SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2208208 - SP(2025/0131239-3)

RELATOR	:	**MINISTRO RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA**
RECORRENTE	:	MARIA RAIMUNDA INACIO DOS SANTOS
ADVOGADOS	:	ANDREWS VERAS FERRUCCIO - SP336709
		FABRICIO SICCHIEROLLI POSOCCO - SP154463
RECORRIDO	:	NU PAGAMENTOS S.A. - INSTITUICAO DE PAGAMENTO
ADVOGADO	:	FABIO RIVELLI - SP297608
RECORRIDO	:	BANCO INTERMEDIUM SA
ADVOGADOS	:	RENATO CHAGAS CORREA DA SILVA - MS005871
		RENATO CHAGAS CORREA DA SILVA - SP396604

EMENTA

RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. GOLPE DO BILHETE PREMIADO. OPERAÇÕES ATÍPICAS. VALIDAÇÃO. CONTA DE DEPÓSITOS. CRIAÇÃO E MANUTENÇÃO. REGULAÇÃO. DEVER DE OBSERVÂNCIA. SERVIÇO DEFEITUOSO. COMPROVAÇÃO.

1. 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.

2. 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.

3. Toda a compreensão que esta Corte Superior já firmou no tocante às obrigações impostas às instituições bancárias, inclusive no que se refere à incidência do Código de Defesa do Consumidor(Súmula nº 297/STJ), é inteiramente aplicável às instituições de pagamento, às quais também é atribuído o dever de processar com segurança as transações dos usuários finais, por expressa disposição do art. 7º da Lei nº 12.865/2013.

4. 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.

5. A inobservância dos deveres impostos aos bancos e às instituições de pagamento na abertura e manutenção de contas, por configurar defeito na prestação do serviço, atrai a responsabilidade objetiva.

6. A título meramente exemplificativo, são circunstâncias que implicam a responsabilidade dos bancos: i) abertura de contas com o uso de documento falso (aí incluídas todas as formas de falsidade), ou por meio de documento extraviado, sem que o verdadeiro titular tenha conhecimento; ii) movimentação de contas, regularmente abertas, por terceiros estelionatários sem o conhecimento do titular, se comprovadas eventuais falhas de segurança associadas à atuação da instituição bancária, e iii) manutenção de contas com movimentações suspeitas, se comprovada a falta de atuação dos bancos no sentido de identificá-las e de tomar as providências necessárias para evitar o seu uso para fins ilícitos.

7. Recurso especial provido.

ACÓRDÃO

Documento eletrônico VDA56659319 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 12/05/2026 18:18:12
Publicação no DJEN/CNJ de 14/05/2026. Código de Controle do Documento: 7f8f807d-a2d3-4d16-9ff7-a9dbab458b55

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 05/05/2026 a 11/05/2026, por unanimidade, dar provimento ao recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Daniela Teixeira, Nancy Andrighi e Humberto Martins votaram com o Sr. Ministro Relator.

Presidiu o julgamento a Sra. Ministra Daniela Teixeira.

Não participou do julgamento o Sr. Ministro Moura Ribeiro.

Brasília, 11 de maio de 2026.

Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA
Relator

Documento eletrônico VDA56659319 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 12/05/2026 18:18:12
Publicação no DJEN/CNJ de 14/05/2026. Código de Controle do Documento: 7f8f807d-a2d3-4d16-9ff7-a9dbab458b55

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2208208 - SP(2025/0131239-3)

RELATOR	:	**MINISTRO RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA**
RECORRENTE	:	MARIA RAIMUNDA INACIO DOS SANTOS
ADVOGADOS	:	ANDREWS VERAS FERRUCCIO - SP336709
		FABRICIO SICCHIEROLLI POSOCCO - SP154463
RECORRIDO	:	NU PAGAMENTOS S.A. - INSTITUICAO DE PAGAMENTO
ADVOGADO	:	FABIO RIVELLI - SP297608
RECORRIDO	:	BANCO INTERMEDIUM SA
ADVOGADOS	:	RENATO CHAGAS CORREA DA SILVA - MS005871
		RENATO CHAGAS CORREA DA SILVA - SP396604

EMENTA

RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. GOLPE DO BILHETE PREMIADO. OPERAÇÕES ATÍPICAS. VALIDAÇÃO. CONTA DE DEPÓSITOS. CRIAÇÃO E MANUTENÇÃO. REGULAÇÃO. DEVER DE OBSERVÂNCIA. SERVIÇO DEFEITUOSO. COMPROVAÇÃO.

1. 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.

2. 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.

3. Toda a compreensão que esta Corte Superior já firmou no tocante às obrigações impostas às instituições bancárias, inclusive no que se refere à incidência do Código de Defesa do Consumidor (Súmula nº 297/STJ), é inteiramente aplicável às instituições de pagamento, às quais também é atribuído o dever de processar com segurança as transações dos usuários finais, por expressa disposição do art. 7º da Lei nº 12.865/2013.

4. 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.

5. A inobservância dos deveres impostos aos bancos e às instituições de pagamento na abertura e manutenção de contas, por configurar defeito na prestação do serviço, atrai a responsabilidade objetiva.

6. A título meramente exemplificativo, são circunstâncias que implicam a responsabilidade dos bancos: i) abertura de contas com o uso de documento falso (aí incluídas todas as formas de falsidade), ou por meio de documento extraviado, sem que o verdadeiro titular tenha conhecimento; ii) movimentação de contas, regularmente abertas, por terceiros estelionatários sem o conhecimento do titular, se comprovadas eventuais falhas de segurança associadas à atuação da instituição bancária, e iii) manutenção de contas com movimentações suspeitas, se comprovada a falta de atuação dos bancos no sentido de identificá-las e de tomar as providências necessárias para evitar o seu uso para fins ilícitos.

7. Recurso especial provido.

RELATÓRIO

Documento eletrônico VDA55845044 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 13/04/2026 18:41:49
Código de Controle do Documento: 2ac584fd-a689-4bc6-8d20-d376c4a9ee9c

Trata-se de recurso especial interposto por MARIA RAIMUNDA INÁCIO DOS SANTOS, com fundamento no art. 105, III, "a" e "c", da Constituição Federal, contra acórdão do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo assim ementado:

> *"APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. BANCÁRIO. Golpe do bilhete premiado. Autora que espontaneamente realizou transferência de valores à conta de estelionatário, após ser ludibriada a ajudar suposto portador de bilhete premiado, na certeza de que o mesmo venderia o bilhete. Golpe que desperta ambição da vítima para ganho fácil. Ausência de qualquer falha na prestação de serviço por parte da instituição financeira. Nexo de causalidade entre os serviços dos bancos e os danos experimentados pela vítima não verificado. Culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. Art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Danos materiais e morais afastados. Sentença totalmente reformada. RECURSOS PROVIDOS"* (e-STJ fl. 437).

Nas razões do recurso especial (e-STJ fls. 465-524), a parte recorrente alega, além de divergência jurisprudencial, violação dos seguintes dispositivos com as respectivas teses:

(i) arts 4º, I, 6º, VIII, 14 e 17, do Código de Defesa do Consumidor - houve falha na prestação de serviços bancários, a atrair a incidência da responsabilidade objetiva do fornecedor e a necessidade de inversão do ônus da prova nas relações de consumo;

(ii) art. 1º, I a VI, e 3º, §§ 2º e 3º, da Resolução Bacen nº 2.025/1993 - é obrigatória a completa identificação do depositante e a conferência, pela instituição financeira, da documentação hábil, com arquivamento e verificação da exatidão das informações;

(iii) arts. 1º, 2º, 4º e 7º da Resolução Bacen nº 4.753/2019 - as instituições devem verificar e validar identidade, qualificação e autenticidade das informações dos titulares, assegurando integridade e autenticidade dos documentos eletrônicos;

(iv) arts. 32, 39 e 39-B do Regulamento do Pix - os participantes devem zelar pela segurança das transações, rejeitando aquelas com fundada suspeita de fraude e realizando o bloqueio cautelar;

(v) arts. 186, 187 e 927, *caput* e parágrafo único, do Código Civil - a atividade bancária implica risco, configurando responsabilidade civil objetiva por eventuais fortuitos internos, com dever de indenizar por danos materiais e morais, diante da falha de segurança e do nexo causal.

Apresentadas as contrarrazões (e-STJ fls. 559-574 e 576-588), e admitido o recurso na origem, subiram os autos a esta Corte Superior.

É o relatório.

VOTO

A irresignação merece prosperar.

Na origem, MARIA RAIMUNDA INÁCIO DOS SANTOS ajuizou a presente demanda contra NU PAGAMENTOS S.A. (primeiro demandado), instituição na qual mantém sua conta-corrente, alegando, em síntese, ter sido vítima do denominado "golpe do bilhete premiado", tendo efetuado, na oportunidade, a transferência do valor de R$ 51.796,00 (cinquenta e um mil setecentos e noventa e seis reais), via PIX, para conta de terceiro mantida na instituição BANCO INTER S.A. (segundo demandado).

Documento eletrônico VDA55845044 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 13/04/2026 18:41:49
Código de Controle do Documento: 2ac584fd-a689-4bc6-8d20-d376c4a9ee9c

O magistrado de primeiro grau de jurisdição julgou procedente os pedidos formulados na inicial, estando assim redigida a parte dispositiva da sentença:

> *"(...) JULGO PROCEDENTE a ação, e assim o faço com resolução do mérito, nos termos do art. 487, inciso I, do CPC, para:*
> *I - CONDENAR os réus, solidariamente, a título de danos materiais, a indenizarem a parte autora no valor de R$ 51.796,00. Sobre os valores incidirão atualização monetária nos termos da Tabela Prática do Tribunal de Justiça desde a data do efetivo prejuízo (Súmula 43, do STJ), acrescidos de juros moratórios de 1% ao mês, desde a citação;*
> *II - CONDENAR os réus a pagarem, solidariamente, a título de danos morais, o valor de R$ 10.000,00 à autora, com a incidência de correção monetária a partir desta data (Súmula 362 do STJ) e juros legais de mora desde a citação" (e-STJ fls. 336-337).*

Na sequência, contudo, o Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) – do Tribunal de Justiça de São Paulo Tribunal de Justiça deu provimento às apelações interpostas pelas instituições demandadas para julgar improcedente a demanda.

Insere-se a presente demanda no contexto de mais uma variedade de fraude, denominada "golpe do bilhete premiado", em que o correntista é induzido a realizar transferências de numerário para contas de titularidade de estelionatários.

O Superior Tribunal de Justiça já decidiu, nos exatos termos da Súmula nº 479/STJ, que: "*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*".

Em tais casos, a responsabilidade da instituição financeira somente poderá ser afastada se comprovada a **inexistência de defeito na prestação do serviço** bancário ou a **culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro**, a teor do disposto no § 3º do art. 14 do CDC:

> *"§ 3º* ***O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar****:*
> *I - que, tendo prestado o serviço, o* ***defeito inexiste****;*
> *II - a* ***culpa exclusiva*** *do consumidor ou de terceiro."* (grifou-se)

Com efeito, de acordo com a abalizada doutrina de Antonio Herman Benjamin, "(...) ***não há responsabilidade civil por acidente de consumo quando inexiste defeito no produto ou no serviço***" (*Manual de direito do consumidor* [livro eletrônico]. Antonio Herman V. Benjamin, Claudia Lima Marques e Leonardo Roscoe Bessa, 5. ed., São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020 - grifou-se).

Vale também lembrar, conforme destacado na apreciação do Tema Repetitivo nº 466/STJ, que *"*(...) ***a culpa exclusiva de terceiros apta a elidir a responsabilidade objetiva do fornecedor é espécie do gênero fortuito externo****, assim entendido aquele* ***fato que não guarda relação de causalidade com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço****"* (grifou-se).

Na hipótese dos autos, a autora bem delimitou, na petição inicial, em quais pontos estaria a falha no serviço prestado pelas instituições demandadas:

> *"(...)*
> *O* ***BANCO NUBANK*** *demonstra a existência de falha nos seus serviços: i) pela forma como* ***o SAC não procedeu corretamente em***

Documento eletrônico VDA55845044 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 13/04/2026 18:41:49
Código de Controle do Documento: 2ac584fd-a689-4bc6-8d20-d376c4a9ee9c

***relação a comunicação da fraude para realizar imediatamente o bloqueio dos valores e instaurar o procedimento do MED na conta recebedora como determinado pelo regulamento do PIX**, salientando que a instituição financeira **demorou para realizar tais pedidos** em relação a transação impugnada; ii) pela **não detecção da atipicidade da operação realizada**, haja vista que a **conta poupança da autora jamais havia realizado uma operação via PIX em valores tão altos** (considerando o perfil da autora), **não tendo a instituição financeira NUBANK realizado nenhum bloqueio preventivo da operação ou contato com a autora** para cadastramento da conta recebedora dos valores ou ainda pela liberação/confirmação da operação;*

*O **BANCO INTER**, por sua vez, também apresenta falha na prestação de seus serviços notadamente pelo fato de que a respectiva fraude não seria realizada sem a contribuição da própria instituição financeira requerida, que **permitiu com a falha na prestação de serviço que o fraudador abrisse a respectiva conta bancária, recebesse o depósito e até mesmo movimentassem valores oriundos do respectivo golpe** que a autora foi vítima, além do respectivo **sistema do banco não ter funcionado regularmente no sentido de identificar as regras para bloqueio cautelar da operação realizada** via PIX" (e-STJ fls. 5-6 - grifou-se).*

As falhas na prestação de serviços imputadas pela autora a cada uma das instituições financeiras demandadas foi especifica e cuidadosamente examinada na sentença, atentando o seu prolator, precipuamente, para as obrigações normativas a elas impostas, nos termos da seguinte fundamentação:

"(...) depreende-se dos autos que restou incontroverso que a parte autora, aos 07/11/2022, foi vítima de estelionatários, sendo induzida, pelos criminosos, a transferir, via PIX, o valor de R$ 51.796,00, para a conta de Lucas Souza Silva (fl. 37).

Deflui ainda que a requerente intentou cancelar a transação diretamente com as instituições bancárias demandadas, mas não logrou êxito.

Por sua vez, as instituições bancárias defendem que todo o ocorrido se deu por culpa exclusiva da autora e de terceiros, pugnando que sejam reconhecidas as excludentes de ilicitude e afastadas as suas responsabilidades.

*Deve ser ponderado, de início, que **não se está aqui a responsabilizar a instituição bancária por uma situação que estivesse totalmente fora de seu controle**.*

*Pelo contrário, não obstante seja inegável a ocorrência de um fato lamentável, isto é, configurado um crime do qual a requerente foi vítima (que decorre da insegurança vivenciada pelo cidadão comum), é certo que **incumbia à fornecedora dos serviços bancários garantir mecanismos preventivos, no sentido de evitar que tais intentos criminosos seja bem-sucedidos, envolvendo vultosos valores de seus clientes**.*

*Portanto, muito embora os bancos requeridos defendam a total ausência de responsabilidade de sua parte e a culpa exclusiva da autora e de terceiros pelo ocorrido, é certo que **não poderiam ficar inertes frente a uma situação como esta, incumbindo a elas, ao disponibilizar seus serviços no mercado de consumo, garantir sua segurança**, o que encontra amparo na legislação consumerista vigente, em especial no artigo 4º, caput e alínea 'd' (que colocam a segurança de produtos e serviços como um dos objetivos da Política Nacional de Relações de Consumo), no artigo 6º (que trata a 'segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços' como um direito básico do consumidor) e no artigo 14, § 1º (a tratar sobre defeito no produto ou serviço, quando este 'não oferece a segurança que dele legitimamente se espera').*

*Nesta ordem, não se pode ignorar que foi realizada uma transação bancária no montante considerável de R$ 51.796,00, sendo que **a instituição financeira não se atentou à mudança repentina no perfil da movimentação da conta bancária da sua cliente**, uma idosa com 72 (setenta e dois) anos.*

*Caso o corréu NUBANK, casa bancária onde a autora mantém a sua conta, tivesse dispensada a devida atenção à **movimentação***

Documento eletrônico VDA55845044 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 13/04/2026 18:41:49
Código de Controle do Documento: 2ac584fd-a689-4bc6-8d20-d376c4a9ee9c

***repentina de alto valor, em total dissonância com a movimentação padrão da consumidora**, por certo, teria evitado a concretização da fraude.*

Cabia ao banco se cercar de maiores e mais eficientes cautelas atinentes às operações bancárias. Ainda, à vista do desvio de perfil, os sistemas de segurança do banco deveriam proceder ao bloqueio preventivo da operação, o que não foi feito.

(...)

*Aliás, ressalta-se o que dispõe o art. 39 do **Regulamento do PIX**:*

> *'Art. 39. Uma transação no âmbito do Pix deverá ser rejeitada pelo participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor quando:*
>
> *I - houver fundada suspeita de fraude;*
>
> *II - houver problemas na identificação do usuário recebedor.*
>
> *(...)*
>
> *Art. 39-B. Os recursos oriundos de uma transação no âmbito do Pix deverão ser bloqueados cautelarmente pelo participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor quando houver suspeita de fraude.*
>
> *§ 1º A avaliação de suspeita de fraude deve incluir:*
>
> *I - a quantidade de notificações de infração vinculadas ao usuário recebedor, à sua chave Pix e ao número da sua conta transacional;*
>
> *II - o tempo decorrido desde a abertura da conta transacional pelo usuário recebedor;*
>
> *III - o horário e o dia da realização da transação;*
>
> *IV - o perfil do usuário pagador, inclusive em relação à recorrência de transações entre os usuários; e*
>
> *V - outros fatores, a critério de cada participante.*
>
> *§ 2º O bloqueio cautelar deve ser efetivado simultaneamente ao crédito na conta transacional do usuário recebedor.*
>
> *§ 3º O participante prestador de serviço de pagamento deverá comunicar imediatamente ao usuário recebedor a efetivação do bloqueio cautelar.*
>
> *§ 4º O bloqueio cautelar durará no máximo 72 horas.*
>
> *§ 5º Durante o período em que os recursos estiverem bloqueados cautelarmente, o participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor deve avaliar se existem indícios que confiram embasamento à suspeita de fraude.*
>
> *§ 6º Concluída a avaliação de que trata o § 5º:*
>
> *I - os recursos serão devolvidos ao usuário pagador, nos termos do Mecanismo Especial de Devolução, de que trata a Seção II do Capítulo XI, caso se identifique fundada suspeita de fraude na transação; ou*
>
> *II - cessará imediatamente o bloqueio cautelar dos recursos, comunicando-se prontamente o usuário recebedor, nas hipóteses em que não forem identificados indícios de fraude na transação.*
>
> *§ 7º O bloqueio cautelar pode ser efetivado somente em contas transacionais de usuários pessoa natural, excluídos os empresários individuais.*
>
> *§ 8º A possibilidade de realização do bloqueio cautelar de que trata este artigo deverá constar do contrato firmado entre o usuário recebedor e o correspondente prestador de serviço de pagamento, mediante cláusula em destaque no corpo do instrumento contratual, ou por outro instrumento jurídico válido.*
>
> *§ 9º O usuário recebedor poderá solicitar a devolução do Pix em montante correspondente ao valor da transação original enquanto os recursos estiverem cautelarmente bloqueados.'*

*Como se vê claramente, **há a possibilidade de bloqueio cautelar das transações efetuadas via PIX, por ambos os bancos, tanto o emissor como o recebedor da ordem**.*

*Por esta razão, **houve efetiva falha na segurança do serviço prestado pelo banco, pois não se acautelou dos meios cabíveis a fim***

Documento eletrônico VDA55845044 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 13/04/2026 18:41:49
Código de Controle do Documento: 2ac584fd-a689-4bc6-8d20-d376c4a9ee9c

de garantir a lisura da movimentação em referência, sendo seu dever, na lucrativa e arriscada atividade que desempenha, investir em pesquisas para o aperfeiçoamento das tecnologias existentes, sempre visando a prestar um serviço de maior qualidade, com a segurança esperada pelos usuários.

O banco requerido, enquanto instituição que exerce profissionalmente a atividade de fornecimento de serviços relacionados ao sistema bancário, deve se cercar dos cuidados necessários para reforçar a confiabilidade de sua atuação.

É o que se tem visto nos dias atuais, em que, a fim de cumprirem adequadamente seu papel, as instituições bancárias - cientes de suas responsabilidades, principalmente como consequência da jurisprudência formada nos Tribunais pátrios - têm adotado, sob a regulamentação do Banco Central do Brasil, limites de utilização em determinados dias e horários e meios de suspensão de transações suspeitas e confirmação direta junto ao consumidor (por mensagem de texto, notificação por aplicativo ou mesmo ligação telefônica).

Por mais que se considere que a parte autora não tenha agido de forma prudente e que tenha contribuído para o resultado, não há que se falar em culpa exclusiva do consumidor capaz de excluir a responsabilidade dos requeridos.

Ato contínuo, mesmo informados sobre a fraude no dia seguinte (08/11/2022 fl. 316), preferiram a inércia, caracterizando-se a responsabilidade e, em consequência, o dever de indenizar dos bancos corréus.

Soma-se, no tocante à ***obrigação do banco destinatário dos valores desviados em relação à abertura de contas bancárias e medidas de controle de sua movimentação****, os artigos 2º e 4º da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN, in verbis:*

> *'Art. 2º As instituições referidas no art. 1º, para fins da abertura de conta de depósitos, devem adotar procedimentos e controles que permitam verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta e, quando for o caso, de seus representantes, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, inclusive mediante confrontação dessas informações com as disponíveis em bancos de dados de caráter público ou privado.*
>
> *(...)*
>
> *Art. 4º O contrato de prestação de serviços de conta de depósitos deverá dispor, no mínimo, sobre:*
>
> *I - os procedimentos para identificação e qualificação dos titulares da conta, observado o disposto no art. 2º;*
>
> *II - (...);*
>
> *III - as medidas de segurança para fins de movimentação da conta;'*

Não obstante, ***nada há nos autos a fim de demonstrar que os procedimentos realizados para a abertura da conta bancária beneficiária da fraude em discussão, nem mesmo informações ou extratos para verificação de sua movimentação e que possibilitaria aferir se estavam dentro ou fora do padrão do titular, bem assim quais os mecanismos de segurança foram aplicados, se o caso, objetivando identificar e evitar possíveis fraudes***.

Como é cediço, trata-se de procedimento utilizado pelos criminosos estelionatários que utiliza de conta bancária aberta em outro banco, muitas vezes por documentos falsos ou se utilizando de conta de 'laranjas', para receber o valor transferido, como geralmente acontece nestes casos.

Por conseguinte, há de se concluir pela responsabilidade da instituição financeira ao ***não comprovar a regularidade da abertura da conta, comportamento a conduzir ao entendimento de deficitária prestação dos serviços bancários****, daí decorrendo a responsabilidade da instituição financeira por não fornecer a segurança esperada pelo consumidor (art. 14, § 1º, do CDC), não comprovadas as excludentes de responsabilidade.*

Documento eletrônico VDA55845044 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 13/04/2026 18:41:49
Código de Controle do Documento: 2ac584fd-a689-4bc6-8d20-d376c4a9ee9c

Reforça-se que ***o banco não logrou êxito em comprovar quais foram as cautelas adotadas para a abertura da conta bancária, os documentos exibidos, as conferências das informações, medidas indispensáveis a dar segurança e credibilidade aos procedimentos realizados de forma eletrônica, inclusive para coibir a abertura de conta com documentação inidônea***.

Tratando-se de relação de consumo, a responsabilidade dos bancos é objetiva e solidária, de maneira que o elemento culpa é dispensável para a configuração da responsabilidade civil, bastando a presença do nexo de causalidade e o dano, a teor do que estabelecem os artigos 7º, § único e 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Inclusive em razão do teor da Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça, que assim estabelece: 'As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias'.

Portanto, constatada a falha na prestação dos serviços, no tocante aos danos materiais, no valor de R$ 51.796,00, condenar os réus, de forma solidária, a indenizarem a requerente" (e-STJ fls. 329-335 - grifou-se).

O acórdão recorrido, por seu turno, passando ao largo dos argumentos apresentados na exordial, limitou-se a examinar a conduta da autora e a atribuir-lhe culpa exclusiva pelo infortúnio, pelo simples fato de estar ela presente no momento em que a sua conta foi acessada e as transações foram efetuadas.

A jurisprudência desta Corte Superior, no entanto, tem reconhecido a responsabilidade objetiva dos bancos, e também das instituições de pagamento, tanto na hipótese de validação de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista, quanto na de inobservância dos deveres de cuidado que lhe são impostos na abertura e manutenção de contas.

Confiram-se, a propósito, os seguintes julgados:

"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.

Documento eletrônico VDA55845044 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 13/04/2026 18:41:49
Código de Controle do Documento: 2ac584fd-a689-4bc6-8d20-d376c4a9ee9c

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

"RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. DISPOSITIVOS CONSTITUCIONAIS. VIOLAÇÃO. ANÁLISE. IMPOSSIBILIDADE. CERCEAMENTO DE DEFESA. PREQUESTIONAMENTO. AUSÊNCIA. SÚMULA Nº 282/STF. GOLPE DO FALSO LEILÃO. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. CONTA DE DEPÓSITOS. CRIAÇÃO E MANUTENÇÃO. REGULAÇÃO. BANCO CENTRAL. DEVER DE OBSERVÂNCIA. SERVIÇO DEFEITUOSO. COMPROVAÇÃO. NECESSIDADE.
1. A controvérsia principal dos autos resume-se a saber se as instituições financeiras depositárias de valores provenientes da prática de atividades ilícitas podem ser responsabilizadas pela abertura e manutenção de contas utilizadas para esse fim.
(...)
4. 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.
5. 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.
6. Comprovando a instituição financeira que, ao abrir e manter contas bancárias, cumpriu com seu dever de verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, deve ser afastada a sua responsabilidade objetiva, porquanto inexistente defeito na prestação do serviço. Precedente.
7. Necessidade de definir com precisão o conceito de conta regularmente aberta, levando em consideração o dever legal e regulamentar atribuído às instituições financeiras de garantir segurança aos usuários em todas as suas operações e o risco inerente à atividade por elas desempenhada, sem descurar, ainda, da fixação do ônus de comprovar a regularidade do procedimento de abertura e manutenção da conta, considerando a incidência das normas de proteção ao direito do consumidor (Súmula nº 297/STJ) e a possibilidade de inversão do ônus probatório (art. 6º, VIII, do CDC).
8. ***No processo de verificação e validação da identidade e da qualificação dos titulares da conta, bem como da autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, podem ser detectadas diversas inconformidades que poderão ou não implicar a responsabilidade da instituição que validou a criação da conta e a manteve em plena atividade****.*
9. Ainda que seja regularmente admitida a abertura de contas por meios eletrônicos, sem a presença física de seus titulares ou representantes, esta deve ser encarada como uma estratégia operacional e mercadológica adotada por livre opção dos bancos, que devem suportar os riscos dela decorrentes.
10. A existência de contas em nome do próprio fraudador ou de outras às quais ele tenha acesso - contas essas que, bem ou mal, são abertas e mantidas pelas instituições financeiras - é o principal fator que possibilita atingir o resultado pretendido com prática dos mais variados tipos de golpes, daí exsurgindo, a depender sempre do caso concretamente examinado, a responsabilidade das entidades bancárias quando lhes faltar a necessária diligência no processo de abertura e manutenção dessas contas.
11. ***A título meramente exemplificativo, são circunstâncias que implicam a responsabilidade dos bancos: i) abertura de contas com o uso de documento falso (aí incluídas todas as formas de falsidade), ou por meio de documento extraviado, sem que o verdadeiro titular tenha conhecimento; ii) movimentação de contas, regularmente abertas, por terceiros estelionatários sem o conhecimento do titular, se comprovadas eventuais falhas de segurança associadas à atuação da instituição bancária, e iii) manutenção de contas com***

Documento eletrônico VDA55845044 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 13/04/2026 18:41:49
Código de Controle do Documento: 2ac584fd-a689-4bc6-8d20-d376c4a9ee9c

movimentações suspeitas, se comprovada a falta de atuação dos bancos no sentido de identificá-las e de tomar as providências necessárias para evitar o seu uso para fins ilícitos.

12. Na hipótese, não tendo o autor se desincumbido de comprovar a existência de falha na prestação do serviço nem insistido no pedido de inversão do ônus probatório, deve ser confirmada a improcedência do pedido formulado na demanda, haja vista a ausência de elementos nos autos capazes de demonstrar que o serviço prestado era defeituoso.

13. Recurso especial parcialmente conhecido e não provido" (REsp 2.222.137/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 7/10/2025, DJEN de 13/10/2025 - grifou-se).

No caso em apreço, portanto, impõe-se a reforma do acórdão recorrido para alinhá-lo à orientação firmada pelo Superior Tribunal de Justiça.

Ante o exposto, dou provimento ao recurso especial para julgar procedentes os pedidos formulados na demanda, nos termos da fundamentação apresentada na sentença de primeiro grau de jurisdição, inclusive com os critérios de fixação da sucumbência nela estabelecidos.

Na hipótese, não cabe a majoração dos honorários sucumbenciais prevista no art. 85, § 11, do Código de Processo Civil.

É o voto.

Documento eletrônico VDA55845044 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 13/04/2026 18:41:49
Código de Controle do Documento: 2ac584fd-a689-4bc6-8d20-d376c4a9ee9c

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO
TERCEIRA TURMA

REsp 2.208.208 / SP

Número Registro: 2025/0131239-3 **PROCESSO ELETRÔNICO**

Número de Origem:
10083891720238260562

Sessão Virtual de 05/05/2026 a 11/05/2026

Relator

Exmo. Sr. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA

Presidente da Sessão

Exma. Sra. Ministra DANIELA TEIXEIRA

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. ROGÉRIO DE PAIVA NAVARRO

Secretário

Bela. MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA

AUTUAÇÃO

RECORRENTE	:	MARIA RAIMUNDA INACIO DOS SANTOS
ADVOGADOS	:	FABRICIO SICCHIEROLLI POSOCCO - SP154463
		ANDREWS VERAS FERRUCCIO - SP336709
RECORRIDO	:	NU PAGAMENTOS S.A. - INSTITUICAO DE PAGAMENTO
ADVOGADO	:	FABIO RIVELLI - SP297608
RECORRIDO	:	BANCO INTERMEDIUM SA
ADVOGADOS	:	RENATO CHAGAS CORREA DA SILVA - MS005871
		RENATO CHAGAS CORREA DA SILVA - SP396604

ASSUNTO : DIREITO DO CONSUMIDOR - CONTRATOS DE CONSUMO - BANCÁRIOS

TERMO

A TERCEIRA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 05/05/2026 a 11/05/2026, por unanimidade, decidiu dar provimento ao recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Documento eletrônico VDA56639793 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): SISTEMA JUSTIÇA - SERVIÇOS AUTOMÁTICOS, Assinado em: 12/05/2026 00:43:01
Código de Controle do Documento: 6b56cf81-8cbe-4821-b704-3eba95f2423f

Os Srs. Ministros Daniela Teixeira, Nancy Andrighi e Humberto Martins votaram com o Sr. Ministro Relator. Presidiu o julgamento a Sra. Ministra Daniela Teixeira. Não participou do julgamento o Sr. Ministro Moura Ribeiro.

Brasília, 11 de maio de 2026

Documento eletrônico VDA56639793 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): SISTEMA JUSTIÇA - SERVIÇOS AUTOMÁTICOS, Assinado em: 12/05/2026 00:43:01
Código de Controle do Documento: 6b56cf81-8cbe-4821-b704-3eba95f2423f