SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt no RECURSO ESPECIAL Nº 2223280 - RS (2025/0259860-5)

RELATORA	**:**	**MINISTRA MARIA ISABEL GALLOTTI**
AGRAVANTE	:	JOVITA CRISTINA GARCIA DOS SANTOS
ADVOGADOS	:	THOMAZ JOSÉ MENDONÇA RODRIGUES - RS087062
		SIMONE DEPORTE TEIXEIRA - RS088993
AGRAVADO	:	BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL SA
ADVOGADOS	:	MARCELO TOSTES DE CASTRO MAIA - MG063440
		FELIPE CRAVO SOUZA - RS056343

EMENTA

AGRAVO INTERNO. RECURSO ESPECIAL. PROCESSUAL CIVIL. REEXAME DE FATOS E PROVAS. SÚMULA 7/STJ. CONFORMIDADE COM A JURISPRUDÊNCIA DO STJ. SÚMULA 83/STJ. DIVERGÊNCIA NÃO DEMONSTRADA. AUSÊNCIA DE SIMILITUDE FÁTICA. AGRAVO INTERNO NÃO PROVIDO.

1. Não cabe, em recurso especial, reexaminar matéria fático-probatória (Súmula 7/STJ).
2. Estando o acórdão recorrido em consonância com a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, incide a Súmula 83/STJ.
3. A incidência da Súmula 7/STJ prejudica a análise do dissídio jurisprudencial acerca do mesmo tema.
4. Agravo interno a que se nega provimento.

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 06/08/2026 a 12/08/2026, por unanimidade, negar provimento ao recurso, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora.

Os Srs. Ministros Antonio Carlos Ferreira, Luís Carlos Gambogi (Desembargador Convocado do TJMG), João Otávio de Noronha e Raul Araújo votaram com a Sra. Ministra Relatora.

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

Brasília, 12 de agosto de 2026.

Ministra Maria Isabel Gallotti
Ministra

Documento eletrônico VDA59050066 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): MARIA ISABEL DINIZ GALLOTTI RODRIGUES Assinado em: 13/08/2026 17:43:24
Publicação no DJEN/CNJ de 17/08/2026. Código de Controle do Documento: 9c61d2cf-9824-49b6-895c-3aeb2f5f749f

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt no RECURSO ESPECIAL Nº 2223280 - RS (2025/0259860-5)

RELATORA	**:**	**MINISTRA MARIA ISABEL GALLOTTI**
AGRAVANTE	:	JOVITA CRISTINA GARCIA DOS SANTOS
ADVOGADOS	:	THOMAZ JOSÉ MENDONÇA RODRIGUES - RS087062
		SIMONE DEPORTE TEIXEIRA - RS088993
AGRAVADO	:	BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL SA
ADVOGADOS	:	MARCELO TOSTES DE CASTRO MAIA - MG063440
		FELIPE CRAVO SOUZA - RS056343

EMENTA

AGRAVO INTERNO. RECURSO ESPECIAL. PROCESSUAL CIVIL. REEXAME DE FATOS E PROVAS. SÚMULA 7/STJ. CONFORMIDADE COM A JURISPRUDÊNCIA DO STJ. SÚMULA 83/STJ. DIVERGÊNCIA NÃO DEMONSTRADA. AUSÊNCIA DE SIMILITUDE FÁTICA. AGRAVO INTERNO NÃO PROVIDO.
1. Não cabe, em recurso especial, reexaminar matéria fático-probatória (Súmula 7/STJ).
2. Estando o acórdão recorrido em consonância com a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, incide a Súmula 83/STJ.
3. A incidência da Súmula 7/STJ prejudica a análise do dissídio jurisprudencial acerca do mesmo tema.
4. Agravo interno a que se nega provimento.

RELATÓRIO

Trata-se de agravo interno interposto por JOVITA CRISTINA GARCIA DOS SANTOS contra decisão singular da minha lavra em que neguei provimento ao recurso, pelos seguintes fundamentos: a) incidência da Súmula 7/STJ; b) conformidade do acórdão com a jurisprudência desta Corte Superior (Súmula 83/STJ); c) inviabilidade do dissídio por depender de similitude fática aferida de quadro probatório distinto (fls. 337-341).

Nas razões do presente agravo interno, a parte agravante alega, em síntese, que a controvérsia possui natureza predominantemente jurídica. Afirma que os fatos estão delineados e incontroversos, e sustenta a revaloração normativa do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, afastando a Súmula 7/STJ (fls. 346-350).

Alega, ainda, violação dos arts. 8º e 14, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor por falha no dever de segurança. Defende obrigação de resultado para

Documento eletrônico VDA58802184 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): MARIA ISABEL DINIZ GALLOTTI RODRIGUES Assinado em: 03/08/2026 19:33:15
Código de Controle do Documento: 5e822d01-40b7-4e45-99f3-28ed30879fbe

monitorar e bloquear transações incompatíveis com o perfil da correntista, invocando o REsp 2.052.228/DF (fls. 347-350).

Por fim, aponta divergência jurisprudencial. Afirma orientação desta Corte Superior pela responsabilidade objetiva em hipóteses de engenharia social com movimentações atípicas, e requer apreciação colegiada da matéria (fls. 347-350).

Na sua impugnação ao agravo interno, a parte agravada alega que a decisão singular aplicou corretamente as Súmulas 7/STJ e 83/STJ, registrando culpa exclusiva da vítima, ausência de falha do serviço e inviabilidade de dissídio pela falta de similitude fática. Requer manutenção da decisão e majoração de honorários (fls. 355-360).

É o relatório.

VOTO

Originariamente, a autora ajuizou ação indenizatória por danos materiais e morais em face do Banco do Estado do Rio Grande do Sul S/A, afirmando ter sido vítima de engenharia social, com ligações telefônicas, confirmação de dados e troca de senhas em caixa eletrônico, seguidas de pagamentos e compras atípicas no total de R$ 27.816,70. Alegou padrão de gastos mensais de cerca de R$ 2.000,00 e pediu restituição de valores e indenização por danos morais sofridos.

A sentença julgou procedente o pedido para condenar o banco à restituição de R$ 27.790,70, com correção e juros, e ao pagamento de R$ 10.000,00 por danos morais, além de custas e honorários de 10%.

O Tribunal de origem, todavia, reformou integralmente a sentença, julgou improcedente a pretensão e reconheceu culpa exclusiva da consumidora com fundamento no art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Em embargos de declaração, o Tribunal afastou omissões e contradições e reiterou a inexistência de falha do serviço, bem como a incidência de culpa exclusiva da vítima. Após, em juízo de retratação sobre o Tema 466, manteve o acórdão por considerar a tese inaplicável ao caso concreto.

Feito esse breve retrospecto da demanda, passo à análise das alegações apresentadas no agravo interno.

O recurso não merece prosperar.

No caso concreto, de rigor reprisar a necessidade de preservar o limite cognitivo do recurso especial quando a pretensão depende do retorno ao conjunto fático-probatório. Ora, a conclusão da culpa exclusiva da vítima se apoiou em premissas firmes extraídas dos elementos juntados nos autos, como a geração de cartão virtual, a confirmação de dados e a atuação direta da consumidora na dinâmica da fraude, o que seguramente rompe o nexo causal à luz do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Assim, superar esse quadro exigiria reavaliação de circunstâncias já exaustivamente apreciadas, algo incompatível com a via eleita, por força da Súmula 7 do Superior Tribunal de Justiça.

Documento eletrônico VDA58802184 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): MARIA ISABEL DINIZ GALLOTTI RODRIGUES Assinado em: 03/08/2026 19:33:15
Código de Controle do Documento: 5e822d01-40b7-4e45-99f3-28ed30879fbe

Com base em tais balizas, não há como reconduzir a controvérsia ao terreno exclusivamente jurídico, porque a premissa do dever de segurança pressupõe determinar se houve, no caso, defeito do serviço ou fortuito externo, o que depende de reconstrução probatória. Aliás, a leitura das provas indica atuação com senha e credenciais legítimas, conduta voluntária e determinante da consumidora, bem como ausência de participação do banco na causação do dano.

Prosseguindo, a conclusão de conformidade do acórdão com a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça também se mantém. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras não ostenta caráter absoluto, cedendo quando evidenciado fato exclusivo da vítima ou de terceiro, com a consequente ruptura do nexo causal. O entendimento se harmoniza com precedentes que reconhecem a inviabilidade de responsabilização quando a fraude ocorre mediante uso de cartão, senha ou credenciais legítimas, ausente demonstração de negligência do banco nas operações contestadas.

Nessa linha, a Súmula 83 do Superior Tribunal de Justiça fica atraída porquanto o acórdão está em consonância com a orientação consolidada.

Veja-se:

> CONSUMIDOR. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. VIOLAÇÃO DOS ARTS. 6º DO CDC E 373 DO CPC/2015. AUSÊNCIA DE PREQUESTIONAMENTO. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE PRATICADO POR TERCEIRO ESTELIONATÁRIO. SUPOSTA FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO. NÃO OCORRÊNCIA. HIPÓTESE DE FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIRO. DECISÃO DE ACORDO COM A JURISPRUDÊNCIA DESTA CORTE. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 83/STJ. AGRAVO CONHECIDO. RECURSO ESPECIAL DESPROVIDO.
>
> 1. Fica inviabilizado o conhecimento de tema trazido na petição de recurso especial, mas não debatido e decidido nas instâncias ordinárias, porquanto ausente o indispensável prequestionamento.
> Aplicação das Súmulas 282 e 356 do STF.
>
> **2. De acordo com a jurisprudência do STJ, a responsabilidade das instituições bancárias somente poderá ser afastada se comprovada a inexistência de defeito na prestação do serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, nos termos do disposto no § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. Precedentes.**
>
> **3. Na hipótese, o Tribunal de Justiça, analisando as circunstâncias do caso, consignou que "as transações foram efetuadas pela própria autora, a partir de seu celular e com a utilização de sua senha, sem que seja apontado, na inicial ou no recurso, a existência de falha na prestação de serviço da requerida-apelada, a exemplo de divulgação de dados sigilosos, de informações bancárias, dados pessoais da autora-recorrente. (...) o único envolvimento da requerida-apelada no imbróglio se deu em virtude de ter sido um dos escolhidos pela autora para realizar as transações(...)".**
>
> **4. Estando a decisão de acordo com a jurisprudência desta Corte, o recurso especial encontra óbice na Súmula 83/STJ, pelas alíneas "a" e "c" do permissivo constitucional.**
>
> 5. Agravo conhecido para negar provimento ao recurso especial.

Documento eletrônico VDA58802184 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): MARIA ISABEL DINIZ GALLOTTI RODRIGUES Assinado em: 03/08/2026 19:33:15
Código de Controle do Documento: 5e822d01-40b7-4e45-99f3-28ed30879fbe

(AREsp n. 3.144.529/MS, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 22/4/2026, DJEN de 30/4/2026.) (destaquei)

Por fim, quanto ao dissídio jurisprudencial, sublinhe-se que “(...) a incidência da Súmula 7 do STJ prejudica a análise do dissídio jurisprudencial pretendido, uma vez que a similitude fática entre os julgados confrontados deve ser aferível de plano, a fim de propiciar o confronto entre os precedentes" (AgInt no REsp 2.023.562 /SP, Relatora Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, julgado em 5/6/2023, DJe de 9/6/2023).

Lado outro, quanto à majoração de honorários requerida pela parte ora agravada, cumpre ressaltar que, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, só tem cabimento quando inaugurada uma nova instância, não sendo essa a hipótese em apreço.

Nesse contexto, não havendo argumentos aptos a infirmar os fundamentos da decisão agravada, esta deve ser integralmente mantida.

Em face do exposto, conheço e nego provimento ao agravo interno.

É como voto.

Documento eletrônico VDA58802184 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): MARIA ISABEL DINIZ GALLOTTI RODRIGUES Assinado em: 03/08/2026 19:33:15
Código de Controle do Documento: 5e822d01-40b7-4e45-99f3-28ed30879fbe

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO
QUARTA TURMA

AgInt no REsp 2.223.280 / RS

Número Registro: 2025/0259860-5 **PROCESSO ELETRÔNICO**

Número de Origem:
50573717120208210001

Sessão Virtual de 06/08/2026 a 12/08/2026

Relator do AgInt

Exma. Sra. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA

Secretário

Dra. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : JOVITA CRISTINA GARCIA DOS SANTOS
ADVOGADOS : THOMAZ JOSÉ MENDONÇA RODRIGUES - RS087062
SIMONE DEPORTE TEIXEIRA - RS088993
RECORRIDO : BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL SA
ADVOGADOS : MARCELO TOSTES DE CASTRO MAIA - MG063440
FELIPE CRAVO SOUZA - RS056343

ASSUNTO : DIREITO CIVIL - OBRIGAÇÕES - ESPÉCIES DE CONTRATOS - CONTRATOS BANCÁRIOS

AGRAVO INTERNO

AGRAVANTE : JOVITA CRISTINA GARCIA DOS SANTOS
ADVOGADOS : THOMAZ JOSÉ MENDONÇA RODRIGUES - RS087062
SIMONE DEPORTE TEIXEIRA - RS088993
AGRAVADO : BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL SA
ADVOGADOS : MARCELO TOSTES DE CASTRO MAIA - MG063440
FELIPE CRAVO SOUZA - RS056343

Documento eletrônico VDA59017811 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): SISTEMA JUSTIÇA - SERVIÇOS AUTOMÁTICOS, Assinado em: 13/08/2026 01:24:29
Código de Controle do Documento: e9616eb3-78e7-4bdc-a59d-2b9a7a86382f

TERMO

A QUARTA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 06/08/2026 a 12/08/2026, por unanimidade, decidiu negar provimento ao recurso, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora.

Os Srs. Ministros Antonio Carlos Ferreira, Luís Carlos Gambogi (Desembargador Convocado do TJMG), João Otávio de Noronha e Raul Araújo votaram com a Sra. Ministra Relatora. Presidiu o julgamento o Sr. Ministro João Otávio de Noronha.

Brasília, 12 de agosto de 2026

Documento eletrônico VDA59017811 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): SISTEMA JUSTIÇA - SERVIÇOS AUTOMÁTICOS, Assinado em: 13/08/2026 01:24:29
Código de Controle do Documento: e9616eb3-78e7-4bdc-a59d-2b9a7a86382f