



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 3009957 - PR (2025/0295932-0)

RELATOR : **MINISTRO MOURA RIBEIRO**
AGRAVANTE : ITAU UNIBANCO S.A
ADVOGADO : JULIANO RICARDO SCHMITT - PR058885
AGRAVADO : AUTOSEGUROS - ADMINISTRADORA E CORRETORA DE SEGUROS LTDA
ADVOGADO : CARLOS FABRÍCIO PERTILE - PR031730

EMENTA

PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE RESSARCIMENTO DE VALORES. VIOLAÇÃO DO ART. 1.022 DO CPC. NÃO VERIFICADA. TRANSAÇÕES BANCÁRIAS. FRAUDE. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. OPERAÇÕES QUE DESTOARAM DO PERFIL DO CONSUMIDOR. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONFIGURADA. DEVER DE REPARAÇÃO. REVOLVIMENTO DO CONJUNTO FÁTICO-PROBATÓRIO. SÚMULA N. 7 DO STJ. AGRAVO CONHECIDO. RECURSO ESPECIAL NÃO PROVIDO.

1. Inexistem omissão, contradição ou obscuridade, vícios elencados no art. 1.022 do CPC, sendo forçoso reconhecer que a pretensão recursal ostentava caráter nitidamente infringente, visando rediscutir matéria que já havia sido analisada pelo acórdão vergastado.

2. 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.

3. Rever as conclusões em relação ao afastamento da responsabilidade objetiva do BANCO e quanto ao não dever de reparação demandaria,

necessariamente, reexame do conjunto fático-probatório dos autos, o que é vedado em razão do óbice da Súmula n. 7 do STJ.

4. Agravo conhecido para negar 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 11/11/2025 a 17/11/2025, por unanimidade, negar provimento ao recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Daniela Teixeira, Nancy Andrichi, Humberto Martins e Ricardo Villas Bôas Cueva votaram com o Sr. Ministro Relator.

Presidiu o julgamento o Sr. Ministro Humberto Martins.

Brasília, 18 de novembro de 2025.

Ministro MOURA RIBEIRO
Relator



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 3009957 - PR (2025/0295932-0)

RELATOR : **MINISTRO MOURA RIBEIRO**
AGRAVANTE : ITAU UNIBANCO S.A
ADVOGADO : JULIANO RICARDO SCHMITT - PR058885
AGRAVADO : AUTOSEGUROS - ADMINISTRADORA E CORRETORA DE SEGUROS LTDA
ADVOGADO : CARLOS FABRÍCIO PERTILE - PR031730

EMENTA

PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE RESSARCIMENTO DE VALORES. VIOLAÇÃO DO ART. 1.022 DO CPC. NÃO VERIFICADA. TRANSAÇÕES BANCÁRIAS. FRAUDE. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. OPERAÇÕES QUE DESTOARAM DO PERFIL DO CONSUMIDOR. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONFIGURADA. DEVER DE REPARAÇÃO. REVOLVIMENTO DO CONJUNTO FÁTICO-PROBATÓRIO. SÚMULA N. 7 DO STJ. AGRAVO CONHECIDO. RECURSO ESPECIAL NÃO PROVIDO.

1. Inexistem omissão, contradição ou obscuridade, vícios elencados no art. 1.022 do CPC, sendo forçoso reconhecer que a pretensão recursal ostentava caráter nitidamente infringente, visando rediscutir matéria que já havia sido analisada pelo acórdão vergastado.

2. 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.

3. Rever as conclusões em relação ao afastamento da responsabilidade objetiva do BANCO e quanto ao não dever de reparação demandaria,

necessariamente, reexame do conjunto fático-probatório dos autos, o que é vedado em razão do óbice da Súmula n. 7 do STJ.

4. Agravo conhecido para negar provimento ao recurso especial.

RELATÓRIO

Trata-se de agravo em recurso especial interposto por ITAÚ UNIBANCO S.A. (ITAÚ) contra decisão que não admitiu seu apelo nobre manejo com fundamento no art. 105, III, alínea a, da CF contra acórdão proferido pelo Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, assim ementado:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE RESSARCIMENTO DE VALORES. TRANSFERÊNCIA DE VALORES VIA PIX PARA TERCEIRO GOLPISTA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DO RÉU. 1. JULGAMENTO EXTRA PETITA. INOCORRÊNCIA. CONTROVÉRSIA APRECIADA DENTRO DOS LIMITES DA LIDE. 2. ILEGITIMIDADE PASSIVA. NÃO ACOLHIMENTO. APLICAÇÃO DA TEORIA DA ASSERTÇÃO. NARRATIVA DA AUTORA DA QUAL É POSSÍVEL REALIZAR JUÍZO DE POSSIBILIDADE SOBRE A EXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA ENTRE AS PARTES. 3. DENUNCIAÇÃO DA LIDE. DESCABIMENTO. APLICAÇÃO DO ART. 88 DO CDC. 4. CERCEAMENTO DE DEFESA. INOCORRÊNCIA. PRODUÇÃO DE PROVA DESNECESSÁRIA. 5. GOLPE VIA PIX. TRANSFERÊNCIA DE VALOR PARA TERCEIRO FALSÁRIO. COMUNICAÇÃO IMEDIATA À INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. AUSÊNCIA DE BLOQUEIO DO VALOR. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS VERIFICADA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. MECANISMO DE SEGURANÇA DO BANCO INSUFICIENTE. SÚMULA Nº 479 DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. FORTUITO INTERNO EVIDENCIADO. DANOS MATERIAIS. NECESSIDADE DE REPARAÇÃO. 6. CORREÇÃO MONETÁRIA. TERMO INICIAL. INDENIZAÇÃO MATERIAL QUE DEVE INCIDIR DO EVENTO DANOSO. SÚMULA 43 DO STJ. 7. RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO (e-STJ, fl. 475)

Foi apresentada contraminuta. (e-STJ, fls. 577-581).

É o relatório.

VOTO

O agravo é espécie recursal cabível, foi interposto tempestivamente e com impugnação adequada aos fundamentos da decisão recorrida.

CONHEÇO, portanto, do agravo e passo ao exame do recurso especial, que não merece prosperar.

Irresignado, ITAU apresentou recurso especial com base no art. 105, III, alínea a, da CF, apontando violação dos arts. 1.022, II, 1.025, 14, § 3º, I e II, do CDC, 186 e 927, do CC, e da Súmula n. 479 do STJ. Sustentou, em síntese, que **(1)** há omissão no acórdão recorrido, pois o Tribunal não se manifestou sobre a legitimidade da transação e a ausência de defeito no serviço prestado pelo banco; **(2)** a culpa exclusiva do titular da conta e a ausência de defeito no serviço implicam exclusão da responsabilidade que se pretende impor ao recorrente; e **(3)** não há dever de reparação, uma vez que as transações foram realizadas pelo próprio titular da conta, sem defeito na segurança do serviço.

Inicialmente, quanto a violação a Súmula n. 479 do STJ, cabe ressaltar que o recurso especial não constitui via adequada para análise de eventual contrariedade a enunciado sumular, por não estar compreendido na expressão "lei federal", constante do art. 105, III, a, da CF, conforme previsto na Súmula nº 518 desta Corte: *Para fins do art. 105, III, a, da Constituição Federal, não é cabível recurso especial fundado em alegada violação de enunciado de súmula.*

(1) Da alegada omissão

Verifica-se que o Tribunal estadual se pronunciou sobre o tema consignando:

No caso, é incontroverso que a apelada foi vítima de golpe pelo qual teve valores subtraídos da sua conta corrente para conta de terceiros.

[...]

Não se pode ignorar que as respectivas operações tenham sido realizadas de forma voluntária pela apelada.

Contudo, compreende-se que a transferência de altos valores via PIX destoa do padrão habitual da apelada, devendo o banco apelante ter verificado por outros mecanismos de segurança a veracidade dessas operações, o que não ficou demonstrado diante da ausência de elementos probatórios robustos produzidos pelo apelante. (e-STJ, fl. 485 –sem destaque no original)

Assim, inexistem os vícios elencados no art. 1.022 do CPC, sendo forçoso reconhecer que a pretensão recursal ostenta caráter nitidamente infringente, visando rediscutir matéria que já foi analisada.

A jurisprudência desta Corte é pacífica ao proclamar que, se os fundamentos adotados bastam para justificar o concluído na decisão, o julgador não está obrigado a rebater, um a um, os argumentos utilizados pela parte.

Nesse sentido, veja-se o seguinte julgado:

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. 1. AUSÊNCIA DE VIOLAÇÃO DO ART. 1.022 DO CPC/2015. 2. RESPONSABILIDADE PELOS SERVIÇOS PRESTADOS. INTERPRETAÇÃO DE CLÁUSULAS DA AVENÇA E REEXAME DE PROVAS. DESCABIMENTO. SÚMULAS 5 E 7 DO STJ. 3. PRINCÍPIOS DA CONGRUÊNCIA OU DA ADSTRIÇÃO. AUSÊNCIA DE PREQUESTIONAMENTO. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NÃO OPOSTOS. SÚMULAS N. 282 e 356 DO STF. 4. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO.

1. Não há ofensa ao art. 1.022 do CPC/2015, porquanto o Tribunal de origem decidiu a matéria de forma fundamentada. O julgador não está obrigado a rebater, um a um, os argumentos invocados pelas partes, quando tiver encontrado motivação satisfatória para dirimir o litígio.

[...]

4. Agravo interno a que se nega provimento.

(AgInt no AREsp 1.487.975/SP, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, Terceira Turma, j. 17/2/2020, DJe 19/2/2020 – sem destaques no original)

Desse modo, não há que se falar em ofensa ao art. 1.022 do CPC.

(2) (3) Da responsabilidade do BANCO

O TJPR, fundado nos elementos constantes dos autos, reconheceu a culpa da instituição financeira e o dever do ITAU em ressarcir os valores das transações efetuadas ilicitamente, nos termos da fundamentação abaixo:

Verifica-se, ainda, que o Banco apelante não se utilizou de nenhum mecanismo de segurança a fim de evitar o dano causado.

Em razão disso, a instituição financeira não pode se eximir da responsabilidade pelo golpe aplicado, tendo em vista a falha na prestação de seu serviço, notadamente diante da ineficácia do sistema de segurança (e-STJ, fls 484/486)

Sendo assim, a manutenção da r. sentença é o que se impõe no sentido de manter a responsabilidade do Banco apelante ao pagamento dos danos morais no valor de R\$ 45.994,52 (quarenta e cinco mil,

novecentos e noventa e quatro reais e cinquenta e dois centavos), conforme já determinado no decisum. (e-STJ, fl. 486 –sem destaque no original)

Observa-se que o acórdão recorrido está em sintonia com 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.

Nesse sentido:

PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIBILIDADE 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. Recurso especial interposto em 16/08/2021. Concluso ao gabinete em 25/04/2022.*
- 3. O propósito recursal consiste em perquirir se existe falha na prestação do serviço bancário quando o correntista é vítima do golpe do motoboy.*
- 4. Ainda que produtos e serviços possam oferecer riscos, estes não podem ser excessivos ou potencializados por falhas na atividade econômica desenvolvida pelo fornecedor.*
- 5. Se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, 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.*
- 6. A jurisprudência deste STJ consigna que o fato de as compras terem sido realizadas no lapso existente entre o furto e a comunicação ao banco não afasta a responsabilidade da instituição financeira. Precedentes.*
- 7. 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.*

Precedentes.

8. 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.

9. Para a ocorrência do evento danoso, isto é, o êxito do estelionato, necessária concorrência de causas: (i) por parte do consumidor, ao fornecer o cartão magnético e a senha pessoal ao estelionatário, bem como (ii) por parte do banco, ao violar o seu dever de segurança por não criar mecanismos que obstem transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra do consumidor.

10. Na hipótese, contudo, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa, razão pela qual 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.

11. Recurso especial provido.

(REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra Nancy Andrigli, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022)

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 n. 2.015.732/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 20/6/2023, DJe de 26/6/2023)

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 n. 2.201.401/RJ, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 29/5/2023, DJe de 1º/6/2023)

No mais, rever as conclusões quanto à ausência da responsabilidade civil do BANCO e que não há dever de reparação demandaria, necessariamente, reexame do conjunto fático-probatório dos autos, o que é vedado em razão do óbice da Súmula n. 7 do STJ.

Nessas condições, **CONHEÇO** do agravo para **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso especial.

MAJORO em 5% o valor dos honorários advocatícios anteriormente fixados em desfavor do ITAU, limitados a 20%, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, devendo ser observada a concessão da justiça gratuita.

É o voto.

Por oportuno, previno que a interposição de recurso contra esta decisão, se declarado manifestamente inadmissível, protelatório ou improcedente, poderá acarretar condenação nos termos do art. 1.026, § 2º, do CPC.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO TERCEIRA TURMA

**AREsp 3.009.957 / PR
PROCESSO ELETRÔNICO**

Número Registro: 2025/0295932-0

Número de Origem:

00164429520258160017 00212817120228160017 164429520258160017 212817120228160017

Sessão Virtual de 11/11/2025 a 17/11/2025

Relator

Exmo. Sr. Ministro MOURA RIBEIRO

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro HUMBERTO MARTINS

Subprocuradora-Geral da República

Exma. Sra. MARIA IRANEIDE OLINDA SANTORO FACCHINI

Secretário

Bela. MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA

AUTUAÇÃO

AGRAVANTE : ITAU UNIBANCO S.A

ADVOGADO : JULIANO RICARDO SCHMITT - PR058885

AGRAVADO : AUTOSEGUROS - ADMINISTRADORA E CORRETORA DE SEGUROS
LTDA

ADVOGADO : CARLOS FABRÍCIO PERTILE - PR031730

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

TERMO

A TERCEIRA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 11/11/2025 a 17/11/2025, por unanimidade, decidiu negar provimento ao recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Daniela Teixeira, Nancy Andrighi, Humberto Martins e Ricardo Villas Bôas Cueva votaram com o Sr. Ministro Relator. Presidiu o julgamento o Sr. Ministro Humberto Martins.

Brasília, 17 de novembro de 2025