ausência de ofensa aos artigos de lei apontados (fls. 477-480).
>
> O acórdão recorrido está assim ementado (fl. 380):
>
> > APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA COM PROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA RECURSAL DO RÉU. AUTORA QUE FOI VÍTIMA DE GOLPE. ALEGAÇÃO DE AS OPERAÇÕES IMPUGNADAS DECORRERAM DE CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. TRANSAÇÕES QUE FOGEM AO PERFIL DA CONTA CORRENTE DA AUTORA.

Documento eletrônico VDA58908645 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): ANTONIO CARLOS FERREIRA Assinado em: 06/08/2026 16:43:35
Código de Controle do Documento: d9ff72ce-2078-40a2-9bb4-1abf2e824bc6

> DANOS MATERIAIS COMPROVADOS, ADVINDOS DA PRESTAÇÃO DEFEITUOSA DE SERVIÇO BANCÁRIO, A CARACTERIZAR RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA, ANTE O RISCO DA ATIVIDADE (SÚMULA 479/STJ). INEXISTÊNCIA DE CULPA EXCLUSIVA DA CONSUMIDORA. SENTENÇA MANTIDA. APELAÇÃO NÃO PROVIDA.

Os embargos de declaração foram rejeitados (fls. 407-412).

Nas razões do recurso especial (fls. 415-425), interposto com base no art. 105, III, "a", da CF, a parte recorrente apontou violação dos seguintes dispositivos:

(i) art. 1.022, II, do CPC, alegando deficiência na prestação jurisdicional e pleiteando seja declarada omissão do acórdão quanto às matéria ventiladas nos embargos de declaração, e

(ii) arts. 14 do CDC e 927, parágrafo único, do CC, por entender que "a culpa exclusiva da consumidora, pois, incontestadamente, as transações foram realizadas mediante emprego de cartão com CHIP, o que significa que ocorreram com o uso da senha pessoal da recorrida, a quem compete a guarda e sigilo. " (fl. 417).

Não foram oferecidas contrarrazões (fl. 476).

O agravo (fls. 483-492) afirma a presença de todos os requisitos de admissibilidade do especial.

Contraminuta apresentada (fls. 501-506).

É o relatório.

Decido.

Inexiste afronta ao art. 1.022 do CPC, quando o acórdão recorrido pronuncia-se, de forma clara e suficiente, acerca das questões suscitadas nos autos, manifestando-se sobre todos os argumentos que, em tese, poderiam infirmar a conclusão adotada pelo Juízo.

Houve o enfrentamento de toda a questão posta em discussão na instância *a quo*, desenvolvida e analisada fundamentadamente, ainda que em sentido contrário à pretensão da parte recorrente. Confira-se o seguinte excerto (fls. 409-410):

> O Embargante defende existir omissão em relação à excludente de responsabilidade e danos materiais e que já foram objeto de julgamento no v. acórdão de fls. 384/386, cujos trechos cito:
>
> > A autora, em 03/11/2021, ligação de pessoa em nome do Banco Itaú pedindo confirmação de gastos com cartão de crédito, informando todas as movimentações anteriores da autora com os respectivos valores e locais. Em seguida notificou uma compra no valor de R$ 2.000,00, não reconhecida, e orientou a autora a entrar em contrato com o gerente do banco. Na segunda ligação, ao número informado no cartão de crédito, o suposto preposto do banco confirmou o envio de um “motoboy” para retirar o cartão em sua residência. Aqui, é fato incontroverso que a autora foi vítima do denominado “golpe do motoboy”, situação em que terceiros, detentores de informações bancárias sigilosas, entraram em contato telefônico com ela, afirmando a necessidade de cancelamento de seus cartões, ante uma suposta suspeita de clonagem, com o envio de motoboy à sua residência, para retirar os cartões, clonando-os. Em tempos de sofisticação de fraudes eletrônicas e bancárias, é preciso muito mais para desacreditar a versão da consumidora, não bastando

Documento eletrônico VDA58908645 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): ANTONIO CARLOS FERREIRA Assinado em: 06/08/2026 16:43:35
Código de Controle do Documento: d9ff72ce-2078-40a2-9bb4-1abf2e824bc6

> uma simples argumentação de culpa exclusiva da vítima. Não fosse suficiente a falta de proteção dos dados pessoais, foram realizadas compras no valor total de R$ 18.931,50 (fls.87/90), quantias totalmente incompatíveis com o perfil das movimentações financeiras da autora em dois dias, conforme se extrai dos extratos bancários de fls. 177/178."

O que em verdade existe é o inconformismo do Réu e pretensão à revisão do julgado, o que não constitui objetivo precípuo dos Embargos de Declaração.

Portanto, a decisão recorrida não é contraditória nem omissa. Em verdade, pretende-se o revolvimento do conteúdo fático-probatório dos autos, vedado em recurso especial, por óbice da Súmula n. 7/STJ

O TJSP, ao analisar as provas constantes dos autos, entendeu que "a casa bancária deve suportar as consequências do risco de suas atividades, nos termos do artigo 14 do CDC, não sendo suficiente para afastar a responsabilidade e demonstrar a inexistência de falha nas transações questionadas a simples assertiva de que a realização dessas operações é feita mediante a utilização do cartão e de senha pessoal da correntista". Confira-se o seguinte excerto (fl. 386):

> Não se busca transferir à instituição financeira a responsabilidade pela segurança pública, mas sim de exigir do banco o dever mínimo de verificar a higidez da compra, se feita em completo desacordo com os hábitos de seu cliente, o que se trata de simples complementação de sua prestação de serviço, consistente em facilitar a rotina do consumidor, ao qual não pode ser atribuída culpa por ter sido vítima de conduta criminosa. Pensar de outra forma seria simplesmente conferir ao banco a possibilidade de transferir integralmente ao cliente todo e qualquer risco inerente ao seu negócio, o que contraria inteiramente os princípios básicos do direito consumerista.
>
> Caberia ao réu deter mecanismo de segurança que imediatamente bloqueasse o uso do cartão, em razão dessa mudança de perfil, bem como maior cuidado na guarda de dados sigilosos de seus clientes e bloqueadores de ligações interceptadas.
>
> Feitas estas considerações, a casa bancária deve suportar as consequências do risco de suas atividades, nos termos do artigo 14 do CDC, não sendo suficiente para afastar a responsabilidade e demonstrar a inexistência de falha nas transações questionadas a simples assertiva de que a realização dessas operações é feita mediante a utilização do cartão e de senha pessoal da correntista.

A alteração do decidido pelo Colegiado implicaria reavaliação fático-probatória, atraindo a Súmula n. 7/STJ.

Com efeito, "a incidência da Súmula 7/STJ sobre o tema objeto da suposta divergência impede o conhecimento do recurso lastreado na alínea 'c' do art. 105, III, da Constituição Federal" (AgRg no AREsp n. 97.927/RS, Relatora Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, julgado em 17/9/2015, DJe 28/9/2015).

Ademais, para o conhecimento do recurso especial com base na alínea "c" do permissivo constitucional, seria indispensável demonstrar, por meio de cotejo analítico, que as soluções encontradas, tanto na decisão recorrida quanto nos paradigmas, tiveram por base as mesmas premissas fáticas e jurídicas, existindo entre elas similitude de circunstâncias. Contudo, a parte recorrente não se desobrigou desse ônus, nos termos do art. 1.029, § 1º, do CPC/2015.

Ante o exposto, NEGO PROVIMENTO ao agravo.

Documento eletrônico VDA58908645 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): ANTONIO CARLOS FERREIRA Assinado em: 06/08/2026 16:43:35
Código de Controle do Documento: d9ff72ce-2078-40a2-9bb4-1abf2e824bc6

Nos termos do art. 85, § 11, do CPC, majoro em 20% o valor atualizado dos honorários advocatícios arbitrados na origem em favor do patrono da parte recorrida, observando-se os limites dos §§ 2º e 3º do referido dispositivo.

Publique-se e intimem-se.

I. Da alegada violação ao art. 1.022, II, do CPC

Sustenta a agravante que o acórdão recorrido seria omisso quanto a pontos essenciais ao deslinde da causa, notadamente: (i) o fato de que o documento de fls. 177-178 constituiria prova emprestada, estranha às transações discutidas; (ii) a ausência de extrapolação do limite de crédito da agravada; (iii) a realização das compras com cartão original e senha; (iv) a culpa da consumidora na guarda do cartão; e (v) o laudo técnico que atestaria a exigência de cartão original e senha correta para autorização das transações.

Não lhe assiste razão.

Como corretamente consignado na decisão agravada, o acórdão recorrido enfrentou, de forma direta e fundamentada, a questão central da controvérsia: a possibilidade de afastamento da responsabilidade da instituição financeira pela simples comprovação de que as transações foram realizadas com cartão e senha da correntista. O Tribunal de origem foi expresso ao consignar que "*não sendo suficiente para afastar a responsabilidade e demonstrar a inexistência de falha nas transações questionadas a simples assertiva de que a realização dessas operações é feita mediante a utilização do cartão e de senha pessoal da correntista*" (fl. 395) - fundamentação que, embora contrária ao interesse da agravante, enfrenta precisamente a tese central por ela sustentada.

Da mesma forma, o acórdão recorrido tratou expressamente do dever de segurança da instituição financeira ("*caberia ao réu deter mecanismo de segurança que imediatamente bloqueasse o uso do cartão, em razão dessa mudança de perfil*" fl. 386), rejeitando, ainda que implicitamente, a tese de inexistência de dever de monitoramento de perfil de uso.

Conforme consta nas razões do acórdão recorrido o TJSP aduziu que "*em tempos de sofisticação de fraudes eletrônicas e bancárias, é preciso muito mais para desacreditar a versão da consumidora, não bastando uma simples argumentação de culpa exclusiva da vítima. [...]. Não fosse suficiente a falta de proteção dos dados pessoais, foram realizadas compras no valor total de R$ 18.931,50 (fls.87/90), quantias totalmente incompatíveis com o perfil das movimentações financeiras da autora em dois dias, conforme se extrai dos extratos bancários de fls. 177/178*" (fls. 384-385).

Desse modo, a Corte local pronunciou-se, de forma clara e suficiente, acerca das questões suscitadas nos autos, manifestando-se sobre todos os argumentos que,

Documento eletrônico VDA58908645 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): ANTONIO CARLOS FERREIRA Assinado em: 06/08/2026 16:43:35
Código de Controle do Documento: d9ff72ce-2078-40a2-9bb4-1abf2e824bc6

em tese, poderiam infirmar a conclusão adotada pelo Juízo. Desse modo, não há falar em negativa de prestação jurisdicional, vício de fundamentação ou violação do art. 1.022 do CPC.

II. Da inaplicabilidade da Súmula n. 7/STJ e da alegada culpa exclusiva do consumidor

Sustenta a agravante que a decisão agravada teria incorrido em equívoco ao aplicar a Súmula n. 7/STJ, na medida em que os fatos seriam incontroversos — saber, que as transações foram realizadas com cartão dotado de chip e mediante uso de senha pessoal da correntista —, de modo que a conclusão sobre a culpa exclusiva do consumidor demandaria mera valoração jurídica, e não reexame fático.

O acórdão recorrido não se limitou a reconhecer que as transações foram formalmente realizadas com cartão e senha. Debruçou-se sobre o conjunto de circunstâncias fáticas do caso concreto — a saber, que a agravada foi vítima do denominado "golpe do motoboy", modalidade fraudulenta em que terceiros, de posse de informações bancárias sigilosas da correntista, entraram em contato telefônico com ela, simulando a identidade de prepostos da instituição financeira, e a induziram a entregar fisicamente seu cartão a um "motoboy" enviado sob o pretexto de recolhimento por suspeita de clonagem — e concluiu, a partir dessas circunstâncias, notadamente da **incompatibilidade das transações com o perfil de consumo da correntista** (compras no valor total de R$ 18.931,50 em dois dias, quando o extrato demonstrava padrão de gastos muito inferior), pela existência de falha na prestação do serviço bancário, apta a caracterizar a responsabilidade objetiva da instituição financeira nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula n. 479/STJ.

Reverter essa conclusão, para reconhecer a culpa exclusiva da consumidora, exigiria o reexame das circunstâncias em que se deu a fraude — notadamente a análise da verossimilhança da versão apresentada pela parte agravada, da existência ou não de falha no dever de segurança da instituição financeira quanto à guarda dos dados sigilosos que possibilitaram a fraude, e da própria aferição de que as transações destoavam do perfil de consumo da correntista. Não se trata, portanto, de mera qualificação jurídica de fatos incontroversos, mas de reapreciação do próprio suporte fático que fundamentou a conclusão do Tribunal de origem quanto à existência de defeito no serviço — providência vedada pela Súmula n. 7/STJ.

O entendimento da instância de origem está em harmonia com a jurisprudência consolidada desta Corte, que reconhece a atipicidade das transações em relação ao perfil de consumo do correntista como fundamento apto a caracterizar a falha na prestação do serviço bancário e afastar a tese de culpa exclusiva da vítima. Nesse sentido:

Documento eletrônico VDA58908645 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): ANTONIO CARLOS FERREIRA Assinado em: 06/08/2026 16:43:35
Código de Controle do Documento: d9ff72ce-2078-40a2-9bb4-1abf2e824bc6

DIREITO PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO EM RECURSO ESPECIAL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. OPERAÇÕES ATÍPICAS. CONTRATAÇÃO DE CRÉDITO E TRANSFERÊNCIAS VIA PIX DE ELEVADO VALOR. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. CULPA EXCLUSIVA AFASTADA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CONFIGURADA. 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 dos prejuízos decorrentes de fraude bancária, na modalidade "golpe da falsa central de atendimento", envolvendo contratação de empréstimos e transferências via PIX em dois dias distintos, totalizando aproximadamente R$ 270.576,96.

2. O acórdão de origem deu provimento à apelação do banco para julgar improcedente a ação, ao fundamento de que as operações foram realizadas pela própria correntista, mediante uso de senha e token, com emissão de alertas de segurança, reconhecendo a culpa exclusiva da vítima.

3. A decisão monocrática reformou o acórdão recorrido para restabelecer a sentença de procedência, ao reconhecer a existência de falha na prestação do serviço bancário diante da validação de operações manifestamente atípicas, afastando a tese de culpa exclusiva da consumidora.

II. Questão em discussão

4. Discute-se se, diante da realização de operações bancárias de elevado valor, em sequência e em curto intervalo temporal, é possível afastar a responsabilidade da instituição financeira com base na culpa exclusiva da vítima.

III. Razões de decidir

5. A validação de operações atípicas - contratação de crédito seguida de transferências via PIX, em valores elevados e concentradas em dois dias - evidencia deficiência nos mecanismos de segurança da instituição financeira, caracterizando defeito na prestação do serviço.

6. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça firmou entendimento de que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros (Súmula 479/STJ), competindo-lhes desenvolver sistemas aptos a identificar e impedir movimentações incompatíveis com o perfil do cliente.

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

8. No caso, as circunstâncias fáticas evidenciam operações flagrantemente incompatíveis com o padrão da conta, em valores elevados e em curto espaço de tempo, sem atuação preventiva eficaz do banco, o que impede o reconhecimento de culpa exclusiva da vítima.

IV. Dispositivo

9. Agravo interno não provido

(AgInt no REsp n. 2.250.402/SP, relatora Ministra Daniela Teixeira, Terceira Turma, julgado em 15/6/2026, DJEN de 18/6/2026 - grifei.)

Documento eletrônico VDA58908645 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): ANTONIO CARLOS FERREIRA Assinado em: 06/08/2026 16:43:35
Código de Controle do Documento: d9ff72ce-2078-40a2-9bb4-1abf2e824bc6

> PROCESSUAL CIVIL E CONSUMIDOR. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. FRAUDE BANCÁRIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DIVERSAS TRANSAÇÕES ESTRANHAS AO PERFIL DE CONSUMO. AGRAVO CONHECIDO. RECURSO ESPECIAL NÃO PROVIDO.
>
> 1. "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 1.197.929/PR, Relator Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, Segunda Seção, julgado em 24/8/2011, DJe de 12/9/2011).
>
> 2. No caso, a Corte de origem concluiu que a consumidora foi vítima de golpe em seu cartão de crédito, consubstanciado em diversas transações estranhas a seu perfil de consumo. Destacou que ocorreram 9 (nove) transações em curto espaço de tempo, em valores consideravelmente acima dos efetuados pela consumidora, circunstância apta a configurar falha no sistema interno de segurança da instituição financeira, implicando o dever de indenizar.
>
> 3. Agravo conhecido. Recurso especial não provido.
>
> (AREsp n. 2.949.395/RJ, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 18/5/2026, DJEN de 22/5/2026.)

Assim, não prosperam as alegações constantes no recurso, incapazes de alterar os fundamentos da decisão impugnada.

Diante do exposto, NEGO PROVIMENTO ao agravo interno.

É como voto.

Documento eletrônico VDA58908645 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): ANTONIO CARLOS FERREIRA Assinado em: 06/08/2026 16:43:35
Código de Controle do Documento: d9ff72ce-2078-40a2-9bb4-1abf2e824bc6

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO
QUARTA TURMA

AgInt no AREsp 2.857.809 / SP

Número Registro: 2025/0044713-4 **PROCESSO ELETRÔNICO**

Número de Origem:
11324712220218260100

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

Relator do AgInt

Exmo. Sr. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA

Secretário

Dra. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

AGRAVANTE	: ITAU UNIBANCO S.A
ADVOGADOS	: LUCAS DE MELLO RIBEIRO - SP205306
	WAGNER DE AQUINO DA SILVA - SP265531
	DANIELA ANDRADE DE ALBUQUERQUE VASCONCELLOS - RJ203264
AGRAVADO	: GABRIELA GUERRA PENHA
ADVOGADA	: TUANE VIRGINIA TONON PIRES DE FARIAS - SP296967

ASSUNTO : DIREITO DO CONSUMIDOR - CONTRATOS DE CONSUMO - BANCÁRIOS

AGRAVO INTERNO

AGRAVANTE	: ITAU UNIBANCO S.A
ADVOGADOS	: LUCAS DE MELLO RIBEIRO - SP205306
	WAGNER DE AQUINO DA SILVA - SP265531
	DANIELA ANDRADE DE ALBUQUERQUE VASCONCELLOS - RJ203264
AGRAVADO	: GABRIELA GUERRA PENHA
ADVOGADA	: TUANE VIRGINIA TONON PIRES DE FARIAS - SP296967

Documento eletrônico VDA60023384 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): SISTEMA JUSTIÇA - SERVIÇOS AUTOMÁTICOS, Assinado em: 15/09/2026 00:54:50
Código de Controle do Documento: 737c19cc-dc39-4801-8dcc-a82874172ba4

TERMO

A QUARTA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 08/09/2026 a 14/09/2026, por unanimidade, decidiu negar provimento ao recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Luís Carlos Gambogi (Desembargador Convocado do TJMG), João Otávio de Noronha, Raul Araújo e Maria Isabel Gallotti votaram com o Sr. Ministro Relator. Presidiu o julgamento o Sr. Ministro João Otávio de Noronha.

Brasília, 14 de setembro de 2026

Documento eletrônico VDA60023384 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): SISTEMA JUSTIÇA - SERVIÇOS AUTOMÁTICOS, Assinado em: 15/09/2026 00:54:50
Código de Controle do Documento: 737c19cc-dc39-4801-8dcc-a82874172ba4