



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 3169889 - RS (2026/0024043-0)

RELATOR : **MINISTRO MOURA RIBEIRO**
AGRAVANTE : BANCO DO BRASIL SA
ADVOGADOS : JOSE ARNALDO JANSSEN NOGUEIRA - RS095750A
SERVIO TULIO DE BARCELOS - RS095803A
AGRAVADO : MARIA JANETE FERRAZ ZANELLA
ADVOGADA : JENNIFER LEAL FURTADO BARRETO - RS085296

EMENTA

PROCESSUAL CIVIL E CONSUMIDOR. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. TRANSFERÊNCIAS FRAUDULENTAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. FORTUITO INTERNO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS. CULPA EXCLUSIVA OU CONCORRENTE DA VÍTIMA. INVIABILIDADE DE REEXAME FÁTICO-PROBATÓRIO. AUSÊNCIA DE PREQUESTIONAMENTO ESPECÍFICO. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL. COTEJO ANALÍTICO INSUFICIENTE. SÚMULAS N. 7, 83 E 211 DO STJ E 284 DO STF. AGRAVO CONHECIDO. RECURSO ESPECIAL NÃO CONHECIDO.

1. Agravo em recurso especial interposto por instituição financeira contra acórdão que reconheceu falha de segurança em operações bancárias com movimentações atípicas, condenando ao ressarcimento de danos materiais e morais.

2. O objetivo recursal é decidir se (i) há culpa exclusiva ou concorrente da vítima, com afastamento do dever de segurança e da aplicação da Súmula n. 479/STJ; (ii) há dissídio jurisprudencial em hipóteses de “falsa central de atendimento”; (iii) é possível rever a distribuição dos ônus sucumbenciais.

3. O acórdão está em conformidade com a orientação do STJ sobre o dever de monitorar transações atípicas e fortuito interno, o que atrai a Súmula n. 83/STJ. A inversão das conclusões para reconhecer culpa exclusiva ou concorrente demanda reexame do acervo fático-probatório, providência vedada pelo enunciado da Súmula n. 7/STJ.

4. A tese fundada no art. 945 do Código Civil (CC) não foi objeto de prévio enfrentamento específico, incidindo a Súmula n. 211/STJ. A

alegada violação do art. 371 do Código de Processo Civil (CPC) foi deduzida sem demonstração clara de violação da persuasão racional, atraindo, por analogia, a Súmula n. 284/STF.

5. O dissídio jurisprudencial fica prejudicado pela necessidade de revolver matéria fática e pela ausência de cotejo analítico apto a demonstrar similitude fática e jurídica, conforme as Súmulas n. 7/STJ e 284/STF.

6. A revisão dos ônus sucumbenciais pressupõe reavaliação da extensão concreta da derrota e das premissas fáticas da condenação, inviável em recurso especial pela Súmula n. 7/STJ.

7. Agravo conhecido para não conhecer do recurso especial.

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, não conhecer do recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

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

Presidiu o julgamento a Sra. Ministra Daniela Teixeira.

Brasília, 15 de junho de 2026.

Ministro MOURA RIBEIRO
Relator



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 3169889 - RS (2026/0024043-0)

RELATOR : **MINISTRO MOURA RIBEIRO**
AGRAVANTE : BANCO DO BRASIL SA
ADVOGADOS : JOSE ARNALDO JANSSEN NOGUEIRA - RS095750A
SERVIO TULIO DE BARCELOS - RS095803A
AGRAVADO : MARIA JANETE FERRAZ ZANELLA
ADVOGADA : JENNIFER LEAL FURTADO BARRETO - RS085296

EMENTA

PROCESSUAL CIVIL E CONSUMIDOR. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. TRANSFERÊNCIAS FRAUDULENTAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. FORTUITO INTERNO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS. CULPA EXCLUSIVA OU CONCORRENTE DA VÍTIMA. INVIABILIDADE DE REEXAME FÁTICO-PROBATÓRIO. AUSÊNCIA DE PREQUESTIONAMENTO ESPECÍFICO. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL. COTEJO ANALÍTICO INSUFICIENTE. SÚMULAS N. 7, 83 E 211 DO STJ E 284 DO STF. AGRAVO CONHECIDO. RECURSO ESPECIAL NÃO CONHECIDO.

1. Agravo em recurso especial interposto por instituição financeira contra acórdão que reconheceu falha de segurança em operações bancárias com movimentações atípicas, condenando ao ressarcimento de danos materiais e morais.

2. O objetivo recursal é decidir se (i) há culpa exclusiva ou concorrente da vítima, com afastamento do dever de segurança e da aplicação da Súmula n. 479/STJ; (ii) há dissídio jurisprudencial em hipóteses de “falsa central de atendimento”; (iii) é possível rever a distribuição dos ônus sucumbenciais.

3. O acórdão está em conformidade com a orientação do STJ sobre o dever de monitorar transações atípicas e fortuito interno, o que atrai a Súmula n. 83/STJ. A inversão das conclusões para reconhecer culpa exclusiva ou concorrente demanda reexame do acervo fático-probatório, providência vedada pelo enunciado da Súmula n. 7/STJ.

4. A tese fundada no art. 945 do Código Civil (CC) não foi objeto de prévio enfrentamento específico, incidindo a Súmula n. 211/STJ. A

alegada violação do art. 371 do Código de Processo Civil (CPC) foi deduzida sem demonstração clara de violação da persuasão racional, atraindo, por analogia, a Súmula n. 284/STF.

5. O dissídio jurisprudencial fica prejudicado pela necessidade de revolver matéria fática e pela ausência de cotejo analítico apto a demonstrar similitude fática e jurídica, conforme as Súmulas n. 7/STJ e 284/STF.

6. A revisão dos ônus sucumbenciais pressupõe reavaliação da extensão concreta da derrota e das premissas fáticas da condenação, inviável em recurso especial pela Súmula n. 7/STJ.

7. Agravo conhecido para não conhecer do recurso especial.

RELATÓRIO

Trata-se de agravo em recurso especial interposto por BANCO DO BRASIL S/A (BB) contra decisão que não admitiu seu apelo nobre manejado com fundamento no art. 105, III, alíneas *a* e *c*, da Constituição Federal, por sua vez contra acórdão proferido pelo Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, assim ementado:

APELAÇÃO CÍVEL. NEGÓCIOS JURÍDICOS BANCÁRIOS. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. TRANSFERÊNCIAS FRAUDULENTAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. TRANSAÇÕES ATÍPICAS E SUPERIORES AO LIMITE AUTORIZADO. DANO MATERIAL COMPROVADO. DANO MORAL CONFIGURADO. INDENIZAÇÃO DEVIDA. APELAÇÃO PROVIDA.

Os embargos de declaração do BB foram rejeitados.

Nas razões do agravo, BB apontou: (1) não incidência do óbice da Súmula n. 7/STJ, por se tratar de reavaliação de provas; (2) adequado prequestionamento, inclusive implícito; (3) dissídio jurisprudencial; (4) inaplicabilidade da Súmula n. 479/STJ ao caso concreto.

Não há informação sobre a apresentação de contraminuta do AREsp pela parte agravada.

É o relatório.

VOTO

O agravo é espécie recursal cabível, foi interposto tempestivamente e com impugnação adequada aos fundamentos da decisão recorrida (e-STJ, fls. 327/336).

CONHEÇO, portanto, do agravo e passo ao exame do recurso especial.

Do recurso especial

Nas razões de seu apelo nobre, interposto com fundamento nas alíneas *a* e *c* do inciso III do art. 105 da Constituição Federal, BB sustentou: **(1)** violação dos arts. 14, § 3º, II, do CDC; 371 do CPC; e 945 do CC, afirmando culpa exclusiva da vítima ou, ao menos, culpa concorrente, e que o acórdão desconsiderou a participação ativa da autora nas transações, devendo ser afastada a aplicação da Súmula n. 479/STJ, por ausência de fortuito interno e inexistência de falha de segurança do serviço bancário; **(2)** existência de dissídio jurisprudencial com precedentes de outros tribunais, inclusive Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (TJMG), em casos de "falsa central de atendimento"; **(3)** reforma dos ônus sucumbenciais, conforme o art. 85 do CPC, por não ter o banco dado causa ao dano.

Houve apresentação de contrarrazões por MARIA JANETE FERRAZ ZANELLA (MARIA JANETE) pugnando pela manutenção do acórdão, com incidência das Súmulas n. 479 e 7/STJ e inexistência de dissídio específico.

O recurso não comporta acolhimento.

(1) Da alegada violação dos arts. 14, § 3º, II, do CDC, 371 do CPC e 945 do CC por culpa exclusiva ou culpa concorrente da vítima; e da inaplicabilidade da Súmula n. 479/STJ

O BB sustentou que o acórdão teria desconsiderado a participação ativa de MARIA JANETE nas transações, pleiteando o reconhecimento de culpa exclusiva ou, ao menos, culpa concorrente, com afastamento do dever de segurança e da Súmula n. 479/STJ.

O acórdão estadual assentou responsabilidade objetiva, identificando transações atípicas e acima do limite, com falha de segurança no serviço bancário (e-STJ, fls. 237/239).

A conclusão colegiada sobre *movimentações atípicas e superiores ao limite autorizado*, aliada a caracterizar o "fortuito interno" e a proteger o consumidor idoso, foi baseada no exame do histórico da conta, dos extratos e do padrão de uso, afirmando a necessidade de mecanismos capazes de obstar transações destoantes do perfil (e-STJ, fls. 237/239).

A jurisprudência desta Corte consolidou o entendimento de que o monitoramento de transações atípicas é dever inerente à atividade bancária. A falha nesse dever caracteriza fortuito interno. Nesse sentido, veja-se o seguinte precedente:

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. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023.

2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor.

3. 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.

4. 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.

5. 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.

6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula n. 479/STJ: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".

7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor.

8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), 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, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável.

9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado.

(REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrigli, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023 - sem destaques no original)

Como o acórdão estadual está em harmonia com precedentes desta Corte, incide o óbice da Súmula n. 83/STJ.

Ademais, a inversão pretendida pelo BB — para afirmar culpa exclusiva/concorrente da consumidora e afastar a falha — demanda reexame do acervo fático-probatório e da valoração das circunstâncias concretas, providência vedada no especial, nos termos da Súmula n. 7/STJ: *A pretensão de simples reexame de prova não enseja recurso especial.*

A mesma barreira se aplica ao argumento de inaplicabilidade da Súmula n. 479/STJ em razão de suposta colaboração da vítima, porque o afastamento do fortuito interno pressupõe reconstrução de premissas fáticas firmadas na origem.

Além disso, a invocação do art. 945 do CC (culpa concorrente) não encontra prévio enfrentamento específico pelo Tribunal estadual.

O acórdão não decidiu a causa ancorado no art. 945, mas fixou a responsabilidade em razão de falha de segurança e perfil atípico, com suporte no regime objetivo do CDC e na Súmula n. 479/STJ.

Ausente o indispensável pré-questionamento, incide o óbice da Súmula n. 211/STJ: *Inadmissível recurso especial quanto à questão que, a despeito da oposição de embargos declaratórios, não foi apreciada pelo Tribunal a quo.*

A deficiência na articulação também se evidencia quanto ao art. 371 do CPC, porque o BB não demonstra, de modo claro e específico, como a motivação do acórdão teria violado a regra da persuasão racional; limita-se a pretender nova valoração, o que atrai, por analogia, a Súmula n. 284/STF: *É inadmissível o recurso extraordinário quando a deficiência na sua fundamentação não permitir a exata compreensão da controvérsia.*

Assim, por estar o acórdão em conformidade com o entendimento desta Corte e pela necessidade de revolver o conjunto fático-probatório, não é possível conhecer da questão federal, no ponto (Súmulas n. 7 e 83/STJ), e quanto ao art. 945 do CC, pela ausência de pré-questionamento (Súmula n. 211/STJ).

(2) Do dissídio jurisprudencial sobre “falsa central de atendimento”

O BB indicou paradigmas de outros tribunais (TJMG, TJRJ, TJDF) para sustentar dissídio acerca da culpa exclusiva da vítima em hipóteses de “falsa central”.

Todavia, melhor sorte não se reserva ao recurso.

O dissídio pretendido recai sobre a mesma matéria jurídica cuja análise foi inviabilizada pelo óbice da Súmula n. 7/STJ (perfil de consumo, limites contratuais, adequação de segurança e colaboração da vítima), o que prejudica o conhecimento pela alínea c. Em hipóteses desse jaez, a jurisprudência do STJ assenta que a incidência da Súmula n. 7/STJ obsta, por consequência, a apreciação do dissídio,

porque inexistente identidade útil de questão de direito despida de premissas fácticas controvertidas.

Soma-se a isso a ausência de cotejo analítico adequado: não basta transcrever ementas; é indispensável demonstrar similitude fáctica e jurídica, o que não se verificou, atraindo, por analogia, a Súmula n. 284/STF (*deficiência na fundamentação*), pois o confronto foi genérico e dissociado das premissas delineadas no acórdão estadual.

Logo, o dissídio fica prejudicado pela necessidade de reexame de provas (Súmula n. 7/STJ) e pela deficiência do cotejo analítico (Súmula n. 284/STF).

(3) Da reforma dos ônus sucumbenciais e dos honorários (art. 85 do CPC)

O BB requereu a reversão da distribuição dos ônus de sucumbência e dos honorários, afirmando não ter dado causa ao dano.

Contudo, as alegações não comportam acolhida.

O acórdão fixou sucumbência a partir da reforma da sentença e da condenação do banco por falha de segurança e danos materiais e morais (e-STJ, fls. 239). A alteração desses critérios no especial, para reduzir ou redistribuir os ônus, pressupõe reexame da extensão concreta do êxito e insucesso das partes e das premissas fácticas que sustentaram a condenação.

Trata-se de matéria eminentemente fáctica, repelida pela Súmula n. 7/STJ.

Assim sendo, pela necessidade de se revolver conteúdo fáctico-probatório, com incidência da Súmula n. 7/STJ, não é possível conhecer da questão federal invocada, no ponto.

Nessas condições, **CONHEÇO** do agravo para **NÃO CONHECER** do recurso especial.

MAJORO em 5% o valor dos honorários advocatícios anteriormente fixados em favor de MARIA JANETE, limitados a 20%, nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

Por oportuno, previno que a interposição de recurso contra este acórdão, se declarado manifestamente inadmissível, protelatório ou improcedente, poderá acarretar condenação nos termos do art. 1.026, § 2º, do CPC.

É como voto.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO TERCEIRA TURMA

AREsp 3.169.889 / RS
PROCESSO ELETRÔNICO

Número Registro: 2026/0024043-0

Número de Origem:
50133784420228210021

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

Relator

Exmo. Sr. Ministro MOURA RIBEIRO

Presidente da Sessão

Exma. Sra. Ministra DANIELA TEIXEIRA

Subprocuradora-Geral da República

Exma. Sra. JANICE AGOSTINHO BARRETO ASCARI

Secretário

Bela. MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA

AUTUAÇÃO

AGRAVANTE : BANCO DO BRASIL SA

ADVOGADOS : JOSE ARNALDO JANSSEN NOGUEIRA - RS095750A

SERVIO TULIO DE BARCELOS - RS095803A

AGRAVADO : MARIA JANETE FERRAZ ZANELLA

ADVOGADA : JENNIFER LEAL FURTADO BARRETO - RS085296

ASSUNTO : DIREITO DO CONSUMIDOR - CONTRATOS DE CONSUMO - BANCÁRIOS

TERMO

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

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

Brasília, 15 de junho de 2026