



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 2955317 - RJ (2025/0204404-6)

RELATOR : **MINISTRO RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA**
AGRAVANTE : BANCO DO BRASIL SA
ADVOGADOS : SERGIO HENRIQUE DE OLIVEIRA GOMES - DF017844
MARLON SOUZA DO NASCIMENTO - RJ133758
DIEGO MONTEIRO BAPTISTA - RJ153999
AGRAVADO : MARTA PIRES FERREIRA DE ALMEIDA PEREIRA
ADVOGADA : LIANNA FROTA CODINA - RJ172076

EMENTA

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RECONSIDERAÇÃO. DECISÃO. ADMISSIBILIDADE. IMPUGNAÇÃO. FUNDAMENTOS. SÚMULA Nº 182/STJ AFASTADA. ANÁLISE DO RECURSO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. OPERAÇÕES QUE DESTOARAM DO PERFIL DO CONSUMIDOR. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONFIGURADA. CULPA. EXCLUSIVA DA VÍTIMA. AFASTADA. REVISÃO. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA Nº 7/STJ.

1. Verificado que, no caso, o agravante impugnou os fundamentos da decisão que não admitiu o apelo nobre, afasta-se a Súmula nº 182/STJ.
2. A jurisprudência do STJ reconhece que a instituição financeira responde pelo risco da atividade quando deixa de adotar mecanismos de segurança capazes de impedir operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo do cliente, configurando-se sua responsabilidade pela falha na prestação do serviço. Precedentes.
3. Na hipótese, rever o entendimento firmado pelas instâncias ordinárias, acerca da culpa exclusiva da correntista, demandaria a análise de circunstâncias fático-probatórias dos autos, procedimento inviável em recurso especial devido à incidência da Súmula nº 7/STJ.
4. Agravo interno provido. Decisão reconsiderada para conhecer do agravo e não conhecer do 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 04/11/2025 a 10/11/2025, por unanimidade, dar provimento ao recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

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

Presidiu o julgamento o Sr. Ministro Humberto Martins.

Brasília, 11 de novembro de 2025.

Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA
Relator



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt no AGRADO EM RECURSO ESPECIAL Nº 2955317 - RJ (2025/0204404-6)

RELATOR : MINISTRO RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA
AGRAVANTE : BANCO DO BRASIL SA
ADVOGADOS : SÉRGIO HENRIQUE DE OLIVEIRA GOMES - DF017844
MARLON SOUZA DO NASCIMENTO - RJ133758
DIEGO MONTEIRO BAPTISTA - RJ153999
AGRAVADO : MARTA PIRES FERREIRA DE ALMEIDA PEREIRA
ADVOGADA : LIANNA FROTA CODINA - RJ172076

EMENTA

AGRAVO INTERNO NO AGRADO EM RECURSO ESPECIAL. RECONSIDERAÇÃO. DECISÃO. ADMISSIBILIDADE. IMPUGNAÇÃO. FUNDAMENTOS. SÚMULA Nº 182/STJ AFASTADA. ANÁLISE DO RECURSO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. OPERAÇÕES QUE DESTOARAM DO PERFIL DO CONSUMIDOR. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONFIGURADA. CULPA. EXCLUSIVA DA VÍTIMA. AFASTADA. REVISÃO. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA Nº 7/STJ.

1. Verificado que, no caso, o agravante impugnou os fundamentos da decisão que não admitiu o apelo nobre, afasta-se a Súmula nº 182/STJ.

2. A jurisprudência do STJ reconhece que a instituição financeira responde pelo risco da atividade quando deixa de adotar mecanismos de segurança capazes de impedir operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo do cliente, configurando-se sua responsabilidade pela falha na prestação do serviço. Precedentes.

3. Na hipótese, rever o entendimento firmado pelas instâncias ordinárias, acerca da culpa exclusiva da correntista, demandaria a análise de circunstâncias fático-probatórias dos autos, procedimento inviável em recurso especial devido à incidência da Súmula nº 7/STJ.

4. Agravo interno provido. Decisão reconsiderada para conhecer do agravo e não conhecer do recurso especial.

RELATÓRIO

Trata-se de agravo interno interposto por BANCO DO BRASIL S.A. contra a decisão que não conheceu do agravo em recurso especial em virtude da falta de impugnação específica de fundamento da decisão combatida, a saber: Súmula nº 83/STJ.

Nas presentes razões (e-STJ fls. 534-545), o agravante alega que impugnou todos os fundamentos da decisão que inadmitiu o recurso especial.

No que toca à Súmula nº 83/STJ, afirma que apontou precedente desta Corte, demonstrando que a matéria alusiva à responsabilidade do banco não está pacificada no âmbito desta Corte, quando a consumação do dano decorre exclusivamente de culpa do consumidor.

Ao final, requer a reforma da decisão atacada.

Sem impugnação (e-STJ fl. 550).

É o relatório.

VOTO

Assiste razão ao recorrente.

Depreende-se dos autos que, nas razões do agravo em recurso especial (e-STJ fls. 476-491), refutou-se especificamente os fundamentos da decisão recorrida.

Assim, considerando-se a manifestação da parte agravante, faz-se imperiosa a reconsideração da decisão, passando-se, pois, a novo exame do recurso.

No apelo nobre, fundamentado no art. 105, III, alínea "a", da Constituição Federal, o recorrente insurge-se contra o acórdão proferido pelo Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro assim ementado:

"APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. RELAÇÃO DE CONSUMO. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. GOLPE DO MOTOBÓY. CONTESTAÇÃO ADMINISTRATIVA DAS TRANSAÇÕES REALIZADAS. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA QUE RECONHECEU A ILEGITIMIDADE DE ALGUMAS OPERAÇÕES E DE OUTRAS NÃO. COMPORTAMENTO CONTRADITÓRIO. TRANSAÇÕES QUE FUGIRAM AO PERFIL ECONÔMICO E DE GASTOS DA CORRENTISTA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CONFIGURADA. SÚMULAS Nº 479 DO STJ E 94 DO DESTE TRIBUNAL. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA MANTIDA. DESPROVIMENTO DO RECURSO" (e-STJ fl. 367).

Nas razões do especial (e-STJ fls. 376-393), o recorrente aponta negativa de vigência dos arts. 14, § 3º, II, da Lei nº 8.078/1990 e 373, II, do CPC.

Sustenta, em síntese, ausência de sua responsabilidade pelo fato de terceiro, já que não houve falha na prestação do serviço, e sim fortuito externo (golpe do motoboy).

O Tribunal de origem dirimiu a controvérsia com base nos seguintes argumentos:

"(...) o fornecedor somente se desobrigará de reparar os danos causados ao consumidor se comprovar que, tendo regularmente prestado o serviço, a falha é inexistente ou o fato é exclusivo do consumidor ou de terceiro, o que não restou caracterizado.

No caso, a parte autora foi vítima de crime denominado 'golpe do motoboy', por meio do qual criminosos efetuam uma ligação telefônica para a vítima, alegando ser preposto da instituição bancária e informando que o cartão da vítima teria sido clonado. Solicitam que a vítima digite sua senha pessoal no teclado do telefone, a fim de realizar um suposto cancelamento do cartão, e em seguida enviam um motoboy para buscar o cartão, a fim de proceder a troca por um novo. Em seguida, diversas transações são efetuadas com o cartão da vítima.

Ao perceber as transações efetuadas, a parte autora tentou acessar o aplicativo do banco, verificando a alteração de suas senhas, e entrou em contato com o gerente bancário, que informou se tratar do 'golpe do motoboy'. Registrou, então, o ocorrido por Boletim de Ocorrência, index 66031154:

(...)

*Também contestou as transações realizadas junto ao Banco do Brasil, index 66030649, o qual julgou improcedente o processo de apuração interna, index 66031151. **Apenas alguns estornos foram realizados pela instituição financeira, segundo consta nos autos, index 66031160.***

(...)

Outrossim, é sabido que as instituições financeiras efetuam uma prévia validação das operações realizadas por cartão de crédito, com base no limite de crédito, valor da compra, perfil de uso do correntista e possíveis

fraudes, tudo isso com o intuito de fornecer maior segurança aos correntistas e à própria instituição financeira.

Nada obstante, ainda que as transações tenham fugido sobremaneira ao perfil de gastos da correntista, houve a validação das operações suspeitas, o que configura evidente falha na prestação do serviço.

Não se pode deixar de observar o contraditório comportamento do Apelante, que procedeu ao estorno de parte do valor indevidamente subtraído da conta da Autora, na quantia de R\$10.979,55 (dez mil, novecentos e setenta e nove reais e cinquenta e cinco centavos), mas negou o cancelamento e ressarcimento dos valores atinentes às demais transações realizadas no mesmo período.

Dessa forma, resta inafastável o dever de indenizar, tendo em vista a responsabilidade objetiva decorrente do risco da atividade desempenhada pela instituição financeira" (e-STJ fl. 373-373 - grifou-se).

Tal conclusão não destoa da orientação firmada nesta Corte, no sentido de que 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.

A propósito:

"CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. INDENIZATÓRIA. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. OPERAÇÕES QUE DESTOARAM DO PERFIL DO CONSUMIDOR. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONFIGURADA. AGRAVO CONHECIDO. RECURSO ESPECIAL NÃO PROVIDO.

1. A jurisprudência do STJ, que entende que 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

2. Agravo conhecido para negar provimento ao recurso especial."

(AREsp 2.843.388/RJ, relator Ministro Moura Ribeiro, Terceira Turma, julgado em 26/5/2025, DJEN de 29/5/2025)

"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)

Além disso, 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 nº 7 do STJ.

Nesse sentido:

"AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. OCORRÊNCIA. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR NÃO CONFIGURADA. REVISÃO. VERIFICAÇÃO DAS PROVAS

DOS AUTOS. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA N. 7 DO STJ. INCIDÊNCIA. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL NÃO CONHECIDO. DECISÃO MANTIDA. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO.

1. As instituições financeiras submetem-se ao Código de Defesa do Consumidor, respondendo objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Súmulas n. 297 e 479 do STJ.

2. 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.

3. 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.

4. Agravo interno desprovido."

(AgInt no AREsp 1.997.142/DF, relator Ministro João Otávio de Noronha, Quarta Turma, julgado em 24/6/2024, DJe de 27/6/2024)

Ante o exposto, dou provimento ao agravo interno, reconsidero a decisão agravada (e-STJ fls. 530-531) e conheço do agravo para não conhecer do recurso especial.

Nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, os honorários sucumbenciais fixados pelas instâncias ordinárias, devidos pelo ora recorrente, devem ser majorados para R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais), atualizados desde o arbitramento na origem, observado o benefício da gratuidade da justiça, se for o caso.

É o voto.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO TERCEIRA TURMA

**Aglnt no AREsp 2.955.317 / RJ
PROCESSO ELETRÔNICO**

Número Registro: 2025/0204404-6

Número de Origem:

08879093920238190001 202524503744 8879093920238190001

Sessão Virtual de 04/11/2025 a 10/11/2025

Relator do Aglnt

Exmo. Sr. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro HUMBERTO MARTINS

Secretário

Bela. MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA

AUTUAÇÃO

AGRAVANTE : BANCO DO BRASIL SA

ADVOGADOS : SERGIO HENRIQUE DE OLIVEIRA GOMES - DF017844

MARLON SOUZA DO NASCIMENTO - RJ133758

DIEGO MONTEIRO BAPTISTA - RJ153999

AGRAVADO : MARTA PIRES FERREIRA DE ALMEIDA PEREIRA

ADVOGADA : LIANNA FROTA CODINA - RJ172076

ASSUNTO : DIREITO DO CONSUMIDOR - RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR -
INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL

AGRAVO INTERNO

AGRAVANTE : BANCO DO BRASIL SA

ADVOGADOS : SERGIO HENRIQUE DE OLIVEIRA GOMES - DF017844

MARLON SOUZA DO NASCIMENTO - RJ133758

DIEGO MONTEIRO BAPTISTA - RJ153999

AGRAVADO : MARTA PIRES FERREIRA DE ALMEIDA PEREIRA

ADVOGADA : LIANNA FROTA CODINA - RJ172076

TERMO

A TERCEIRA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 04/11/2025 a 10/11/2025, 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, 10 de novembro de 2025