SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2224324 - SP (2025/0268745-3)

RELATORA	**:**	**MINISTRA MARIA ISABEL GALLOTTI**
RECORRENTE	:	ITAU UNIBANCO S.A
ADVOGADOS	:	CARLOS NARCY DA SILVA MELLO - SP070859
		LUCAS DE MELLO RIBEIRO - SP205306
RECORRIDO	:	RENATA CRISTINA FERREIRA DA SILVA
ADVOGADOS	:	VINICIUS AMORIM DE CARVALHO - SP497523
		THAISE FRANCO PAVANI - SP402561

EMENTA

RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. GOLPE DA TROCA DE CARTÃO. PRESTAÇÃO JURISDICIONAL DEFICIENTE. NÃO OCORRÊNCIA. REEXAME CONTRATUAL E FÁTICO DOS AUTOS. SÚMULAS 5 E 7 DO STJ. DANOS MORAIS E MATERIAIS. MANTIDOS. DIVERGÊNCIA JURISPRUDENCIAL. NÃO DEMONSTRAÇÃO. TRANSCRIÇÃO DE EMENTAS. SÚMULA 284/STF. RECURSO NÃO PROVIDO.

1. Se as questões em discussão foram dirimidas pelo Tribunal de origem, de forma suficientemente ampla, fundamentada e sem omissões, deve ser afastada a alegada violação do art. 1.022 do Código de Processo Civil.

2. A admissão de prequestionamento ficto (art. 1.025 do CPC), em recurso especial, exige que no mesmo recurso seja indicada violação do art. 1.022 do CPC, para que se possibilite a verificação da existência de negativa de prestação jurisdicional, que, uma vez constatada, poderá dar ensejo à supressão de grau facultada pelo dispositivo de lei. Na espécie, porém, não se configurou a negativa de prestação jurisdicional, não havendo falar em prequestionamento ficto.

3. Rever a conclusão da Corte local, segundo a qual houve falha na prestação do serviço bancário ao não bloquear transações fraudulentas realizadas com o cartão de crédito da autora, demandaria o reexame contratual e fático dos autos, situação vedada pelos óbices das Súmulas 5 e 7 do STJ.

4. Para a caracterização do dissídio jurisprudencial, nos termos do art. 1.029, § 1º, do Código de Processo Civil e 255, §§ 1º e 3º, do Regimento Interno do Superior Tribunal de Justiça, é necessária a demonstração da similitude fática e da divergência na interpretação do direito entre os acórdãos confrontados, não bastando a simples transcrição de ementas. Aplicação analógica da Súmula 284/STF.

5. Recurso especial a que se nega provimento.

ACÓRDÃO

Documento eletrônico VDA51606555 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): MARIA ISABEL DINIZ GALLOTTI RODRIGUES Assinado em: 21/10/2025 14:48:44
Publicação no DJEN/CNJ de 23/10/2025. Código de Controle do Documento: e34b5def-1eb8-4492-9e0e-f7c2b996b9bd

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 14/10/2025 a 20/10/2025, por unanimidade, negar provimento ao recurso, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora.

Os Srs. Ministros Antonio Carlos Ferreira, Marco Buzzi, João Otávio de Noronha e Raul Araújo votaram com a Sra. Ministra Relatora.

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

Brasília, 21 de outubro de 2025.

Ministra Maria Isabel Gallotti
Relatora

Documento eletrônico VDA51606555 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): MARIA ISABEL DINIZ GALLOTTI RODRIGUES Assinado em: 21/10/2025 14:48:44
Publicação no DJEN/CNJ de 23/10/2025. Código de Controle do Documento: e34b5def-1eb8-4492-9e0e-f7c2b996b9bd

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2224324 - SP (2025/0268745-3)

RELATORA	**:**	**MINISTRA MARIA ISABEL GALLOTTI**
RECORRENTE	:	ITAU UNIBANCO S.A
ADVOGADOS	:	CARLOS NARCY DA SILVA MELLO - SP070859
		LUCAS DE MELLO RIBEIRO - SP205306
RECORRIDO	:	RENATA CRISTINA FERREIRA DA SILVA
ADVOGADOS	:	VINICIUS AMORIM DE CARVALHO - SP497523
		THAISE FRANCO PAVANI - SP402561

EMENTA

RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. GOLPE DA TROCA DE CARTÃO. PRESTAÇÃO JURISDICIONAL DEFICIENTE. NÃO OCORRÊNCIA. REEXAME CONTRATUAL E FÁTICO DOS AUTOS. SÚMULAS 5 E 7 DO STJ. DANOS MORAIS E MATERIAIS. MANTIDOS. DIVERGÊNCIA JURISPRUDENCIAL. NÃO DEMONSTRAÇÃO. TRANSCRIÇÃO DE EMENTAS. SÚMULA 284/STF. RECURSO NÃO PROVIDO.

1. Se as questões em discussão foram dirimidas pelo Tribunal de origem, de forma suficientemente ampla, fundamentada e sem omissões, deve ser afastada a alegada violação do art. 1.022 do Código de Processo Civil.

2. A admissão de prequestionamento ficto (art. 1.025 do CPC), em recurso especial, exige que no mesmo recurso seja indicada violação do art. 1.022 do CPC, para que se possibilite a verificação da existência de negativa de prestação jurisdicional, que, uma vez constatada, poderá dar ensejo à supressão de grau facultada pelo dispositivo de lei. Na espécie, porém, não se configurou a negativa de prestação jurisdicional, não havendo falar em prequestionamento ficto.

3. Rever a conclusão da Corte local, segundo a qual houve falha na prestação do serviço bancário ao não bloquear transações fraudulentas realizadas com o cartão de crédito da autora, demandaria o reexame contratual e fático dos autos, situação vedada pelos óbices das Súmulas 5 e 7 do STJ.

4. Para a caracterização do dissídio jurisprudencial, nos termos do art. 1.029, § 1º, do Código de Processo Civil e 255, §§ 1º e 3º, do Regimento Interno do Superior Tribunal de Justiça, é necessária a demonstração da similitude fática e da divergência na interpretação do direito entre os acórdãos confrontados, não bastando a simples transcrição de ementas. Aplicação analógica da Súmula 284/STF.

5. Recurso especial a que se nega provimento.

RELATÓRIO

Trata-se de recurso especial interposto contra acórdão assim ementado (fl. 538):

> APELAÇÃO - BANCÁRIO - DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE CUMULADA COM DANOS MORAIS - GOLPE DA TROCA DO CARTÃO -

Documento eletrônico VDA51232499 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): MARIA ISABEL DINIZ GALLOTTI RODRIGUES Assinado em: 09/10/2025 16:04:13
Código de Controle do Documento: cba09406-70cc-4a86-9f85-db5dc1ed857a

PARCIAL PROCEDÊNCIA - INCONFORMISMO DAS PARTES - ACOLHIMENTO DO RECURSO DA AUTORA

Afastada a preliminar de cerceamento de defesa, pois os autos estão devidamente instruídos, permitindo julgamento antecipado. Responsabilidade objetiva do fornecedor em reparar o prejuízo por golpe da troca de cartão, que resultou em compras indevidas no cartão de crédito da autora - Inobservância do dever da instituição bancária em implementar mecanismos que obstem movimentações suspeitas - Evidente falha na prestação de serviço do banco - Afastada culpa exclusiva ou concorrente da vítima - Fortuito interno em relação a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias - Súmula 479, STJ - Danos morais configurados - Caso em que, fora os transtornos advindos da falta de segurança do sistema bancário, a consumidora não recebeu tratamento adequado na via administrativa - Indenização fixada em R$5.000,00 - Razoabilidade e proporcionalidade diante do caso concreto - Sentença parcialmente reformada

DERAM PROVIMENTO AO RECURSO DA AUTORA E NEGARAM PROVIMENTO AO RECURSO DO RÉU.

Os embargos de declaração opostos foram rejeitados (fls. 557-560).

Nas razões do recurso especial, a parte recorrente alega, em síntese, que o acórdão recorrido violou os arts. 1.022, II, e 1.025 do Código de Processo Civil; art. 14 do Código de Defesa do Consumidor; e art. 927, caput e parágrafo único, do Código Civil.

Sustenta que o acórdão recorrido foi omisso ao não se manifestar sobre o fato de que a transação foi realizada de forma presencial com o cartão original com chip e a aposição da senha correta, bem como sobre a negligência da autora na guarda de sua senha e no dever de comunicação imediata na eventualidade de perda ou furto do cartão.

Argumenta, também, que o acórdão deixou de considerar que não há previsão legal de controle de “perfil” de gastos por parte da instituição financeira, sendo tal análise mera liberalidade do banco.

Além disso, houve o não reconhecimento da culpa exclusiva da consumidora, que teria permitido que terceiros tivessem acesso ao cartão e à senha, configurando-se, assim, fortuito externo.

Alega que o acórdão recorrido diverge de precedentes do Superior Tribunal de Justiça, notadamente os Recursos Especiais nº 1.633.785/SP e nº 1.898.812/SP, que afastaram a responsabilidade da instituição financeira em casos de transações realizadas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista.

Contrarrazões às fls. 699-711.

É o relatório.

VOTO

O recurso não merece prosperar.

Originariamente, trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com devolução de quantia paga e indenização por danos morais, ajuizada

Documento eletrônico VDA51232499 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): MARIA ISABEL DINIZ GALLOTTI RODRIGUES Assinado em: 09/10/2025 16:04:13
Código de Controle do Documento: cba09406-70cc-4a86-9f85-db5dc1ed857a

pela autora em face de Itaú Unibanco S.A., em razão de fraude conhecida como “golpe da troca de cartão”. A autora alegou que, após a subtração de seu cartão de crédito, foram realizadas quatro transações fraudulentas, das quais apenas uma, no valor de R$ 9.900,00, não foi reconhecida pelo banco réu. Requereu, ainda, a nulidade de financiamento automático realizado sem sua autorização e a devolução dos valores descontados de sua conta corrente.

A sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos para declarar inexigível a transação de R$ 9.900,00 (nove mil e novecentos reais), anular o contrato de financiamento automático e condenar o réu a restituir os valores debitados automaticamente da conta corrente da autora, mas indeferiu o pedido de indenização por danos morais (fls. 451-454).

O Tribunal de origem deu provimento ao recurso da autora para condenar o réu ao pagamento de R$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de danos morais, reconhecendo a responsabilidade objetiva da instituição financeira pela falha na prestação do serviço e aplicando a Súmula 479/STJ (fls. 538-543).

Quanto à suposta violação do art. 1.022, II, do CPC, não merece prosperar o recurso especial, uma vez que, no caso, as questões relativas ao descumprimento dos deveres contratuais pela recorrida e acerca da responsabilidade da instituição bancária foram devidamente enfrentadas pelo Tribunal de origem, que emitiu pronunciamento de forma fundamentada sobre o assunto, ainda que em sentido contrário à pretensão do recorrente. Confira-se (fls. 540-542):

> A relação jurídica em debate é nitidamente de consumo, o que impõe a aplicação da legislação específica do Código de Defesa do Consumidor e, consequentemente, a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços bancários pelos danos causados ao consumidor (Súmula 297, STJ e art. 14, CDC). E é entendimento consolidado que as instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros, porquanto decorre do risco do negócio que caracteriza fortuito interno (Súmula 479 e Tema 466, do STJ).
>
> No caso, restou configurada a prática de golpe por terceiros, que subtraíram o cartão de crédito da autora, com destreza, substituindo-o por cartão de terceira pessoa e realizaram movimentações bancárias, cuja fraude restou incontroversa. Ademais, o boletim de ocorrência registrado apenas algumas horas após o crime aponta para a dinâmica dos fatos e para os prejuízos, os quais foram confirmados pelas faturas que discriminam as operações realizadas.
>
> A instituição financeira foi comunicada pela consumidora tão logo esta tomou conhecimento das transações fraudulentas, tendo, no entanto, **ignorado a contestação da autora quanto a uma delas e desviado seu tempo produtivo.**
>
> Ressalte-se que as instituições financeiras devem zelar pela segurança das operações bancárias realizadas por seus clientes, sob pena de, não o fazendo, incorrer em falha na prestação dos serviços contratados.
>
> Ainda que se reconheça o dever dos consumidores de zelar pela guarda de senhas e chaves de segurança, certo é que a autora foi vítima de um golpe enquanto realizava uma operação absolutamente lícita, que era o pagamento de uma corrida de táxi.
>
> **Some-se a isso o fato de que três operações realizadas no dia do crime, nos valores de R$8.850,00, R$1.500,00 e R$1.500,00, em intervalos de minutos entre**

Documento eletrônico VDA51232499 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): MARIA ISABEL DINIZ GALLOTTI RODRIGUES Assinado em: 09/10/2025 16:04:13
Código de Controle do Documento: cba09406-70cc-4a86-9f85-db5dc1ed857a

elas, foram devidamente estornadas pelo réu, ante o reconhecimento de fraude pelo banco réu.

O conjunto probatório acostado aos autos não deixa dúvida acerca da falha na prestação do serviço do banco, mormente no que tange à segurança na utilização do cartão de crédito da autora, visto que, apesar de conseguir detectar a fraude praticada por terceiros nas compras acima citadas, não efetuou o bloqueio e o devido estorno da operação fraudulenta ora impugnada.

Ressalte-se, ainda, que a transação objeto dos autos foi contestada pela autora assim que tomou conhecimento do golpe. Ainda assim, o banco manteve a operação e rejeitou a contestação da compra. Evidente que houve falha na prestação dos serviços bancários de segurança, cabendo ao fornecedor do serviço o risco do negócio e a adoção efetiva das medidas necessárias para prevenir tais situações.

(...)

Caracterizada, pois, a responsabilidade civil da instituição bancária, correta a sentença que reconheceu a inexigibilidade da dívida, bem como a obrigação de restituição dos valores indevidamente descontados da parte autora.

Em relação ao dano moral, há fatos que evidenciam o abalo emocional apto a justificar o acolhimento do pedido de indenização. Isto porque, necessitou a parte autora defender seu nome, sua integridade patrimonial e sua honra objetiva, impugnando judicialmente transações realizadas por meio de fraude de terceiro.

Ademais, foram realizadas **operações fraudulentas em valores expressivos (R$9.900,00 e R$8.850,00) ocorridas em curtíssimo lapso temporal no caso, realizadas todas no mesmo dia em intervalo de minutos entre elas.**

Há de ser considerada, além disso, a celeridade com que realizou boletim de ocorrência poucas horas após a ocorrência do crime e as inúmeras tentativas de solução administrativa junto ao banco réu, com contestação da compra, diversas ligações (oito protocolos de atendimento) e envio de email ao banco réu, evidenciando que o golpe causou à parte autora transtornos que superam em muito o mero aborrecimento.

(...)

Diante disso, considerando os valores envolvidos na fraude e as circunstâncias descritas acima, tem-se que a indenização em R$5.000,00 se mostra adequada e proporcional ao caso concreto. (destaques no original)

Ressalto, no ponto, que, de acordo com a jurisprudência deste Tribunal, o julgador não é obrigado a abordar todos os temas invocados pela parte se, para decidir a controvérsia, apenas um deles é suficiente ou prejudicial dos outros (AgRg no AREsp n. 2.322.113/MG, relator Ministro Ribeiro Dantas, Quinta Turma, julgado em 6/6/2023, DJe de 12/6/2023; AgInt no AREsp n. 1.728.763/RS, relator Ministro Francisco Falcão, Segunda Turma, julgado em 21/3/2023, DJe de 23/3/2023; e AgInt no AREsp n. 2.129.548/GO, relator Ministro Sérgio Kukina, Primeira Turma, julgado em 28/11/2022, DJe de 1/12/2022).

A admissão de prequestionamento ficto (art. 1.025 do CPC), em recurso especial, exige que no mesmo recurso seja indicada violação do art. 1.022 do CPC, para que se possibilite a verificação da existência de negativa de prestação jurisdicional, que, uma vez constatada, poderá dar ensejo à supressão de grau facultada pelo dispositivo de lei. Na espécie, porém, não se configurou a negativa de

Documento eletrônico VDA51232499 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): MARIA ISABEL DINIZ GALLOTTI RODRIGUES Assinado em: 09/10/2025 16:04:13
Código de Controle do Documento: cba09406-70cc-4a86-9f85-db5dc1ed857a

prestação jurisdicional, não havendo falar em prequestionamento ficto. Vide, nesse sentido, o AgInt no REsp n. 1.884.543/DF, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 21/2/2022, DJe de 25/2/2022.

No ponto, ao oposto de apresentar omissão, a Corte local concluiu, com base na análise de fatos e provas levados aos autos, e de forma fundamentada, pela ocorrência do ato ilícito e pela necessidade de recomposição dos prejuízos causados a título de danos morais e materiais, conforme se depreende do trecho do acórdão citado.

Nesse contexto, além de o acórdão local não apresentar omissão, verifica-se que a revisão da conclusão adotada na origem, para que se acolham as teses de inexistência de falha na prestação do serviço bancário, culpa exclusiva da vítima e ausência de dever legal de monitoramento de perfil de gastos, traduz medida que encontra veto nas Súmulas 5 e 7 do STJ, por demandar necessário reexame de cláusulas contratuais, fatos e provas.

Por fim, anoto que a apontada divergência jurisprudencial não foi demonstrada, haja vista que a parte se limitou a transcrever, lado a lado, as ementas dos acórdãos recorrido e paradigma, sem a demonstração analítica das circunstâncias fáticas que assemelham as causas, o que não atende ao disposto no artigo 1.029, § 1º, do CPC e atrai o disposto no verbete n. 284 da Súmula do Supremo Tribunal Federal.

Por fim, a análise da alegada divergência jurisprudencial fica também inviabilizada em razão dos mesmos óbices acima aplicados.

Em face do exposto, nego provimento ao recurso especial.

Nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, majoro em 10% (dez por cento) a quantia já arbitrada a título de honorários em favor da parte recorrida, observados os limites estabelecidos nos §§ 2º e 3º do mesmo artigo, ônus suspensos no caso de beneficiário da justiça gratuita.

É como voto.

Documento eletrônico VDA51232499 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): MARIA ISABEL DINIZ GALLOTTI RODRIGUES Assinado em: 09/10/2025 16:04:13
Código de Controle do Documento: cba09406-70cc-4a86-9f85-db5dc1ed857a

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO
QUARTA TURMA

REsp 2.224.324 / SP

Número Registro: 2025/0268745-3 **PROCESSO ELETRÔNICO**

Número de Origem:
11140008420238260100

Sessão Virtual de 14/10/2025 a 20/10/2025

Relator

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	:	ITAU UNIBANCO S.A
ADVOGADOS	:	CARLOS NARCY DA SILVA MELLO - SP070859
		LUCAS DE MELLO RIBEIRO - SP205306
RECORRIDO	:	RENATA CRISTINA FERREIRA DA SILVA
ADVOGADOS	:	THAISE FRANCO PAVANI - SP402561
		VINICIUS AMORIM DE CARVALHO - SP497523

ASSUNTO : DIREITO DO CONSUMIDOR - CONTRATOS DE CONSUMO - BANCÁRIOS

TERMO

A QUARTA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 14/10/2025 a 20/10/2025, por unanimidade, decidiu negar provimento ao recurso, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora.

Os Srs. Ministros Antonio Carlos Ferreira, Marco Buzzi, João Otávio de Noronha e Raul Araújo votaram com a Sra. Ministra Relatora. Presidiu o julgamento o Sr. Ministro João Otávio de Noronha.

Documento eletrônico VDA51586249 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): SISTEMA JUSTIÇA - SERVIÇOS AUTOMÁTICOS, Assinado em: 21/10/2025 01:06:26
Código de Controle do Documento: e15d077d-604f-4401-822a-c922523739b3

Brasília, 20 de outubro de 2025

Documento eletrônico VDA51586249 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): SISTEMA JUSTIÇA - SERVIÇOS AUTOMÁTICOS, Assinado em: 21/10/2025 01:06:26
Código de Controle do Documento: e15d077d-604f-4401-822a-c922523739b3