



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt no AGRADO EM RECURSO ESPECIAL Nº 3044536 - SC (2025/0348426-1)

RELATOR : **MINISTRO HUMBERTO MARTINS**
AGRAVANTE : COOPERATIVA DE CREDITO VALE DO ITAJAI VIACREDI
ADVOGADO : EUSTÁQUIO NEREU LAUSCHNER - SC011427
AGRAVADO : ARNO MIGUEL ZATELLI
AGRAVADO : ZENAIDE VALCANAIÁ ZATELLI
ADVOGADOS : IVAN HOLTRUP - SC011304
OLÍMPIO DOGNINI - SC011301
JOYCE ROSA EIGEN FACCHINI - SC023699
THIERRY HINSCHING WOLFF - SC046864
JOAO CLAUDIO EIGEN FACCHINI DOGNINI - SC045918

EMENTA

DIREITO DO CONSUMIDOR. AGRADO INTERNO NO AGRADO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. GOLPE BANCÁRIO. "FALSO COLABORADOR". RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. SÚMULA 479/STJ. REEXAME FÁTICO-PROBATÓRIO. SÚMULA 7/STJ.

1. 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).

2. O Tribunal de origem, soberano na análise do conjunto fático-probatório dos autos, concluiu que houve falha na segurança do sistema bancário, permitindo transações atípicas que fugiram ao perfil dos consumidores, não restando comprovada a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima ou de terceiros.

3. O acolhimento da pretensão recursal, a fim de alterar as premissas estabelecidas pelo acórdão recorrido e reconhecer a ausência de responsabilidade da instituição financeira por configuração de fortuito externo, demandaria o reexame do acervo fático-probatório dos autos, providência vedada em recurso especial, ante o óbice da Súmula 7/STJ.

4. Hipótese de improvimento do agrado interno, mantendo-se o entendimento de que o acórdão recorrido está em perfeita consonância com a jurisprudência consolidada desta Corte Superior (Súmula 83/STJ).

Agrado interno improvido.

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 09/06/2026 a 15/06/2026, por unanimidade, negar provimento ao recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

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

Presidiu o julgamento a Sra. Ministra Daniela Teixeira.

Brasília, 15 de junho de 2026.

Ministro Humberto Martins
Relator



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 3044536 - SC (2025/0348426-1)

RELATOR : **MINISTRO HUMBERTO MARTINS**
AGRAVANTE : COOPERATIVA DE CREDITO VALE DO ITAJAI VIACREDI
ADVOGADO : EUSTÁQUIO NEREU LAUSCHNER - SC011427
AGRAVADO : ARNO MIGUEL ZATELLI
AGRAVADO : ZENAIDE VALCANAIA ZATELLI
ADVOGADOS : IVAN HOLTRUP - SC011304
OLÍMPIO DOGNINI - SC011301
JOYCE ROSA EIGEN FACCHINI - SC023699
THIERRY HINSCHING WOLFF - SC046864
JOAO CLAUDIO EIGEN FACCHINI DOGNINI - SC045918

EMENTA

DIREITO DO CONSUMIDOR. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. GOLPE BANCÁRIO. "FALSO COLABORADOR". RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. SÚMULA 479/STJ. REEXAME FÁTICO-PROBATÓRIO. SÚMULA 7/STJ.

1. 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).

2. O Tribunal de origem, soberano na análise do conjunto fático-probatório dos autos, concluiu que houve falha na segurança do sistema bancário, permitindo transações atípicas que fugiram ao perfil dos consumidores, não restando comprovada a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima ou de terceiros.

3. O acolhimento da pretensão recursal, a fim de alterar as premissas estabelecidas pelo acórdão recorrido e reconhecer a ausência de responsabilidade da instituição financeira por configuração de fortuito externo, demandaria o reexame do acervo fático-probatório dos autos, providência vedada em recurso especial, ante o óbice da Súmula 7/STJ.

4. Hipótese de improvimento do agravo interno, mantendo-se o entendimento de que o acórdão recorrido está em perfeita consonância com a jurisprudência consolidada desta Corte Superior (Súmula 83/STJ).

Agravo interno improvido.

RELATÓRIO

O EXMO. SR. MINISTRO HUMBERTO MARTINS (relator):

Cuida-se de agravo interno interposto por COOPERATIVA DE CREDITO VALE DO ITAJAI VIACREDI contra decisão monocrática de minha relatoria que conheceu do agravo para não conhecer do recurso especial (fls. 348 - 351).

Extrai-se dos autos que o recurso especial inadmitido foi interposto, com fundamento no artigo 105, inciso III, alíneas "a" e "c", da Constituição Federal, contra acórdão proferido pelo TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SANTA CATARINA assim ementado (fls. 276-277):

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. AUTORES VÍTIMAS DE GOLPE BANCÁRIO CONSISTENTE EM DIVERSAS TRANSFERÊNCIAS VIA PIX A TERCEIROS E FORMALIZAÇÃO DE EMPRÉSTIMO QUE NÃO CONTRATARAM. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DA COOPERATIVA RÉ. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA RÉ QUE ALEGA AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE POR ATO DE TERCEIRO FRAUDATÁRIO. INSUBSISTÊNCIA. GOLPE DO "FALSO COLABORADOR" NÃO COMPROVADO NOS AUTOS. AUTORES DA DEMANDA QUE AFIRMARAM CATEGORICAMENTE NÃO TEREM REPASSADO SUA SENHA PESSOAL PARA TERCEIROS OU INSTALADO APLICATIVOS EM SEUS APARELHOS TELEFÔNICOS QUE POSSIBILITASSEM O ACESSO REMOTO POR OUTRAS PESSOAS. ADEMAIS, PROVAS COLACIONADAS AO FEITO TORNAM EVIDENTE A DISPARIDADE ENTRE AS OPERAÇÕES CONTESTADAS E AS HABITUAIS DOS ACIONANTES, POIS AS PRIMEIRAS ENVOLVEM VALORES SIGNIFICATIVAMENTE SUPERIORES. REQUERIDA QUE TINHA CIÊNCIA DA OCORRÊNCIA DAS TRANSAÇÕES BANCÁRIAS SUSPEITAS, AS QUAIS, CASO NÃO HOUVESSE FALHA DE SEGURANÇA, PODERIAM TER SIDO EVITADAS. FORTUITO INTERNO INERENTE À ATIVIDADE COMERCIAL EMPREENDIDA. INOBSERVÂNCIA AO DEVER DE CAUTELA. EXEGESE DA SÚMULA 479 DO STJ. AUSÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO,

MODIFICATIVO OU EXTINTIVO DO DIREITO DA DEMANDANTE, NOS TERMOS DO ART. 373, II, DO CPC. SENTENÇA MANTIDA. HONORÁRIOS RECURSAIS ARBITRADOS. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO.

A parte agravante alega, nas razões do agravo interno, que a decisão agravada não deve prevalecer, pois assevera ser inaplicável o óbice da Súmula 7/STJ, argumentando que a matéria seria unicamente de direito.

Defende que os fatos narrados configuram culpa exclusiva da vítima ou de terceiro (fortuito externo), o que afastaria o dever de indenizar e a aplicação da Súmula 479/STJ.

Pugna, por fim, caso não seja reconsiderada a decisão agravada, pela submissão do presente agravo à apreciação da Turma.

A agravada não apresentou contraminuta.

É, no essencial, o relatório.

VOTO

O EXMO. SR. MINISTRO HUMBERTO MARTINS (relator):

O agravo interno não merece prosperar.

Da incidência das Súmulas 7 e 83 do STJ

A despeito da argumentação expendida no presente agravo, verifica-se que a decisão monocrática agravada deve ser integralmente mantida.

A Corte de origem, ao analisar a controvérsia, concluiu pela responsabilidade objetiva da instituição financeira, comprovados o dano e o nexo de causalidade com o serviço oferecido. Entendeu, ainda, amparada nos elementos fático-probatórios dos autos, que a instituição financeira não se desincumbiu de seu ônus de demonstrar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito dos acionantes.

A seguir, trecho do acórdão recorrido (fls. 273-274):

Em análise dos substratos probatórios colacionados aos autos, verifico que os autores alegaram que, no mesmo dia e em um curto intervalo de tempo, foram realizadas operações financeiras atípicas, incluindo a contratação de um empréstimo via aplicativo e transferências de valores para terceiros por meio de PIX, condutas que destoam do padrão das suas movimentações financeiras, as quais somente vieram ao seu conhecimento após o contato telefônico da própria instituição financeira requerida, alertando sobre as transações. Narraram que embora a parte demandada tenha reconhecido a ocorrência da fraude, não efetuou a restituição do valor de R\$ 11.374,38 retirado de suas contas. A fim de corroborar suas premissas,

apresentaram junto à inicial o mínimo que era de sua incumbência, carreando aos autos elementos que comprovam o fato constitutivo do seu direito. Diante da impossibilidade em produzir prova de fato negativo, incumbia ao banco réu atestar a regularidade de sua conduta, expondo causa que excluísse a sua responsabilidade (art. 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor) e apresentando, assim, a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito dos requerentes, nos moldes do art. 373, II, do Código de Processo Civil. Constatado que a instituição financeira requerida trouxe aos autos o parecer técnico contestação de transação eletrônica (evento n. 39, OUT4), indicando que os demandantes haviam caído na fraude chamada "Golpe do Falso Colaborador", consistente em uma ligação de um terceiro fraudatário que alerta sobre transações indevidas em suas contas bancárias, solicitando que a vítima realize a transação ou baixe o aplicativo de acesso remoto e em seguida compartilhe suas credenciais (senha pessoal), situação que não possui cobertura pelo Regulamento de Reserva de Fraudes (RRF). Todavia, consoante acertadamente verificado pelo togado singular, os autores da presente demanda afirmaram categoricamente não terem repassado sua senha pessoal para terceiros ou instalado aplicativos em seus aparelhos telefônicos que possibilitassem o acesso remoto por terceiros.

(...)

De igual maneira, conquanto afirme que as movimentações partiram do aparelho telefônico dos autores, deixou de trazer elementos de prova aptos a corroborar com a referida premissa, limitando-se à indicação de que haviam procedido a habilitação de celular em data anterior aos golpes praticados. Friso, em reforço, que os documentos acostados ao evento n. 39, OUT14, não são aptos à comprovação de suas alegações, pois se tratam de imagens extraídas do sistema interno da casa bancária, tratando-se, portanto, de prova produzida de forma unilateral. Em arremate, também não subsiste a afirmação da ré no sentido de que os autores já haviam realizado transações similares, pois as provas colacionadas ao feito torna evidente a disparidade entre as operações contestadas e as habituais, pois as primeiras envolvem valores significativamente superiores. Em razão de tais fundamentos, concluo que a requerida tinha ciência da ocorrência das transações bancárias suspeitas, as quais, caso não houvesse falha de segurança, poderiam ter sido evitadas.

Destarte, concluo que a instituição financeira não de desincumbiu de seu ônus de demonstrar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito dos acionantes (art. 373, II, Código de Processo Civil). Vale frisar que a probabilidade de que as instituições financeiras sejam vítimas das ações de terceiros mal intencionados configura fortuito interno inerente à atividade comercial que empreendem, motivo pelo qual tal fato não justifica a conduta irregular praticada, notadamente porque o banco

r   deixou de proceder com a cautela e prudência esperada do consumidor.

Assim,   inaplicável ao caso o art. 14,   3 , II, do CDC, sendo manifesta a responsabilidade daquele pelo infortúnio. Nesse sentido, enuncia a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justi  : "as institui  es financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de opera  es bancárias".

Nesse contexto, a pretensão da agravante de ver reconhecida a ocorrência de fortuito externo, demanda inevitável revolvimento dos fatos e das provas acostadas ao processo, procedimento sabidamente vedado na via estreita do recurso especial, nos termos da Súmula 7/STJ.

Nesse sentido:

CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. PLANO DE SAÚDE. TRATAMENTO COM OXIGENOTERAPIA HIPERBÁRICA. FUNDAMENTO CONSTITUCIONAL DO ACÓRDÃO ESTADUAL NÃO IMPUGNADO. SÚMULA N. 126 DO STJ. REEXAME DE CLÁUSULAS CONTRATUAIS, FATOS E PROVAS. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULAS N. 5 E 7 DO STJ. 1.   inviável o recurso especial se a parte deixa de impugnar, pela via processual adequada, fundamento constitucional do acórdão recorrido (Súmula 126 do STJ). **2. Não cabe, em recurso especial, reexaminar matéria fático-probatória e a interpreta  o de cláusulas contratuais.** Incidência das Súmulas n. 5 e 7/STJ. Agravo interno improvido. (STJ - AgInt no REsp: 1993720 RN 2022/0088329-7, Relator.: Ministro HUMBERTO MARTINS, Data de Julgamento: 19/08/2024, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publica  o: DJe 22/08/2024).

Ademais, ao assentar que a situa  o configura fortuito interno inerente ao risco da atividade econ  mica explorada, o Tribunal *a quo* decidiu em consonância com a pacífica jurisprudência desta Corte Superior, cristalizada na Súmula 479/STJ, atraindo também o óbice da Súmula 83/STJ   admissibilidade recursal.

Nesse sentido:

CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. FRAUDE BANCÁRIA. INSCRI  O INDEVIDA NOS ÓRGÃOS DE PROTE  O AO CRÉDITO . DANOS MORAIS. RESPONSABILIDADE DA INSTITUI  O BANCÁRIA. SÚMULA N. 479/STJ . QUANTUM INDENIZATÓRIO. SÚMULA N. 7/STJ.

1 . O entendimento do acórdão recorrido está em consonância com a tese fixada no Tema n. 466 dos Recursos Repetitivos do STJ, convertida na Súmula n.

479 do 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".

2 . Incide a Súmula n. 7/STJ quanto ao valor fixado para indenização de danos morais. A jurisprudência desta Corte somente permite o afastamento do referido óbice para possibilitar a revisão quando irrisório ou exorbitante o valor da indenização arbitrado na origem.No caso, o valor estabelecido não se mostra excessivo, a justificar sua reavaliação em recurso especial .Agravado interno improvido. (STJ - AgInt no AREsp: 2706893 AM 2024/0279213-6, Relator.: Ministro HUMBERTO MARTINS, Data de Julgamento: 18/11/2024, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 22/11/2024).

CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO . AUSÊNCIA DE VIOLAÇÃO DO ART. 1.022 DO CPC. OMISSÃO NÃO CONFIGURADA . RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. SÚMULA 479/STJ. REVISÃO DE MATÉRIA FÁTICO-PROBATÓRIA. ÓBICE DA SÚMULA N . 7/STJ.

1. O acórdão recorrido abordou, de forma fundamentada, todos os pontos essenciais para o deslinde da controvérsia, razão pela qual não há falar na suscitada ocorrência de violação do art. 1 .022 do CPC.

2. Nos termos da Súmula n. 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.

3. A desconstituição das premissas a que chegou o Tribunal de origem ao julgar pela existência da responsabilidade em razão da fraude praticada por terceiro demandaria nova incursão no conjunto fático-probatório, o que é vedado pela Súmula n. 7/STJ.Agravado interno improvido .(STJ - AgInt no AREsp: 2307081 PR 2023/0051284-9, Relator.: Ministro HUMBERTO MARTINS, Data de Julgamento: 04/12/2023, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 06/12/2023).

Assim, em que pese o esforço argumentativo, entendo que a ausência de qualquer novo subsídio trazido pelo agravante, capaz de alterar os fundamentos da decisão ora agravada, faz subsistir incólume o entendimento nela firmado.

Ante o exposto, nego provimento ao agravo interno.

É como penso. É como voto.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO TERCEIRA TURMA

AgInt no AREsp 3.044.536 / SC
PROCESSO ELETRÔNICO

Número Registro: 2025/0348426-1

Número de Origem:
50003855620248240104

Sessão Virtual de 09/06/2026 a 15/06/2026

Relator do AgInt

Exmo. Sr. Ministro HUMBERTO MARTINS

Presidente da Sessão

Exma. Sra. Ministra DANIELA TEIXEIRA

Subprocuradora-Geral da República

Exma. Sra. JANICE AGOSTINHO BARRETO ASCARI

Secretário

Bela. MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA

AUTUAÇÃO

AGRAVANTE : COOPERATIVA DE CREDITO VALE DO ITAJAI VIACREDI

ADVOGADO : EUSTÁQUIO NEREU LAUSCHNER - SC011427

AGRAVADO : ARNO MIGUEL ZATELLI

AGRAVADO : ZENAIDE VALCANAIA ZATELLI

ADVOGADOS : IVAN HOLTRUP - SC011304

OLÍMPIO DOGNINI - SC011301

JOYCE ROSA EIGEN FACCHINI - SC023699

THIERRY HINSCHING WOLFF - SC046864

JOAO CLAUDIO EIGEN FACCHINI DOGNINI - SC045918

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

AGRAVO INTERNO

AGRAVANTE : COOPERATIVA DE CREDITO VALE DO ITAJAI VIACREDI

ADVOGADO : EUSTÁQUIO NEREU LAUSCHNER - SC011427

AGRAVADO : ARNO MIGUEL ZATELLI

AGRAVADO : ZENAIDE VALCANAIA ZATELLI

ADVOGADOS : IVAN HOLTRUP - SC011304

OLÍMPIO DOGNINI - SC011301
JOYCE ROSA EIGEN FACCHINI - SC023699
THIERRY HINSCHING WOLFF - SC046864
JOAO CLAUDIO EIGEN FACCHINI DOGNINI - SC045918

TERMO

A TERCEIRA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 09/06/2026 a 15/06/2026, por unanimidade, decidiu negar provimento ao recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Ricardo Villas Bôas Cueva, Moura Ribeiro, Daniela Teixeira e Nancy Andrichi votaram com o Sr. Ministro Relator. Presidiu o julgamento a Sra. Ministra Daniela Teixeira.

Brasília, 15 de junho de 2026