SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2281530 - SP (2025/0074077-9)

RELATORA	**:**	**MINISTRA DANIELA TEIXEIRA**
RECORRENTE	:	WALTER IRIARTE HEREDIA
ADVOGADO	:	EUNER SANTIAGO GOMES DO ESPÍRITO SANTO - GO062175
RECORRIDO	:	ITAÚ UNIBANCO HOLDING S.A.
ADVOGADOS	:	CARLOS NARCY DA SILVA MELLO - SP070859 LUCAS DE MELLO RIBEIRO - SP205306

EMENTA

DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. SEQUESTRO RELÂMPAGO. OPERAÇÕES FINANCEIRAS ATÍPICAS. FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO EXTERNO AFASTADO. CULPA CONCORRENTE INEXISTENTE. RECURSO ESPECIAL PROVIDO.

I. Caso em exame

1. Recurso especial contra acórdão que, em ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais, enquadrou o sequestro relâmpago como fortuito externo, reconheceu culpa concorrente do consumidor, afastou a condenação por danos morais e modificou parcialmente a sentença.

2. Sequestro relâmpago com coação física e psicológica direta, no qual criminosos realizaram múltiplas operações em um único dia, de valores expressivos e incompatíveis com o perfil histórico do correntista.

3. Sentença de procedência para declarar inexigíveis os débitos lançados no cartão de crédito e condenar ao pagamento de danos morais. Acórdão recorrido de parcial provimento para reconhecer fortuito externo e culpa concorrente, afastar danos morais e estabelecer decaimento recíproco.

Documento eletrônico VDA60049776 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 15/09/2026 15:44:59
Publicação no DJEN/CNJ de 17/09/2026. Código de Controle do Documento: d29be6e4-269e-4152-91e2-fa7474c3474e

II. Questão em discussão

4. A questão em discussão consiste em saber se, à luz do art. 14 do CDC e da Súmula 479/STJ, configura defeito na prestação do serviço bancário a validação de operações atípicas e suspeitas, flagrantemente incompatíveis com o perfil de consumo, sem mecanismos eficazes de identificação e bloqueio, bem como se o sequestro relâmpago qualifica fortuito externo apto a romper o nexo causal e afastar a responsabilidade objetiva da instituição financeira quando o dano se consuma no âmbito das operações bancárias por falha interna de segurança, além de verificar se há culpa concorrente do consumidor, em contexto de coação física e psicológica direta e prolongada, capaz de mitigar a responsabilidade do fornecedor.

III. Razões de decidir

5. Instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479/STJ, somente afastando a responsabilidade com prova inequívoca de inexistência de defeito do serviço ou de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º, do CDC).

6. A validação de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil do correntista evidencia a deficiência do sistema de segurança e caracteriza defeito do serviço, pois o serviço não forneceu a segurança legitimamente esperada, consideradas a forma de fornecimento e os riscos razoáveis da atividade (art. 14, § 1º, do CDC).

7. O evento criminoso que gerou a coação é externo, porém o dano patrimonial consumou-se nos sistemas e canais da própria instituição, por falha interna de prevenção e resposta a movimentações anômalas, não incidindo o fortuito externo como causa de rompimento do nexo causal.

8. Não se admite culpa concorrente do consumidor quando a falha do serviço bancário é causa determinante do evento danoso e quando o fornecimento de senhas e confirmações decorre de coação física direta, ausente risco consciente assumido.

9. Compete às instituições financeiras desenvolver, manter e aperfeiçoar mecanismos eficazes de prevenção e bloqueio de fraudes, aptos a identificar comportamentos atípicos com base em critérios objetivos como padrão de consumo, valor, intervalo temporal, sequencialidade, destinatários e contexto da operação, o que não ocorreu no caso.

IV. Dispositivo

Documento eletrônico VDA60049776 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 15/09/2026 15:44:59
Publicação no DJEN/CNJ de 17/09/2026. Código de Controle do Documento: d29be6e4-269e-4152-91e2-fa7474c3474e

10. Recurso especial 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 08/09/2026 a 14/09/2026, por unanimidade, dar provimento ao recurso, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora.

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

Presidiu o julgamento a Sra. Ministra Daniela Teixeira.

Brasília, 14 de setembro de 2026.

Ministra Daniela Teixeira
Relatora

Documento eletrônico VDA60049776 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 15/09/2026 15:44:59
Publicação no DJEN/CNJ de 17/09/2026. Código de Controle do Documento: d29be6e4-269e-4152-91e2-fa7474c3474e

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2281530 - SP (2025/0074077-9)

RELATORA	**:**	**MINISTRA DANIELA TEIXEIRA**
RECORRENTE	:	WALTER IRIARTE HEREDIA
ADVOGADO	:	EUNER SANTIAGO GOMES DO ESPÍRITO SANTO - GO062175
RECORRIDO	:	ITAÚ UNIBANCO HOLDING S.A.
ADVOGADOS	:	CARLOS NARCY DA SILVA MELLO - SP070859
		LUCAS DE MELLO RIBEIRO - SP205306

EMENTA

DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. SEQUESTRO RELÂMPAGO. OPERAÇÕES FINANCEIRAS ATÍPICAS. FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO EXTERNO AFASTADO. CULPA CONCORRENTE INEXISTENTE. RECURSO ESPECIAL PROVIDO.

I. Caso em exame

1. Recurso especial contra acórdão que, em ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais, enquadrou o sequestro relâmpago como fortuito externo, reconheceu culpa concorrente do consumidor, afastou a condenação por danos morais e modificou parcialmente a sentença.

2. Sequestro relâmpago com coação física e psicológica direta, no qual criminosos realizaram múltiplas operações em um único dia, de valores expressivos e incompatíveis com o perfil histórico do correntista.

3. Sentença de procedência para declarar inexigíveis os débitos lançados no cartão de crédito e condenar ao pagamento de danos morais. Acórdão recorrido de parcial provimento para reconhecer fortuito externo e culpa concorrente, afastar danos morais e estabelecer decaimento recíproco.

Documento eletrônico VDA59765374 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 04/09/2026 16:25:00
Código de Controle do Documento: b2a6be40-87de-4476-9fc8-4e4d3f6752f1

II. Questão em discussão

4. A questão em discussão consiste em saber se, à luz do art. 14 do CDC e da Súmula 479/STJ, configura defeito na prestação do serviço bancário a validação de operações atípicas e suspeitas, flagrantemente incompatíveis com o perfil de consumo, sem mecanismos eficazes de identificação e bloqueio, bem como se o sequestro relâmpago qualifica fortuito externo apto a romper o nexo causal e afastar a responsabilidade objetiva da instituição financeira quando o dano se consuma no âmbito das operações bancárias por falha interna de segurança, além de verificar se há culpa concorrente do consumidor, em contexto de coação física e psicológica direta e prolongada, capaz de mitigar a responsabilidade do fornecedor.

III. Razões de decidir

5. Instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479/STJ, somente afastando a responsabilidade com prova inequívoca de inexistência de defeito do serviço ou de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º, do CDC).

6. A validação de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil do correntista evidencia a deficiência do sistema de segurança e caracteriza defeito do serviço, pois o serviço não forneceu a segurança legitimamente esperada, consideradas a forma de fornecimento e os riscos razoáveis da atividade (art. 14, § 1º, do CDC).

7. O evento criminoso que gerou a coação é externo, porém o dano patrimonial consumou-se nos sistemas e canais da própria instituição, por falha interna de prevenção e resposta a movimentações anômalas, não incidindo o fortuito externo como causa de rompimento do nexo causal.

8. Não se admite culpa concorrente do consumidor quando a falha do serviço bancário é causa determinante do evento danoso e quando o fornecimento de senhas e confirmações decorre de coação física direta, ausente risco consciente assumido.

9. Compete às instituições financeiras desenvolver, manter e aperfeiçoar mecanismos eficazes de prevenção e bloqueio de fraudes, aptos a identificar comportamentos atípicos com base em critérios objetivos como padrão de consumo, valor, intervalo temporal, sequencialidade, destinatários e contexto da operação, o que não ocorreu no caso.

IV. Dispositivo

Documento eletrônico VDA59765374 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 04/09/2026 16:25:00
Código de Controle do Documento: b2a6be40-87de-4476-9fc8-4e4d3f6752f1

10. Recurso especial provido.

RELATÓRIO

Trata-se de recurso especial interposto por WALTER IRIARTE HEREDIA contra acórdão proferido pelo Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo.

Em primeira instância, o Juízo da 41ª Vara Cível do Foro Central de São Paulo julgou procedente a ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais ajuizada pelo ora recorrente em face do Itaú Unibanco Holding S/A, para declarar inexigíveis os débitos no valor de R$ 154.868,69 lançados em seu cartão de crédito e condenar o banco ao pagamento de R$ 10.000,00 a título de indenização por danos morais.

Assentou o juízo de primeiro grau que o autor foi vítima de sequestro relâmpago em 23/08/2022, ocasião em que criminosos, de posse de seu celular e senhas obtidas mediante coação física, realizaram múltiplas transações financeiras em um único dia, todas incompatíveis com seu perfil habitual de consumo — cuja média mensal não ultrapassava R$ 10.000,00 —, sem que o sistema de segurança da instituição financeira tivesse identificado ou obstado as movimentações atípicas.

Reconheceu a responsabilidade objetiva do banco com fundamento no art. 14 do CDC e na Súmula 479/STJ, caracterizando o evento como fortuito interno decorrente da falha no serviço de segurança bancária.

Irresignada, a instiuição financeira interpôs apelação, tendo o Tribunal de origem, por maioria de votos, dado parcial provimento ao recuso, nos termos da seguinte ementa (e-STJ fl. 379):

> *BANCÁRIOS Ação declaratória, c/c indenizatória por danos materiais e morais Sentença de procedência "Golpe do encontro" "Sequestro relâmpago" Fortuito externo e não interno Operações bancárias efetuadas com cartão, senha e biometria facial - Parcela de culpa do banco em relação a determinadas operações bancárias Pedido indenizatório parcialmente acolhido Dano moral, nas circunstâncias, não caracterizado Indenização indevida Ação parcialmente procedente Decaimento recíproco Sentença parcialmente modificada Recurso parcialmente provido.*

Opostos embargos de declaração pelo ora agravante, foram rejeitados.

No recurso especial, o recorrente sustenta, em síntese, (i) violação aos arts. 937, I e 942, ambos do CPC, por cerceamento de defesa, uma vez que teria formulado pedido de sustentação oral para sessão telepresencial sem que o convite para a sessão virtual lhe fosse enviado; (ii) violação aos arts. 434 e 435 do

Documento eletrônico VDA59765374 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 04/09/2026 16:25:00
Código de Controle do Documento: b2a6be40-87de-4476-9fc8-4e4d3f6752f1

CPC, pela admissão de documentos extemporâneos juntados pelo banco apenas em sede de apelação, extraídos de seu próprio sistema e de seu conhecimento prévio; e (iii) divergência jurisprudencial, porquanto o acórdão recorrido afastou a incidência da Súmula 479/STJ e do art. 14 do CDC em situação fática análoga à dos paradigmas colacionados, nos quais se reconheceu a responsabilidade integral da instituição financeira por falha no sistema de segurança diante de transações incompatíveis com o perfil de consumo do correntista.

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 recurso especial é tempestivo e cabível, pois interposto em face de acórdão proferido em sede de apelação civil.

A controvérsia cinge-se a definir se, em hipótese de sequestro relâmpago no qual criminosos realizaram, mediante coação física direta sobre o correntista, múltiplas operações financeiras em um único dia, em valores expressivos e completamente incompatíveis com o perfil histórico de consumo do titular, é possível afastar a responsabilidade objetiva da instituição financeira com fundamento no fortuito externo ou na culpa concorrente do consumidor, diante da ausência de mecanismos eficazes de identificação e bloqueio de movimentações atípicas.

No caso concreto, da leitura dos autos, observa-se que são fatos expressamente reconhecidos no acórdão recorrido (e-STJ fls. 381/383): as operações foram realizadas em um único dia, iniciando-se às 12h20 com transferência de R$ 100.000,00 da conta poupança para a conta corrente, seguindo-se sucessivos pagamentos de cartão nos valores de R$ 25.000,00, R$ 20.000,00, R$ 30.000,00 e R$ 35.000,00, além de TED de R$ 14.900,00 e outras transferências e compras à vista, com o próprio banco reconhecendo a suspeição de uma das operações — no valor de R$ 110.000,00, que chegou a ser bloqueada —, sem, contudo, adotar providência mais abrangente de bloqueio do cartão de crédito, que seguiu sendo utilizado até atingir o montante de R$ 154.868,69.

Sobre esse conjunto fático incontroverso, a questão jurídica é precisa: configura defeito na prestação do serviço, nos termos do art. 14 do CDC, a validação dessas operações sem que os mecanismos de segurança da instituição financeira tenham identificado e obstado movimentações tão flagrantemente

Documento eletrônico VDA59765374 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 04/09/2026 16:25:00
Código de Controle do Documento: b2a6be40-87de-4476-9fc8-4e4d3f6752f1

incompatíveis com o perfil histórico do correntista? A própria sentença já havia reconhecido esse descompasso, assinalando que as operações financeiras "fugiram completamente àquelas usualmente realizadas pelo autor" e que "em um único dia foi lançado mais de R$ 150.000,00 em seu cartão de crédito dividido em várias compras no mesmo estabelecimento, de forma totalmente suspeita", concluindo que "o sistema do requerido não foi capaz de ativar as travas de análise para operações suspeitas, de tal forma que poderiam confirmar com o cliente a veracidade das transações" (e-STJ fl. 317). Trata-se, portanto, de questão eminentemente de direito, cujo exame não demanda qualquer incursão no acervo probatório, razão pela qual não se aplica o óbice da Súmula 7/STJ.

Nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade das instituições financeiras pela reparação de danos causados aos consumidores é objetiva, fundada na teoria do risco do empreendimento, somente podendo ser afastada mediante prova inequívoca de inexistência de defeito na prestação do serviço ou de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, a teor do § 3º do referido dispositivo. Esse entendimento encontra-se consolidado na Súmula 479/STJ, segundo a qual "as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".

O acórdão recorrido enquadrou o sequestro relâmpago como fortuito externo, afastando a incidência da Súmula 479/STJ, e reconheceu culpa concorrente do autor. Esse enquadramento, contudo, não se sustenta à luz da jurisprudência desta Corte Superior e das circunstâncias fáticas do caso concreto.

Com efeito, este Superior Tribunal de Justiça já decidiu no sentido de que compete às instituições financeiras desenvolver, manter e aperfeiçoar mecanismos eficazes de prevenção a fraudes, aptos a identificar operações suspeitas a partir de critérios objetivos como o padrão de consumo do cliente, o valor das transações, o intervalo temporal entre uma e outra operação, a sucessividade e a concentração das movimentações, o destinatário e o contexto geral da operação. A inobservância desse dever — especialmente quando permite a realização de operações vultosas, em curto espaço de tempo e em valores expressivamente incompatíveis com o histórico do correntista — evidencia a deficiência do sistema de segurança e caracteriza defeito na prestação do serviço, nos termos do § 1º do art. 14 do CDC, segundo o qual o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração o modo de seu fornecimento e os riscos que razoavelmente dele se esperam.

Nesse sentido:

Documento eletrônico VDA59765374 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 04/09/2026 16:25:00
Código de Controle do Documento: b2a6be40-87de-4476-9fc8-4e4d3f6752f1

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

Documento eletrônico VDA59765374 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 04/09/2026 16:25:00
Código de Controle do Documento: b2a6be40-87de-4476-9fc8-4e4d3f6752f1

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).

No caso dos autos, tais circunstâncias mostram-se ainda mais evidentes do que nos precedentes usuais da Corte. Não se trata de hipótese de engenharia social em que o consumidor foi induzido a realizar operações voluntariamente — cuida-se de sequestro relâmpago, com coação física e psicológica direta, prolongada por aproximadamente 24 horas, durante as quais os criminosos esvaziaram progressivamente os recursos financeiros do autor ao longo de todo o dia. A própria moldura fática delineada no acórdão recorrido (e-STJ fl. 382) evidencia a anormalidade das movimentações: transferências sucessivas da conta poupança para a conta corrente, pagamentos de cartão de R$ 25.000,00, R$ 20.000,00, R$ 30.000,00 e R$ 35.000,00, realizados em sequência ao longo de horas, com repetição de favorecidos.

O dado mais revelador, contudo, é que o próprio sistema do banco sinalizou a anomalia ao bloquear a transferência de R$ 110.000,00 — reconhecendo, portanto, a suspeição da movimentação —, sem que essa percepção tenha resultado no bloqueio do cartão de crédito, que seguiu sendo utilizado livremente por mais de R$ 150.000,00 no mesmo dia. Essa conduta evidencia, com clareza, não apenas a falha preventiva do sistema, mas também a ausência de resposta eficaz diante de sinal concreto de irregularidade já detectado pela própria instituição.

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 objetiva da instituição financeira, nos termos da Súmula 479/STJ. A vulnerabilidade do sistema bancário que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo do consumidor viola

Documento eletrônico VDA59765374 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 04/09/2026 16:25:00
Código de Controle do Documento: b2a6be40-87de-4476-9fc8-4e4d3f6752f1

o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, configura falha na prestação de serviço.

Nesse sentido:

> *RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS C/ C COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS. FURTO CELULAR. TRANSAÇÕES FINANCEIRAS VIA APLICATIVO. RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. OCORRÊNCIA. FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA.*
>
> *1. Ação de inexigibilidade de débitos c/c compensação por danos morais.*
>
> *2. O serviço é considerado defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar (art. 14, § 1º, do CDC). O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto a sua integridade patrimonial. Assim, é dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar a prática de delitos.*
>
> *3. Nos termos da Súmula 479 do 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".*
>
> *A atividade bancária, por suas características de disponibilidade de recursos financeiros e sua movimentação sucessiva, tem por resultado um maior grau de risco em comparação com outras atividades econômicas.*
>
> ***4. 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.***
>
> *5. Recurso especial conhecido e provido.*
>
> *(REsp n. 2.237.945/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 13/4/2026, DJEN de 17/4/2026 - grifos acrescidos).*

O enquadramento do sequestro relâmpago como fortuito externo, adotado pelo acórdão recorrido, não se sustenta quando, no curso do evento, a instituição financeira prestou serviço defeituoso ao permitir a concretização de transações manifestamente destoantes do perfil do correntista, sem qualquer intervenção preventiva eficaz. O fortuito externo que rompe o nexo causal e afasta a responsabilidade objetiva do banco é aquele que não guarda qualquer relação de causalidade com a atividade do fornecedor — como o crime de latrocínio praticado em via pública contra o correntista (REsp n. 1.451.312/PR, relatora Ministra Nancy Andrighi). Não é essa a hipótese dos autos.

A propósito, a ementa do referido julgado:

Documento eletrônico VDA59765374 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 04/09/2026 16:25:00
Código de Controle do Documento: b2a6be40-87de-4476-9fc8-4e4d3f6752f1

DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS. ASSALTO, NA VIA PÚBLICA, APÓS SAÍDA DE AGÊNCIA BANCÁRIA. SAQUE. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. NÃO CONFIGURAÇÃO.

1. Ação ajuizada em 10/09/2010. Recurso especial interposto em 25/10/2013 e atribuído a esta Relatora em 25/08/2016. Julgamento: CPC/1973.

2. O propósito recursal consiste em definir se há responsabilidade da instituição financeira por roubo ocorrido a cliente, na via pública, após saída da agência bancária.

3. Consoante o entendimento consolidado desta Corte, as instituições financeiras são objetivamente responsáveis pelos danos decorrentes de assaltos ocorridos no interior de suas agências, em razão do risco inerente à atividade bancária, que envolve a guarda e movimentação de altos valores em dinheiro.

4. Da análise da Lei 7.102/83, regulamentada pelo Decreto 89.056/83, verifica-se que o legislador impôs aos estabelecimentos financeiros em geral a obrigação de manter um sistema de segurança adequado, haja vista que, dentro das agências, a responsabilidade de zelar pela incolumidade física e patrimonial dos usuários do serviço bancário é da própria instituição.

5. Todavia, na via pública, incumbe ao Estado, e não à instituição financeira, o dever de garantir a segurança dos cidadãos e evitar a atuação de criminosos. O risco inerente à atividade bancária não torna o fornecedor responsável por atos criminosos perpetrados fora de suas dependências, pois o policiamento das áreas públicas traduz monopólio estatal.

6. Ademais, na hipótese dos autos, não restou evidenciado defeito na prestação do serviço pela casa financeira, sem o qual não há como se estabelecer nexo de imputação de responsabilidade entre o fornecedor e a vítima do evento danoso.

7. Recurso especial conhecido e provido.

(REsp n. 1.451.312/PR, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 5/12/2017, DJe de 18/12/2017 - grifos acrescidos).

Aqui, a fraude consumou-se precisamente no âmbito das operações bancárias, por meio dos sistemas e canais da própria instituição, que deles não soube proteger adequadamente o correntista **diante de movimentações flagrantemente anômalas.** O evento criminoso que originou a coação é externo; **a falha que permitiu a consumação do dano patrimonial é interna, decorrente do risco da atividade bancária, e por ela responde objetivamente o fornecedor.**

Tampouco sustenta-se o reconhecimento de culpa concorrente do consumidor.

Documento eletrônico VDA59765374 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 04/09/2026 16:25:00
Código de Controle do Documento: b2a6be40-87de-4476-9fc8-4e4d3f6752f1

A jurisprudência desta Corte é firme no sentido de que, uma vez caracterizada a falha na prestação do serviço bancário, não se mostra juridicamente possível imputar culpa concorrente ao consumidor com o objetivo de mitigar a responsabilidade do fornecedor, porquanto o defeito do serviço permanece como causa determinante do evento danoso.

Nesse sentido, *mutatis mutandis*:

> *RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. NÃO OCORRÊNCIA. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL. ACESSO REMOTO (MÃO FANTASMA). PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO CONFIGURADO.* ***CULPA CONCORRENTE. RISCO CONSCIENTE. INEXISTÊNCIA.*** *PREJUÍZOS. DISTRIBUIÇÃO PROPORCIONAL. IMPOSSIBILIDADE. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. CARÁTER PROTELATÓRIO. NÃO CONFIGURAÇÃO. MULTA. AFASTAMENTO.*
>
> *1. A controvérsia principal dos autos resume-se a saber se é possível considerar a culpa concorrente para fins de distribuição proporcional dos prejuízos, na hipótese em que se constata a existência de falha na prestação de serviço bancário. 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. 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.***
>
> ***4. A possibilidade de redução do montante da indenização em face do grau de culpa do agente deve ser interpretada restritivamente, devendo ser admitida apenas naquelas hipóteses em que o agente, por meio de sua conduta, assume e potencializa, conscientemente, o risco de vir a sofrer danos.***
>
> *5. A teoria do risco concorrente mantém relação direta com a tese da responsabilidade pressuposta.* ***Para a sua adequada aplicação, a vítima deveria pressupor, presumir, depreender, suspeitar, pressentir, enfim, inferir que a sua conduta poderia potencializar o risco de sofrer danos.***
>
> *6. Não é razoável entender que a vítima de um golpe, ao instalar programa de captação dissimulada de dados pessoais em seu dispositivo, sob a orientação de pessoa que dizia ser preposta do banco, assumiu o risco consciente de vir a sofrer danos.*
>
> *7. Na hipótese em que os embargos de declaração objetivam prequestionar a tese para fins de interposição de recurso especial, deve ser afastada a multa do art. 1.026 do Código de Processo Civil.*
>
> *Súmula nº 98/STJ.*
>
> *8. Recurso especial provido.*

Documento eletrônico VDA59765374 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 04/09/2026 16:25:00
Código de Controle do Documento: b2a6be40-87de-4476-9fc8-4e4d3f6752f1

(REsp n. 2.220.333/DF, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 7/10/2025, DJEN de 13/10/2025 - grifos acrescidos).

A circunstância de o autor ter fornecido senhas e confirmado operações com reconhecimento facial decorreu de coação física direta, em situação de grave risco à sua integridade, o que afasta qualquer imputação de conduta culposa ao consumidor e reforça, ao contrário, a necessidade de que o sistema de segurança da instituição financeira fosse capaz de identificar e reagir a uma movimentação tão flagrantemente atípica.

Ante o exposto, **conheço e dou provimento** ao recurso especial para restabelecer integralmente a sentença, inclusive quanto à condenação por danos morais e aos ônus sucumbenciais.

É o voto.

Documento eletrônico VDA59765374 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 04/09/2026 16:25:00
Código de Controle do Documento: b2a6be40-87de-4476-9fc8-4e4d3f6752f1

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO
TERCEIRA TURMA

REsp 2.281.530 / SP

Número Registro: 2025/0074077-9 **PROCESSO ELETRÔNICO**

Número de Origem:
11378648820228260100

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

Relator

Exma. Sra. Ministra DANIELA TEIXEIRA

Presidente da Sessão

Exma. Sra. Ministra DANIELA TEIXEIRA

Secretário

Bela. MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA

AUTUAÇÃO

RECORRENTE	: WALTER IRIARTE HEREDIA
ADVOGADO	: EUNER SANTIAGO GOMES DO ESPÍRITO SANTO - GO062175
RECORRIDO	: ITAÚ UNIBANCO HOLDING S.A.
ADVOGADOS	: CARLOS NARCY DA SILVA MELLO - SP070859
	LUCAS DE MELLO RIBEIRO - SP205306

ASSUNTO : DIREITO DO CONSUMIDOR - CONTRATOS DE CONSUMO - BANCÁRIOS

TERMO

A TERCEIRA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 08/09/2026 a 14/09/2026, por unanimidade, decidiu dar provimento ao recurso, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora.

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

Brasília, 14 de setembro de 2026

Documento eletrônico VDA60021262 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 00:33:10
Código de Controle do Documento: 59a07a63-67b6-4ac8-87fe-a94b941428f8