



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2229245 - RS (2025/0313421-7)

RELATOR : MINISTRO RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA
RECORRENTE : MARIA TEREZINHA MALDOTTI GAVA
ADVOGADO : LAURO ANDRÉ GAVA - RS047251
RECORRIDO : BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL SA
ADVOGADO : MARCELO NICOLAIEWSKI SANT'ANNA - RS028313

EMENTA

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 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.

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 07/10/2025 a 13/10/2025, 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, 15 de outubro de 2025.

Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA
Relator



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2229245 - RS (2025/0313421-7)

RELATOR : **MINISTRO RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA**
RECORRENTE : MARIA TEREZINHA MALDOTTI GAVA
ADVOGADO : LAURO ANDRÉ GAVA - RS047251
RECORRIDO : BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL SA
ADVOGADO : MARCELO NICOLAIEWSKI SANT'ANNA - RS028313

EMENTA

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 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.

RELATÓRIO

Trata-se de recurso especial interposto por MARIA TEREZINHA MALDOTTI GAVA.

O apelo extremo, com fundamento no artigo 105, III, alíneas "a" e "c", da Constituição Federal, insurge-se contra o acórdão do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul assim ementado:

"APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATOS DE CARTÃO DE CRÉDITO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. GOLPE DO MOTOBOY. COMPRAS REALIZADAS COM CARTÃO DOTADO DE CHIP E SENHA. COMUNICAÇÃO POSTERIOR DO FATO AO BANCO. NEGLIGÊNCIA DO CONSUMIDOR QUE AFASTA A RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR DO SERVIÇO. APLICAÇÃO DO ARTIGO 14, § 3º, II, DO CDC. O USO DO CARTÃO DE CRÉDITO, ESPECIALMENTE SE DOTADO DE CHIP, COM SUA RESPECTIVA SENHA, É EXCLUSIVO DO TITULAR OU ADICIONAL E, PORTANTO, EVENTUAL UTILIZAÇÃO IRREGULAR POR TERCEIROS SOMENTE GERA RESPONSABILIDADE À ADMINISTRADORA, APÓS SER COMUNICADA DA SUBTRAÇÃO OU EXTRAVIO, POIS COMPETE AO TITULAR A ESCOLHA DA SENHA PESSOAL E A PRESERVAÇÃO DE SEU SIGILO. USO QUE OCORREU ANTES DA COMUNICAÇÃO À INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. LOGO, NÃO SE PODERIA EXIGIR DESSA O BLOQUEIO. NÃO SE TRATANDO, PORTANTO, DE CASO FORTUITO INTERNO, MAS SIM DE CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. AÇÃO JULGADA IMPROCEDENTE. SENTENÇA MANTIDA. APÓS O VOTO DO RELATOR, DES. CORSSAC, PARA NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO, O DES. MARASCHIN LANÇOU DIVERGÊNCIA PARA DAR PROVIMENTO AO RECURSO. O DES. ALTAIR ACOMPANHOU A DIVERGÊNCIA. SEGUINDO O PROCEDIMENTO PELA TÉCNICA DO ART. 942, CPC, VOTARAM OS DESEMBARGADORES CABRAL E CAIRO, AMBOS ACOMPANHANDO O RELATOR. RESULTADO DO JULGAMENTO: POR MAIORIA, NEGARAM PROVIMENTO AO RECURSO, VENCIDOS OS DESEMBARGADORES MARASCHIN E ALTAIR. REDATOR PARA O ACÓRDÃO: DESEMBARGADOR CORSSAC." (fl. 227 e-STJ).

No recurso especial, a recorrente aponta, além de divergência jurisprudencial, a violação dos artigos 400 do Código de Processo Civil, 3º da Lei nº 10.741/2003; 6º, VI, 14, § 3º, II, e 39, IV, do Código de Defesa do Consumidor.

Aduz, essencialmente, que deve ser rechaçada a alegação de sua culpa exclusiva pelo evento danoso, pois é idosa e houve falha na prestação de serviços por parte da recorrida, que não bloqueou operações suspeitas realizadas em curto espaço de tempo, as quais destoavam do seu padrão de consumo, denotando a sua atipicidade.

Defende a configuração do dever de indenizar pelos danos materiais e morais sofridos em decorrência da fraude de que foi vítima.

As contrarrazões foram apresentadas (e-STJ fls. 299/300) e o recurso especial foi admitido.

É o relatório.

VOTO

A insurgência merece prosperar.

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.

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).

Este entendimento está também 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.

Conforme destacado na apreciação do Tema nº 466/STJ,

"(...) 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 a orientação 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.

Entretanto, 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).

Nesse sentido:

"CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.

1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023.

2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor.

3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.

4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto.

5. Como consequência, 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.

6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".

7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor.

8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), 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, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável.

9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado." (REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023 - grifou-se.)

"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 1/6/2023 - grifou-se)

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

Contudo, o voto vencido proferido na origem - que integra o acórdão para todos os fins legais, nos termos do art. 941, § 3º, do Código de Processo Civil, afastando, assim, a incidência do óbice da Súmula nº 7/STJ - registrou, a respeito das circunstâncias fáticas da hipótese em exame, que as transações financeiras realizadas com o cartão e a senha da recorrente destoavam do seu padrão de utilização de serviços bancários e foram todas realizadas em curto espaço de tempo.

É o que se infere do seguinte trecho do referido voto:

"Todavia, depreende-se dos extratos acostados pelo banco que o padrão de consumo da autora é bem inferior às operações efetuadas em um único dia.

[...]

Ressalta-se que em um curto espaço de tempo foram realizadas 9 operações, sendo: dois saques, uma transferência, duas compras à vista, três pix e uma compra a prazo.

Logo, em um único dia foi gasto o valor de R\$ 35.994,21, o que destoa do seu padrão habitual de consumo.

Cabe destacar que da análise das faturas do extrato da conta corrente não havia operações de alto valor, bem diferente da compra impugnada.

Cumprе mencionar que a autora é aposentada e percebe mensalmente o valor aproximado de R\$ 5.000,00." (e-STJ, fls. 230/231 - grifou-se)

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

Portanto, os pedidos iniciais devem ser julgados procedentes, para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pela consumidora e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado.

Todavia, tendo em vista que o exame acerca da extensão dos danos materiais e morais efetivamente sofridos pelo recorrente é providência que demanda análise de provas, os respectivos valores devem ser apurados em liquidação de sentença.

Ante o exposto, dou provimento ao recurso especial para, reformando o acórdão recorrido, reconhecer a existência de vício no serviço e, assim, condenar a instituição financeira recorrida a restituir o montante previamente existente na conta bancária da recorrente, devidamente atualizado, e a compensação os danos morais alegadamente sofridos pela recorrente.

A apuração dos referidos valores indenizatórios e compensatórios deverá ser realizada em liquidação de sentença.

Com o provimento do recurso especial, não cabe a majoração dos honorários recursais.

É o voto.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO TERCEIRA TURMA

**REsp 2.229.245 / RS
PROCESSO ELETRÔNICO**

Número Registro: 2025/0313421-7

Número de Origem:
50029620220218210005

Sessão Virtual de 07/10/2025 a 13/10/2025

Relator

Exmo. Sr. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro HUMBERTO MARTINS

Subprocuradora-Geral da República

Exma. Sra. LINDÔRA MARIA ARAÚJO

Secretário

Bela. MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : MARIA TEREZINHA MALDOTTI GAVA

ADVOGADO : LAURO ANDRÉ GAVA - RS047251

RECORRIDO : BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL SA

ADVOGADO : MARCELO NICOLAIEWSKI SANT'ANNA - RS028313

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

TERMO

A TERCEIRA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 07/10/2025 a 13/10/2025, por unanimidade, decidiu 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, 13 de outubro de 2025