



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 3041125 - RJ (2025/0342769-1)

RELATOR : MINISTRO RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA
AGRAVANTE : BANCO DO BRASIL SA
ADVOGADO : DIEGO MONTEIRO BAPTISTA - RJ153999
AGRAVADO : JORGE DE ARAUJO SILVA
ADVOGADO : CARLOS EDUARDO NEVES KEBIAN - RJ180553

EMENTA

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. FRAUDE BANCÁRIA. ROUBO DE CELULAR. FORTUITO INTERNO. REEXAME DE MATÉRIA FÁTICA. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA Nº 7/STJ. ACÓRDÃO DE ACORDO COM A JURISPRUDÊNCIA DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA.

1. De acordo com a orientação emanada da Súmula nº 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.
2. 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 terceiro, a teor do disposto no § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.
3. Na hipótese, para modificar a conclusão do acórdão recorrido, de que não houve falha na prestação dos serviços bancários, e, sim, culpa exclusiva do consumidor, seria indispensável reexaminar o contexto fático-probatório dos autos, o que é vedado na via recursal eleita, consoante os ditames da Súmula nº 7/STJ.
4. Agravo conhecido para 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 26/05/2026 a 01/06/2026, por unanimidade, não conhecer do 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 a Sra. Ministra Daniela Teixeira.

Brasília, 01 de junho de 2026.

Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA
Relator



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 3041125 - RJ(2025/0342769-1)

RELATOR : MINISTRO RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA
AGRAVANTE : BANCO DO BRASIL SA
ADVOGADO : DIEGO MONTEIRO BAPTISTA - RJ153999
AGRAVADO : JORGE DE ARAUJO SILVA
ADVOGADO : CARLOS EDUARDO NEVES KEBIAN - RJ180553

EMENTA

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. FRAUDE BANCÁRIA. ROUBO DE CELULAR. FORTUITO INTERNO. REEXAME DE MATÉRIA FÁTICA. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA Nº 7/STJ. ACÓRDÃO DE ACORDO COM A JURISPRUDÊNCIA DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA.

1. De acordo com a orientação emanada da Súmula nº 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.

2. 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 terceiro, a teor do disposto no § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

3. Na hipótese, para modificar a conclusão do acórdão recorrido, de que não houve falha na prestação dos serviços bancários, e, sim, culpa exclusiva do consumidor, seria indispensável reexaminar o contexto fático-probatório dos autos, o que é vedado na via recursal eleita, consoante os ditames da Súmula nº 7/STJ.

4. Agravo conhecido para não conhecer do recurso especial.

RELATÓRIO

Trata-se de agravo interposto por BANCO DO BRASIL S.A. contra a decisão que inadmitiu o recurso especial.

O apelo nobre, fundamentado na alínea "a" do permissivo constitucional, desafia acórdão do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro assim ementado:

“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA. ROUBO DO CELULAR DO AUTOR SEGUIDO DE TRANSAÇÕES FRAUDULENTAS REALIZADAS POR TERCEIRO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. DANO MORAL CONFIGURADO. REDUÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. DESPROVIMENTO DO RECURSO DO AUTOR E PARCIAL PROVIMENTO DO RECURSO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA.

I. CASO EM EXAME

1. Sentença que declarou a nulidade de transações bancárias fraudulentas e condenou o banco à restituição em dobro dos valores indevidamente debitados, bem como ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 8.000,00.

2. O autor, correntista do réu, teve seu celular roubado e, posteriormente, foram realizadas transações financeiras não autorizadas via aplicativo bancário, incluindo um empréstimo e uma transferência via PIX.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

3. Saber se a instituição financeira pode ser responsabilizada por transações fraudulentas realizadas sem a anuência do correntista, diante da aplicação da teoria do risco do empreendimento e da responsabilidade objetiva.

III. RAZÕES DE DECIDIR

4. A instituição financeira não comprovou a regularidade das transações nem a culpa exclusiva do consumidor, ônus que lhe cabia nos termos do art. 373, II, do CPC/2015.

5. A falha na prestação do serviço ficou evidenciada pela ausência de medidas eficazes de segurança que impedissem a realização de operações fraudulentas após o roubo do celular do autor.

6. Restituição em dobro do indébito, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC, em consonância com o entendimento do STJ(EAREsp 676.608/RS).

7. O dano moral é *in re ipsa*, pois decorre da frustração, angústia e transtornos suportados pelo consumidor em flagrante violação da sua dignidade.

8. Redução do quantum indenizatório para R\$ 5.000,00, em observância aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, além de precedentes deste E. TJRJ.

9. Repetição do indébito em dobro, na forma do art. 42, parágrafo único do CDC. Cobrança indevida iniciada em julho de 2021. Tese firmada pela Corte Especial do E. STJ no julgamento dos Embargos de Divergência EAREsp 676.608/RS.

10. Inexistência de interesse recursal do Réu quanto à astreintes em razão da inexistência de condenação a esse título na sentença.

IV. DISPOSITIVO

10. Segundo recurso desprovido; e primeiro recurso parcialmente provido para reduzir o dano moral para R\$ 5.000,00." (e-STJ fls. 371/372)

Em suas razões (e-STJ fls. 391/410), o recorrente aponta a violação dos arts. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor e 373, II, do Código de Processo Civil.

Sustenta, em síntese, que:

(i) deve ser afastada a responsabilização civil da instituição financeira nas hipóteses de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, configurando fortuito externo; e

(ii) os delitos foram cometidos por terceiro estranho, fora do ambiente bancário, após o roubo do celular do recorrido, circunstância apta a afastar a falha na prestação de serviço.

Não foram apresentadas contrarrazões (e-STJ fl. 454).

O recurso especial não foi admitido na origem (e-STJ fls. 456/462), ensejando a interposição do presente agravo.

É o relatório.

VOTO

Ultrapassados os requisitos de admissibilidade do agravo, passa-se ao exame do recurso especial.

A irresignação não merece acolhida.

Com efeito, as conclusões do tribunal de origem acerca do mérito da demanda decorreram inquestionavelmente da análise do conjunto fático-probatório carreado aos autos, o que se pode aferir a partir da leitura dos fundamentos do julgado atacado, que ora se colaciona, na parte que interessa:

"A falha na prestação do serviço ficou evidenciada à míngua de comprovação segura da anuência do Autor, ora segundo Apelante, em relação às duas operações financeiras realizadas em sua conta corrente junto ao Réu, ora primeiro Apelante, após o roubo do seu aparelho celular, quais sejam um empréstimo no valor de R\$ 1.071,77 e a transferência via PIX de R\$ 1.050,00 para terceiro; sendo certo que o Autor, ora segundo Apelante, buscou pela via administrativa resolver a questão na esteira dos protocolos indicados na inicial (2021/1566 0194 e 2021/1566195), sem sucesso. Em que pese a instituição financeira, ora primeira Recorrente, defender a validade e segurança dos seus dispositivos de rede, dos procedimentos internos e do sistema de pagamento via Pix, é fato notório que aplicativos, internet banking e afins podem ser objeto de fraude perpetrada por terceiro e até mesmo por funcionários da própria instituição financeira, ora Apelante. Embora a contratação de forma eletrônica não tenha documento assinado de punho pelo Cliente, ora segundo Apelante, sua forma digital deve ser comprovada por meio de dados criptografados, do que não se desincumbiu o Réu, ora primeiro Apelante, na esteira do art. 373, inc. II, do CPC/15." (e-STJ fl. 375)

Nos exatos termos da Súmula nº 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."

No mesmo sentido:

"RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. ROUBO DE CELULAR E REALIZAÇÃO DE TRANSAÇÕES FINANCEIRAS VIA APLICATIVO. RESPONSABILIDADE CIVIL DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. OCORRÊNCIA. FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA. FATO EXCLUSIVO DE TERCEIRO. NÃO CONFIGURAÇÃO.

1. Ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada em 27/6/2021, da qual foi extraído o presente recurso especial interposto em 7/6/2021 e concluso ao gabinete em 24/7/2023.

2. O propósito recursal consiste em dizer se, na hipótese de roubo do aparelho celular, a instituição financeira responde pelos danos decorrentes de transações realizadas por terceiro por meio do aplicativo do banco.

3. O serviço é considerado defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar (art. 14, § 1º, do CDC). O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto a sua integridade patrimonial. Assim, é dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar a prática de delitos.

4. Nos termos da Súmula 479 do 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". A atividade bancária, por suas características de disponibilidade de recursos financeiros e sua movimentação sucessiva, tem por resultado um maior grau de risco em comparação com outras atividades econômicas.

5. O fato exclusivo de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC) consiste na atividade desenvolvida por uma pessoa sem vinculação com a vítima ou com o aparente causador do dano, que interfere no processo causal e provoca com exclusividade o dano. No entanto, se o fato de terceiro ocorrer dentro da órbita de atuação do fornecedor, ele se equipara ao fortuito interno, sendo absorvido pelo risco da atividade.

6. Na hipótese dos autos, a recorrente teve seu celular roubado e, ato contínuo, informou o fato ao banco, solicitando o bloqueio de operações via pix. No entanto, o recorrido não atendeu à solicitação e o infrator efetuou operações por meio do aplicativo instalado no aparelho celular. A não implementação das providências cabíveis configura defeito na prestação dos serviços bancários por violação do dever de segurança. O ato praticado pelo infrator não caracteriza fato de terceiro, mas sim fortuito interno, porquanto inerente à atividade desempenhada pelo recorrido.

7. Recurso especial conhecido e provido."

(REsp n. 2.082.281/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 21/11/2023, DJe de 29/11/2023.)

Assim, para apurar se houve ou não falha na prestação dos serviços bancários, ou culpa exclusiva do consumidor, seria indispensável reexaminar o contexto fático-probatório dos autos, o que é vedado na via recursal eleita, consoante os ditames da Súmula nº 7/STJ.

Nesse sentido:

"AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL - AÇÃO DECLARATÓRIA C/C PEDIDO CONDENATÓRIO - DECISÃO MONOCRÁTICA QUE NEGOU PROVIMENTO AO RECLAMO. INSURGÊNCIA DA PARTE DEMANDADA.

1. As questões postas em discussão foram dirimidas pelo Tribunal de origem de forma suficiente, fundamentada e sem omissões, devendo ser afastada a alegada violação ao art. 1.022 do CPC/15. Consoante entendimento desta Corte, não importa negativa de prestação jurisdicional o acórdão que adota, para a resolução da causa, fundamentação suficiente, porém diversa da pretendida pela parte recorrente, decidindo de modo integral a controvérsia posta. Precedentes.

2. De acordo com a jurisprudência desta Corte Superior, 'As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias'(Súmula 479/STJ). Incidência da Súmula 83 do STJ.

3. Rever o entendimento do Tribunal de origem, no sentido de aferir a ausência do dever de indenizar por danos morais na hipótese, a inexistência de falha na prestação do serviço bancário ou a culpa exclusiva da vítima, forçosamente, ensejaria em rediscussão de matéria fática, com o revolvimento das provas juntadas aos autos, o que é vedado pela Súmula 7 do STJ.

4. Agravo interno desprovido." (AgInt no AREsp 2.264.690/RS, Rel. Ministro Marco Buzzi, Quarta Turma, julgado em 29/5/2023, DJe de 1/6/2023 - grifou-se).

"AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. CONTRATO BANCÁRIO. ART. 535 DO CPC/1973. VIOLAÇÃO. NÃO OCORRÊNCIA. AUSÊNCIA DE PREQUESTIONAMENTO. SÚMULA Nº 211/STJ. DEFEITO DE SERVIÇO. PRESCRIÇÃO QUINQUENAL. CDC. FUNDAMENTO SUFICIENTE. IMPUGNAÇÃO. AUSÊNCIA. SÚMULA Nº 283/STF. CERCEAMENTO DE DEFESA. INEXISTÊNCIA. JULGAMENTO ANTECIPADO DA LIDE. SUFICIÊNCIA PROBATÓRIA. PRINCÍPIO DO LIVRE CONVENCIMENTO DO JUIZ. REVISÃO. RELAÇÃO DE CONSUMO. CONFIGURAÇÃO. FALHA DE SERVIÇO. FRAUDE BANCÁRIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. EXCLUSÃO. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA Nº 7/STJ. VERBA HONORÁRIA. ÔNUS DE SUCUMBÊNCIA. MANUTENÇÃO. REEXAME FÁTICO. INVIABILIDADE.

1. Recurso especial interposto contra acórdão publicado na vigência do Código de Processo Civil de 1973 (Enunciados Administrativos nºs 2 e 3/STJ).

2. Não há falar em negativa de prestação jurisdicional se o tribunal de origem motiva adequadamente sua decisão, solucionando a controvérsia com a aplicação do direito que entende cabível à hipótese, apenas não no sentido pretendido pela parte. 3. A falta de prequestionamento da matéria suscitada no recurso especial, a despeito da oposição de declaratórios, impede seu conhecimento, a teor da Súmula nº 211 do Superior Tribunal de Justiça. 4. A ocorrência de defeito do serviço faz incidir a prescrição quinquenal quanto à pretensão dirigida contra a instituição financeira (art. 27 do CDC).

5. A teor da Súmula nº 283/STF, aplicada por analogia, não se admite recurso especial quando a decisão recorrida assenta-se em mais de um fundamento suficiente e o recurso não abrange todos eles.

6. O princípio do livre convencimento do juiz permite que o julgador firme sua convicção à luz do acervo probatório dos autos, fundamentando os motivos que levaram à condenação. 7. Alterar o entendimento do julgado atacado,

acerca da suficiência das provas e da inexistência de cerceamento de defesa, demandaria o revolvimento do acervo fático-probatório dos autos, procedimento obstado no recurso especial pela Súmula nº 7/STJ. 8. Rever as conclusões do tribunal de origem, para afastar a existência de relação de consumo entre as partes, implicaria a análise de circunstâncias fático-probatórias dos autos e de cláusulas contratuais, procedimento inviável devido à incidência das Súmulas nºs 5 e 7/STJ.

9. O entendimento da Segunda Seção desta Corte, firmado sob o regime dos recursos repetitivos, é no sentido de que as instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes praticadas por terceiros, pois tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento que se caracteriza como fortuito interno.

10. O acolhimento da tese recursal, no sentido de que não houve falha de serviço nem a prática de ato ilícito pelo banco, requer o reexame de fatos e provas dos autos, atraindo o óbice da Súmula nº 7/STJ.

11. A fixação da verba honorária pelas instâncias ordinárias resulta da avaliação subjetiva do julgador diante das circunstâncias fáticas dos autos, não podendo ser revista no recurso especial em virtude da incidência da Súmula nº 7 do Superior Tribunal de Justiça, salvo quando irrisória ou excessiva, o que se não se verifica no presente caso.

12. A jurisprudência desta Corte é firme no sentido de não ser possível a revisão do quantitativo em que autor e ré decaíram do pedido, para fins de aferir a sucumbência recíproca ou mínima, por implicar reexame de matéria fático-probatória, procedimento vedado pela Súmula nº 7/STJ.

13. A incidência da Súmula nº 7/STJ prejudica também o conhecimento do recurso quanto à divergência jurisprudencial alegada.

14. Agravo interno não provido" (AgInt no AREsp 1.173.934/SP, Rel. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 17/9/2018, DJe de 21/9/2018 - grifou-se).

"AGRAVO INTERNO. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CONTRATO BANCÁRIO. MÚTUO. OPERAÇÕES FRAUDULENTAS. RESPONSABILIDADE. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. EXCLUDENTE. REEXAME DE MATÉRIA FÁTICA. AUSÊNCIA DE PREQUESTIONAMENTO.

1. Não cabe, em recurso especial, reexaminar matéria fático-probatória (Súmula 7 do Superior Tribunal de Justiça).

2. Não se admite o recurso especial quando a questão federal nele suscitada não foi enfrentada no acórdão recorrido. Incidem as Súmulas 282 e 356 do Supremo Tribunal Federal.

3. Agravo interno a que se nega provimento" (AgInt no AREsp 1.059.922/SP, Rel. Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, julgado em 15/3/2018, DJe de 23/3/2018 - grifou-se).

Ante o exposto, 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\$ 6.000,00 (seis mil 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

AREsp 3.041.125 / RJ
PROCESSO ELETRÔNICO

Número Registro: 2025/0342769-1

Número de Origem:

00308540720218190205 202524508917 308540720218190205

Sessão Virtual de 26/05/2026 a 01/06/2026

Relator

Exmo. Sr. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA

Presidente da Sessão

Exma. Sra. Ministra DANIELA TEIXEIRA

Subprocuradora-Geral da República

Exma. Sra. MARIA EMILIA MORAES DE ARAUJO

Secretário

Bela. MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA

AUTUAÇÃO

AGRAVANTE : BANCO DO BRASIL SA

ADVOGADO : DIEGO MONTEIRO BAPTISTA - RJ153999

AGRAVADO : JORGE DE ARAUJO SILVA

ADVOGADO : CARLOS EDUARDO NEVES KEBIAN - RJ180553

ASSUNTO : DIREITO CIVIL - RESPONSABILIDADE CIVIL - INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL

TERMO

A TERCEIRA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 26/05/2026 a 01/06/2026, por unanimidade, decidiu não conhecer do 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 a Sra. Ministra Daniela Teixeira.

Brasília, 01 de junho de 2026