SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 2953630 - RJ(2025/0201582-6)

RELATOR	**:**	**MINISTRO RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA**
AGRAVANTE	:	EDINAROSA ELISIA CAMPOS MONTEIRO
ADVOGADOS	:	CARLOS JOSÉ MARIANO DA SILVA - RJ112256
		SÉRGIO RODRIGO CAMPOS MONTEIRO - RJ107341
AGRAVADO	:	BANCO DO BRASIL SA
ADVOGADOS	:	GILBERTO EMMANOEL DA SILVA - RJ002693
		SERGIO HENRIQUE DE OLIVEIRA GOMES - DF017844
		RUDOLF SCHAITL - TO000163
		RUBENS MASSAMI KURITA - SP230492
		JULIANA CAROLINA FRUTUOSO BIZARRIA - SP272914

EMENTA

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. DECISÃO RECONSIDERADA. DIREITO DO CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. REGRA. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. PRECEDENTES.

1. A discussão dos autos está em definir se existe falha na prestação do serviço bancário quando o correntista é vítima do denominado "golpe do motoboy" e ocorrem movimentações atípicas, que destoam do padrão de uso dos serviços bancários pelo consumidor.

2. O dano decorrente da prática fraudulenta nomeada como golpe do motoboy afigura-se, em regra, diante da concorrência das seguintes causas: (i) o fornecimento do cartão magnético original e da senha pessoal ao estelionatário por parte do consumidor, bem como (ii) a inobservância do dever de segurança pela instituição financeira em alguma das etapas da prestação do serviço.

3. A responsabilidade da instituição financeira tem origem no defeito em alguma das etapas da prestação do serviço, a exemplo, (i) da guarda dos dados sigilosos do consumidor e (ii) do aprimoramento dos mecanismos de autenticação dos canais de relacionamento com o cliente e de verificação de anomalias nas operações que fujam do padrão do consumidor.

4. É obrigação das instituições financeiras verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas independentemente de qualquer ato dos consumidores, porquanto o sistema bancário que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo tem vulnerabilidades e viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras, configurando falha da prestação de serviço. Precedentes.

5. Agravo interno provido. Decisão reconsiderada para conhecer do agravo e dar provimento ao recurso especial.

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 24/02/2026 a 02/03/2026, por unanimidade, dar provimento ao recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

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

Presidiu o julgamento o Sr. Ministro Humberto Martins.

Documento eletrônico VDA54642644 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 03/03/2026 13:20:10
Publicação no DJEN/CNJ de 05/03/2026. Código de Controle do Documento: 1a9bc796-601e-4bc5-b95b-b17b433110da

Brasília, 03 de março de 2026.

Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA
Relator

Documento eletrônico VDA54642644 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 03/03/2026 13:20:10
Publicação no DJEN/CNJ de 05/03/2026. Código de Controle do Documento: 1a9bc796-601e-4bc5-b95b-b17b433110da

AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 2953630 - RJ (2025/0201582-6)

RELATOR	**:**	**MINISTRO RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA**
AGRAVANTE	:	EDINAROSA ELISIA CAMPOS MONTEIRO
ADVOGADOS	:	CARLOS JOSÉ MARIANO DA SILVA - RJ112256
		SÉRGIO RODRIGO CAMPOS MONTEIRO - RJ107341
AGRAVADO	:	BANCO DO BRASIL SA
ADVOGADOS	:	GILBERTO EMMANOEL DA SILVA - RJ002693
		SERGIO HENRIQUE DE OLIVEIRA GOMES - DF017844
		RUDOLF SCHAITL - TO000163
		RUBENS MASSAMI KURITA - SP230492
		JULIANA CAROLINA FRUTUOSO BIZARRIA - SP272914

EMENTA

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. DECISÃO RECONSIDERADA. DIREITO DO CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. REGRA. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. PRECEDENTES.
1. A discussão dos autos está em definir se existe falha na prestação do serviço bancário quando o correntista é vítima do denominado "golpe do motoboy" e ocorrem movimentações atípicas, que destoam do padrão de uso dos serviços bancários pelo consumidor.
2. O dano decorrente da prática fraudulenta nomeada como golpe do motoboy afigura-se, em regra, diante da concorrência das seguintes causas: (i) o fornecimento do cartão magnético original e da senha pessoal ao estelionatário por parte do consumidor, bem como (ii) a inobservância do dever de segurança pela instituição financeira em alguma das etapas da prestação do serviço.
3. A responsabilidade da instituição financeira tem origem no defeito em alguma das etapas da prestação do serviço, a exemplo, (i) da guarda dos dados sigilosos do consumidor e (ii) do aprimoramento dos mecanismos de autenticação dos canais de relacionamento com o cliente e de verificação de anomalias nas operações que fujam do padrão do consumidor.
4. É obrigação das instituições financeiras verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas independentemente de qualquer ato dos consumidores, porquanto o sistema bancário que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo tem vulnerabilidades e viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras, configurando falha da prestação de serviço. Precedentes.
5. Agravo interno provido. Decisão reconsiderada para conhecer do agravo e dar provimento ao recurso especial.

RELATÓRIO

Trata-se de agravo interno interposto por EDINAROSA ELISIA CAMPOS MONTEIRO contra a decisão da Presidência do Superior Tribunal de Justiça que não conheceu do recurso especial em virtude da ausência de indicação de quais dispositivos

Documento eletrônico VDA53195934 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 16/12/2025 18:09:30
Código de Controle do Documento: c25224b8-d852-46ee-b342-ec61147a537a

legais teriam sido violados pelo aresto recorrido ou sido objeto de dissídio interpretativo - incidência da Súmula nº 284/STF (e-STJ fls. 599/600).

Em suas alegações (e-STJ fls. 603/621), a agravante afirma, no essencial, que o recurso especial foi também pautado na alínea "c" do art. 105, III, da Constituição Federal, tendo sido claramente demonstrada a divergência jurisprudencial alegada.

Impugnação às e-STJ fls. 626/628.

É o relatório.

VOTO

Em virtude dos argumentos expostos pela agravante, reconsidera-se a decisão de e-STJ fls. 599/600 e passa-se à análise do apelo nobre, haja vista se encontrarem preenchidos os requisitos de admissibilidade do agravo em recurso especial.

Trata-se de recurso especial, com fundamento no artigo 105, III, “a” e “c”, da Constituição Federal, contra o acórdão do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro assim ementado:

> *"Ação indenizatória. Cartão de crédito. Autora que recebeu ligação de suposto preposto do Banco réu, informando fraude em seu cartão de crédito, tendo sido induzida a entregar os cartões de crédito e débito a motoboy que seria funcionário do Banco. Autora que apenas se deu conta de que havia caído em um golpe no dia seguinte, ao verificar seu extrato bancário. Parte que entrou em contato com o Banco prontamente, mas os criminosos já haviam realizado diversos saques e compras, totalmente fora de seu padrão de consumo, totalizando um prejuízo de R$ 11.722,58 (onze mil setecentos e vinte e dois reais e cinquenta e oito centavos). Sentença de procedência parcial, declarando a inexigibilidade do débito e condenando o réu ao pagamento de indenização pelo dano material observado. Apelo de ambas as partes. Incidência do CDC. Inexistência de provas mínimas de ação ou omissão da instituição financeira que possa ensejar dever de indenizar, como pretende o correntista. Narrativa autoral que não aponta nenhuma conduta do réu ou de seus prepostos, que tenha contribuído para o seu infortúnio. Ausência de provas de que a fraude tenha sido perpetrada com a conivência de algum preposto do réu. Consoante já pacificado através do verbete nº 330 da Súmula deste Tribunal, 'os princípios facilitadores da defesa do consumidor em juízo, notadamente o da inversão do ônus da prova, não exoneram o autor do ônus de fazer, a seu encargo, prova mínima do fato constitutivo do alegado direito'. Manifesta falta de cautela por parte da demandante, que entregou seu cartão de crédito e senha nas mãos de um 'motoboy' identificado apenas pelo telefone. Sentença que merece reforma, para julgar os pedidos autorais improcedentes. Inversão do ônus sucumbencial, observada a gratuidade de justiça deferida à parte autora. PROVIMENTO DO RECURSO 1 (apelo do réu) e DESPROVIMENTO DO RECURSO 2 (apelo da autora)"* (e-STJ fls. 471/472).

Os embargos de declaração opostos foram rejeitados (e-STJ fls. 503/508).

Nas razões do recurso especial (e-STJ fls. 512-523), a recorrente alega que o acórdão recorrido, ao afastar a responsabilidade objetiva do banco por fraude praticada por terceiro (conhecida como golpe do motoboy), contrariou a jurisprudência dominante do Superior Tribunal de Justiça, notadamente aSúmula nº 479/STJ.

Contraminuta às e-STJ fls. 554/556.

É o relatório.

A insurgência merece prosperar.

Documento eletrônico VDA53195934 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 16/12/2025 18:09:30
Código de Controle do Documento: c25224b8-d852-46ee-b342-ec61147a537a

A discussão dos autos está em definir se existe falha na prestação do serviço bancário quando o correntista é vítima do denominado "golpe do motoboy".

Está pacificado nesta Corte (Tema nº 466/STJ) que

> *"(...) 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 nº 1.197.929/PR, rel. Ministro Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, julgado em 24/8/2011, DJe 12/9/2011).

Tal entendimento está consolidado na Súmula nº 479/STJ, segundo a qual *"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".*

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 terceiros, a teor do disposto no § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Cumpre asseverar, conforme destacado na apreciação do Tema 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".*

A partir de tais premissas, a Terceira Turma deste Superior Tribunal firmou o entendimento de que, em regra, a responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada na hipótese em que as transações contestadas são realizadas com o uso do cartão original - com chip - e uso de senha pessoal do correntista, ressalvada a comprovação de que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia.

Na hipótese dos autos, a correntista foi vítima de fraude conhecida como "golpe do motoboy", ocorrida fora das dependências da instituição financeira.

Colhe-se, por oportuno, da decisão proferida em primeiro grau de jurisdição:

> *"Analisando os argumentos das partes e as provas carreadas aos autos verifica-se que a pretensão autoral merece prosperar, pois em que pese a Autora tenha confirmado que atendeu e conversou com os supostos fraudadores, vislumbra-se que a Ré não atuou com as cautelas necessárias, eis que foram realizadas transações no mesmo dia e totalmente fora do perfil da Autora, não tendo a parte Ré o cuidado de bloquear as transações com intuito de prevenir eventual fraude.*
>
> *Dessa forma, a Ré não demonstrou fato impeditivo, modificativo, ou extintivo do direito Autoral, ônus que lhe cabia, nos termos do artigo 373, II do NCPC, restando nítida a falha na prestação do serviço, eis que as transações realizadas destoam do perfil da Autora/consumidor, eis que possuem valor elevado.*
>
> *Assim, considero que a Ré não prestou os seus serviços de forma adequada e com qualidade, ocasionando transtornos e prejuízo a Autora, sendo as transações questionadas fora do perfil da Autora, devendo a Ré*

Documento eletrônico VDA53195934 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 16/12/2025 18:09:30
Código de Controle do Documento: c25224b8-d852-46ee-b342-ec61147a537a

arcar com as consequências de sua incúria mediante a restituição do valor de R$ R$ 9.632,21 referente aos saques, bem como que a Ré se abstenha de incluir o nome da Autora no rol de inadimplentes e de efetuar cobranças referente as transações questionadas na presente demanda (a) 10 parcelas de R$ 800,00 (oitocentos reais) – 'ACCESSORY AND APPAREL; b) 08 parcelas de R$ 624,87 (seiscentos e vinte e quatro reais e oitenta e sete centavos) – 'ACCESSORY AND APPAREL'; c) 06 parcelas de R$ 666,50 (seiscentos e sessenta e cinco reais e cinquenta centavos) – 'DIRECT MARKENTING – COMB'), declarando a inexistência de débito vinculado ao nome e CPF da Autora referente as transações supramencionadas.

Em se tratando de responsabilidade objetiva pelo fato do serviço, há incidência da teoria do risco do empreendimento, pelo qual todo aquele que se dispõe a exercer alguma atividade na seara da prestação de bens e serviços tem o dever de responder pelos defeitos, mesmo involuntários, resultantes de seu negócio, independentemente de culpa, sempre que desses defeitos decorrerem prejuízos ao consumidor.

*Com relação ao dano moral, entendo que não restou configurado o mesmo. Isto porque, embora o golpe tenha sido reconhecido pelo Juízo, esta Magistrada entende que existiu a culpa concorrente da consumidora, ora Autora, que acabou contribuind*o para à efetivação do golpe, inexistindo assim, danos morais a serem indenizados à ela" (e-STJ fl. 396).

Em recurso apelatório, o Tribunal estadual reformou a sentença, esposando o entendimento de que não houve falha na prestação dos serviços bancários.

Sobre o tema, é cediço que as operações realizadas com cartão de crédito, mesmo quando exigida a apresentação fisica do cartão e a senha pessoal, passam por um prévio processo de aprovação, normalmente realizado por meios eletrônicos, levando-se em consideração aspectos relativos a limite de crédito, valor da compra, perfil de uso do correntista, possíveis fraudes, entre tantos outros, que possam proporcionar maior segurança para os consumidores e para as próprias instituições financeiras, que não raro são instadas a reparar danos resultantes da prática de fraudes.

No tocante à identificação de possíveis fraudes, a jurisprudência desta Corte evoluiu para consignar que incumbe às instituições financeiras, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço, não apenas criar mecanismos capazes de identificar e coibir a prática de fraudes, mas mantê-los em constante aprimoramento, em virtude do dever de gerir com segurança as movimentações bancárias de seus clientes.

Por este motivo, hodiernamente, em virtude da crescente e ininterrupta adoção de novas tecnologias na realização de transações bancárias, que, infelizmente, sempre se fazem acompanhar de novos meios capazes de fraudá-las, deve ser exigido ainda maior empenho das instituições bancárias na tarefa de desenvolver métodos capazes de identificar e coibir a prática de fraudes.

A propósito, esta Terceira Turma concluiu que é obrigação das instituições financeiras verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas independentemente de qualquer ato dos consumidores, porquanto *"a vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço"* (REsp 1.995.458/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022 - grifou-se).

Documento eletrônico VDA53195934 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 16/12/2025 18:09:30
Código de Controle do Documento: c25224b8-d852-46ee-b342-ec61147a537a

A propósito:

"PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. USO DE CARTÃO E SENHA. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DANOS MORAIS. CONFIGURADOS.
1. Ação declaratória de inexigibilidade de débitos cumulada com indenização por danos morais e materiais, ajuizada em 05/11/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 31/01/2022 e concluso ao gabinete em 14/12/2022.
2. O propósito recursal consiste em decidir se, quando o correntista é vítima do golpe do motoboy, (I) o banco responde objetivamente pela falha na prestação do serviço bancário e se (II) é cabível a indenização por danos morais.
3. Se comprovada a hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Do contrário, naquilo que entende esta Terceira Turma, inexistindo elementos objetivos que comprovem esse nexo causal, não há que se falar em responsabilidade das instituições financeiras pelo vazamento de dados utilizados por estelionatários para a aplicação de golpes de engenharia social.
4. O cartão magnético e a respectiva senha são de uso exclusivo do correntista, que deve tomar as devidas cautelas para impedir que terceiros tenham acesso a eles. Se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros. Precedentes
5. Nos termos da jurisprudência deste STJ, cabe às administradoras, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço (proprietárias das bandeiras, adquirentes e estabelecimentos comerciais), a verificação da idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato do consumidor, tenha ou não ocorrido roubo ou furto.
6. O dever de adotar mecanismos que obstem operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores enseja a responsabilidade do prestador de serviços, que responderá pelo risco da atividade, pois a instituição financeira precisa se precaver a fim de evitar golpes desta natureza, cada vez mais frequentes no país.
7. Quando se trata de responsabilidade objetiva, a possibilidade de redução do montante indenizatório 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 ao contratar um serviço que seja perigoso.
8. Não é razoável afirmar que o consumidor assumiu conscientemente um risco ao digitar a senha pessoal no teclado de seu telefone depois de ouvir a confirmação de todos os seus dados pessoais e ao destruir parcialmente o seu cartão antes de entregá-lo a terceiro que dizia ser preposto do banco, porquanto agiu em razão da expectativa de confiança que detinha nos sistemas de segurança da instituição financeira.
9. Entende a Terceira Turma deste STJ que o banco deve responder objetivamente pelo dano sofrido pelas vítimas do golpe do motoboy quando restar demonstrada a falha de sua prestação de serviço, por ter admitido transações que fogem do padrão de consumo do correntista.
10. Se demonstrada a existência de falha na prestação do serviço bancário, mesmo que causada por terceiro, e afastada a hipótese de culpa exclusiva da vítima, cabível a indenização por dano extrapatrimonial, fruto da exposição sofrida em nível excedente ao socialmente tolerável.
11. Recurso especial conhecido e provido." (REsp 2.015.732/SP, Relatora Ministra NANCY ANDRIGHI, Terceira Turma, julgado em 20/6/2023, DJe de 26/6/2023) .

Documento eletrônico VDA53195934 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 16/12/2025 18:09:30
Código de Controle do Documento: c25224b8-d852-46ee-b342-ec61147a537a

"AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. FRAUDE BANCÁRIA. 'GOLPE DO MOTOBOY'. USO DE CARTÃO E SENHA. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CONCORRÊNCIA DE CAUSAS. CONFRONTO DA GRAVIDADE DAS CULPAS. CONSUMIDORAS IDOSAS -HIPERVULNERÁVEIS. INEXIGIBILIDADE DAS TRANSAÇÕES BANCÁRIAS NÃO RECONHECIDAS. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO.
1. Malgrado os consumidores tenham a incumbência de zelar pela guarda e segurança do cartão pessoal e da respectiva senha, é também dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas, a ponto de dificultar as fraudes, independentemente de qualquer ato dos consumidores.
2. Ademais, consoante destacado pela Ministra Nancy Andrighi no julgamento do REsp 1.995.458/SP, tratando-se de consumidor idoso, 'a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, sempre considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável'.
3. Situação concreta em que foi constatada a falha da instituição financeira que não se cercou dos cuidados necessários para evitar as consequências funestas dos atos criminosos em conta-corrente de idosas, mormente diante das evidentes movimentações bancárias absolutamente atípicas, em curto espaço de tempo.
4. Agravo interno desprovido." (AgInt no AREsp 2.201.401/RJ, Relator Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, Terceira Turma, julgado em 29/5/2023, DJe de 1º/6/2023).

"PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. USO DE CARTÃO E SENHA. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO.
1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito.
2. É entendimento da Terceira Turma do STJ que a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira.
3. Recurso especial conhecido e provido." (REsp 2.179.133/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 14/4/2025, DJEN de 23/4/2025 - grifou-se)

"RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. REGRA. CONCORRÊNCIA DE CAUSAS. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS. OCORRÊNCIA. DANOS MORAIS E MATERIAIS. APURAÇÃO. VALOR.
LIQUIDAÇÃO.
1. A discussão dos autos está em definir se existe falha na prestação do serviço bancário quando o correntista é vítima do denominado "golpe do motoboy" e ocorrem movimentações atípicas, que destoam do padrão de uso dos serviços bancários pelo consumidor.
2. O dano decorrente da prática fraudulenta nomeada como golpe do motoboy afigura-se, em regra, diante da concorrência das seguintes causas: (i) o fornecimento do cartão magnético original e da senha pessoal ao estelionatário por parte do consumidor, bem como (ii) a inobservância do dever de segurança pela instituição financeira em alguma das etapas da prestação do serviço.
3. A responsabilidade da instituição financeira tem origem no defeito em alguma das etapas da prestação do serviço, a exemplo, (i) da guarda dos dados sigilosos do consumidor e (ii) do aprimoramento dos mecanismos de autenticação dos canais de relacionamento com o cliente e de verificação de anomalias nas operações que fujam do padrão do consumidor.
4. É obrigação das instituições financeiras verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas independentemente de qualquer ato dos consumidores, porquanto o sistema bancário que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo tem vulnerabilidades e viola o

Documento eletrônico VDA53195934 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 16/12/2025 18:09:30
Código de Controle do Documento: c25224b8-d852-46ee-b342-ec61147a537a

dever de segurança que cabe às instituições financeiras, configurando falha da prestação de serviço.
5. Na espécie, a recorrente, após ser convencida de que estava falando com representante do banco demandado, compartilhou seus dados bancários sigilosos e cedeu o seu cartão a terceiros, situação que deu ensejo às movimentações financeiras questionadas, as quais, entretanto, destoavam do padrão de consumo da correntista, caracterizando-se como manifestamente atípicas, o que caracteriza a falha na prestação do serviço da instituição financeira
6 . Recurso especial provido." (REsp n. 2.229.245/RS, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 13/10/2025, DJEN de 17/10/2025.)

Assim, o Tribunal de origem, ao reformar a sentença monocrática que assentou a responsabilidade da instituição financeira na fraude em que a recorrente foi vítima, destoa da jurisprudência desta Corte, merecendo o acórdão reforma no ponto.

Ante o exposto, dou provimento ao agravo interno para reconsiderar a decisão de e-STJ fls. 599/600 e dar provimento ao recurso especial, restabelecendo a sentença proferida em primeiro grau de jurisdição.

É o voto.

Documento eletrônico VDA53195934 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 16/12/2025 18:09:30
Código de Controle do Documento: c25224b8-d852-46ee-b342-ec61147a537a

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO
TERCEIRA TURMA

AgInt no AREsp 2.953.630 / RJ

Número Registro: 2025/0201582-6 **PROCESSO ELETRÔNICO**

Número de Origem:
08135813820238190002 202524504738 8135813820238190002

Sessão Virtual de 24/02/2026 a 02/03/2026

Relator do AgInt

Exmo. Sr. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro HUMBERTO MARTINS

Secretário

Bela. MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA

AUTUAÇÃO

AGRAVANTE	: EDINAROSA ELISIA CAMPOS MONTEIRO
ADVOGADOS	: CARLOS JOSÉ MARIANO DA SILVA - RJ112256
	SÉRGIO RODRIGO CAMPOS MONTEIRO - RJ107341
AGRAVADO	: BANCO DO BRASIL SA
ADVOGADOS	: GILBERTO EMMANOEL DA SILVA - RJ002693
	MARCELO OLIVEIRA ROCHA - RJ002683A
	NEI CALDERON - RJ002693A
	SERGIO HENRIQUE DE OLIVEIRA GOMES - DF017844
	RUDOLF SCHAITL - TO000163
	RUBENS MASSAMI KURITA - SP230492
	FABIANO ZAVANELLA - RJ173857
	JACKELINE RAMOS LEITE - RJ173858
	GISELE DE ANDRADE DE SÁ - RJ173859
	PATRICIA MASCKIEWIC ROSA ZAVANELLA - RJ173856
	TATIANE MENDES NAMURA - RJ173855
	JULIANA CAROLINA FRUTUOSO BIZARRIA - SP272914

ASSUNTO : DIREITO DO CONSUMIDOR - RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR -

Documento eletrônico VDA54618974 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): SISTEMA JUSTIÇA - SERVIÇOS AUTOMÁTICOS, Assinado em: 03/03/2026 00:51:32
Código de Controle do Documento: b35e9f25-0e97-406a-9b02-612561723d05

INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL

AGRAVO INTERNO

AGRAVANTE :	EDINAROSA ELISIA CAMPOS MONTEIRO
ADVOGADOS :	CARLOS JOSÉ MARIANO DA SILVA - RJ112256
	SÉRGIO RODRIGO CAMPOS MONTEIRO - RJ107341
AGRAVADO :	BANCO DO BRASIL SA
ADVOGADOS :	GILBERTO EMMANOEL DA SILVA - RJ002693
	SERGIO HENRIQUE DE OLIVEIRA GOMES - DF017844
	RUDOLF SCHAITL - TO000163
	RUBENS MASSAMI KURITA - SP230492
	JULIANA CAROLINA FRUTUOSO BIZARRIA - SP272914

TERMO

A TERCEIRA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 24/02/2026 a 02/03/2026, por unanimidade, decidiu dar provimento ao recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

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

Brasília, 02 de março de 2026

Documento eletrônico VDA54618974 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): SISTEMA JUSTIÇA - SERVIÇOS AUTOMÁTICOS, Assinado em: 03/03/2026 00:51:32
Código de Controle do Documento: b35e9f25-0e97-406a-9b02-612561723d05