



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt no RECURSO ESPECIAL Nº 2250402 - SP (2025/0495397-7)

RELATORA : **MINISTRA DANIELA TEIXEIRA**
AGRAVANTE : ITAU UNIBANCO S.A
ADVOGADOS : CARLOS NARCY DA SILVA MELLO - SP070859
LUCAS DE MELLO RIBEIRO - SP205306
MARJORIE PERES SANCHES - SP306902
MARIA EUGÊNIA COTRIM BRONHARA RUIZ -
SP440491
AGRAVADO : KAZUMI NAKAMAE YAMADA
ADVOGADOS : LUCIANA FRANCIÉLLI GRANERO DIANIN SOBroza -
PR059730
RENZO RHUANY MANUEL GONÇALVES SOSA -
SP386982
PATRICIA APARECIDA CARROCINE - SP217669

EMENTA

DIREITO PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO EM RECURSO ESPECIAL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. OPERAÇÕES ATÍPICAS. CONTRATAÇÃO DE CRÉDITO E TRANSFERÊNCIAS VIA PIX DE ELEVADO VALOR. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. CULPA EXCLUSIVA AFASTADA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CONFIGURADA. AGRAVO INTERNO NÃO PROVIDO.

I. Caso em exame

1. Agravo interno interposto por instituição financeira contra decisão monocrática que deu provimento ao recurso especial da consumidora para restabelecer sentença que condenou o banco ao ressarcimento dos prejuízos decorrentes de fraude bancária, na modalidade “golpe da falsa central de atendimento”, envolvendo contratação de empréstimos e transferências via PIX em dois dias distintos, totalizando aproximadamente R\$ 270.576,96.

2. O acórdão de origem deu provimento à apelação do banco para julgar improcedente a ação, ao fundamento de que as operações foram realizadas pela própria correntista, mediante uso de senha e token, com emissão de alertas de segurança, reconhecendo a culpa exclusiva da vítima.

3. A decisão monocrática reformou o acórdão recorrido para restabelecer a sentença de procedência, ao reconhecer a existência de falha na prestação do serviço bancário diante da validação de operações manifestamente atípicas, afastando a tese de culpa exclusiva da consumidora.

II. Questão em discussão

4. Discute-se se, diante da realização de operações bancárias de elevado valor, em sequência e em curto intervalo temporal, é possível afastar a responsabilidade da instituição financeira com base na culpa exclusiva da vítima.

III. Razões de decidir

5. A validação de operações atípicas — contratação de crédito seguida de transferências via PIX, em valores elevados e concentradas em dois dias — evidencia deficiência nos mecanismos de segurança da instituição financeira, caracterizando defeito na prestação do serviço.

6. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça firmou entendimento de que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros (Súmula 479/STJ), competindo-lhes desenvolver sistemas aptos a identificar e impedir movimentações incompatíveis com o perfil do cliente.

7. A eventual participação da consumidora na dinâmica da fraude, ao seguir orientações de terceiros, não afasta a responsabilidade da instituição financeira quando demonstrada a ineficiência dos mecanismos de prevenção, sendo inaplicável a excludente do art. 14, § 3º, II, do CDC.

8. No caso, as circunstâncias fáticas evidenciam operações flagrantemente incompatíveis com o padrão da conta, em valores elevados e em curto espaço de tempo, sem atuação preventiva eficaz do banco, o que impede o reconhecimento de culpa exclusiva da vítima.

IV. Dispositivo

9. Agravo interno não 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 09/06/2026 a 15/06/2026, por unanimidade, negar provimento ao recurso, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora.

Os Srs. Ministros Humberto Martins, Ricardo Villas Bôas Cueva e Moura Ribeiro votaram com a Sra. Ministra Relatora.

Presidiu o julgamento a Sra. Ministra Daniela Teixeira.

Não participou do julgamento a Sra. Ministra Nancy Andrighi.

Brasília, 15 de junho de 2026.

Ministra Daniela Teixeira
Relatora



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt no RECURSO ESPECIAL Nº 2250402 - SP (2025/0495397-7)

RELATORA : **MINISTRA DANIELA TEIXEIRA**
AGRAVANTE : ITAU UNIBANCO S.A
ADVOGADOS : CARLOS NARCY DA SILVA MELLO - SP070859
LUCAS DE MELLO RIBEIRO - SP205306
MARJORIE PERES SANCHES - SP306902
MARIA EUGÊNIA COTRIM BRONHARA RUIZ -
SP440491
AGRAVADO : KAZUMI NAKAMAE YAMADA
ADVOGADOS : LUCIANA FRANCIÉLLI GRANERO DIANIN SOBroza -
PR059730
RENZO RHUANY MANUEL GONÇALVES SOSA -
SP386982
PATRICIA APARECIDA CARROCINE - SP217669

EMENTA

DIREITO PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO EM RECURSO ESPECIAL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. OPERAÇÕES ATÍPICAS. CONTRATAÇÃO DE CRÉDITO E TRANSFERÊNCIAS VIA PIX DE ELEVADO VALOR. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. CULPA EXCLUSIVA AFASTADA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CONFIGURADA. AGRAVO INTERNO NÃO PROVIDO.

I. Caso em exame

1. Agravo interno interposto por instituição financeira contra decisão monocrática que deu provimento ao recurso especial da consumidora para restabelecer sentença que condenou o banco ao ressarcimento dos prejuízos decorrentes de fraude bancária, na modalidade “golpe da falsa central de atendimento”, envolvendo contratação de empréstimos e transferências via PIX em dois dias distintos, totalizando aproximadamente R\$ 270.576,96.

2. O acórdão de origem deu provimento à apelação do banco para julgar improcedente a ação, ao fundamento de que as operações foram realizadas pela própria correntista, mediante uso de senha e token, com emissão de alertas de segurança, reconhecendo a culpa exclusiva da vítima.

3. A decisão monocrática reformou o acórdão recorrido para restabelecer a sentença de procedência, ao reconhecer a existência de falha na prestação do serviço bancário diante da validação de operações manifestamente atípicas, afastando a tese de culpa exclusiva da consumidora.

II. Questão em discussão

4. Discute-se se, diante da realização de operações bancárias de elevado valor, em sequência e em curto intervalo temporal, é possível afastar a responsabilidade da instituição financeira com base na culpa exclusiva da vítima.

III. Razões de decidir

5. A validação de operações atípicas — contratação de crédito seguida de transferências via PIX, em valores elevados e concentradas em dois dias — evidencia deficiência nos mecanismos de segurança da instituição financeira, caracterizando defeito na prestação do serviço.

6. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça firmou entendimento de que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros (Súmula 479/STJ), competindo-lhes desenvolver sistemas aptos a identificar e impedir movimentações incompatíveis com o perfil do cliente.

7. A eventual participação da consumidora na dinâmica da fraude, ao seguir orientações de terceiros, não afasta a responsabilidade da instituição financeira quando demonstrada a ineficiência dos mecanismos de prevenção, sendo inaplicável a excludente do art. 14, § 3º, II, do CDC.

8. No caso, as circunstâncias fáticas evidenciam operações flagrantemente incompatíveis com o padrão da conta, em valores elevados e em curto espaço de tempo, sem atuação preventiva eficaz do banco, o que impede o reconhecimento de culpa exclusiva da vítima.

IV. Dispositivo

9. Agravo interno não provido

RELATÓRIO

Trata-se de agravo interno interposto por ITAÚ UNIBANCO S.A. contra decisão de minha relatoria, que deu provimento ao recurso especial da parte adversa para restabelecer a sentença que condenou a instituição financeira ao ressarcimento dos prejuízos suportados pela consumidora em razão de fraude bancária perpetrada por terceiros.

A parte agravante sustenta, em síntese, que a decisão agravada merece reforma, porquanto não teria havido falha na prestação do serviço bancário, devendo

ser aplicada a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, I e II, do Código de Defesa do Consumidor.

Alega que o acórdão recorrido foi expresso ao consignar que as operações foram realizadas pela própria consumidora, mediante utilização de senha e token, a partir de seu aparelho celular, inexistindo indícios de invasão ou fraude sistêmica nos sistemas da instituição financeira.

Defende que foram adotados mecanismos de segurança adequados, inclusive com a emissão de alertas de risco de fraude durante a realização das operações, os quais teriam sido ignorados pela consumidora, que optou por prosseguir com as transações mesmo diante de sinais de irregularidade.

Argumenta que, nessas circunstâncias, resta configurada a culpa exclusiva da vítima, uma vez que a consumidora agiu com imprudência ao seguir orientações de terceiros e desconsiderar os avisos de segurança, rompendo o nexo causal entre a conduta do banco e o dano experimentado.

Sustenta, ainda, a inexistência de nexo de causalidade entre os serviços prestados pela instituição financeira e o prejuízo sofrido, afirmando que o evento danoso decorreu exclusivamente da atuação de terceiros e da conduta da própria consumidora.

Por fim, requer o provimento do agravo interno para que seja reformada a decisão monocrática e, conseqüentemente, seja negado provimento ao recurso especial, com o restabelecimento do acórdão do Tribunal de origem .

Intimada nos termos do art. 1.021, § 2º, do Código de Processo Civil, a parte agravada não se manifestou.

É o relatório.

VOTO

O agravo interno é tempestivo, nos termos do art. 1.003, § 5º, do Código de Processo Civil.

A análise dos argumentos recursais não indica, contudo, hipótese que resulte na reconsideração dos argumentos fáticos e jurídicos anteriormente lançados, motivo pelo qual mantenho a decisão agravada pelos fundamentos anteriormente expostos, os quais transcrevo para que passem a fazer parte da presente decisão (e-STJ fls. 393/403):

O que se discute no presente recurso não é a ocorrência ou não dos fatos, mas sim o seu correto enquadramento jurídico à luz da legislação consumerista e da jurisprudência consolidada desta Corte.

São fatos incontroversos: Autora é pessoa idosa (76 anos na data dos fatos); Foi vítima do golpe da falsa central de atendimento em dois dias

distintos (02 e 05.10.2023) ; Valores das operações: R\$ 69.999,00, R\$ 29.999,00 (dia 02), R\$ 57.940,00, R\$ 20.650,00 e R\$ 67.999,00 (dia 05) – total: R\$ 270.576,96; as operações foram realizadas por meio do dispositivo da autora, seguindo orientações do golpista; o banco bloqueou a conta no dia 02.10, mas as fraudes repetiram-se no dia 05.10; o sistema de segurança emitiu alertas de possível golpe.

Sobre esses fatos incontroversos, o Tribunal de origem concluiu pela culpa exclusiva da vítima, afastando integralmente a responsabilidade do banco.

A questão submetida a esta Corte Superior consiste em saber se tal conclusão jurídica está em conformidade com: a) O dever de segurança imposto pelo art. 14 do CDC; b) a responsabilidade objetiva das instituições financeiras (Tema 466/STJ e Súmula 479/STJ); c) a proteção especial devida ao consumidor idoso hipervulnerável e d) a distinção entre culpa exclusiva e culpa concorrente e a teoria do risco consciente .

Trata-se, portanto, de questão eminentemente jurídica, consistente no reenquadramento dos fatos incontroversos à moldura legal correta, providência que não se confunde com reexame de provas.

[...].

O recurso merece provimento.

Trata-se de consumidora idosa hipervulnerável. A recorrente contava com 76 anos na data dos fatos (outubro/2023). Trata-se, indubitavelmente, de pessoa idosa, nos termos do art. 1º da Lei 10.741/2003 (Estatuto do Idoso).

A jurisprudência desta Corte, em precedentes recentes e específicos sobre fraudes bancárias envolvendo pessoas idosas, tem reconhecido a hipervulnerabilidade desse grupo, com fundamento:

a) Constitucional: art. 230, CF/88 – dever da família, sociedade e Estado de assegurar ao idoso proteção especial

b) Legal: Estatuto do Idoso (Lei 10.741/2003), art. 2º, parágrafo único, III – atendimento preferencial e proteção em relações de consumo

c) Convencional: Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos

d) Geracional: conceito de "imigrante digital" – pessoa que não cresceu na era digital e possui maior dificuldade em identificar fraudes sofisticadas por meios eletrônicos

[...].

A hipervulnerabilidade não é afastada pelo fato de a consumidora integrar o segmento "Personnalité" (alta renda). A vulnerabilidade etária é de ordem biopsicossocial, relacionada às características geracionais, e não à capacidade.

Por outro lado, a instituição financeira tem o dever de segurança. O art. 14, §1º, do CDC estabelece que o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam.

[...].

No caso concreto, as operações apresentavam sinais inequívocos de atipicidade: Valores expressivos e incompatíveis: R\$ 69.999, R\$ 29.999, R\$ 57.940, R\$ 20.650 e R\$ 67.999 – montantes extraordinários mesmo para cliente Personnalité; concentração temporal: operações

em apenas dois dias (02 e 05.10.2023); repetição após bloqueio: banco bloqueou conta no dia 02.10, mas não impediu novas operações no dia 05.10; sequência suspeita: contratação de crediário seguida imediatamente de transferências via PIX e alteração de padrão: conta utilizada para movimentações rotineiras passa a realizar operações de altíssimo vulto.

Essas circunstâncias, analisadas em conjunto, deveriam ter acionado os sistemas de prevenção a fraudes do banco, bloqueando preventivamente as operações até confirmação por canal seguro.

A falha sistêmica fica ainda mais evidente pela reiteração em 05.10, demonstrando que o banco, mesmo após o incidente de 02.10 (que gerou bloqueio), não aprimorou seus mecanismos para evitar nova fraude três dias depois.

O acórdão recorrido reconheceu culpa exclusiva da vítima, com fundamento na conduta "reiterada e imprudente" de seguir orientações do golpista em dois dias distintos.

[...].

A jurisprudência pacífica desta Corte qualifica fraudes por terceiros como fortuito interno, decorrente do risco da atividade bancária, não excluindo a responsabilidade objetiva.

O acórdão recorrido, ao reconhecer culpa exclusiva da vítima, contrariou frontalmente esse entendimento, equiparando indevidamente a imprudência do consumidor à excludente de responsabilidade.

Como demonstrado, no máximo poder-se-ia cogitar de culpa concorrente, mas jamais de culpa exclusiva apta a romper o nexo causal quando há evidente defeito no serviço pela ausência de mecanismos eficazes de bloqueio de operações atípicas.

No caso concreto, o banco autorizou cinco operações de valores extremamente elevados (entre R\$ 20 mil e R\$ 69 mil cada), incompatíveis com qualquer padrão de consumo, mesmo de cliente Personnalité.

Ainda que a consumidora tenha seguido orientações do golpista, o dever de segurança do banco é autônomo e independente, fundado no risco da atividade e na responsabilidade objetiva.

*Ante o exposto, com fundamento no art. 932, V, "a", do CPC, **conheço** do recurso especial e **lhe dou provimento** para reformar o acórdão recorrido e restabelecer integralmente a sentença de primeiro grau (fls. 257/264, com redação dada pelos embargos de declaração de fls. 284/285), que julgou procedente o pedido e condenou o banco réu.*

Com efeito, da leitura do acórdão recorrido (e-STJ fls. 336/343), observa-se que a autora foi vítima do golpe da falsa central de atendimento em dois dias distintos (02 e 05/10/2023), ocasião em que, após receber ligações de supostos funcionários do banco, realizou operações em seu próprio celular, incluindo contratação de créditos e transferências via PIX nos valores de R\$ 69.999,00 e R\$ 29.999,00 no primeiro dia, e de R\$ 57.940,00, R\$ 20.650,00 e R\$ 67.999,00 no segundo dia, totalizando aproximadamente R\$ 270.576,96, tendo o Tribunal de origem dado provimento à apelação do banco para reformar a sentença de

procedência e julgar improcedente a ação, ao fundamento de que as transações foram realizadas com uso regular de senha e token, sem indícios de falha na prestação do serviço, com emissão de alertas de segurança ignorados pela autora, sendo sua conduta considerada imprudente e exclusiva causa do prejuízo.

Por sua vez, na decisão agravada (e-STJ fls. 393/403), ficou registrado que o acórdão recorrido contrariou a jurisprudência do STJ ao afastar a responsabilidade da instituição financeira, reconhecendo-se que, diante das circunstâncias do caso — operações atípicas, de elevado valor e concentradas em curto espaço de tempo — houve falha na prestação do serviço, sendo inaplicável a tese de culpa exclusiva da vítima, razão pela qual foi dado provimento ao recurso especial para restabelecer a sentença que condenou o banco ao ressarcimento dos prejuízos.

No presente agravo interno, conforme relatado, o agravante sustenta, em síntese, a ausência de falha na prestação do serviço bancário, ao argumento de que as operações foram realizadas pela própria consumidora, mediante uso regular de senha e token, defendendo, assim, a configuração de culpa exclusiva da vítima.

Todavia, não merece prosperar a insurgência.

Isso porque, conforme consignado na decisão agravada, trata-se de consumidora idosa, com 76 anos à época dos fatos, vítima do golpe da falsa central de atendimento, tendo sido realizadas, em apenas dois dias (02 e 05/10/2023), múltiplas operações de elevado valor — R\$ 69.999,00 e R\$ 29.999,00 no primeiro dia, e R\$ 57.940,00, R\$ 20.650,00 e R\$ 67.999,00 no segundo — totalizando aproximadamente R\$ 270.576,96, em sequência e em curto intervalo temporal, circunstâncias que, analisadas em conjunto, evidenciam inequívoco padrão atípico de movimentação .

A decisão agravada destacou, ainda, que tais operações envolveram contratação de crédito seguida de imediatas transferências a terceiros, com alteração abrupta do perfil de uso da conta e repetição das fraudes poucos dias após bloqueio anterior, o que demonstrava a necessidade de atuação mais eficaz dos mecanismos de prevenção e bloqueio por parte da instituição financeira.

Tal contexto, ademais, não é estranho ao próprio acórdão recorrido, que reconhece a realização de sucessivas operações de crédito e transferências a terceiros, em valores expressivos e em curto intervalo de tempo, circunstâncias que evidenciam a anormalidade das movimentações e o descompasso com um padrão ordinário de uso da conta. Nesse cenário, embora o Tribunal de origem tenha afastado a responsabilidade da instituição financeira, os elementos fáticos por ele próprio delineados — especialmente a concentração temporal das operações, sua elevada monta e a dinâmica típica de fraude — reforçam a conclusão adotada na decisão agravada quanto à falha dos mecanismos de prevenção do banco, tal como

já reconhecido, inclusive, na sentença de primeiro grau que havia condenado a instituição financeira ao ressarcimento integral dos prejuízos suportados pela consumidora.

Nesse contexto, concluiu-se que a validação dessas transações, mesmo diante de sinais claros de anormalidade — valores expressivos, concentração temporal, sucessividade e incompatibilidade com o padrão da cliente — revela falha na prestação do serviço, não sendo apta a afastar a responsabilidade objetiva da instituição financeira a mera alegação de utilização regular de credenciais ou de emissão de alertas, especialmente quando estes se mostram ineficazes para impedir o resultado danoso.

Assim, a conclusão adotada na decisão agravada encontra-se em consonância com a jurisprudência consolidada desta Corte, segundo a qual o dever de segurança das instituições financeiras impõe a implementação de mecanismos capazes de identificar e obstar operações suspeitas, não se configurando culpa exclusiva da vítima quando evidenciado defeito na prestação do serviço.

Nesse sentido:

RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. NÃO OCORRÊNCIA. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL. FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. OPERAÇÕES REALIZADAS. CIRCUNSTÂNCIAS. ANÁLISE. NECESSIDADE. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO CONFIGURADO.

1. A controvérsia principal dos autos resume-se a saber se as instituições bancárias estão obrigadas a desenvolver mecanismos inteligentes de prevenção e bloqueio de fraudes, capazes de identificar comportamentos atípicos e agir rapidamente para evitar prejuízos.

2. Não há falar em negativa de prestação jurisdicional se o tribunal de origem motiva adequadamente sua decisão, ainda que de forma sucinta, solucionando a controvérsia com a aplicação do direito que entende cabível à hipótese, apenas não no sentido pretendido pela parte.

3. 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.

4. A responsabilidade das instituições bancárias somente poderá ser afastada se comprovada a inexistência de defeito na prestação do serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, a teor do disposto no § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

5. Constitui atribuição das instituições financeiras criar mecanismos capazes de identificar e coibir a prática de fraudes e de mantê-los em constante aprimoramento, em virtude do dever de gerir com segurança as movimentações de dinheiro dos seus clientes e do elevado grau de risco da atividade por elas desempenhada.

6. Se o serviço não fornece a segurança que dele se pode esperar, levando em consideração o modo do seu fornecimento e o

resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam, é ele defeituoso, nos termos do § 1º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

7. Uma vez comprovada a hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Hipótese descartada no caso concretamente examinado.

8. Para a identificação de possíveis fraudes, os sistemas de proteção contra fraudes desenvolvidos pelas instituições bancárias/de pagamento devem considerar: i) as transações que fogem ao perfil do cliente ou ao seu padrão de consumo; ii) o horário e local em que as operações foram realizadas; iii) o intervalo de tempo entre uma e outra transação; iv) a sequência das operações realizadas; v) o meio utilizado para a sua realização; e vi) a contratação de empréstimos atípicos em momento anterior à realização de pagamentos suspeitos. Enfim, diversas circunstâncias que, conjugadas, tornam possível ao fornecedor do serviço identificar se determinada transação deve ou não ser validada.

9. A validação de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista deixa à mostra a existência de defeito na prestação do serviço, a ensejar a responsabilização das instituições financeiras.

10. Sentença de parcial procedência do pedido fundada: a) na divergência entre o padrão de consumo do autor e as sucessivas transações de alto vulto em pouco mais de 10 (dez) minutos; b) na falta de atuação preventiva ou inibitória do banco réu; c) na temerária opção negocial do banco ao autorizar, de imediato, empréstimos e pagamentos de alto valor; d) na necessidade de atuação preventiva da instituição financeira ao detectar operações suspeitas e incomuns; e e) na ausência de meios para coibir operações vultuosas na conta do autor, fora de seu padrão de consumo ordinário e sem o uso de um sistema antifraudes eficiente.

11. Recurso especial provido.

(REsp n. 2.229.519/DF, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 7/10/2025, DJEN de 13/10/2025 - grifos acrescidos).

Tal compreensão não é isolada, encontrando respaldo em diversos precedentes desta Corte, nos quais firmou-se o entendimento de que a ausência de mecanismos eficazes para identificar e impedir transações atípicas, incompatíveis com o perfil do consumidor, caracteriza defeito na prestação do serviço, ainda que as operações tenham sido viabilizadas mediante atuação de terceiros ou fornecimento de dados pelo próprio correntista.

Podemos citar, dentre outros:

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 Andrighi, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022 - grifos acrescidos).

AGRAVO INTERNO EM RECURSO ESPECIAL. FRAUDE BANCÁRIA. ATOS REALIZADOS POR TERCEIROS POR MEIO DE LINK COM CÓDIGO DE LIBERAÇÃO PARA TRANSAÇÕES FORNECIDO PELA CORRENTISTA, PESSOA IDOSA.

1. Caso em que o empréstimo bancário foi realizado mediante fraude bancária pelo envio de link para SMS da vítima com código de liberação para transações que foram levadas a efeito com o uso da senha fornecida pela própria correntista, pessoa idosa.

2. Esta Corte consolidou entendimento, nos termos do art. 543-C do Código de Processo Civil, no sentido de 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 1.199.782/PR, relator Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 24/8/2011, DJe de 12/9/2011).

3. A Terceira Turma do STJ assentou, no julgamento do REsp n. 1.451.312/PR, relatora Ministra Nancy Andrighi, DJe de 18/12/2017 que a instituição bancária não responde por crime de latrocínio cometido contra correntista, em via pública, por se tratar de hipótese de fortuito externo, o qual rompe o nexo de causalidade e, por consequência, afasta a responsabilidade civil objetiva da instituição bancária.

4. Essa excludente de responsabilidade dos banco foi relativizada após o julgamento do REsp n. 1.995.458/SP, de relatoria da Ministra Nancy Andrighi, que destacou "embora os consumidores tenham o dever de zelar pela guarda e segurança do cartão magnético e das senhas pessoais, **é também dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas, desenvolvendo meios a dificultar as fraudes, independentemente de qualquer ato dos consumidores. No mesmo julgamento, assentou-se que a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva e os avanços das tecnologias financeiras trazem novos riscos que exigem dos bancos deveres reforçados nas medidas de prevenção contra fraudes.**

5. Hipótese em que não se trata de fortuito externo, notadamente porque a fraude ocorreu por meio de furto eletrônico de dados. Na verdade, **houve falha do sistema de prevenção à fraude da instituição bancária ao aprovar a renovação de empréstimo de alto valor, além de diversas transferências e criação de chave Pix num mesmo dia, ou seja, movimentações fora do perfil financeiro da cliente.**

Agravo interno improvido.

(AgInt no REsp n. 2.056.005/SE, relator Ministro Humberto Martins, Terceira Turma, julgado em 18/3/2024, DJe de 20/3/2024 - grifos acrescidos).

Dessa forma, ainda que a fraude tenha contado com a indução da consumidora, tal circunstância, como visto, não afasta a configuração do defeito na prestação do serviço quando demonstrado que o banco não foi capaz de identificar e impedir operações manifestamente atípicas, como verificado no caso dos autos.

Nestas hipóteses, a conduta da vítima, embora inserida na dinâmica do evento, não se revela juridicamente suficiente para romper o nexo causal ou autorizar a mitigação da responsabilidade da instituição financeira, sobretudo quando evidenciada a ineficiência dos mecanismos de segurança diante de transações

flagrantemente incompatíveis com o perfil da conta, conforme se observa dos precedentes citados.

Ante o exposto, **nego provimento** ao agravo interno, mantendo a decisão agravada.

É o voto.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO TERCEIRA TURMA

AgInt no REsp 2.250.402 / SP
PROCESSO ELETRÔNICO

Número Registro: 2025/0495397-7

Número de Origem:
10245457420248260100

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

Relator do AgInt

Exma. Sra. Ministra DANIELA TEIXEIRA

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

RECORRENTE : KAZUMI NAKAMAE YAMADA

ADVOGADOS : LUCIANA FRANCIÉLLI GRANERO DIANIN SOBROZA - PR059730

RENZO RHUANY MANUEL GONÇALVES SOSA - SP386982

PATRICIA APARECIDA CARROCINE - SP217669

RECORRIDO : ITAU UNIBANCO S.A

ADVOGADOS : CARLOS NARCY DA SILVA MELLO - SP070859

LUCAS DE MELLO RIBEIRO - SP205306

MARJORIE PERES SANCHES - SP306902

MARIA EUGÊNIA COTRIM BRONHARA RUIZ - SP440491

ASSUNTO : DIREITO DO CONSUMIDOR - CONTRATOS DE CONSUMO - BANCÁRIOS

AGRAVO INTERNO

AGRAVANTE : ITAU UNIBANCO S.A

ADVOGADOS : CARLOS NARCY DA SILVA MELLO - SP070859

LUCAS DE MELLO RIBEIRO - SP205306

MARJORIE PERES SANCHES - SP306902

MARIA EUGÊNIA COTRIM BRONHARA RUIZ - SP440491

AGRAVADO : KAZUMI NAKAMAE YAMADA

ADVOGADOS : LUCIANA FRANCIÉLLI GRANERO DIANIN SOBROZA - PR059730
RENZO RHUANY MANUEL GONÇALVES SOSA - SP386982
PATRICIA APARECIDA CARROCINE - SP217669

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 da Sra. Ministra Relatora.

Os Srs. Ministros Humberto Martins, Ricardo Villas Bôas Cueva e Moura Ribeiro votaram com a Sra. Ministra Relatora. Presidiu o julgamento a Sra. Ministra Daniela Teixeira. Não participou do julgamento a Sra. Ministra Nancy Andrighi.

Brasília, 15 de junho de 2026