SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 3200527 - RJ (2026/0086218-6)

RELATOR	**:**	**MINISTRO RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA**
AGRAVANTE	:	ROSANGELA CECILIA MARQUES DE ALMEIDA DA ROCHA TORTORA
ADVOGADO	:	GUSTAVO DE MORAES NOGUEIRA - RJ167201
AGRAVADO	:	BANCO ITAUCARD S.A.
ADVOGADOS	:	RICARDO DA COSTA ALVES - RJ102800
		FRANCISCO ANTONIO FRAGATA JUNIOR - SP039768

EMENTA

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. PROCESSUAL CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA. FRAUDE BANCÁRIA. COBRANÇA EM FATURA DE CARTÃO DE CRÉDITO. SERVIÇO "PAGUE CONTAS". RESPONSABILIDADE CIVIL. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. ÔNUS DA PROVA. REEXAME FÁTICO-PROBATÓRIO. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA Nº 7/STJ. DIVERGÊNCIA JURISPRUDENCIAL PREJUDICADA.

1. Na hipótese, o Tribunal de origem, com base na análise do conjunto fático-probatório, concluiu que a parte autora não apresentou prova mínima dos fatos constitutivos de seu direito, não havendo indícios de fraude ou falha na prestação do serviço, uma vez que a operação foi autenticada mediante senha pessoal e token de segurança.

2. Rever o entendimento firmado pela Corte local, no que tange à regularidade da operação e à ausência de falha na prestação do serviço, demandaria o revolvimento do acervo fático-probatório dos autos, procedimento vedado pela Súmula nº 7/STJ.

3. A incidência da Súmula nº 7/STJ obsta a admissão do recurso especial por qualquer das alíneas do permissivo constitucional, ficando prejudicada a análise da divergência jurisprudencial.

4. 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 25/08/2026 a 31/08/2026, por unanimidade, não conhecer do recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Daniela Teixeira, Nancy Andrighi e Humberto Martins votaram com o Sr. Ministro Relator.

Presidiu o julgamento a Sra. Ministra Daniela Teixeira.

Não participou do julgamento o Sr. Ministro Moura Ribeiro.

Brasília, 31 de agosto de 2026.

Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA
Relator

Documento eletrônico VDA59648830 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 01/09/2026 18:55:17
Publicação no DJEN/CNJ de 04/09/2026. Código de Controle do Documento: d76bc9fa-a998-4747-9874-8ae85ea090bb

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 3200527 - RJ (2026/0086218-6)

RELATOR	**:**	**MINISTRO RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA**
AGRAVANTE	:	ROSANGELA CECILIA MARQUES DE ALMEIDA DA ROCHA TORTORA
ADVOGADO	:	GUSTAVO DE MORAES NOGUEIRA - RJ167201
AGRAVADO	:	BANCO ITAUCARD S.A.
ADVOGADOS	:	RICARDO DA COSTA ALVES - RJ102800
		FRANCISCO ANTONIO FRAGATA JUNIOR - SP039768

EMENTA

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. PROCESSUAL CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA. FRAUDE BANCÁRIA. COBRANÇA EM FATURA DE CARTÃO DE CRÉDITO. SERVIÇO "PAGUE CONTAS". RESPONSABILIDADE CIVIL. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. ÔNUS DA PROVA. REEXAME FÁTICO-PROBATÓRIO. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA Nº 7/STJ. DIVERGÊNCIA JURISPRUDENCIAL PREJUDICADA.
1. Na hipótese, o Tribunal de origem, com base na análise do conjunto fático-probatório, concluiu que a parte autora não apresentou prova mínima dos fatos constitutivos de seu direito, não havendo indícios de fraude ou falha na prestação do serviço, uma vez que a operação foi autenticada mediante senha pessoal e token de segurança.
2. Rever o entendimento firmado pela Corte local, no que tange à regularidade da operação e à ausência de falha na prestação do serviço, demandaria o revolvimento do acervo fático-probatório dos autos, procedimento vedado pela Súmula nº 7/STJ.
3. A incidência da Súmula nº 7/STJ obsta a admissão do recurso especial por qualquer das alíneas do permissivo constitucional, ficando prejudicada a análise da divergência jurisprudencial.
4. Agravo conhecido para não conhecer do recurso especial.

RELATÓRIO

Trata-se de agravo interposto por ROSANGELA CECILIA MARQUES DE ALMEIDA DA ROCHA TORTORA contra a decisão que inadmitiu recurso especial (e-STJ fls. 394/404).

O apelo nobre, interposto com fundamento no art. 105, inciso III, alíneas "a" e "c", da Constituição Federal, insurge-se contra o acórdão do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, assim ementado:

> *"EMENTA. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. COBRANÇA EM FATURA DE CARTÃO DE CRÉDITO NÃO RECONHECIDA. UTILIZAÇÃO DE SERVIÇO MEDIANTE*

Documento eletrônico VDA58831713 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 04/08/2026 18:22:16
Código de Controle do Documento: 73c317a3-6cf5-4638-b8cf-ff74a6d439c9

SENHA E TOKEN. ÔNUS DA PROVA NÃO CUMPRIDO PELA PARTE AUTORA. IMPROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS. RECURSO PROVIDO.
I. CASO EM EXAME
Ação de obrigação de fazer e indenizatória proposta por consumidora em face de instituição financeira, visando à declaração de inexigibilidade de cobrança inserida em fatura de cartão de crédito e à reparação por alegado abalo moral decorrente da conduta da ré. A sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos. A instituição ré apelou pleiteando a improcedência total da demanda.
II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO
Há duas questões em discussão: (i) definir se a cobrança impugnada pela autora decorreu de falha na prestação do serviço bancário, autorizando a responsabilização objetiva da instituição financeira; e (ii) estabelecer se estão presentes os pressupostos para a condenação por danos morais.
III. RAZÕES DE DECIDIR
A responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva nas relações de consumo, conforme dispõe o art. 14 do CDC, sendo possível sua exclusão apenas se comprovada a inexistência do defeito do serviço, culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.
A inversão do ônus da prova nas relações consumeristas não desobriga o consumidor de apresentar prova mínima dos fatos constitutivos do seu direito, nos termos do art. 373, I, do CPC e da Súmula 330 do TJRJ.
A autora não produziu qualquer indício de prova que infirmasse a regularidade da operação, tampouco demonstrou fraude, falha de segurança do sistema bancário ou anormalidade no padrão de consumo capaz de comprometer a credibilidade da transação contestada.
A operação questionada foi realizada por meio do serviço 'Pague Contas', que exige autenticação com senha pessoal e token de segurança, elementos considerados seguros e de uso exclusivo do titular, presumindo-se a legitimidade da transação.
A ausência de demonstração de ilicitude ou falha na prestação do serviço afasta a responsabilidade civil da instituição ré, não havendo que se falar em danos morais ou em repetição de indébito.
IV. DISPOSITIVO E TESE
Recurso provido.
Teses de julgamento:
A inversão do ônus da prova no Código de Defesa do Consumidor não exime o consumidor de produzir prova mínima do fato constitutivo de seu direito.
Não caracterizada falha na prestação do serviço, não há direito à indenização por danos morais, nem à repetição em dobro dos valores pagos" (e-STJ fl. 328).

Os embargos de declaração opostos foram rejeitados (e-STJ fls. 361/368).

Nas razões do recurso especial (e-STJ fls. 370/381), a parte recorrente alega, além de divergência jurisprudencial, violação do art. 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor. Sustenta que o Tribunal de origem, ao julgar improcedente o pedido por ausência de prova da falha do serviço pela consumidora, teria contrariado o dispositivo legal, que atribui ao fornecedor o ônus de provar a inexistência de defeito na prestação do serviço.

As contrarrazões foram apresentadas às e-STJ fls. 386/392.

O recurso especial foi inadmitido na origem (e-STJ fls. 394/404), dando ensejo à interposição do presente agravo (e-STJ fls. 408/412).

É o relatório.

VOTO

Ultrapassados os requisitos de admissibilidade do agravo, passa-se ao exame do recurso especial.

Documento eletrônico VDA58831713 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 04/08/2026 18:22:16
Código de Controle do Documento: 73c317a3-6cf5-4638-b8cf-ff74a6d439c9

A insurgência não merece prosperar.

O Tribunal de origem, ao analisar as provas constantes dos autos, concluiu que a parte autora, ora recorrente, não se desincumbiu do ônus de apresentar prova mínima acerca da falha na prestação do serviço, considerando a regularidade da operação contestada, realizada mediante uso de senha pessoal e token de segurança.

As conclusões da Corte local acerca da regularidade da transação e da ausência de falha na prestação do serviço decorreram da análise do conjunto fático-probatório carreado aos autos, o que se pode aferir a partir da leitura dos seguintes fundamentos do julgado atacado:

> *"Nesse contexto, a responsabilidade dos serviços prestados pela instituição financeira ré é objetiva, somente podendo ser elidida quando demonstrar a inexistência da falha na prestação do serviço, a culpa exclusiva do consumidor ou a de terceiros, naquilo que determina o artigo 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor. Trata-se de inversão do ônus da prova ope legis.*
>
> *A inversão do ônus probatório, contudo, não exime a parte autora de demonstrar minimamente os fatos alegados, nos termos do artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil e da Súmula 330 deste Tribunal.4 No caso em análise, tem-se que a autora não logrou êxito em produzir prova mínima capaz de conferir verossimilhança às suas alegações.*
>
> *Isso porque, cabia-lhe demonstrar, ainda que minimamente, o fato constitutivo de seu direito, nos termos do artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil, bem como do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, que consagra a responsabilidade objetiva do fornecedor, mas não o exime da necessidade de comprovação dos fatos alegados pelo consumidor.*
>
> *A simples negativa da autora em relação ao reconhecimento da cobrança não se revela suficiente para desconstituir a presunção de legitimidade que reveste as operações realizadas, sobretudo quando inexiste nos autos qualquer indício de fraude ou de falha de segurança imputável à instituição financeira.*
>
> *Não foram apresentados documentos ou elementos concretos que indicassem alteração no padrão habitual de uso do cartão, tampouco provas de que as despesas contestadas decorreram de transações realizadas em localidades incompatíveis com a rotina da consumidora ou em estabelecimentos alheios ao seu perfil de consumo ou, ainda, em datas que demonstrassem a impossibilidade de a autora ter realizado tais operações.*
>
> *Conforme extraído do próprio site da ré, a utilização da ferramenta 'Pague Contas' é feita por meio do aplicativo da instituição financeira, mediante uso de senha pessoal e código token, tecnologia amplamente reconhecida como segura, impondo ao consumidor o ônus de trazer algum elemento apto a colocar em dúvida a licitude da transação, o que não ocorreu no presente caso." (e-STJ fl. 336/337)*

Nesse contexto, o acolhimento da pretensão recursal, a fim de afastar a conclusão de que a recorrente não demonstrou minimamente os fatos constitutivos de seu direito, demandaria o revolvimento do acervo fático-probatório dos autos, procedimento inviável na via especial, conforme o óbice da Súmula nº 7/STJ.

A propósito:

> *AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. GOLPE DO FALSO BOLETO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO. AUSÊNCIA. VÍTIMA. CULPA EXCLUSIVA. REEXAME DE MATÉRIA FÁTICA. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA Nº 7/STJ. ÔNUS DA PROVA. INVERSÃO. PREQUESTIONAMENTO. AUSÊNCIA. SÚMULA Nº 282/STF.*
> *1. De acordo com a orientação emanada da Súmula nº 479/STJ, as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*

Documento eletrônico VDA58831713 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 04/08/2026 18:22:16
Código de Controle do Documento: 73c317a3-6cf5-4638-b8cf-ff74a6d439c9

2. A responsabilidade da instituição financeira somente poderá ser afastada se comprovada a inexistência de defeito na prestação do serviço bancário ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, a teor do disposto no § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.
3. Na hipótese, para modificar a conclusão do acórdão recorrido, de que não houve falha na prestação dos serviços bancários, e, sim, culpa exclusiva do consumidor, seria indispensável reexaminar o contexto fático-probatório dos autos, considerando que o principal motivo indicado pelo autor para atrair a responsabilidade da instituição financeira - vazamento de dados sigilosos - foi expressamente afastado pelo órgão julgador. Incidência do óbice da Súmula nº 7/STJ.
4. A incidência da Súmula nº 7/STJ obsta a admissão do recurso por qualquer das alíneas do permissivo constitucional.
5. A falta de prequestionamento da matéria suscitada no recurso especial impede o conhecimento do apelo nobre (Súmula nº 282/STF).
6. Agravo interno não provido.
(AgInt no REsp nº 2.202.585/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 22/6/2026, DJEN de 26/6/2026)

Por fim, cumpre observar que, consoante iterativa jurisprudência desta Corte, a incidência da Súmula nº 7/STJ impede o conhecimento do recurso lastreado tanto na alínea "a" quanto na alínea "c" do permissivo constitucional, ficando prejudicada a análise do dissídio jurisprudencial.

Ante o exposto, conheço do agravo para não conhecer do recurso especial.

Tendo em vista o trabalho adicional realizado em grau recursal, majoro os honorários advocatícios, já fixados na origem em desfavor da parte autora, para 15% (quinze por cento) sobre o valor da causa, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, observado o benefício da gratuidade da justiça, se for o caso.

É o voto.

Documento eletrônico VDA58831713 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 04/08/2026 18:22:16
Código de Controle do Documento: 73c317a3-6cf5-4638-b8cf-ff74a6d439c9

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO
TERCEIRA TURMA

AREsp 3.200.527 / RJ

Número Registro: 2026/0086218-6 **PROCESSO ELETRÔNICO**

Número de Origem:
08074522820228190042 202524517478 8074522820228190042

Sessão Virtual de 25/08/2026 a 31/08/2026

Relator

Exmo. Sr. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA

Presidente da Sessão

Exma. Sra. Ministra DANIELA TEIXEIRA

Subprocuradora-Geral da República

Exma. Sra. LINDÔRA MARIA ARAÚJO

Secretário

Bela. MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA

AUTUAÇÃO

AGRAVANTE	: ROSANGELA CECILIA MARQUES DE ALMEIDA DA ROCHA TORTORA
ADVOGADO	: GUSTAVO DE MORAES NOGUEIRA - RJ167201
AGRAVADO	: BANCO ITAUCARD S.A.
ADVOGADOS	: FRANCISCO ANTONIO FRAGATA JUNIOR - SP039768 RICARDO DA COSTA ALVES - RJ102800
ASSUNTO	: DIREITO CIVIL - RESPONSABILIDADE CIVIL - INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL - ACIDENTE DE TRÂNSITO

TERMO

A TERCEIRA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 25/08/2026 a 31/08/2026, por unanimidade, decidiu não conhecer do recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Daniela Teixeira, Nancy Andrighi e Humberto Martins votaram com o Sr. Ministro Relator. Presidiu o julgamento a Sra. Ministra Daniela Teixeira. Não participou do julgamento o Sr. Ministro Moura Ribeiro.

Documento eletrônico VDA59610523 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): SISTEMA JUSTIÇA - SERVIÇOS AUTOMÁTICOS, Assinado em: 01/09/2026 00:54:23
Código de Controle do Documento: 6c7d5cf8-0304-4dfa-b812-e2c4cd7544d4

Brasília, 31 de agosto de 2026

Documento eletrônico VDA59610523 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): SISTEMA JUSTIÇA - SERVIÇOS AUTOMÁTICOS, Assinado em: 01/09/2026 00:54:23
Código de Controle do Documento: 6c7d5cf8-0304-4dfa-b812-e2c4cd7544d4