



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2211203 - SP(2025/0149286-7)

RELATORA : MINISTRA DANIELA TEIXEIRA
RECORRENTE : BANCO DO BRASIL SA
ADVOGADO : MARLON SOUZA DO NASCIMENTO - SP422271
RECORRIDO : ROSE RITA DE CASSIA NARCISO AVELLA
ADVOGADOS : ISABEL CRISTINA SARTORI - SP125923
MARIA ANGELA RAMALHO SALUSSOLIA - SP174445

EMENTA

DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE E INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C OBRIGAÇÃO DE NÃO FAZER E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. GOLPE DA MAQUININHA. FRAUDE EM CARTÃO DE CRÉDITO. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. PREQUESTIONAMENTO. SÚMULAS 7 E 83/STJ. RECURSO ESPECIAL NÃO CONHECIDO.

I. Caso em exame

1. *O recurso especial*. Recurso especial interposto por instituição financeira, com fundamento no art. 105, III, alíneas "a" e "c", da Constituição Federal, contra acórdão que deu provimento à apelação da consumidora em ação declaratória de nulidade e inexigibilidade de débito c/c obrigação de não fazer e indenização por dano moral, decorrente de fraude conhecida como "golpe da maquininha", envolvendo operações realizadas com cartão e senha da autora mediante engano.

2. *Fato relevante*. Tribunal de origem reconheceu falha na prestação do serviço bancário, por operações realizadas em curto espaço de tempo, com valores elevados e incompatíveis com o perfil da consumidora, sem acionamento do sistema de segurança da instituição financeira, declarando a inexigibilidade dos débitos, afastando a culpa da vítima, e fixando indenização por danos morais em R\$ 5.000,00, em razão da vulnerabilidade da autora, pessoa idosa, e dos descontos indevidos.

3. *As alegações recursais*. Recorrente sustenta: (i) violação ao art. 337, XI, do CPC, por não reconhecimento de ilegitimidade passiva, diante de fraude praticada por terceiro; (ii) violação ao art. 6º, VIII, do CDC, por indevida inversão do ônus da prova; (iii) violação ao art. 14, caput e § 3º, II, do CDC, por afastamento da excludente de culpa exclusiva da vítima; e (iv) violação ao art. 927, caput e parágrafo único, do Código Civil, por ausência de nexo causal e de dever de indenizar, alegando fortuito externo.

II. Questão em discussão

4. A questão em discussão consiste em saber se é possível o conhecimento do recurso especial, à luz: (i) da alegada violação aos arts. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor e 927, caput, do Código Civil, não debatidos pela Corte de origem; (ii) da existência de acórdão recorrido alinhado à jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça quanto à responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes em operações bancárias atípicas ou incompatíveis com o perfil do consumidor (golpe da maquininha); (iii) da necessidade de revolvimento do conjunto fático-probatório para afastar a conclusão de falha na prestação do serviço, incompatibilidade das operações com o perfil da consumidora, descumprimento do ônus probatório e existência de danos morais; (iv) e da pretensão de conhecimento do recurso pela alínea "c" do art. 105, III, da Constituição Federal quando o alegado dissídio jurisprudencial se apoia em fatos, e não na interpretação da lei federal.

III. Razões de decidir

5. Constata-se a ausência de prequestionamento específico dos arts. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor e 927, *caput*, do Código Civil, pois o Tribunal de origem não analisou a controvérsia sob o enfoque desses dispositivos, o que impede o conhecimento do recurso especial quanto a tais alegações, nos termos das Súmulas 282 e 356 do STF.

6. Verifica-se que o acórdão recorrido adotou entendimento em consonância com a orientação consolidada do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias quando há validação de transações atípicas ou incompatíveis com o perfil de consumo do cliente, caracterizando falha na prestação do serviço e violação do dever de segurança, o que atrai a incidência da Súmula 83/STJ.

7. A conclusão da Corte de origem quanto à existência de falha na prestação do serviço, à atipicidade das operações frente ao perfil da consumidora, ao descumprimento do ônus probatório pela instituição financeira e à configuração dos danos morais decorreu de análise do conjunto fático-probatório dos autos, sendo vedado ao Superior Tribunal de Justiça reexaminar tais premissas em recurso especial, à luz da Súmula 7/STJ.

8. A pretensão de infirmar a responsabilidade da instituição financeira e afastar a condenação por danos morais, bem como de reconhecer excludente de responsabilidade ou ilegitimidade passiva, demandaria o revolvimento das provas relativas à dinâmica das transações, ao perfil de consumo da autora e aos transtornos suportados, o que igualmente encontra óbice na Súmula 7/STJ.

IV. Dispositivo

9. Recurso especial não conhecido.

ACÓRDÃO

Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, acordam os Ministros da TERCEIRA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de

07/04/2026 a 13/04/2026, por unanimidade, não conhecer do recurso, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora.

Os Srs. Ministros Nancy Andrigli, 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 abril de 2026.

Ministra Daniela Teixeira
Relatora



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2211203 - SP(2025/0149286-7)

RELATORA : MINISTRA DANIELA TEIXEIRA
RECORRENTE : BANCO DO BRASIL SA
ADVOGADO : MARLON SOUZA DO NASCIMENTO - SP422271
RECORRIDO : ROSE RITA DE CASSIA NARCISO AVELLA
ADVOGADOS : ISABEL CRISTINA SARTORI - SP125923
MARIA ANGELA RAMALHO SALUSSOLIA - SP174445

EMENTA

DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE E INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C OBRIGAÇÃO DE NÃO FAZER E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. GOLPE DA MAQUININHA. FRAUDE EM CARTÃO DE CRÉDITO. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. PREQUESTIONAMENTO. SÚMULAS 7 E 83/STJ. RECURSO ESPECIAL NÃO CONHECIDO.

I. Caso em exame

1. *O recurso especial.* Recurso especial interposto por instituição financeira, com fundamento no art. 105, III, alíneas "a" e "c", da Constituição Federal, contra acórdão que deu provimento à apelação da consumidora em ação declaratória de nulidade e inexigibilidade de débito c/c obrigação de não fazer e indenização por dano moral, decorrente de fraude conhecida como "golpe da maquininha", envolvendo operações realizadas com cartão e senha da autora mediante engano.

2. *Fato relevante.* Tribunal de origem reconheceu falha na prestação do serviço bancário, por operações realizadas em curto espaço de tempo, com valores elevados e incompatíveis com o perfil da consumidora, sem acionamento do sistema de segurança da instituição financeira, declarando a inexigibilidade dos débitos, afastando a culpa da vítima, e fixando indenização por danos morais em R\$ 5.000,00, em razão da vulnerabilidade da autora, pessoa idosa, e dos descontos indevidos.

3. *As alegações recursais.* Recorrente sustenta: (i) violação ao art. 337, XI, do CPC, por não reconhecimento de ilegitimidade passiva, diante de fraude praticada por terceiro; (ii) violação ao art. 6º, VIII, do CDC, por indevida inversão do ônus da prova; (iii) violação ao art. 14, caput e § 3º, II, do CDC, por afastamento

da excludente de culpa exclusiva da vítima; e (iv) violação ao art. 927, caput e parágrafo único, do Código Civil, por ausência de nexo causal e de dever de indenizar, alegando fortuito externo.

II. Questão em discussão

4. A questão em discussão consiste em saber se é possível o conhecimento do recurso especial, à luz: (i) da alegada violação aos arts. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor e 927, caput, do Código Civil, não debatidos pela Corte de origem; (ii) da existência de acórdão recorrido alinhado à jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça quanto à responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes em operações bancárias atípicas ou incompatíveis com o perfil do consumidor (golpe da maquininha); (iii) da necessidade de revolvimento do conjunto fático-probatório para afastar a conclusão de falha na prestação do serviço, incompatibilidade das operações com o perfil da consumidora, descumprimento do ônus probatório e existência de danos morais; (iv) e da pretensão de conhecimento do recurso pela alínea "c" do art. 105, III, da Constituição Federal quando o alegado dissídio jurisprudencial se apoia em fatos, e não na interpretação da lei federal.

III. Razões de decidir

5. Constata-se a ausência de prequestionamento específico dos arts. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor e 927, *caput*, do Código Civil, pois o Tribunal de origem não analisou a controvérsia sob o enfoque desses dispositivos, o que impede o conhecimento do recurso especial quanto a tais alegações, nos termos das Súmulas 282 e 356 do STF.

6. Verifica-se que o acórdão recorrido adotou entendimento em consonância com a orientação consolidada do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias quando há validação de transações atípicas ou incompatíveis com o perfil de consumo do cliente, caracterizando falha na prestação do serviço e violação do dever de segurança, o que atrai a incidência da Súmula 83/STJ.

7. A conclusão da Corte de origem quanto à existência de falha na prestação do serviço, à atipicidade das operações frente ao perfil da consumidora, ao descumprimento do ônus probatório pela instituição financeira e à configuração dos danos morais decorreu de análise do conjunto fático-probatório dos autos, sendo vedado ao Superior Tribunal de Justiça reexaminar tais premissas em recurso especial, à luz da Súmula 7/STJ.

8. A pretensão de infirmar a responsabilidade da instituição financeira e afastar a condenação por danos morais, bem como

de reconhecer excludente de responsabilidade ou ilegitimidade passiva, demandaria o revolvimento das provas relativas à dinâmica das transações, ao perfil de consumo da autora e aos transtornos suportados, o que igualmente encontra óbice na Súmula 7/STJ.

IV. Dispositivo

9. Recurso especial não conhecido.

RELATÓRIO

Trata-se de recurso especial interposto por BANCO DO BRASIL S/A com fundamento no art. 105, inciso III, alíneas "a" e "c", da Constituição Federal, contra acórdão que deu provimento à apelação da ora recorrida, assim ementado (e-STJ fl. 330):

APELAÇÃO. Ação declaratória de nulidade e inexigibilidade de débito c/c obrigação de não fazer e indenização por dano moral com pedido de tutela de urgência. Bancários. Sentença de Improcedência. Inconformismo. Acolhimento. Golpe da maquininha. Operações realizadas com cartão e senha da Autora mediante engano. Falha na prestação do serviço configurada. Operações incompatíveis com o perfil da consumidora. Descumprimento do ônus probatório pelo Banco Réu (art. 373, II, do Código de Processo Civil). Inexistência do débito, sendo de rigor a restituição dos descontos efetuados na conta da Autora, de forma simples. Má prestação dos serviços bancários. Responsabilidade objetiva do Banco Réu. Inteligência do art. 186 do Código Civil e art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, bem como da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Vulnerabilidade da consumidora, que é idosa. Danos morais configurados. Indenização fixada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) que se mostra razoável e proporcional a reprimir o ato, sem aviltar ou implicar em enriquecimento de quem a recebe. Abuso configurado, a permitir a responsabilização por força do ato ilícito praticado. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO, para determinar a restituição simples do indébito e fixar o valor da condenação a título de danos morais em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Opostos embargos de declaração pela recorrida, foram acolhidos, nos termos da seguinte ementa (e-STJ fl. 426):

EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. Ação declaratória de nulidade e inexigibilidade de débito c/c obrigação de não fazer e indenização por dano moral com Pedido de tutela de urgência. Bancários. Acórdão que deu provimento ao Recurso para determinar a restituição simples do indébito e fixar o valor da condenação a título de danos morais em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Omissão configurada. Não há pedido de restituição do indébito, mas apenas de declaração de inexigibilidade do débito. Portanto, de rigor seja declarada a inexigibilidade do débito e de seus consectários. EMBARGOS ACOLHIDOS para declarar a

inexigibilidade dos valores lançados e cobrados na fatura do cartão de crédito da Autora, bem como dos consectários (juros, multa, correção monetária e outros lançamentos decorrentes da fraude).

Segundo a parte recorrente, o recurso preenche os requisitos necessários ao conhecimento e provimento, argumentando, em síntese, violação aos artigos 337, XI, do CPC, por não reconhecimento de sua ilegitimidade passiva diante de fraude praticada por terceiro; 6º, VIII, do CDC, por indevida inversão do ônus da prova; 14, *caput* e § 3º, II, do CDC, por afastamento da excludente de culpa exclusiva da vítima; e 927, *caput* e parágrafo único, do Código Civil, por inexistência de nexo causal e de dever de indenizar, sustentando tratar-se de fortuito externo.

Intimada nos termos do art. 1.030, do Código de Processo Civil, a parte recorrida 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.

No presente processo, a parte afirma, em suma, que estão presentes os requisitos para o conhecimento e provimento de seu recurso.

Ocorre, contudo, que a questão já foi enfrentada pelo acórdão recorrido, que analisou detidamente todas as questões jurídicas postas.

Na hipótese, ao examinar o tema, o Tribunal de origem concluiu que as transações realizadas no cartão de crédito da autora decorreram de fraude (“golpe da maquininha”), configurando falha na prestação do serviço bancário, **pois as operações, efetuadas em curto espaço de tempo e em valores elevados, mostraram-se incompatíveis com o perfil da consumidora, sem que o sistema de segurança da instituição financeira tivesse sido acionado**. Reconheceu, assim, a responsabilidade objetiva do banco, com fundamento no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e na Súmula 479 do STJ, bem como a negligência da instituição nos termos do art. 186 do Código Civil, destacando o descumprimento do ônus probatório previsto no art. 373, II, do CPC.

Em razão disso, declarou a inexigibilidade dos débitos e determinou a restituição simples dos valores descontados, afastando eventual exclusão de responsabilidade sob o argumento de culpa da vítima. Por outro lado, reconheceu a ocorrência de danos morais, considerando a vulnerabilidade da autora, pessoa idosa, e os transtornos decorrentes dos descontos indevidos, fixando a indenização em R\$ 5.000,00 com base nos critérios da razoabilidade e proporcionalidade.

Inicialmente, a análise do teor do acórdão recorrido indica que os arts. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor e 927, *caput*, do Código Civil — não foram debatidos pela Corte de origem, inexistindo enfrentamento específico quanto à alegada indevida inversão do ônus da prova ou quanto à suposta ausência dos pressupostos da responsabilidade civil **com fundamento nesses dispositivo legais**.

É certo que, por força constitucional (art. 105, III, da CRFB/88), ao Superior Tribunal de Justiça somente é dado o julgamento em recurso especial "das causas decididas, em única ou última instância", uma vez que, presente a finalidade revisional da insurgência recursal, não se mostra viável o pronunciamento originário a respeito de matérias ainda não discutidas na origem.

Destarte, "a falta de prequestionamento da matéria suscitada no recurso especial impede seu conhecimento, a teor da Súmula nº 282/STF." (AgInt no AREsp n. 2.582.153/DF, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 26/8/2024, DJe de 29/8/2024.)

No mesmo sentido:

PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE COBRANÇA. INDENIZAÇÃO SECURITÁRIA. OMISSÃO, CONTRADIÇÃO OU OBSCURIDADE. VIOLAÇÃO DOS ARTS. 489 E 1022 DO CPC/15. INOCORRÊNCIA. REEXAME DE FATOS E PROVAS E INTERPRETAÇÃO DE CLÁUSULAS CONTRATUAIS. INADMISSIBILIDADE. SÚMULAS 5 E 7/STJ. PREQUESTIONAMENTO. AUSÊNCIA. SÚMULAS 282 E 356/STF. FUNDAMENTO DO ACÓRDÃO NÃO IMPUGNADO. SÚMULA 283/STF. DECISÃO MANTIDA.

(...)

5. A ausência de decisão acerca dos dispositivos legais indicados como violados e dos argumentos invocados pelo recorrente impede o conhecimento do recurso especial (súmulas 282 e 356/STF).

6. A existência de fundamento do acórdão recorrido não impugnado - quando suficiente para a manutenção de suas conclusões - impede a apreciação do recurso especial.

6. Agravo interno não provido.

(AgInt no AREsp n. 2.228.031/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 28/8/2023, DJe de 30/8/2023.)

DIREITO PROCESSUAL PENAL. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. OPERAÇÃO ENTERPRISE. PEDIDO DE RESTITUIÇÃO. BEM QUE AINDA INTERESSA AO PROCESSO. POSSIBILIDADE DE PERDIMENTO. INVIABILIDADE DO REEXAME DE FATOS E PROVAS. SÚMULA 7, STJ. TESE DE VIOLAÇÃO AO ART. 49-A, CC. FATOS CRIMINOSOS ATRIBUÍDOS AO ADMINISTRADOR DA EMPRESA. POSSIBILIDADE DE CONSTRIÇÃO DE BENS DE PESSOA JURÍDICA SUPOSTAMENTE UTILIZADA NA LAVAGEM DE CAPITAIS. PRECEDENTES.

VIOLAÇÃO AO ART. 156, CPP. AUSÊNCIA DE PREQUESTIONAMENTO. SÚMULA N. 282, STF.

I - É inviável o reexame de fatos e provas para afastar as conclusões do Tribunal a quo de que há fortes indícios de que foram utilizados recursos decorrentes de atividades criminosas para adquirir o veículo sobre o qual versa o pedido de restituição.

Incidência da Súmula n. 7, STJ.

II - Segundo a jurisprudência desta Corte, é possível determinar a constrição de bens de pessoas jurídicas quando houver indícios de que elas tenham sido utilizadas para a prática delitiva ou para ocultar ativos decorrentes de atividades ilícitas. Precedentes.

III - Para que se configure o prequestionamento, há que se extrair do acórdão recorrido pronunciamento sobre as teses jurídicas em torno do dispositivo legal tido como violado, a fim de que se possa, na instância especial, abrir discussão sobre a correta aplicação da lei federal.

IV - No caso sob exame, não se verificou, a partir da leitura dos acórdãos recorridos, discussão efetiva acerca do ônus da prova e do art. 156 do Código de Processo Penal, de modo que deve ser mantido o óbice da Súmula n. 282, STF.

Agravo regimental desprovido.

(AgRg no AREsp 2333928 / PR, RELATOR Ministro MESSOD AZULAY NETO, QUINTA TURMA, DATA DO JULGAMENTO 04/06/2024, DATA DA PUBLICAÇÃO/FONTE DJe 07/06/2024)

Dessa forma, "para que se tenha por satisfeito o requisito do prequestionamento, "há que se extrair do acórdão recorrido pronunciamento sobre as teses jurídicas em torno dos dispositivos legais tidos como violados, a fim de que se possa, na instância especial, abrir discussão sobre determinada questão de direito, definindo-se, por conseguinte, a correta interpretação da legislação federal" (AgInt no AREsp 1.487.935/SP, 4ª Turma, DJe 04/02/2020)." (AgInt no REsp n. 1.815.548/AM, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 4/5/2020, DJe de 7/5/2020.)

Ainda, a análise dos autos indica que a Corte de origem adotou entendimento alinhado ao perfilhado pela jurisprudência desta Corte, o que atrai a incidência do comando da Súmula n. 83 deste Superior Tribunal de Justiça ("não se conhece do recurso especial pela divergência, quando a orientação do Tribunal se firmou no mesmo sentido da decisão recorrida").

Com efeito, este Superior Tribunal de Justiça possui entendimento consolidado no sentido de que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes praticadas no âmbito das operações bancárias quando há validação de transações manifestamente atípicas ou incompatíveis com o perfil de consumo do cliente, circunstância que evidencia defeito na prestação do serviço e violação do dever de segurança inerente à atividade bancária.

Assim, a ausência de mecanismos eficazes capazes de identificar, bloquear ou submeter a validação reforçada operações suspeitas ou destoantes do padrão de movimentação do consumidor caracteriza falha na prestação do serviço, atraindo a responsabilidade da instituição financeira pelos prejuízos suportados pelo cliente.

No caso dos autos, o Tribunal de origem reconheceu, a partir da análise do conjunto fático-probatório, que as transações questionadas eram incompatíveis com o perfil de movimentação do correntista, circunstância que impunha à instituição financeira a adoção de mecanismos de verificação e prevenção de fraude, os quais não foram adequadamente empregados.

Desse modo, ao concluir pela responsabilidade da instituição financeira, o acórdão recorrido decidiu em consonância com a orientação firmada por esta Corte Superior, o que atrai a incidência da Súmula n. 83/STJ.

Nesse sentido:

RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. DISPOSITIVOS CONSTITUCIONAIS. VIOLAÇÃO. ANÁLISE. IMPOSSIBILIDADE. INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL. FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. OPERAÇÕES REALIZADAS. CIRCUNSTÂNCIAS. ANÁLISE. NECESSIDADE. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO CONFIGURADO.

1. A controvérsia dos autos resume-se a saber se as instituições de pagamento, à semelhança das 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. Nos termos do art. 105, III, da Constituição Federal, não compete a esta Corte o exame de suposta violação de dispositivos constitucionais, ainda que para fins de prequestionamento, sob pena de invasão da competência atribuída ao Supremo Tribunal Federal.

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. 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.

5. A responsabilidade das instituições de pagamento, e de todos aqueles que integram os denominados arranjos de pagamento, 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. Constitui atribuição das instituições financeiras, e de todas aquelas que participam dos denominados arranjos de pagamento, 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.

7. 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.

8. Uma vez comprovada a hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira ou instituição de pagamento, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos.

Hipótese descartada no caso concretamente examinado.

9. 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 o 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; 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.

10. 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 e das instituições de pagamento.

11. Hipótese em que a) todas as operações bancárias, em um total de 14 (quatorze), foram realizadas no mesmo dia; b) a conta era utilizada como uma espécie de poupança, com pouquíssimas movimentações, e c) as transações realizadas fogem do perfil de consumo do correntista.

12. Recurso especial provido.

Por fim, a insurgência recursal não pode ser conhecida, pois a controvérsia trazida à apreciação desta Corte demanda, necessariamente, o revolvimento do acervo fático-probatório dos autos, o que encontra óbice na Súmula 7 do Superior Tribunal de Justiça.

Com efeito, a conclusão adotada pelo Tribunal de origem quanto à configuração da falha na prestação do serviço, à incompatibilidade das operações com o perfil da consumidora, ao descumprimento do ônus probatório pelo banco e à existência de danos morais indenizáveis decorreu da análise do conjunto probatório, que evidenciou a realização de transações sucessivas em curto intervalo de tempo, sem acionamento do sistema de segurança da instituição financeira, bem como os transtornos suportados pela autora, pessoa idosa, não sendo possível revisar tais premissas sem incursão na seara fático-probatória, providência vedada em recurso especial.

Desse modo, para infirmar tal entendimento e afastar a conclusão quanto à existência de falha na prestação do serviço e à configuração dos danos morais, seria imprescindível o reexame dos elementos fáticos e probatórios que embasaram a decisão da instância ordinária — especialmente quanto à dinâmica das transações, ao perfil da consumidora e aos transtornos suportados — providência vedada em sede de recurso especial, nos termos da Súmula 7 do Superior Tribunal de Justiça.

No mesmo sentido:

RECURSO ESPECIAL. CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. FRAUDE. DESCONTO INDEVIDO. COMPROVAÇÃO DO DANO SOFRIDO. NECESSIDADE. REEXAME DE PROVAS. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA Nº 7/STJ.

1. Nos termos da orientação firmada nesta Corte, a fraude bancária, ensejadora da contratação de empréstimo, por si só, não é suficiente para configurar o dano moral, havendo necessidade de estar aliada a circunstâncias agravantes. Precedentes.

2. A modificação das conclusões tomadas pelas instâncias ordinárias demandaria o revolvimento do acervo fático-probatório dos autos, o que se mostra inviável ante a natureza excepcional da via eleita, a teor do enunciado da Súmula nº 7/STJ.

3. Recurso especial não provido.

(REsp n. 2.123.485/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 5/5/2025, DJEN de 9/5/2025.)

PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO FRAUDULENTO. PRETENSÃO RECURSAL DE RECONHECIMENTO DE DANOS MORAIS. NÃO CABIMENTO. CORRENTISTA QUE PERMANECEU COM O VALOR DO EMPRÉSTIMO FRAUDULENTO. AUSÊNCIA DE DEMONSTRAÇÃO DE CONSEQUÊNCIAS INDICATIVAS DE OFENSA A HONRA E IMAGEM. SÚMULA 7 DO STJ. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL NÃO CONHECIDO. AUSÊNCIA DE INDICAÇÃO DA NORMA JURÍDICA QUE SUPOSTAMENTE RECEBEU INTERPRETAÇÃO DIVERGENTE. DISSÍDIO APOIADO EM FATOS E NÃO NA INTERPRETAÇÃO DA LEI. RECURSO ESPECIAL CONHECIDO EM PARTE E, NESSA EXTENSÃO, DESPROVIDO.

1. Cinge-se a controvérsia em definir sobre a possibilidade de concessão de indenização por danos morais pela ocorrência de empréstimo consignado fraudulento em benefício previdenciário de pessoa idosa.

2. A jurisprudência desta Corte Superior orienta-se no sentido de que a fraude bancária, por si só, não autoriza a indenização por danos morais, devendo ser demonstrada a sua ocorrência, no caso concreto.

3. Hipótese em que as instâncias ordinárias reconheceram a inoccorrência de dano moral. Correntista que permaneceu com o valor do empréstimo contratado fraudulentamente (R\$ 4.582,15). Pretensão que configura comportamento contraditório de sua parte. Ausência de maiores consequências indicativas de ofensa a honra ou imagem.

4. A alteração do entendimento importaria em revolvimento de matéria fática, atraindo a incidência da Súmula 7 do STJ.

5. Divergência jurisprudencial não conhecida. Razões recursais sem indicação da norma legal a que teria sido dada interpretação divergente. Dissídio apoiado em fatos e não na interpretação da lei, atraindo também a incidência da mencionada Súmula 7 do STJ.

6. Por outro lado, o fato de a vítima do empréstimo fraudulento se tratar de pessoa idosa não autoriza o reconhecimento automático da pretendida indenização por danos morais.

7. Ausência de demonstração de que a condição de pessoa idosa potencializou as chances de ser vítima do ato ilícito, ou, ainda, acarretou maiores dissabores e/ou sequelas de ordem moral, a autorizar eventual reparação.

8. Recurso especial parcialmente conhecido e, nessa extensão, desprovido.

(REsp n. 2.161.428/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, relator para acórdão Ministro Moura Ribeiro, Terceira Turma, julgado em 11/3/2025, DJEN de 4/4/2025.)

Ademais, é certo que: "A jurisprudência desta Corte firmou o entendimento de que não é possível o conhecimento do apelo nobre interposto pela divergência, na hipótese em que o dissídio é apoiado em fatos, e não na interpretação da lei. Isso porque a Súmula n. 7 do STJ também se aplica aos recursos especiais interpostos pela alínea c do permissivo constitucional." (AgInt no AREsp n. 2.662.008/BA, relator Ministro Moura Ribeiro, Terceira Turma, julgado em 24/2/2025, DJEN de 28/2/2025.)

Além disso, é certo que: "A jurisprudência desta Corte firmou o entendimento de que não é possível o conhecimento do apelo nobre interposto pela divergência, na hipótese em que o dissídio é apoiado em fatos, e não na interpretação da lei. Isso porque a Súmula n. 7 do STJ também se aplica aos recursos especiais interpostos pela alínea c do permissivo constitucional." (AgInt no AREsp n. 2.662.008/BA, relator Ministro Moura Ribeiro, Terceira Turma, julgado em 24/2/2025, DJEN de 28/2/2025.)

Ante o exposto, **não conheço** do recurso especial.

Caso exista nos autos prévia fixação de honorários advocatícios pelas instâncias de origem, determino sua majoração em desfavor da parte recorrente, no importe de 2% sobre o valor já arbitrado, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, observados, se aplicáveis, os limites percentuais previstos nos §§ 2º e 3º do referido dispositivo legal, bem como eventual concessão da gratuidade da justiça.

É o voto.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO TERCEIRA TURMA

REsp 2.211.203 / SP
PROCESSO ELETRÔNICO

Número Registro: 2025/0149286-7

Número de Origem:
10014587220238260020

Sessão Virtual de 07/04/2026 a 13/04/2026

Relator

Exma. Sra. Ministra DANIELA TEIXEIRA

Presidente da Sessão

Exma. Sra. Ministra DANIELA TEIXEIRA

Secretário

Bela. MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : BANCO DO BRASIL SA

ADVOGADO : MARLON SOUZA DO NASCIMENTO - SP422271

RECORRIDO : ROSE RITA DE CASSIA NARCISO AVELLA

ADVOGADOS : ISABEL CRISTINA SARTORI - SP125923

MARIA ANGELA RAMALHO SALUSSOLIA - SP174445

ASSUNTO : DIREITO DO CONSUMIDOR - CONTRATOS DE CONSUMO - BANCÁRIOS

TERMO

A TERCEIRA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 07/04/2026 a 13/04/2026, por unanimidade, decidiu não conhecer do recurso, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora.

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

Brasília, 13 de abril de 2026