



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 3148353 - RJ (2026/0010578-8)

RELATOR : **MINISTRO RAUL ARAÚJO**
AGRAVANTE : BANCO DO BRASIL SA
ADVOGADO : DIEGO MONTEIRO BAPTISTA - RJ153999
AGRAVADO : JAQUELINE LOPES DE OLIVEIRA
ADVOGADO : THIAGO FURTADO DE MELO OLIVEIRA - RJ182217

EMENTA

DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CARTÃO DE CRÉDITO FURTADO. COMPRAS POR APROXIMAÇÃO ATÍPICAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. DANO MORAL. CONSONÂNCIA COM A JURISPRUDÊNCIA DO STJ. SÚMULA 83. AGRAVO CONHECIDO. RECURSO ESPECIAL DESPROVIDO.

1. O entendimento adotado pelo acórdão recorrido está em consonância com a pacífica jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual a vulnerabilidade do sistema bancário que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo do cliente caracteriza falha na prestação do serviço e gera responsabilidade civil da instituição financeira, incidindo o óbice da Súmula 83/STJ à pretensão recursal fundada tanto na alínea “a” quanto na alínea “c” do art. 105, III, da Constituição Federal.

2. A pretensão de afastar a falha de segurança reconhecida pelo Tribunal de origem demandaria o reexame do acervo fático-probatório dos autos, notadamente para rediscutir a atipicidade das transações e o nexo causal entre a vulnerabilidade do serviço bancário e o dano experimentado pela consumidora, providência vedada em recurso especial pela Súmula 7/STJ.

3. Agravo conhecido. Recurso especial a que nega provimento.

ACÓRDÃO

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

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

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

Brasília, 15 de junho de 2026.

Ministro RAUL ARAÚJO
Relator



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 3148353 - RJ(2026/0010578-8)

RELATOR : MINISTRO RAUL ARAÚJO
AGRAVANTE : BANCO DO BRASIL SA
ADVOGADO : DIEGO MONTEIRO BAPTISTA - RJ153999
AGRAVADO : JAQUELINE LOPES DE OLIVEIRA
ADVOGADO : THIAGO FURTADO DE MELO OLIVEIRA - RJ182217

EMENTA

DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CARTÃO DE CRÉDITO FURTADO. COMPRAS POR APROXIMAÇÃO ATÍPICAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. DANO MORAL. CONSONÂNCIA COM A JURISPRUDÊNCIA DO STJ. SÚMULA 83. AGRAVO CONHECIDO. RECURSO ESPECIAL DESPROVIDO.

1. O entendimento adotado pelo acórdão recorrido está em consonância com a pacífica jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual a vulnerabilidade do sistema bancário que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo do cliente caracteriza falha na prestação do serviço e gera responsabilidade civil da instituição financeira, incidindo o óbice da Súmula 83/STJ à pretensão recursal fundada tanto na alínea “a” quanto na alínea “c” do art. 105, III, da Constituição Federal.
2. A pretensão de afastar a falha de segurança reconhecida pelo Tribunal de origem demandaria o reexame do acervo fático-probatório dos autos, notadamente para rediscutir a atipicidade das transações e o nexo causal entre a vulnerabilidade do serviço bancário e o dano experimentado pela consumidora, providência vedada em recurso especial pela Súmula 7/STJ.
3. Agravo conhecido. Recurso especial a que nega provimento.

RELATÓRIO

Trata-se de agravo em recurso especial interposto por BANCO DO BRASIL S.A. contra decisão que inadmitiu seu recurso especial, fundamentado no artigo 105, inciso III, alíneas “a” e “c”, da Constituição Federal, contra acórdão proferido pelo eg. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, assim ementado:

*“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FURTO DE CARTÃO DE CRÉDITO. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. DESPROVIMENTO DE AMBOS OS RECURSOS.
I. CASO EM EXAME*

1. *Apelações cíveis interpostas contra sentença que julgou procedente ação para declarar a inexistência de débito decorrente de compras realizadas com cartão furtado e condenou o réu ao pagamento de indenização por danos morais.*

2. *O réu, instituição financeira, sustenta ausência de falha na prestação do serviço. Parte autora interpôs recurso adesivo para majoração da indenização.*

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

3. *Há duas questões em discussão: (i) saber se houve falha na prestação do serviço bancário que justifique a declaração de inexistência do débito e a responsabilidade da instituição financeira pelas compras realizadas por terceiros após o furto do cartão da autora; e (ii) saber se o valor fixado a título de danos morais deve ser mantido ou majorado.*

III. RAZÕES DE DECIDIR

4. *Aplicação do CDC à relação jurídica havida entre as partes, com responsabilidade objetiva da instituição financeira.*

5. *Verificação de compras atípicas, realizadas sem senha, em curto espaço de tempo, inclusive em Estados distintos, configurando fraude por terceiro.*

6. *Omissão da instituição financeira em desautorizar transações evidentemente suspeitas, revelando falha na prestação do serviço. Incidência da Súmula 479/STJ e Súmula 94/TJRJ.*

7. *Reconhecimento do dano moral diante da negativação indevida do nome da autora em cadastro restritivo de crédito. Manutenção do quantum compensatório arbitrado em R\$ 10.000,00, à luz dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.*

IV. DISPOSITIVO

8. *Recursos conhecidos e desprovidos. Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 373, II, e 85, §11. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; TJRJ, Súmula 94; STJ, REsp 1.995.458/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 09.08.2022; STJ, AgInt no AREsp 1.728.279/SP, Rel. Min. Raul Araújo, 4ª Turma, j. 08.05.2023.” (fls. 392-393)*

Não foram opostos embargos de declaração.

Em seu recurso especial, o recorrente alega dissídio jurisprudencial e violação dos seguintes dispositivos da legislação federal, com as respectivas teses:

(i) art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, pois o furto e as compras realizadas com o cartão físico constituem hipótese de rompimento do nexo causal, em razão da culpa exclusiva de terceiro;

(ii) art. 373, II, do Código de Processo Civil, pois ficou comprovado que o fato foi praticado fora do estabelecimento bancário e por terceiro estranho à instituição financeira.

Não foram ofertadas contrarrazões, conforme certidão de fl. 488.

O recurso especial foi inadmitido na origem, dando ensejo à interposição do presente agravo.

É o relatório.

VOTO

A irresignação não prospera.

Extrai-se dos autos que, na origem, a autora alegou que seu cartão de crédito foi furtado em abril de 2022 e utilizado por terceiros para diversas compras por aproximação, sem uso de senha, entre 13/04/2022 e o efetivo bloqueio. Sustentou que, antes do vencimento da fatura, providenciou o bloqueio do cartão e contestou administrativamente as despesas, mas teve o pedido negado e, posteriormente, descobriu a negativação de seu nome nos cadastros de

inadimplentes. Propôs ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por dano moral em face de BANCO DO BRASIL S/A.

A sentença julgou procedentes os pedidos para confirmar a tutela de urgência, declarar a inexistência das compras e débitos impugnados (entre 13/04/2022 até o bloqueio), e condenar o réu ao pagamento de R\$ 10.000,00 a título de danos morais, com correção monetária a partir da sentença e juros legais de 1% ao mês desde a citação, além de custas e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação (fls. 396-397).

No acórdão, o Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro negou provimento ao apelo, confirmando a sentença condenatória, nos termos da fundamentação abaixo transcrita:

“A responsabilidade do BANCO DO BRASIL S/A é objetiva, obrigando se pelos prejuízos causados por falta do dever de cuidado no trato de seus negócios e falha na prestação do serviço, independentemente de comprovação de culpa, na forma do artigo 14 do CDC.

Tal responsabilidade somente pode ser afastada quando comprovadamente ocorrer qualquer das excludentes previstas no §3º do já citado artigo 14 do CDC, isto é, inexistência do defeito; fato exclusivo do consumidor ou de terceiro; ou ainda se demonstrar a ocorrência de caso fortuito ou força maior.

Narra, a autora, que, em abril de 2022, seu cartão de crédito foi furtado e utilizado em diversos estabelecimentos comerciais.

Assevera que, antes do vencimento da fatura, providenciou o bloqueio do cartão e contestou todas as despesas desde 13/04/2022, até o efetivo bloqueio.

Afirma que as despesas foram efetuadas por aproximação, ou seja, sem a inserção do PIN (senha).

[...]

Se observarmos com cautela, os extratos de cartão de crédito, da autora, revelam que diversas compras foram efetuadas entre os dias 13/4/2022 e 02/05/2022, destoando do perfil da demandante.

Confira-se o extrato desse período (indexador 78649893): [...]

Note-se que, da simples análise da descrição de consumo da postulante, em seu cartão de crédito, é possível observar que a cobrança contestada destoa do perfil e histórico de consumo da autora, com várias compras no mesmo dia, inclusive nem Estados diferentes.

Além de não haver nenhuma prova de que as compras tenham sido feitas pela autora, ônus que competia ao Banco réu, a teor da regra do artigo 373, II, do CPC, eventual fraude perpetrada por terceiro não tem o condão de eximir a responsabilidade do réu.

Trata-se de fortuito interno, inerente ao risco da atividade desenvolvida pelo Banco, na medida em que cabia a este cercar-se de medidas de segurança que efetivamente impedissem a utilização dos meios eletrônicos por fraudadores, e o êxito por parte de terceiro em efetuar contratações, o que configura falha na prestação do serviço.

[...]

Desse modo, correta a sentença ao determinar a inexistência das compras e débitos impugnados pela autora, cobrados na fatura do cartão de crédito que fora furtado.

Por fim, os danos morais são evidentes, visto que a autora ficou completamente desamparada diante da fraude perpetrada por terceiros e, ainda mais grave, viu seu nome ser inscrito em cadastro restritivo de crédito.

É cediço que a simples negativação indevida já dá ensejo à indenização, independentemente de qualquer outra prova, porque nesse caso é presumida a ofensa à honra e ao bom nome do cidadão.” (fls. 400-413)

No tocante à aludida violação do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor e art. 373, II, do Código de Processo Civil, tem-se que a Corte a quo reconheceu a

responsabilidade objetiva da instituição financeira, em razão de as compras destoarem do "perfil e histórico de consumo da autora, com várias compras no mesmo dia, inclusive nem Estados diferentes" (fls. 406-409).

Nesse contexto, verifica-se que o entendimento esposado no v. acórdão recorrido está em consonância com a pacífica jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, assente no sentido de que *"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). No mesmo sentido:

“AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. DECISÃO RECONSIDERADA. DIREITO DO CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. REGRA. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. PRECEDENTES.

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. Precedentes.

5. Agravo interno provido. Decisão reconsiderada para conhecer do agravo e dar provimento ao recurso especial.”

(AgInt no AREsp n. 2.953.630/RJ, relator Ministro **RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA**, julgado em 2/3/2026, DJEN de 5/3/2026)

“PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE RESSARCIMENTO DE VALORES. VIOLAÇÃO DO ART. 1.022 DO CPC. NÃO VERIFICADA. TRANSAÇÕES BANCÁRIAS. FRAUDE. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. OPERAÇÕES QUE DESTOARAM DO PERFIL DO CONSUMIDOR. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONFIGURADA. DEVER DE REPARAÇÃO. REVOLVIMENTO DO CONJUNTO FÁTICO-PROBATÓRIO. SÚMULA N. 7 DO STJ. AGRAVO CONHECIDO. RECURSO ESPECIAL NÃO PROVIDO.

1. Inexistem omissão, contradição ou obscuridade, vícios elencados no art. 1.022 do CPC, sendo forçoso reconhecer que a pretensão recursal ostentava caráter nitidamente infringente, visando rediscutir matéria que já havia sido analisada pelo acórdão vergastado.

2. A jurisprudência do STJ, que entende que o dever de adotar mecanismos que obstem operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo

dos consumidores enseja a responsabilidade do prestador de serviços, que responderá pelo risco da atividade, pois a instituição financeira precisa se precaver a fim de evitar golpes desta natureza.

3. Rever as conclusões em relação ao afastamento da responsabilidade objetiva do BANCO e quanto ao não dever de reparação demandaria, necessariamente, reexame do conjunto fático-probatório dos autos, o que é vedado em razão do óbice da Súmula n. 7 do STJ.

4. Agravo conhecido para negar provimento ao recurso especial.”

(AREsp n. 3.009.957/PR, relator Ministro **MOURA RIBEIRO, TERCEIRA TURMA, julgado em 17/11/2025, DJEN de 24/11/2025)**

“PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. VIOLAÇÃO DO ART. 1.022 DO CPC/2015. NÃO OCORRÊNCIA. FRAUDE BANCÁRIA. RESPONSABILIDADE CIVIL DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. OCORRÊNCIA. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL CONHECIDO. RECURSO ESPECIAL DESPROVIDO.

1. No caso, não houve ofensa ao art. 1.022 do CPC/2015, porquanto o Tribunal de origem decidiu a matéria de forma adequada e fundamentada.

2. No caso concreto, o Tribunal de origem reconheceu a falha na prestação do serviço bancário, evidenciada pela autorização de transações atípicas e incompatíveis com o perfil do consumidor, configurando violação ao dever de segurança.

3. A pretensão de reverter o entendimento firmado pelo Tribunal de origem demandaria o revolvimento do acervo fático-probatório, o que é vedado em sede de recurso especial, nos termos da Súmula 7/STJ.

4. Agravo conhecido para negar provimento ao recurso especial”

(AREsp n. 2.927.531/MT, relator Ministro **RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 17/11/2025, DJEN de 25/11/2025)**

“AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. COMPRAS REALIZADAS POR TERCEIRO. USO DO CARTÃO DE CRÉDITO E DE DÉBITO. FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO.

1. Nos termos da jurisprudência desta Corte, a responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada quando o evento danoso decorre de transações que, embora contestadas, são realizadas com a apresentação física do cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, situação, contudo, que não ocorreu no caso concreto.

2. “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 n. 1.995.458/SP, relatora Ministra NANCY ANDRIGHI, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022) .

3. Na hipótese, não é possível afastar a responsabilidade da instituição financeira, notadamente quando descumpriu o respectivo dever de segurança ao não obstar a realização de compras por cartão de crédito em estabelecimento comercial objeto de suspeita em transações anteriores, na mesma data, pois latente que o perfil de compra da agravada discrepava do volume das transações fraudulentas efetivamente engendradas.

4. Agravo interno a que se nega provimento.”

(AgInt no AREsp n. 1.728.279/SP, relator Ministro **RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 8/5/2023, DJe de 17/5/2023)**

Como se vê, a orientação do Tribunal de origem está em consonância com o entendimento do Superior Tribunal de Justiça, o que atrai a incidência da Súmula 83/STJ, que se aplica tanto à admissibilidade pela alínea "a" quanto pela alínea "c" do permissivo constitucional .

Além disso, a pretensão de afastar a falha de segurança reconhecida pelo Tribunal de origem demandaria o reexame do acervo fático-probatório dos autos, notadamente para rediscutir a atipicidade das transações e o nexo causal entre a vulnerabilidade do serviço bancário e o dano experimentado pela consumidora, providência vedada em recurso especial pela Súmula 7/STJ .

Diante do exposto, conheço do agravo para negar provimento ao recurso especial.

Com supedâneo no art. 85, § 11, do Código de Processo Civil de 2015, majoro os honorários advocatícios devidos à parte agravada em 10% sobre o valor já fixado pelas instâncias ordinárias, observados, se aplicáveis, os limites percentuais previstos nos §§ 2º e 3º do referido dispositivo legal, bem como eventual prévia concessão da gratuidade da justiça.

É como voto.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO QUARTA TURMA

AREsp 3.148.353 / RJ
PROCESSO ELETRÔNICO

Número Registro: 2026/0010578-8

Número de Origem:

09111487220238190001 202524510131 9111487220238190001

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

Relator

Exmo. Sr. Ministro RAUL ARAÚJO

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA

Secretário

Dra. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

AGRAVANTE : BANCO DO BRASIL SA

ADVOGADO : DIEGO MONTEIRO BAPTISTA - RJ153999

AGRAVADO : JAQUELINE LOPES DE OLIVEIRA

ADVOGADO : THIAGO FURTADO DE MELO OLIVEIRA - RJ182217

ASSUNTO : DIREITO DO CONSUMIDOR - RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR -
INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL - INCLUSÃO INDEVIDA EM
CADASTRO DE INADIMPLENTES

TERMO

A QUARTA 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 Maria Isabel Gallotti, Antonio Carlos Ferreira, Luís Carlos Gambogi (Desembargador Convocado do TJMG) e João Otávio de Noronha votaram com o Sr. Ministro Relator. Presidiu o julgamento o Sr. Ministro João Otávio de Noronha.

Brasília, 15 de junho de 2026