SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2250859 - SP(2025/0500254-1)

RELATOR	:	**MINISTRO ANTONIO CARLOS FERREIRA**
RECORRENTE	:	BANCO DO BRASIL SA
ADVOGADOS	:	DANIEL DE SOUZA - SP150587
		DENISE LEONARDI DOS REIS - SP266766
		LUIZ FELIPE PERRONE DOS REIS - SP253676
		PAULO ROBERTO JOAQUIM DOS REIS - SP023134
RECORRIDO	:	EDNA NASCIMENTO DE ARAUJO
ADVOGADOS	:	LUCAS VICENTE ROMERO RODRIGUES FRIAS DOS SANTOS - SP374156
		DANIEL VICENTE RIBEIRO DE CARVALHO ROMERO RODRIGUES - SP329506

EMENTA

DIREITO PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. FRAUDE BANCÁRIA. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS. REEXAME DO CONJUNTO FÁTICO-PROBATÓRIO DOS AUTOS. INADMISSIBILIDADE. SÚMULA N. 7/STJ. RECURSO ESPECIAL NÃO CONHECIDO.

I. Razões de decidir

1. "*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*" (REsp n. 2.229.245/RS, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 13/10/2025, DJEN de 17/10/2025).

2. O recurso especial não comporta exame de questões que impliquem revolvimento de elementos fático-probatórios dos autos (Súmula n. 7/STJ).

II. Dispositivo

3. Recurso especial não conhecido.

ACÓRDÃO

Documento eletrônico VDA55322205 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): ANTONIO CARLOS FERREIRA Assinado em: 24/03/2026 15:24:28
Publicação no DJEN/CNJ de 26/03/2026. Código de Controle do Documento: 083f6782-77f4-4c02-aa72-a01b3f80b05d

Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, acordam os Ministros da QUARTA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 17/03/2026 a 23/03/2026, por unanimidade, não conhecer do recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Luís Carlos Gambogi (Desembargador Convocado do TJMG), João Otávio de Noronha, Raul Araújo e Maria Isabel Gallotti votaram com o Sr. Ministro Relator.

Presidiu o julgamento o Sr. Ministro João Otávio de Noronha.

Brasília, 24 de março de 2026.

Ministro Antonio Carlos Ferreira
Relator

Documento eletrônico VDA55322205 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): ANTONIO CARLOS FERREIRA Assinado em: 24/03/2026 15:24:28
Publicação no DJEN/CNJ de 26/03/2026. Código de Controle do Documento: 083f6782-77f4-4c02-aa72-a01b3f80b05d

RECURSO ESPECIAL Nº 2250859 - SP(2025/0500254-1)

RELATOR	:	**MINISTRO ANTONIO CARLOS FERREIRA**
RECORRENTE	:	BANCO DO BRASIL SA
ADVOGADOS	:	DANIEL DE SOUZA - SP150587 DENISE LEONARDI DOS REIS - SP266766 LUIZ FELIPE PERRONE DOS REIS - SP253676 PAULO ROBERTO JOAQUIM DOS REIS - SP023134
RECORRIDO	:	EDNA NASCIMENTO DE ARAUJO
ADVOGADOS	:	LUCAS VICENTE ROMERO RODRIGUES FRIAS DOS SANTOS - SP374156 DANIEL VICENTE RIBEIRO DE CARVALHO ROMERO RODRIGUES - SP329506

EMENTA

DIREITO PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. FRAUDE BANCÁRIA. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS. REEXAME DO CONJUNTO FÁTICO-PROBATÓRIO DOS AUTOS. INADMISSIBILIDADE. SÚMULA N. 7/STJ. RECURSO ESPECIAL NÃO CONHECIDO.

I. Razões de decidir

1. "*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*" (REsp n. 2.229.245/RS, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 13/10/2025, DJEN de 17/10/2025).

2. O recurso especial não comporta exame de questões que impliquem revolvimento de elementos fático-probatórios dos autos (Súmula n. 7/STJ).

II. Dispositivo

3. Recurso especial não conhecido.

RELATÓRIO

Documento eletrônico VDA54526347 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): ANTONIO CARLOS FERREIRA Assinado em: 27/02/2026 11:20:57
Código de Controle do Documento: 39867ebb-acf9-44dc-830d-218e88796ab4

Trata-se de recurso especial fundamentado no art. 105, III, "c", da CF, interposto contra acórdão assim ementado (fls. 384-385):

> DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA ELETRÔNICA. CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS NÃO RECONHECIDOS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. IMPROCEDÊNCIA DO ALEGADO FORTUITO EXTERNO. RECURSO DESPROVIDO.
>
> I. CASO EM EXAME
>
> Apelação cível interposta por BANCO DO BRASIL S. A. contra sentença que, em ação ajuizada por EDNA NASCIMENTO DE ARAÚJO com pedido de declaração de inexistência de débito cumulado com restituição de valores e indenização por danos morais, julgou parcialmente procedentes os pedidos para declarar a inexistência das transações impugnadas e condenar o banco à restituição dos valores pagos.
>
> II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO
>
> Há duas questões em discussão: (i) definir se há responsabilidade do banco por transações bancárias realizadas mediante fraude eletrônica com uso de cartão original e senha pessoal da correntista; (ii) verificar a adequação do valor fixado a título de honorários advocatícios sucumbenciais.
>
> III. RAZÕES DE DECIDIR
>
> As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes em operações bancárias, nos termos do art. 14 do CDC, sendo sua obrigação implementar sistemas eficazes de segurança.
>
> A atipicidade das operações, como a contratação de dois empréstimos substanciais no mesmo dia e múltiplas transferências em curto espaço de tempo, configura falha nos mecanismos de segurança do banco.
>
> A fixação dos honorários advocatícios em 10% sobre o valor da condenação está em conformidade com o art. 85, §2º, do CPC, sendo inclusive majorados para 11% diante da sucumbência recursal.
>
> IV. DISPOSITIVO E TESE
>
> Recurso desprovido.
>
> Tese de julgamento:
>
> A instituição financeira responde objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes eletrônicas quando não comprovada a ausência de falha na prestação do serviço ou culpa exclusiva da vítima.
>
> A utilização de cartão original e senha pessoal não afasta a responsabilidade do banco se as transações realizadas são atípicas em relação ao perfil do cliente.
>
> A fixação de honorários advocatícios dentro dos parâmetros legais não configura excesso quando proporcional à complexidade e ao valor da causa.
>
> Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXII; CDC, arts. 6º, VI, e 14, §3º, II; CPC, art. 85, §2º.
>
> Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 297; STJ, Súmula 479; TJSP, Apelação Cível 1006158-49.2024.8.26.0637, Rel. Des. Maria Salete Corrêa Dias, j. 30.04.2025; TJSP, Apelação Cível 1003181-54.2024.8.26.0356, Rel. Des. Lígia Araújo Bisogni, j. 14.04.2025.

Não foram opostos embargos de declaração.

Documento eletrônico VDA54526347 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): ANTONIO CARLOS FERREIRA Assinado em: 27/02/2026 11:20:57
Código de Controle do Documento: 39867ebb-acf9-44dc-830d-218e88796ab4

Em suas razões (fls. 393-409), a parte recorrente aponta dissídio jurisprudencial acerca dos arts. 14, § 3º, II, do CDC e 186 e 927 do CC, defendendo, em suma, que, "*inexistente ato ilícito praticado pelo réu e reconhecida a culpa exclusiva da consumidora [...], não cabe o deferimento da inexigibilidade de débitos e restituição de valores*" (fl. 407).

Sustenta ainda a inaplicabilidade da Súmula n. 479/STJ, aduzindo que, " *tendo em vista que o ocorrido se deu por culpa exclusiva de terceiro e/ou da recorrida e, ainda, em local fora das dependências do banco, não há que se falar em responsabilização do banco*" (fl. 408).

Contrarrazões apresentadas às fls. 426-433.

O recurso foi admitido na origem.

É o relatório.

VOTO

Cuida-se, na origem, de ação com pedido de declaração de inexistência de débito cumulado com pleito de restituição de valores e indenização por danos morais proposta por EDNA NASCIMENTO DE ARAÚJO contra BANCO DO BRASIL S.A., na qual a parte autora alega ter sido vítima de fraude bancária, com a realização de empréstimos e transações não autorizados em sua conta.

O Tribunal de origem decidiu a questão controvertida nos seguintes termos (fls. 386-388):

> Segundo consta da inicial, em síntese, a autora, pessoa idosa, foi vítima de fraude bancária em dezembro de 2023, quando recebeu ligação informando sobre invasão de sua conta e subsequentemente identificou diversas transações não autorizadas, incluindo dois empréstimos significativos, um de R$ 77.499,85 (em 96 parcelas de R$ 2.899,52) e outro para antecipação do 13º salário no valor de R$ 13.077,21.
>
> **A situação se caracteriza como típico caso de fraude eletrônica, em que terceiros obtiveram acesso às informações bancárias da correntista e realizaram operações fraudulentas, incluindo empréstimos de valores expressivos e pagamentos diversos, conforme demonstrado na documentação juntada aos autos.**
>
> Sabe-se que as atividades desempenhadas pelas instituições financeiras, de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária configuram relação de consumo, na forma do art. 3º, §2°, do Código de Defesa do Consumidor.
>
> Tanto é assim, que a Súmula 297 do E. STJ estipula: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".
>
> Nesse sentido, cabe ao banco, por aplicação da responsabilidade objetiva, o ônus de comprovar a ausência de falha na prestação do serviço ao consumidor, ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, nos termos do art. 6 º e 14, § 3º, II, do CDC.
>
> O art. 6°, VI, do CDC, por sua vez, garante ao consumidor o direito à prevenção de danos, impondo ao fornecedor a reparação dos prejuízos causados [...]

Documento eletrônico VDA54526347 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): ANTONIO CARLOS FERREIRA Assinado em: 27/02/2026 11:20:57
Código de Controle do Documento: 39867ebb-acf9-44dc-830d-218e88796ab4

[...]

No caso em apreço, o banco réu não se desincumbiu de provar a regularidade das transações contestadas ou a culpa exclusiva da autora. Ao contrário, as operações financeiras efetuadas na conta da autora apresentam clara atipicidade que deveria ter acionado os protocolos de segurança da instituição financeira. A contratação de dois empréstimos no mesmo dia, em valores significativos, além de numerosas transferências e pagamentos de impostos sem qualquer relação com o perfil da correntista (fls. 24, 25 e 33 a 34), são elementos que evidenciam a irregularidade das operações.

Além do mais, o fato de o próprio banco reconhecer parcialmente a fraude ao estornar a quantia de R$ 34.998,23 referente a uma das transferências demonstra a ciência da instituição financeira sobre a anormalidade das operações (fls. 186).

Não procede o argumento do apelante de que as operações foram realizadas mediante uso de cartão original e senha pessoal da correntista. A jurisprudência reconhece que mesmo nesses casos, a instituição financeira deve zelar pela segurança das transações, especialmente quando estas fogem ao padrão habitual do cliente, como é o caso dos autos.

Nesse sentido, aplica-se a Súmula 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*".

Não se trata, como pretende o apelante, de fortuito externo, mas sim de falha nos mecanismos de segurança que integram o risco da atividade bancária.

Ressalte-se que, diante das peculiaridades do caso em questão, considerando que as transações fugiram do perfil da consumidora e ocorreram em curto espaço de tempo, não há que se falar em excludente de responsabilidade.

O entendimento da Corte estadual, acerca da configuração de defeito na prestação do serviço bancário decorrente da falha nos mecanismos de segurança voltados a identificar e impedir transações atípicas, está em consonância com a jurisprudência do STJ. A propósito:

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.

[...]

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.

[...]

(REsp n. 2.229.245/RS, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 13/10/2025, DJEN de 17/10/2025.)

Documento eletrônico VDA54526347 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): ANTONIO CARLOS FERREIRA Assinado em: 27/02/2026 11:20:57
Código de Controle do Documento: 39867ebb-acf9-44dc-830d-218e88796ab4

> DIREITO CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. VIOLAÇÃO DO ART. 489 DO CPC. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. TRANSAÇÕES FINANCEIRAS ATÍPICAS. AUSÊNCIA DE MEDIDAS ADEQUADAS PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. ART. 14, § 3º, DO CDC. NÃO VERIFICADA. REEXAME DE PROVAS DOS AUTOS. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA N. 7 DO STJ. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL. PREJUDICADO. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO.
>
> [...]
>
> 3. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, fundamentada no risco da atividade, exceto quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, conforme o art. 14, § 3º, II, do CDC.
>
> 4. A falha na prestação de serviço foi reconhecida pelo Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, que constatou a ausência de medidas adequadas para impedir transações atípicas, o que caracteriza defeito no serviço prestado.
>
> [...]
>
> Tese de julgamento: "1. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, exceto quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. 2. A falha na prestação de serviço por não impedir transações atípicas caracteriza defeito no serviço prestado. [...]".
>
> [...]
>
> (AgInt no AREsp n. 2.874.835/GO, relator Ministro João Otávio de Noronha, Quarta Turma, julgado em 30/6/2025, DJEN de 4/7/2025.)

No caso concreto, o TJSP, com arrimo no acervo fático-probatório carreado aos autos, conclui que houve falha na prestação dos serviços bancários, ante a vulnerabilidade do sistema bancário, que admitiu operações atípicas em relação ao padrão de consumo da parte ora recorrida.

A pretensão de modificar tal entendimento, considerando as circunstâncias do caso concreto, demandaria o revolvimento de fatos e provas, o que é inviável em sede de recurso especial.

No caso, incidem as Súmulas n. 7 e 83 do STJ.

Ante o exposto, NÃO CONHEÇO do recurso especial.

Na forma do art. 85, § 11, do CPC, MAJORO os honorários advocatícios em 20% (vinte por cento) do valor arbitrado, observando-se os limites dos §§ 2º e 3º do referido dispositivo.

É como voto.

Documento eletrônico VDA54526347 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): ANTONIO CARLOS FERREIRA Assinado em: 27/02/2026 11:20:57
Código de Controle do Documento: 39867ebb-acf9-44dc-830d-218e88796ab4

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO
QUARTA TURMA

REsp 2.250.859 / SP

Número Registro: 2025/0500254-1 **PROCESSO ELETRÔNICO**

Número de Origem:
10004500720248260576

Sessão Virtual de 17/03/2026 a 23/03/2026

Relator

Exmo. Sr. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA

Secretário

Dra. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

RECORRENTE	:	BANCO DO BRASIL SA
ADVOGADOS	:	PAULO ROBERTO JOAQUIM DOS REIS - SP023134
		DANIEL DE SOUZA - SP150587
		LUIZ FELIPE PERRONE DOS REIS - SP253676
		DENISE LEONARDI DOS REIS - SP266766
RECORRIDO	:	EDNA NASCIMENTO DE ARAUJO
ADVOGADOS	:	DANIEL VICENTE RIBEIRO DE CARVALHO ROMERO RODRIGUES - SP329506
		LUCAS VICENTE ROMERO RODRIGUES FRIAS DOS SANTOS - SP374156
ASSUNTO	:	DIREITO DO CONSUMIDOR - CONTRATOS DE CONSUMO - CARTÃO DE CRÉDITO

TERMO

A QUARTA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 17/03/2026 a 23/03/2026, por unanimidade, decidiu não conhecer do recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Documento eletrônico VDA55297817 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): SISTEMA JUSTIÇA - SERVIÇOS AUTOMÁTICOS, Assinado em: 24/03/2026 01:20:40
Código de Controle do Documento: dc2c182e-8180-4dc0-a087-d5d12bb27ddb

Os Srs. Ministros Luís Carlos Gambogi (Desembargador Convocado do TJMG), João Otávio de Noronha, Raul Araújo e Maria Isabel Gallotti votaram com o Sr. Ministro Relator. Presidiu o julgamento o Sr. Ministro João Otávio de Noronha.

Brasília, 23 de março de 2026

Documento eletrônico VDA55297817 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): SISTEMA JUSTIÇA - SERVIÇOS AUTOMÁTICOS, Assinado em: 24/03/2026 01:20:40
Código de Controle do Documento: dc2c182e-8180-4dc0-a087-d5d12bb27ddb