



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 2949395 - RJ(2025/0193972-4)

RELATOR : **MINISTRO RAUL ARAÚJO**
AGRAVANTE : **BANCO DO BRASIL SA**
ADVOGADOS : **MARLON SOUZA DO NASCIMENTO - RJ133758**
: **DIEGO MONTEIRO BAPTISTA - RJ153999**
AGRAVADO : **GISELA LARA DA COSTA**
ADVOGADO : **CLÁUDIO GOMES DE OLIVEIRA - RJ071242**

EMENTA

PROCESSUAL CIVIL E CONSUMIDOR. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. FRAUDE BANCÁRIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DIVERSAS TRANSAÇÕES ESTRANHAS AO PERFIL DE CONSUMO. AGRAVO CONHECIDO. RECURSO ESPECIAL NÃO PROVIDO.

1. *"As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno"* (REsp 1.197.929/PR, Relator Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, Segunda Seção, julgado em 24/8/2011, DJe de 12/9/2011).

2. No caso, a Corte de origem concluiu que a consumidora foi vítima de golpe em seu cartão de crédito, consubstanciado em diversas transações estranhas a seu perfil de consumo. Destacou que ocorreram 9 (nove) transações em curto espaço de tempo, em valores consideravelmente acima dos efetuados pela consumidora, circunstância apta a configurar falha no sistema interno de segurança da instituição financeira, implicando o dever de indenizar.

3. Agravo conhecido. Recurso especial não provido.

ACÓRDÃO

Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, acordam os Ministros da QUARTA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 12/05/2026 a 18/05/2026, por unanimidade, negar provimento ao recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

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

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

Brasília, 18 de maio de 2026.

Ministro RAUL ARAÚJO
Relator



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 2949395 - RJ(2025/0193972-4)

RELATOR : MINISTRO RAUL ARAÚJO
AGRAVANTE : BANCO DO BRASIL SA
ADVOGADOS : MARLON SOUZA DO NASCIMENTO - RJ133758
DIEGO MONTEIRO BAPTISTA - RJ153999
AGRAVADO : GISELA LARA DA COSTA
ADVOGADO : CLÁUDIO GOMES DE OLIVEIRA - RJ071242

EMENTA

PROCESSUAL CIVIL E CONSUMIDOR. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. FRAUDE BANCÁRIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DIVERSAS TRANSAÇÕES ESTRANHAS AO PERFIL DE CONSUMO. AGRAVO CONHECIDO. RECURSO ESPECIAL NÃO PROVIDO.

1. *"As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno"* (REsp 1.197.929/PR, Relator Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, Segunda Seção, julgado em 24/8/2011, DJe de 12/9/2011).

2. No caso, a Corte de origem concluiu que a consumidora foi vítima de golpe em seu cartão de crédito, consubstanciado em diversas transações estranhas a seu perfil de consumo. Destacou que ocorreram 9 (nove) transações em curto espaço de tempo, em valores consideravelmente acima dos efetuados pela consumidora, circunstância apta a configurar falha no sistema interno de segurança da instituição financeira, implicando o dever de indenizar.

3. Agravo conhecido. Recurso especial não provido.

RELATÓRIO

Trata-se de agravo contra decisão que inadmitiu recurso especial, interposto por BANCO DO BRASIL S.A., fundado no art. 105, III, "a" e "c" da Constituição Federal, em face de acórdão proferido pelo eg. Tribunal de Justiça do Estado de Rio de Janeiro, assim ementado (e-STJ, fls. 299/309):

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZATÓRIA. GOLPE PERPETRADO POR TERCEIROS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DA AUTORA. HIPÓTESE EM QUE A AUTORA RECEBEU LIGAÇÃO TELEFÔNICA NOTICIANDO A REALIZAÇÃO DE COMPRA E SOLICITANDO CONFIRMAÇÃO. AUTORA QUE FOI ORIENTADA A IR AO CAIXA ELETRÔNICO PARA CANCELAR A TRANSAÇÃO. CONSUMIDORA QUE LIGA PARA O NÚMERO DE TELEFONE

INFORMADO PELOS GOLPISTAS E SEGUE AS ORIENTAÇÕES. EFETIVAÇÃO DE PAGAMENTOS DE BOLETOS MEDIANTE UTILIZAÇÃO DE CARTÃO DE CRÉDITO. CORRENTISTA QUE REALIZOU PESSOALMENTE AS TRANSAÇÕES EM CAIXA DE AUTOATENDIMENTO, MEDIANTE USO DE CARTÃO E SENHA PESSOAL. FORTUITO INTERNO. CONFIGURAÇÃO QUE DEPENDE DE FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA DO FORNECEDOR. TRANSAÇÕES EFETIVADAS EM CURTO ESPAÇO DE TEMPO QUE DESTOAM DO PADRÃO DE CONSUMO DA AUTORA. CONJUNTO PROBATÓRIO QUE PERMITE CONCLUIR PELA FALHA NO SISTEMA INTERNO DE SEGURANÇA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. CANCELAMENTO DOS DÉBITOS QUE SE IMPÕE. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. INEXISTÊNCIA DE INFORMAÇÕES QUANTO A DESCONTOS DE VALORES EM CONTA CORRENTE, INSCRIÇÃO DO NOME DA AUTORA/APELANTE NOS CADASTROS RESTRITIVOS DE CRÉDITO OU QUALQUER OUTRA FORMA VILIPÊNDIO AOS DIREITOS DA PERSONALIDADE. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Os embargos de declaração opostos foram rejeitados (e-STJ, fls. 337/339).

Em seu recurso especial, o recorrente alega violação dos seguintes dispositivos da legislação federal, com as respectivas teses:

(i) art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, pois teria havido culpa exclusiva da consumidora nas transações contestadas, devendo ser afastada a responsabilidade objetiva do fornecedor pelo evento danoso.

(ii) art. 373, II, do Código de Processo Civil, visto que se atribuiu, indevidamente, ao banco o ônus probatório, quando caberia à autora provar fato constitutivo de seu direito, sendo ao réu o encargo apenas de demonstrar fato impeditivo, modificativo ou extintivo.

O recurso recebeu crivo negativo de admissibilidade na origem, ascendendo a esta Corte Superior por meio da interposição de agravo.

É o relatório.

VOTO

Cinge-se a controvérsia à definição acerca da existência de responsabilidade da instituição financeira recorrida pelo golpe perpetrado contra a consumidora recorrente por terceiro fraudador, que se passou por funcionário da referida instituição.

O acórdão recorrido concluiu pela responsabilização da instituição financeira, por falha na prestação do serviço, após constatar, com base nas provas dos autos, desvio no padrão de consumo do cartão de crédito, em decorrência do golpe perpetrado. De fato, divisam-se os seguintes fundamentos extraídos do acórdão recorrido, *litteris* (e-STJ, fls. 302/308):

"Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débitos cumulada com indenizatória, em que a parte autora sustenta ter sido vítima de um golpe quando, no dia 21/09/2022, recebeu ligação de suposto preposto do réu, solicitado a confirmação da realização de uma compra. Narra que foi orientada a comparecer com urgência em caixa de autoatendimento, de onde deveria ligar para determinado número de telefone e seguir os procedimentos para cancelar a movimentação ilícita. Relata que após seguir as recomendações percebeu que estava na verdade realizado a confirmação de pagamentos, no valor total de R\$ 22.477,19 (vinte

e dois mil quatrocentos e setenta e sete reais e dezenove centavos), mas que o réu se recusou a cancelar os pagamentos feitos no cartão de crédito.

A r. sentença julgou improcedentes os pedidos autorais, ao fundamento de que os atos foram perpetrados por terceiro, causa excludente da responsabilidade civil do réu.

A ocorrência da fraude é fato incontroverso.

Assim, cinge-se o mérito recursal em verificar se houve falha na prestação do serviço pela instituição financeira.

Nos moldes do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor responde, independentemente de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, salvo se provar que o defeito inexiste ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Ademais, a simples alegação de fato exclusivo de terceiro não tem o condão de afastar a tese de falha na prestação do serviço, quando o modus operandi da fraude perpetrada denotar que os dados cadastrais e pessoais do consumidor eram de conhecimento dos agentes fraudadores.

Sobre o tema, esta Egrégia Corte apresenta orientação jurisprudencial no sentido de que embora o golpe possa configurar fortuito interno, imperioso se faz perquirir se houve falha do sistema de segurança interna do fornecedor, senão vejamos:

(...)

Na hipótese, a apelante seguiu as orientações recebidas de terceiro, dirigiu-se a um caixa eletrônico, ligou para o número de telefone informado pelo golpista e, mediante uso de cartão e senha pessoal, realizou as operações que lhe foram solicitadas.

O Colendo Superior Tribunal de Justiça, ao apreciar situação envolvendo o golpe conhecido como “Golpe do Motoboy”, firmou jurisprudência no sentido de que se as transações foram efetivadas com o cartão original e mediante senha de uso pessoal, é ônus do consumidor demonstrar que a instituição financeira agiu com negligência, senão vejamos:

(...)

Por outro lado, a Colenda Corte ressaltou ser dever da instituição financeira adotar mecanismos que obstem operações totalmente atípicas ao padrão de consumo.

Conforme os documentos de indexadores 33916466 e 33916453 denota-se que a autora/apelante promoveu o pagamento, com cartão de crédito, de 9 títulos, com valores entre R\$ 2.000,00 e R\$ 2.999,90, entre às 18h46 e às 19h07 do dia 21/09/2022

Da análise da fatura do cartão de crédito de index 33916453 não se verifica que a consumidora promoveu o pagamento de outros boletos com cartão de crédito, bem como que o valor das demais compras ou parcelas não ultrapassava R\$ 400,00 (quatrocentos reais).

Assim, resta evidente que foram realizadas, em curto espaço de tempo, diversas transações que destoam dos padrões de consumo da parte autora. Nesse contexto, o conjunto probatório se revela suficiente para evidenciar a falha no sistema interno de segurança da instituição financeira, o que implica no dever de indenizar os danos.

(...)

Assim, impõe-se o cancelamento dos débitos, cabendo ressaltar, nesse ponto, que não restou formulado pedido de ressarcimento de valores.

De outro giro, no tocante à reparação por danos extrapatrimoniais, a sua compensação deve ser deferida apenas para reparar a dor íntima, o sofrimento humano, a humilhação, a vergonha, em suma, a violação a direitos da personalidade.

Na hipótese, não há informações acerca do efetivo pagamento da fatura do cartão de crédito, tampouco a realização de descontos em conta corrente ou eventual inscrição do nome da autora nos cadastros restritivos do crédito. Outrossim, em que pese a falha na prestação dos serviços, os pagamentos foram realizados pessoalmente pela consumidora que, conforme relata, logo percebeu tratar-se de um golpe.” [g.n]

No caso dos autos, extrai-se das razões do *decisum* supratranscrito que a consumidora, após fornecer seus dados a suposto funcionário do banco recorrente, foi vítima de golpe em seu cartão de crédito, consubstanciado em diversas transações estranhas a seu perfil de consumo. Destacou a Corte de origem, ainda, que, da análise da documentação acostada, ocorreram 9 (nove) transações em curto espaço de tempo, em valores consideravelmente acima dos corriqueiramente efetuados pela consumidora.

Com efeito, segundo o entendimento jurisprudencial do STJ, firmado com base no artigo 14, § 3º, I e II, do CDC, a responsabilidade dos serviços prestados pelas instituições financeiras é objetiva, assumindo o risco integral pela sua atividade, desincumbindo-se apenas se demonstrar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros ou que, tendo prestado o serviço, o defeito não mais exista.

O referido entendimento foi pacificado pela Segunda Seção desta Corte no julgamento do REsp 1.199.782/PR, Relator o Ministro Luis Felipe Salomão, DJe de 12/9/2011, no qual ficou assentado que as instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros. Eis a ementa do julgado:

"RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO.

1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno.

2. Recurso especial provido."

(REsp n. 1.197.929/PR, Relator Ministro **LUIS FELIPE SALOMÃO**, Segunda Seção, julgado em 24/8/2011, DJe de 12/9/2011)

No mesmo sentido:

"AGRAVO INTERNO. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E COM REPETIÇÃO DO INDÉBITO. CONTA CORRENTE. CARTÃO DE CRÉDITO. ALEGAÇÃO DE COMPRAS REALIZADAS POR TERCEIRO DE MÁ-FÉ. UTILIZAÇÃO DE CARTÃO E DE SENHA PESSOAL E INTRANSFERÍVEL. CULPA EXCLUSIVA DA CONSUMIDORA. REEXAME DE MATÉRIA FÁTICA DA LIDE. SÚMULA N. 7 DO STJ.

1. A responsabilidade da instituição financeira por fraudes praticadas por terceiros, das quais resultam danos aos consumidores, é objetiva e somente pode ser afastada quando existir culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, caso dos autos.

2. Não cabe, em recurso especial, reexaminar matéria fático-probatória (Súmula n. 7/STJ).

3. Agravo interno a que se nega provimento."

(AgInt no REsp n. 2.108.642/PE, Relatora Ministra **MARIA ISABEL GALLOTTI**, Quarta Turma, julgado em 2/9/2024, DJe de 4/9/2024)

"AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CIVIL. AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO BANCÁRIO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA AFASTADA, NA ESPÉCIE. NÃO CONFIGURAÇÃO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIRO. REVISÃO. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA 7/STJ. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO.

1. "Tratando-se de consumidor direto ou por equiparação, a responsabilidade da instituição financeira por fraudes praticadas por terceiros, das quais resultam danos aos consumidores, é objetiva e somente pode ser afastada pelas excludentes previstas no CDC, como por exemplo, culpa exclusiva da vítima ou de terceiro"(REsp 1.199.782/PR, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, SEGUNDA SEÇÃO, DJe de 12/09/2011).

2. Na hipótese, o Tribunal de origem concluiu que não houve falha na prestação do serviço bancário, ficando evidenciada a culpa exclusiva da vítima e de terceiro pelas transações bancárias, uma vez que houve a negligência quanto à guarda do cartão e senha pessoal.

3. A modificação de tal entendimento demandaria o revolvimento do conjunto fático-probatório dos autos.

4. Agravo interno desprovido."

(AgInt no AREsp n. 2.335.920/MA, Relator Ministro RAUL ARAÚJO, Quarta Turma, julgado em 18/9/2023, DJe de 22/9/2023)

Como visto, a Corte de origem concluiu que, no caso dos autos, ficou demonstrada a falha no sistema de segurança do banco, que não foi capaz de identificar a fraude praticada por terceiros. Dessa forma, a pretensão da instituição recorrente, no sentido de que seja reconhecida a culpa exclusiva da consumidora, esbarra na Súmula 7/STJ. A propósito:

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.

(REsp n. 2.222.059/SP, relator Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, Terceira Turma, julgado em 7/10/2025, DJEN de 13/10/2025.)

PROCESSUAL CIVIL E CONSUMIDOR. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. OMISSÃO, CONTRADIÇÃO E OBSCURIDADE. NÃO OCORRÊNCIA. RESPONSABILIDADE CIVIL. FRAUDE BANCÁRIA. "GOLPE DO MOTOBOY". CULPA CONCORRENTE RECONHECIDA NA ORIGEM. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. REEXAME DE PROVAS. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 7/STJ. DIVERGÊNCIA JURISPRUDENCIAL PREJUDICADA. AGRAVO CONHECIDO PARA NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO ESPECIAL.

1. Não se verifica a alegada afronta ao art. 1.022 do CPC/2015, uma vez que o Tribunal de origem dirimiu as questões essenciais ao deslinde da controvérsia de forma sólida e fundamentada. O magistrado não está obrigado a adotar a tese da parte ou a responder a todos os seus argumentos, desde que a fundamentação apresentada seja suficiente para resolver a lide.

2. No caso concreto, o Tribunal de origem, soberano na análise do acervo fático-probatório, concluiu pela existência de culpa concorrente. Consignou-se que a instituição financeira falhou ao não detectar a evidente fraude em compras que fugiam ao perfil de consumo de uma cliente idosa de 83 anos. Por outro lado, reconheceu-se a negligência da consumidora ao entregar o cartão magnético a um terceiro ("motoboy"), o que ensejou a repartição do prejuízo material pela metade e o afastamento dos danos morais, ante a ausência de prova de abalo psíquico ou ofensa à personalidade.

3. A pretensão recursal de afastar o reconhecimento da culpa concorrente ou alterar o grau de responsabilidade atribuído a cada uma das partes demandaria o revolvimento direto dos fatos e das provas da causa, providência vedada em sede de recurso especial, nos termos do óbice da Súmula 7 do STJ.

4. A incidência do óbice da Súmula 7/STJ impede o conhecimento do recurso também pela alínea "c" do permissivo constitucional, ficando prejudicado o exame da divergência jurisprudencial.

5. Agravo conhecido para negar provimento ao recurso especial.

(AREsp n. 3.015.202/PB, relator Ministro **RAUL ARAÚJO**, Quarta Turma, julgado em 9/3/2026, DJEN de 16/3/2026.)

"AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RECONSIDERAÇÃO DE DECISÃO DA PRESIDÊNCIA. AUSÊNCIA DE INDICAÇÃO EXPRESSA DO PERMISSIVO CONSTITUCIONAL. AFASTAMENTO DA SÚMULA N. 284 DO STF. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. GOLPE DO MOTOBOY. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. NÃO OCORRÊNCIA. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. NEXO CAUSAL NÃO CONFIGURADO. SÚMULA N. 83 DO STJ. REVISÃO. VERIFICAÇÃO DAS PROVAS DOS AUTOS. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA N. 7 DO STJ. INCIDÊNCIA. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL NÃO CONHECIDO. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO.

1. A responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada quando o evento danoso decorre de transações que, embora contestadas, são realizadas com a apresentação física do cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista.

2. Para a caracterização da responsabilidade civil, o nexo de causalidade entre o evento danoso e a conduta comissiva ou omissiva do agente deve existir e estar comprovado, bem como ser afastada qualquer das causas excludentes do nexo causal, a saber, culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, caso fortuito ou força maior.

3. Rever o entendimento do tribunal de origem acerca da culpa exclusiva da vítima demanda o reexame do suporte fático-probatório dos autos, o que é vedado em recurso especial, ante a incidência da Súmula n. 7 do STJ.

4. A incidência da Súmula n. 7 do STJ quanto à interposição pela alínea a do permissivo constitucional impede o conhecimento do recurso especial pela divergência jurisprudencial sobre a mesma questão.

5. Agravo interno desprovido."

(AgInt no AREsp n. 2.616.138/DF, Relator Ministro **JOÃO OTÁVIO DE NORONHA**, QUARTA TURMA, julgado em 11/11/2024, DJe de 13/11/2024)

"CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. AUSÊNCIA DE NEXO CAUSAL. REEXAME DE FATOS E PROVAS. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA N. 7/STJ.

1. Nos termos da jurisprudência do STJ, a responsabilidade objetiva da instituição financeira em decorrência de falha na prestação do serviço não afasta o dever de comprovação do dano e do nexo causal entre o dano sofrido e o serviço tido como falho. Precedentes.

2. Na espécie, o Tribunal de origem, à luz da prova dos autos, afastou a responsabilidade da instituição financeira pela falha na prestação do serviço ante a ausência de nexo causal e configuração de culpa exclusiva da vítima.

3. Modificar o entendimento a que chegou o Tribunal de origem e concluir pela responsabilidade da instituição financeira requer, necessariamente, o reexame de fatos e provas, o que é vedado ao STJ, em recurso especial, por esbarrar no óbice da Súmula n. 7/STJ.

Agravo interno improvido."

(AgInt no REsp n. 2.006.080/SP, Relator Ministro **HUMBERTO MARTINS**, TERCEIRA TURMA, julgado em 3/6/2024, DJe de 5/6/2024)

Por fim, impende consignar que "*A incidência da Súmula 7/STJ prejudica a análise do dissídio jurisprudencial alegado*" (AgInt no AREsp n. 2.598.236/SP, relator Ministro **MARCO BUZZI**, Quarta Turma, julgado em 17/3/2025, DJEN de 24/3/2025).

Diante do exposto, conheço do agravo e nego provimento ao recurso especial.

Havendo a prévia fixação de honorários advocatícios sucumbenciais pelas instâncias de origem, determino a sua majoração, em desfavor da parte recorrente, no importe de 10% sobre o valor já arbitrado, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, observados, se aplicáveis, os limites percentuais previstos nos §§ 2.º e 3.º do referido dispositivo legal, bem como eventual concessão da gratuidade da justiça.

É como voto.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO QUARTA TURMA

AREsp 2.949.395 / RJ
PROCESSO ELETRÔNICO

Número Registro: 2025/0193972-4

Número de Origem:

08547089020228190001 202524503360 8547089020228190001

Sessão Virtual de 12/05/2026 a 18/05/2026

Relator

Exmo. Sr. Ministro RAUL ARAÚJO

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA

Secretário

Dra. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

AGRAVANTE : BANCO DO BRASIL SA

ADVOGADOS : MARLON SOUZA DO NASCIMENTO - RJ133758

DIEGO MONTEIRO BAPTISTA - RJ153999

AGRAVADO : GISELA LARA DA COSTA

ADVOGADO : CLÁUDIO GOMES DE OLIVEIRA - RJ071242

ASSUNTO : DIREITO DO CONSUMIDOR - RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR -
ABATIMENTO PROPORCIONAL DO PREÇO

TERMO

A QUARTA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 12/05/2026 a 18/05/2026, por unanimidade, decidiu negar provimento ao recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

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

Brasília, 18 de maio de 2026

