SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt no RECURSO ESPECIAL Nº 2271968 - SP (2026/0018468-7)

RELATORA	**:**	**MINISTRA DANIELA TEIXEIRA**
AGRAVANTE	:	BANCO SAFRA S A
ADVOGADOS	:	SIGISFREDO HOEPERS - SC007478
		SIGISFREDO HOEPERS - SP186884
		MARIANA PEANO DA SILVA - RS118050
AGRAVADO	:	SELMA CARDOSO OREFICE
ADVOGADOS	:	RAFAEL DE MOURA CAMPOS - SP185942
		MARCELO FERNANDES LOPES - SP201442

EMENTA

DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. TUTELA CAUTELAR ANTECEDENTE. EXIBIÇÃO DE DOCUMENTOS. VIOLÊNCIA DOMÉSTICA. DEVER DE SEGURANÇA BANCÁRIA. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. SÚMULA 7/STJ. AGRAVO INTERNO NÃO PROVIDO.

I. Caso em exame

1. Agravo interno interposto por instituição financeira contra decisão que conheceu e deu provimento a recurso especial para cassar acórdão do Tribunal de Justiça e restabelecer sentença concessiva de tutela cautelar antecedente de exibição de documentos.

2. Consumidora, correntista de conta conjunta, comunicou à instituição financeira situação de violência doméstica, medida protetiva vigente e risco concreto de movimentação indevida pelo cotitular, tendo sido posteriormente realizada transferência atípica de elevado valor via atendimento telefônico, com utilização de limite de crédito e sem verificação da medida protetiva.

Documento eletrônico VDA60452389 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 29/09/2026 14:11:21
Publicação no DJEN/CNJ de 01/10/2026. Código de Controle do Documento: 48f7278b-3cbc-4f3a-99af-bf1594e8c8c6

3. Sentença de primeiro grau confirmou tutela de urgência e determinou exibição de relatórios internos de bloqueio/ desbloqueio de acesso e de gravação de ligação telefônica, com astreintes e condenação em custas e honorários.

4. Acórdão do Tribunal de Justiça extinguiu o processo sem resolução do mérito por ausência de interesse de agir, afastando a inversão do ônus da prova sob o fundamento de impossibilidade de imposição de prova negativa ao banco.

5. Decisão agravada restabeleceu a sentença cautelar, com fundamento na inversão do ônus probatório, na inexigibilidade de formalidade administrativa incompatível com a medida protetiva e no dever de vigilância reforçada da instituição financeira diante da ciência do risco comunicado.

II. Questão em discussão

6. A questão em discussão consiste em saber se a decisão agravada violou a Súmula 7/STJ ao reconhecer a verossimilhança apta a autorizar a inversão do ônus da prova (CDC, art. 6º, VIII) e a distribuição dinâmica do encargo probatório (CPC, art. 373, §1º), bem como se subsistem o interesse de agir na tutela cautelar antecedente e a prevalência da medida protetiva sobre norma administrativa bancária em contexto de violência doméstica.

III. Razões de decidir

7. A decisão agravada promoveu requalificação jurídica de fatos incontroversos — comunicação do risco, medida protetiva de urgência e registros de contato telefônico com a gerência do banco —, sem revolver o acervo probatório, o que afasta o óbice da Súmula 7/STJ.

8. A verossimilhança das alegações da consumidora, amparada em boletim de ocorrência, medida protetiva judicial e registros de ligações telefônicas, associada à custódia exclusiva, pela instituição financeira, dos documentos reclamados (relatórios internos e gravação), satisfaz o requisito de prova mínima exigido pela jurisprudência desta Corte para a inversão do ônus da prova (CDC, art. 6º, VIII), não caracterizando produção de prova negativa nem *fishing expedition*.

Documento eletrônico VDA60452389 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 29/09/2026 14:11:21
Publicação no DJEN/CNJ de 01/10/2026. Código de Controle do Documento: 48f7278b-3cbc-4f3a-99af-bf1594e8c8c6

9. Há interesse de agir na tutela cautelar antecedente voltada à preservação de provas voláteis que se encontram sob custódia exclusiva do fornecedor, sendo incorreta a extinção do feito por exigir da parte a demonstração prévia do próprio fato que a cautelar visa elucidar (CPC, arts. 300, 301 e 485, VI).

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 22/09/2026 a 29/09/2026, por unanimidade, negar provimento ao recurso, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora.

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

Presidiu o julgamento a Sra. Ministra Daniela Teixeira.

Brasília, 29 de setembro de 2026.

Ministra Daniela Teixeira
Relatora

Documento eletrônico VDA60452389 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 29/09/2026 14:11:21
Publicação no DJEN/CNJ de 01/10/2026. Código de Controle do Documento: 48f7278b-3cbc-4f3a-99af-bf1594e8c8c6

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt no RECURSO ESPECIAL Nº 2271968 - SP (2026/0018468-7)

RELATORA	**:**	**MINISTRA DANIELA TEIXEIRA**
AGRAVANTE	:	BANCO SAFRA S A
ADVOGADOS	:	SIGISFREDO HOEPERS - SC007478
		SIGISFREDO HOEPERS - SP186884
		MARIANA PEANO DA SILVA - RS118050
AGRAVADO	:	SELMA CARDOSO OREFICE
ADVOGADOS	:	RAFAEL DE MOURA CAMPOS - SP185942
		MARCELO FERNANDES LOPES - SP201442

EMENTA

DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. TUTELA CAUTELAR ANTECEDENTE. EXIBIÇÃO DE DOCUMENTOS. VIOLÊNCIA DOMÉSTICA. DEVER DE SEGURANÇA BANCÁRIA. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. SÚMULA 7/STJ. AGRAVO INTERNO NÃO PROVIDO.

I. Caso em exame

1. Agravo interno interposto por instituição financeira contra decisão que conheceu e deu provimento a recurso especial para cassar acórdão do Tribunal de Justiça e restabelecer sentença concessiva de tutela cautelar antecedente de exibição de documentos.

2. Consumidora, correntista de conta conjunta, comunicou à instituição financeira situação de violência doméstica, medida protetiva vigente e risco concreto de movimentação indevida pelo cotitular, tendo sido posteriormente realizada transferência atípica de elevado valor via atendimento telefônico, com utilização de limite de crédito e sem verificação da medida protetiva.

Documento eletrônico VDA60211972 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 21/09/2026 13:14:34
Código de Controle do Documento: 49d38095-81b5-488d-a3e0-41db0ed31a8b

3. Sentença de primeiro grau confirmou tutela de urgência e determinou exibição de relatórios internos de bloqueio/ desbloqueio de acesso e de gravação de ligação telefônica, com astreintes e condenação em custas e honorários.

4. Acórdão do Tribunal de Justiça extinguiu o processo sem resolução do mérito por ausência de interesse de agir, afastando a inversão do ônus da prova sob o fundamento de impossibilidade de imposição de prova negativa ao banco.

5. Decisão agravada restabeleceu a sentença cautelar, com fundamento na inversão do ônus probatório, na inexigibilidade de formalidade administrativa incompatível com a medida protetiva e no dever de vigilância reforçada da instituição financeira diante da ciência do risco comunicado.

II. Questão em discussão

6. A questão em discussão consiste em saber se a decisão agravada violou a Súmula 7/STJ ao reconhecer a verossimilhança apta a autorizar a inversão do ônus da prova (CDC, art. 6º, VIII) e a distribuição dinâmica do encargo probatório (CPC, art. 373, §1º), bem como se subsistem o interesse de agir na tutela cautelar antecedente e a prevalência da medida protetiva sobre norma administrativa bancária em contexto de violência doméstica.

III. Razões de decidir

7. A decisão agravada promoveu requalificação jurídica de fatos incontroversos — comunicação do risco, medida protetiva de urgência e registros de contato telefônico com a gerência do banco —, sem revolver o acervo probatório, o que afasta o óbice da Súmula 7/STJ.

8. A verossimilhança das alegações da consumidora, amparada em boletim de ocorrência, medida protetiva judicial e registros de ligações telefônicas, associada à custódia exclusiva, pela instituição financeira, dos documentos reclamados (relatórios internos e gravação), satisfaz o requisito de prova mínima exigido pela jurisprudência desta Corte para a inversão do ônus da prova (CDC, art. 6º, VIII), não caracterizando produção de prova negativa nem *fishing expedition*.

Documento eletrônico VDA60211972 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 21/09/2026 13:14:34
Código de Controle do Documento: 49d38095-81b5-488d-a3e0-41db0ed31a8b

9. Há interesse de agir na tutela cautelar antecedente voltada à preservação de provas voláteis que se encontram sob custódia exclusiva do fornecedor, sendo incorreta a extinção do feito por exigir da parte a demonstração prévia do próprio fato que a cautelar visa elucidar (CPC, arts. 300, 301 e 485, VI).

IV. Dispositivo

9. Agravo interno não provido.

RELATÓRIO

Trata-se de agravo interno interposto por BANCO SAFRA S/A contra decisão de minha relatoria, que deu provimento ao recurso especial da parte adversa.

Segundo a parte agravante, o recurso preenche os requisitos necessários ao conhecimento e provimento. Sustenta violação aos arts. 6º, VIII, do CDC e 373, §1º, do CPC, por indevido afastamento da inversão do ônus da prova em relação de consumo reconhecida no próprio acórdão. Alega violação ao art. 489, §1º, IV, do CPC e à Lei n. 11.340/2006, por omissão quanto à inexigibilidade de comparecimento presencial da vítima de violência doméstica na companhia de seu agressor. Aduz violação aos arts. 300, 301 e 485, VI, do CPC, por condicionar o interesse de agir à prova prévia do fato que a própria cautelar visava elucidar. Defende, por fim, a existência de dissídio jurisprudencial quanto à distribuição do ônus da prova e à proteção da vítima de violência doméstica.

Intimada nos termos do art. 1.021, § 2º, do Código de Processo Civil, a parte agravada afirmou a inexistência de requisitos ou elementos aptos a promover a alteração do julgado impugnado.

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. 345/352):

> *No presente processo, a parte recorrente afirma, em suma, que foi vítima de falha na prestação de serviço bancário — consistente na*

Documento eletrônico VDA60211972 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 21/09/2026 13:14:34
Código de Controle do Documento: 49d38095-81b5-488d-a3e0-41db0ed31a8b

indevida liberação de acesso do cotitular, seu filho e agressor, após comunicação expressa ao banco acerca da situação de violência doméstica e da medida protetiva deferida em seu favor — e que estão presentes os requisitos para o conhecimento e provimento de seu recurso.

A controvérsia consiste em definir a responsabilidade da instituição financeira pelo descumprimento do dever de segurança e proteção diante de comunicação expressa, pela correntista, de situação de violência doméstica e de risco concreto de movimentação fraudulenta por cotitular, circunstâncias que tornavam previsível e evitável o dano posteriormente verificado.

Extrai-se dos autos que Selma Cardoso Oréfice, vítima de agressões físicas perpetradas por seu filho Miguel em 04/10/2024, obteve, em 11/10/2024, medida protetiva de urgência nos termos da Lei n. 11.340/2006, que proibiu a aproximação e o contato do agressor com a recorrente. Em 07/10/2024, a recorrente comunicou expressamente a gerente do Banco Safra S/A acerca de toda a situação, solicitando o bloqueio de acesso de Miguel à conta corrente conjunta de nº 43.949-3, agência 0003. A preposta do banco assegurou que a providência seria adotada. Não obstante, em 21/10/2024, Miguel realizou transferência via PIX no valor de R$ 211.500,00 para conta de sua titularidade exclusiva, valendo-se de ligação à Central de Atendimento do banco que lhe possibilitou o acesso que deveria estar bloqueado, deixando a recorrente com saldo negativo superior a R$ 200.000,00.

A sentença de primeiro grau da 11ª Vara Cível da Comarca de Santos julgou procedente o pedido cautelar, confirmando a tutela de urgência anteriormente deferida e determinando que o Banco Safra exibisse, no prazo de cinco dias: os relatórios completos de seu sistema interno que comprovassem o bloqueio (e eventual desbloqueio) de acesso do cotitular Miguel Cardoso Oréfice à conta no período pertinente; e a cópia integral da gravação da ligação telefônica realizada por Miguel à Central de Atendimento em 21 de outubro de 2024. A sentença majorou ainda a multa cominatória para R$ 5.000,00 diários, limitada a R$ 100.000,00, condenando a ré nas custas e honorários advocatícios de 15% sobre o valor da causa.

O Tribunal de Justiça de São Paulo reformou integralmente esse julgado, extinguindo o processo sem resolução de mérito por ausência de interesse de agir, ao fundamento de que a recorrente não comprovara a existência de pedido formal de bloqueio e de que não seria possível compelir o banco a produzir prova negativa.

A análise do acórdão recorrido indica que a questão relativa ao ônus da prova e à responsabilidade da instituição financeira diante do conhecimento do risco foi debatida, ainda que para conclusão contrária à pretensão da recorrente. O acórdão consignou expressamente, às fls. 207, que "conquanto a relação jurídica estabelecida entre as partes seja inequivocamente de consumo, […] tal instituto não se opera de maneira automática, tendo lugar apenas quando verificada a verossimilhança das alegações do consumidor, pressuposto que não se encontra presente no caso em análise", fazendo menção expressa ao art. 373, I, do CPC. Está, assim, configurado o prequestionamento da matéria concernente ao art. 6º, VIII, do CDC e ao art. 373, § 1º, do CPC.

Antes de examinar as teses de mérito, é indispensável situar o presente caso sob a lente do Protocolo para Julgamento com Perspectiva de Gênero elaborado pelo Conselho Nacional de Justiça

Documento eletrônico VDA60211972 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 21/09/2026 13:14:34
Código de Controle do Documento: 49d38095-81b5-488d-a3e0-41db0ed31a8b

(CNJ, 2021). O Protocolo orienta magistradas e magistrados a identificar, na primeira aproximação com os autos, se desigualdades estruturais têm papel relevante na controvérsia — e, neste processo, a resposta é inequivocamente afirmativa.

A recorrente é mulher vítima de violência doméstica perpetrada por seu próprio filho, com agressões físicas documentadas em boletim de ocorrência e medida protetiva de urgência deferida nos termos da Lei n. 11.340/2006. A movimentação fraudulenta da conta conjunta, no valor de R$ 211.500,00, configura violência patrimonial — modalidade de violência de gênero expressamente prevista no art. 7º, IV, da Lei Maria da Penha, que consiste em subtrair bens, valores ou recursos econômicos da mulher em situação de violência doméstica, aprofundando sua vulnerabilidade e dependência.

O Protocolo do CNJ adverte que a violência de gênero não é fenômeno individual, mas sintoma de relações estruturalmente assimétricas de poder, e que a instrução probatória e a valoração das provas não podem reproduzir estereótipos que penalizem a vítima por não ter agido como uma "vítima ideal" — conceito que, no caso, estaria representado pela exigência de que a recorrente formalizasse o bloqueio mediante comparecimento presencial à agência bancária acompanhada de seu próprio agressor, como se lhe fosse razoavelmente exigível violar a medida protetiva judicial que protegia sua integridade física para cumprir uma burocracia bancária.

Ademais, o Protocolo destaca que, em contextos de violência doméstica, a ausência de prova documental formal não equivale à ausência do fato narrado, devendo o julgador ponderar a vulnerabilidade estrutural da vítima e a assimetria de acesso à prova — elementos que, como se verá, são decisivos para a correta distribuição do ônus probatório neste caso.

A responsabilidade civil das instituições financeiras no âmbito das relações de consumo está sujeita ao regime da responsabilidade objetiva, conforme o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e a Súmula n. 479 do Superior Tribunal de Justiça, 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".

O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. Nesse sentido:

> *CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.*
>
> *1. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos*

Documento eletrônico VDA60211972 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 21/09/2026 13:14:34
Código de Controle do Documento: 49d38095-81b5-488d-a3e0-41db0ed31a8b

consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.

2. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto.

3. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira.

(REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.)

No caso concreto, a situação é ainda mais grave do que as hipóteses ordinárias de falha no dever de segurança: o banco foi expressamente comunicado, pela própria correntista, da situação de violência doméstica, da medida protetiva deferida e do risco de que o cotitular — seu agressor — movimentasse a conta indevidamente. A recorrente não apenas sofreu a fraude sem ciência prévia do banco; ela o comunicou do risco, e o banco assumiu, pela voz de sua preposta, o compromisso de adotar a providência protetiva de bloqueio. O posterior descumprimento dessa obrigação e a liberação do acesso ao agressor mediante singela ligação telefônica à Central de Atendimento — sem qualquer verificação da medida protetiva vigente — evidenciam falha grave e previsível na prestação do serviço, absolutamente incompatível com o padrão de segurança que a consumidora legitimamente esperava da instituição financeira.

Nesse contexto, ***é irrelevante a discussão acerca da existência ou não de formalização documental do bloqueio junto à agência. A própria ciência do risco, comunicada pela correntista e reconhecida pela gerente com assunção verbal do compromisso de agir, já era suficiente para impor ao banco o dever de vigilância reforçada sobre a conta e de obstaculizar operações atípicas realizadas pelo cotitular identificado como agressor. A transferência de R$ 211.500,00 — realizada em um domingo, utilizando o limite de crédito da conta que não possuía saldo próprio, em flagrante desvio do padrão de movimentação esperado — constituía transação evidentemente atípica que qualquer sistema minimamente eficaz de gestão de risco deveria ter submetido a procedimento de verificação e aprovação.***

Como recentemente assentado por esta Terceira Turma, em julgado de minha relatoria:

DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL.

Documento eletrônico VDA60211972 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 21/09/2026 13:14:34
Código de Controle do Documento: 49d38095-81b5-488d-a3e0-41db0ed31a8b

TRANSAÇÕES ATÍPICAS. FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA. RISCO DA ATIVIDADE. RECURSO PROVIDO.

(....)

6. A responsabilidade civil das instituições financeiras no âmbito das relações de consumo está sujeita ao regime da responsabilidade objetiva, conforme o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e a Súmula n. 479 do Superior Tribunal de Justiça.

7. A excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima, prevista no art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, deve ser interpretada restritivamente, caracterizando-se apenas quando o consumidor é o único responsável pelo evento danoso, sem qualquer contribuição causal da falha do serviço.

8. A fraude praticada por terceiros, mesmo que por meio de engenharia social, insere-se no risco do empreendimento, sendo dever da instituição financeira fornecer mecanismos de segurança capazes de detectar e bloquear transações atípicas.

9. A vulnerabilidade do consumidor na relação de consumo, conforme o art. 4º, I, do Código de Defesa do Consumidor, impede que se exija dele a mesma expertise em segurança que se exige da instituição financeira. 10. O nexo causal entre a falha do serviço bancário, caracterizada pela ausência de bloqueio de operações atípicas, e o dano sofrido pela consumidora é evidente, não sendo possível transferir integralmente o risco da atividade bancária ao consumidor.

(AgInt no REsp n. 2.217.766/SP, relatora Ministra Daniela Teixeira, Terceira Turma, julgado em 16/3/2026, DJEN de 19/3/2026.)

A singularidade deste caso em relação à jurisprudência ordinária de fraudes bancárias reside no contexto de violência doméstica em que se insere. A Lei n. 11.340/2006 — Lei Maria da Penha — não é apenas uma norma de direito penal ou de proteção extraprocessual; ela irradia seus efeitos sobre todas as relações jurídicas envolvendo a vítima de violência doméstica, incluindo as relações de consumo com instituições financeiras.

O acórdão recorrido desconsiderou que a exigência de comparecimento presencial de ambos os cotitulares à agência bancária para a formalização do bloqueio — imposta pela IN 137-1 do Banco Central — era, nas circunstâncias concretas, absolutamente inexigível. Havia medida protetiva de urgência vigente, deferida pelo Poder Judiciário, que proibia expressamente a aproximação do agressor à vítima. Determinar que a recorrente comparecesse ao banco acompanhada de seu filho agressor para assinar um termo de desvinculação equivalia a compeli-la a violar a própria medida protetiva que a tutelava — situação que não pode ser tolerada pelo ordenamento jurídico.

O fornecedor de serviços, ao tomar ciência de situação de violência doméstica e da existência de medida protetiva vigente, tem o dever de oferecer alternativa segura e eficaz para a proteção patrimonial da consumidora vulnerável. A inércia diante dessa situação, fundada em

Documento eletrônico VDA60211972 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 21/09/2026 13:14:34
Código de Controle do Documento: 49d38095-81b5-488d-a3e0-41db0ed31a8b

apego a formalismos burocráticos que se revelavam inaplicáveis ao caso concreto, configura, por si só, defeito na prestação do serviço bancário, nos termos do art. 14, § 1º, do CDC.

O acórdão recorrido incorreu em equívoco de qualificação jurídica ao concluir que, diante da negativa do banco sobre a existência de bloqueio, incumbia à consumidora demonstrar o pedido formal ou o efetivo bloqueio. Essa conclusão subverte o regime probatório aplicável às relações de consumo e contraria frontalmente o disposto no art. 6º, VIII, do CDC, que assegura a facilitação da defesa do consumidor em juízo, inclusive com a inversão do ônus da prova, quando verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente.

A hipossuficiência da recorrente é inequívoca: as informações relativas aos registros de bloqueio, desbloqueio e movimentação da conta corrente; as gravações das ligações realizadas à Central de Atendimento; e os logs do sistema interno do banco estão exclusiva e integralmente sob a custódia da instituição financeira. A demonstração desse conjunto fático era materialmente impossível para a consumidora e de absoluta facilidade para o banco. Essa assimetria probatória radical — aliada à verossimilhança das alegações, amparada em boletim de ocorrência, medida protetiva judicial e prints das ligações com a gerente — impunha a inversão do ônus da prova ou, subsidiariamente, a aplicação da teoria da distribuição dinâmica do encargo probatório, prevista no art. 373, § 1º, do CPC.

O acolhimento da tese recursal não demanda o revolvimento do acervo fático-probatório, mas apenas a correta qualificação jurídica dos fatos já assentados — a saber, a comunicação expressa do risco ao banco, o compromisso assumido pela preposta e a subsequente movimentação fraudulenta em decorrência de ligação telefônica que deveria ter sido obstada. Essa qualificação é questão de direito, sujeita ao controle desta Corte.

A extinção do processo por ausência de interesse de agir, decretada pelo acórdão recorrido, revela equívoco na compreensão do instituto da tutela cautelar antecedente. Conforme corretamente assentado pela sentença de primeiro grau, a ação foi ajuizada precisamente para obter as provas — voláteis por natureza — que pudessem demonstrar se houve a solicitação de bloqueio, se o banco a implementou e se, posteriormente, desfez a restrição de forma irregular. Condicionar o interesse de agir à demonstração prévia do próprio fato objeto da cautela esvazia completamente o instituto e viola o direito constitucional de acesso à jurisdição. A prova que se busca cautelarmente é, por definição, aquela que ainda não está disponível para a parte.

CONCLUSÃO

Ante o exposto, ***conheço do recurso especial e lhe dou provimento para cassar o acórdão recorrido****, inclusive na parte relativa aos embargos de declaração, e restabelecer integralmente a sentença de primeiro grau proferida pela 11ª Vara Cível da Comarca de Santos, que: a) confirmou a tutela de urgência deferida e determinou que o Banco Safra S/A disponibilizasse os relatórios completos de seu sistema interno que comprovem o bloqueio (e eventual desbloqueio) de acesso do cotitular Miguel Cardoso Oréfice à conta corrente n.º 43.949-3, agência 0003, no período pertinente aos fatos narrados; b) determinou a apresentação de cópia integral da gravação da ligação telefônica realizada por Miguel Cardoso Oréfice à Central de Atendimento do Banco Safra em 21 de outubro de 2024, que resultou na liberação de*

Documento eletrônico VDA60211972 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 21/09/2026 13:14:34
Código de Controle do Documento: 49d38095-81b5-488d-a3e0-41db0ed31a8b

> *acesso à conta; c) majorou a multa diária por descumprimento (astreintes) para R$ 5.000,00 (cinco mil reais), limitada ao teto de R$ 100.000,00 (cem mil reais); e d) condenou o réu ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 15% (quinze por cento) sobre o valor atualizado da causa.*

Com efeito, o agravo interno não comporta provimento.

A irresignação da instituição financeira centra-se, essencialmente, na alegada violação à Súmula 7/STJ, sob o argumento de que a decisão agravada teria alterado a moldura fática fixada pelo Tribunal de origem ao reconhecer, como estabelecidos, fatos que o acórdão recorrido teria expressamente afastado.

Sem razão o agravante.

Cumpre observar que consta do próprio acórdão recorrido, às fls. 205/206, que não houve negativa quanto à existência dos contatos telefônicos mantidos entre a autora e a gerente da instituição financeira nos dias 7, 8 e 9 de outubro de 2024. O que o Tribunal *a quo* consignou expressamente foi que tais registros, por si sós, "não comprovam o bloqueio de acesso de Miguel à conta bancária", concluindo pela ausência de prova da formalização de pedido de bloqueio nos moldes exigidos pela norma interna da instituição, bem como da efetiva implementação da restrição de acesso.

A decisão agravada, ao valorar esse mesmo conjunto fático incontroverso — a saber, a ciência inequívoca da instituição financeira acerca da situação de violência doméstica noticiada pela correntista e do risco de movimentação indevida por parte do cotitular agressor —, não reconstituiu fato algum estranho aos autos, mas extraiu dele a consequência jurídica adequada à luz do art. 6º, VIII, do CDC e do art. 373, §1º, do CPC, qual seja, a de que a ciência do risco, por si só, já era circunstância suficiente para impor à instituição financeira o dever de vigilância reforçada sobre a conta conjunta, independentemente da discussão acerca da formalização documental do pedido de bloqueio segundo os ditames de norma administrativa interna.

Cuida-se, portanto, de requalificação jurídica de fatos incontroversos — hipótese expressamente admitida pela jurisprudência desta Corte como apta ao conhecimento do recurso especial —, e não de reexame do acervo fático-probatório, o que afasta o óbice da Súmula 7/STJ.

Nesse sentido, *mutatis mutandis*:

> *PROCESSUAL CIVIL E CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS. NASCIMENTO PREMATURO. HOSPITAL. MORTE.*

Documento eletrônico VDA60211972 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 21/09/2026 13:14:34
Código de Controle do Documento: 49d38095-81b5-488d-a3e0-41db0ed31a8b

RESPONSABILIDADE OBJETIVA. NEXO DE CAUSALIDADE. AUSÊNCIA. REVALORAÇÃO DA PROVA. POSSIBILIDADE.

1. Ação de indenização por dano material e compensação por dano moral ajuizada em 08.05.2003. Recurso especial concluso ao gabinete em 06.12.2016. Julgamento: CPC/73.

2. O propósito recursal da SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE ARAÇATUBA consiste em afastar a responsabilidade objetiva do hospital, pela ausência de nexo de causalidade entre a prestação do serviço de saúde e a morte do filho prematuro dos primeiros recorrentes, e, por consequência, o dever de compensar danos morais.
3. PAULO CÉSAR CARDOSO DA SILVA e MARIA INÊS DA SILVA impugnam o acórdão recorrido quanto ao valor fixado a título de compensação pelos danos morais, requerendo sua majoração.

4. A apuração da responsabilidade objetiva dos hospitais independe da averiguação da culpa, contudo é necessária a demonstração dos demais elementos que tipificam o dever de indenizar: ação ou omissão de seus prepostos (conduta), nexo de causalidade e resultado lesivo.

5. A ausência do nexo causal, "conforme conclusão precisa e categórica da prova pericial" (e-STJ fl. 1166), é causa excludente da responsabilidade civil objetiva.

6. A revaloração das provas e dos fatos expressamente transcritos e delineados na sentença e no acórdão recorrido não encontra óbice na Súmula 7/STJ. Precedentes.

7. Recurso especial interposto por SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE ARAÇATUBA provido para afastar a condenação.

8. Prejudicada a análise do recurso especial interposto por PAULO CÉSAR CARDOSO DA SILVA e MARIA INÊS DA SILVA .

(REsp n. 1.664.907/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 6/6/2017, DJe de 12/6/2017- grifos acrescidos).

Quanto à alegação de que a decisão agravada teria extrapolado o objeto da tutela cautelar antecedente ao tecer considerações sobre responsabilidade objetiva e dever de segurança bancária (art. 14 do CDC e Súmula 479/STJ), tais fundamentos foram convocados como reforço argumentativo à conclusão sobre a existência de interesse de agir e de verossimilhança apta a autorizar a inversão do ônus probatório, não importando em pronunciamento definitivo sobre eventual pretensão indenizatória, a ser discutida, se o caso, em ação própria. Não há, assim, extrapolação apta a viciar a decisão agravada.

No que concerne à alegação de ausência de indícios mínimos aptos a autorizar a inversão do ônus da prova, tampouco assiste razão ao agravante. Conforme reiterada jurisprudência desta Corte, a inversão do ônus da prova não é automática, dependendo da verificação de verossimilhança das alegações e da hipossuficiência do consumidor, sem dispensar a comprovação mínima do fato constitutivo do direito.

Nesse sentido:

Documento eletrônico VDA60211972 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 21/09/2026 13:14:34
Código de Controle do Documento: 49d38095-81b5-488d-a3e0-41db0ed31a8b

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO DE EXIGIR CONTAS. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. NÃO OCORRÊNCIA. ÔNUS PROBATÓRIO. PROVA MÍNIMA. FUNDAMENTAÇÃO DEFICIENTE. REEXAME DE PROVAS E CLÁUSULAS CONTRATUAIS. SÚMULAS NºS 5/STJ, 7/STJ E 284/ STF.

1. Não viola o artigo 1.022 do Código de Processo Civil nem importa deficiência na prestação jurisdicional o acórdão que adota, para a resolução da causa, fundamentação suficiente, porém diversa da pretendida pelo recorrente, para decidir de modo integral a controvérsia posta.

2. É inadmissível o recurso especial quando a deficiência na sua fundamentação não permitir a exata compreensão da controvérsia.

Súmula nº 284/STF, aplicada por analogia.

3. De acordo com a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, a inversão do ônus da prova não dispensa a comprovação mínima, pela parte autora, dos fatos constitutivos do seu direito.

4. Na hipótese, acolher a tese pleiteada pelo agravante exigiria exceder os fundamentos do acórdão impugnado e adentrar no exame das provas e cláusulas contratuais, procedimentos vedados em recurso especial, a teor das Súmulas nºs 5 e 7/STJ.

5. Agravo conhecido para não conhecer do recurso especial.

(AREsp n. 2.694.098/RS, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 30/6/2026, DJEN de 3/7/2026 - grifos acrescidos).

No caso concreto, tal comprovação mínima foi extraída pela decisão agravada do próprio conjunto documental incontroverso — boletim de ocorrência, medida protetiva de urgência e registros de ligações telefônicas —, cuja suficiência para caracterizar a verossimilhança não comporta novo escrutínio nesta sede, sob pena de indevido reexame fático-probatório

Por fim, a exigência de comparecimento presencial de ambos os cotitulares, prevista em norma administrativa do Banco Central, não pode prevalecer diante do contexto fático incontroverso de que havia medida protetiva de urgência vigente, deferida nos termos da Lei n. 11.340/2006, a vedar expressamente a aproximação do agressor à vítima. Trata-se de aplicação do critério hierárquico-normativo assente no ordenamento jurídico brasileiro — segundo o qual normas infralegais não podem se sobrepor à legislação federal especial protetiva —, cuja ponderação ao caso concreto constitui questão de direito federal apta a autorizar a atuação desta Corte Superior, não havendo campo para a pretendida reforma

Ante o exposto, **nego provimento** ao agravo interno.

Mantenho a decisão agravada quanto aos honorários.

É o voto.

Documento eletrônico VDA60211972 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 21/09/2026 13:14:34
Código de Controle do Documento: 49d38095-81b5-488d-a3e0-41db0ed31a8b

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO
TERCEIRA TURMA

AgInt no REsp 2.271.968 / SP

Número Registro: 2026/0018468-7 **PROCESSO ELETRÔNICO**

Número de Origem:
10333508520248260562

Sessão Virtual de 22/09/2026 a 29/09/2026

Relator do AgInt

Exma. Sra. Ministra DANIELA TEIXEIRA

Presidente da Sessão

Exma. Sra. Ministra DANIELA TEIXEIRA

Secretário

Bela. MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA

AUTUAÇÃO

RECORRENTE	: SELMA CARDOSO OREFICE
ADVOGADOS	: RAFAEL DE MOURA CAMPOS - SP185942
	MARCELO FERNANDES LOPES - SP201442
RECORRIDO	: BANCO SAFRA S A
ADVOGADOS	: SIGISFREDO HOEPERS - SC007478
	SIGISFREDO HOEPERS - SP186884
	MARIANA PEANO DA SILVA - RS118050

ASSUNTO : DIREITO DO CONSUMIDOR - CONTRATOS DE CONSUMO - BANCÁRIOS

AGRAVO INTERNO

AGRAVANTE	: BANCO SAFRA S A
ADVOGADOS	: SIGISFREDO HOEPERS - SC007478
	SIGISFREDO HOEPERS - SP186884
	MARIANA PEANO DA SILVA - RS118050
AGRAVADO	: SELMA CARDOSO OREFICE
ADVOGADOS	: RAFAEL DE MOURA CAMPOS - SP185942
	MARCELO FERNANDES LOPES - SP201442

Documento eletrônico VDA60447282 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): SISTEMA JUSTIÇA - SERVIÇOS AUTOMÁTICOS, Assinado em: 29/09/2026 11:36:17
Código de Controle do Documento: 7ddaf6f8-8be5-451a-9cc4-3cb0aa6d4fef

TERMO

A TERCEIRA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 22/09/2026 a 29/09/2026, por unanimidade, decidiu negar provimento ao recurso, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora.

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

Brasília, 29 de setembro de 2026

Documento eletrônico VDA60447282 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): SISTEMA JUSTIÇA - SERVIÇOS AUTOMÁTICOS, Assinado em: 29/09/2026 11:36:17
Código de Controle do Documento: 7ddaf6f8-8be5-451a-9cc4-3cb0aa6d4fef