SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 3203306 - RJ (2026/0087441-0)

RELATOR	**:**	**MINISTRO RAUL ARAÚJO**
AGRAVANTE	:	ITAU UNIBANCO S.A
ADVOGADOS	:	RENATO CHAGAS CORREA DA SILVA - MS005871
		NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - RO009354
		NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - AC005154
		NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - PE046446
		NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - BA068608
		NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - PI017290
		NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - MA018997A
		NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - AP004028A
		NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - CE039997A
		NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - TO008948A
		NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - PB025385A
		NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - RN001351A
		NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - SE001388A
		NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - RR000568A
		NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - AL018517A
		NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - PA028181A
		NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - AM0A1274
		ALINE PEREIRA DE OLIVEIRA - RJ173832
		NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - RJ060359
AGRAVADO	:	CAMILA SILVA LEITE PINTO
ADVOGADOS	:	JANAINA JARDIM DE ARAUJO ALBAGLI - RJ122796
		IURY LIMA TAVARES - RJ266836
		RAFAEL DAUM STABILE DE SOUSA - RJ125404

EMENTA

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. GOLPE DA TROCA DE CARTÃO. COMPRAS REALIZADAS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE CIVIL DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. ALEGADA VIOLAÇÃO DOS ARTS. 489 E 1.022 DO CPC. NÃO OCORRÊNCIA. ACÓRDÃO RECORRIDO DEVIDAMENTE FUNDAMENTADO. TRANSAÇÕES CONSIDERADAS ATÍPICAS PELO TRIBUNAL DE ORIGEM. FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA. PRETENSÃO DE AFASTAR A RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA COM BASE NA UTILIZAÇÃO DE

Documento eletrônico VDA60481493 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RAUL ARAÚJO Assinado em: 30/09/2026 16:08:14
Publicação no DJEN/CNJ de 02/10/2026. Código de Controle do Documento: 723121b7-20cc-4f7d-95ab-3243f9900399

CARTÃO E SENHA DA CORRENTISTA. NECESSIDADE DE REEXAME DAS PREMISSAS FÁTICAS ESTABELECIDAS PELAS INSTÂNCIAS ORDINÁRIAS. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 7/STJ. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO.

1. Não há ofensa aos arts. 489, § 1º, e 1.022 do CPC quando o Tribunal de origem aprecia, de forma fundamentada, as questões necessárias à solução da controvérsia, ainda que em sentido contrário aos interesses da parte.

2. O Tribunal de origem concluiu, com base no conjunto probatório dos autos, que as operações impugnadas destoavam significativamente do histórico de utilização do cartão e que a instituição financeira não demonstrou a adoção de mecanismos aptos a impedir ou validar previamente as transações consideradas suspeitas.

3. A alteração das conclusões alcançadas pelas instâncias ordinárias quanto à configuração de falha na prestação do serviço, à existência de culpa exclusiva da consumidora ou à incidência das excludentes previstas no art. 14, § 3º, do CDC demandaria o revolvimento do acervo fático-probatório dos autos, providência vedada em recurso especial, nos termos da Súmula 7/STJ.

4. Agravo interno a que se 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 22/09/2026 a 29/09/2026, por unanimidade, negar provimento ao recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Maria Isabel Gallotti, Antonio Carlos Ferreira e João Otávio de Noronha votaram com o Sr. Ministro Relator.

Presidiu o julgamento a Sra. Ministra Maria Isabel Gallotti.

Impedido o Sr. Ministro Luís Carlos Gambogi (Desembargador Convocado do TJMG).

Brasília, 29 de setembro de 2026.

Ministro RAUL ARAÚJO
Relator

Documento eletrônico VDA60481493 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RAUL ARAÚJO Assinado em: 30/09/2026 16:08:14
Publicação no DJEN/CNJ de 02/10/2026. Código de Controle do Documento: 723121b7-20cc-4f7d-95ab-3243f9900399

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 3203306 - RJ (2026/0087441-0)

RELATOR	**:**	**MINISTRO RAUL ARAÚJO**
AGRAVANTE	:	ITAU UNIBANCO S.A
ADVOGADOS	:	RENATO CHAGAS CORREA DA SILVA - MS005871
		NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - RO009354
		NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - AC005154
		NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - PE046446
		NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - BA068608
		NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - PI017290
		NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - MA018997A
		NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - AP004028A
		NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - CE039997A
		NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - TO008948A
		NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - PB025385A
		NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - RN001351A
		NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - SE001388A
		NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - RR000568A
		NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - AL018517A
		NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - PA028181A
		NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - AM0A1274
		ALINE PEREIRA DE OLIVEIRA - RJ173832
		NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - RJ060359
AGRAVADO	:	CAMILA SILVA LEITE PINTO
ADVOGADOS	:	JANAINA JARDIM DE ARAUJO ALBAGLI - RJ122796
		IURY LIMA TAVARES - RJ266836
		RAFAEL DAUM STABILE DE SOUSA - RJ125404

EMENTA

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. GOLPE DA TROCA DE CARTÃO. COMPRAS REALIZADAS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE CIVIL DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. ALEGADA VIOLAÇÃO DOS ARTS. 489 E 1.022 DO CPC. NÃO OCORRÊNCIA. ACÓRDÃO RECORRIDO DEVIDAMENTE FUNDAMENTADO. TRANSAÇÕES CONSIDERADAS ATÍPICAS PELO TRIBUNAL DE ORIGEM. FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA. PRETENSÃO DE AFASTAR A RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA COM BASE NA UTILIZAÇÃO DE

Documento eletrônico VDA60110968 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RAUL ARAÚJO Assinado em: 21/09/2026 11:22:10
Código de Controle do Documento: fd820f5a-3e17-4f8a-a00a-7105506ccdf6

CARTÃO E SENHA DA CORRENTISTA. NECESSIDADE DE REEXAME DAS PREMISSAS FÁTICAS ESTABELECIDAS PELAS INSTÂNCIAS ORDINÁRIAS. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 7/STJ. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO.
1. Não há ofensa aos arts. 489, § 1º, e 1.022 do CPC quando o Tribunal de origem aprecia, de forma fundamentada, as questões necessárias à solução da controvérsia, ainda que em sentido contrário aos interesses da parte.
2. O Tribunal de origem concluiu, com base no conjunto probatório dos autos, que as operações impugnadas destoavam significativamente do histórico de utilização do cartão e que a instituição financeira não demonstrou a adoção de mecanismos aptos a impedir ou validar previamente as transações consideradas suspeitas.
3. A alteração das conclusões alcançadas pelas instâncias ordinárias quanto à configuração de falha na prestação do serviço, à existência de culpa exclusiva da consumidora ou à incidência das excludentes previstas no art. 14, § 3º, do CDC demandaria o revolvimento do acervo fático-probatório dos autos, providência vedada em recurso especial, nos termos da Súmula 7/STJ.
4. Agravo interno a que se nega provimento.

RELATÓRIO

Trata-se de agravo interno interposto por ITAÚ UNIBANCO S.A. contra decisão que conheceu do agravo para negar provimento ao recurso especial. Sustenta a parte agravante, em síntese, que não incide, na espécie, o óbice da Súmula 7/STJ, porquanto a controvérsia devolvida a esta Corte possuiria natureza exclusivamente jurídica.

Afirma que o acórdão recorrido incorreu em negativa de prestação jurisdicional, por não enfrentar argumento relevante relacionado à incidência da excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, diante da utilização do cartão original e da senha pessoal da consumidora.

Aduz que as operações impugnadas foram autenticadas mediante uso regular dos mecanismos de segurança disponibilizados pela instituição financeira, inexistindo defeito do serviço ou dever jurídico de impedir transações regularmente autorizadas apenas porque posteriormente consideradas incompatíveis com o histórico de consumo da cliente.

Defende, ainda, que o recurso especial não pretende rediscutir matéria fática, mas apenas promover a correta qualificação jurídica das premissas expressamente reconhecidas pelo acórdão recorrido.

Requer a reconsideração da decisão agravada ou a submissão do recurso ao órgão colegiado para seu provimento.

Não foi apresentada impugnação (e-STJ, fl. 895).

É o relatório.

VOTO

Documento eletrônico VDA60110968 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RAUL ARAÚJO Assinado em: 21/09/2026 11:22:10
Código de Controle do Documento: fd820f5a-3e17-4f8a-a00a-7105506ccdf6

A irresignação não merece acolhida.

A decisão agravada deve ser mantida por seus próprios fundamentos.

Inicialmente, não prospera a alegação de ofensa aos arts. 489, § 1º, IV e VI, e 1.022, II, do Código de Processo Civil.

Com efeito, o Tribunal de origem apreciou de forma suficiente a controvérsia posta em julgamento, expondo as razões pelas quais reconheceu a responsabilidade da instituição financeira pelos danos suportados pela autora.

Conforme consignado na decisão agravada, a Corte estadual afastou expressamente a tese defensiva da instituição financeira, concluindo que as operações impugnadas destoavam significativamente do padrão de consumo da demandante e que não foram demonstradas medidas de segurança aptas a prevenir ou confirmar a legitimidade das transações realizadas.

O fato de o acórdão recorrido não ter acolhido a interpretação jurídica defendida pela recorrente não caracteriza negativa de prestação jurisdicional.

Assim, a insurgência revela mero inconformismo com a conclusão adotada pelo órgão julgador, circunstância insuficiente para caracterizar violação aos dispositivos processuais invocados.

No mérito, igualmente não prospera a pretensão recursal.

Conforme registrado na decisão agravada, o Tribunal de origem assentou as seguintes premissas fáticas (e-STJ, fls. 600-603):

> *"No mérito, a controvérsia reside na irresignação da autora quanto à ausência de responsabilização do banco agravado pela utilização fraudulenta do cartão de crédito sob sua administração.*
>
> *A questão em análise trata de uma relação de consumo, sendo aplicável a Lei nº 8.078/90, uma vez que o agravado claramente se enquadra no conceito de fornecedor, conforme estabelecido no artigo 3º do Código de Defesa do Consumidor.*
>
> *Conclui-se, portanto, que a parte demandada tem responsabilidade objetiva pelos danos causados no exercício regular de sua atividade, sendo que a isenção de responsabilidade só ocorrerá caso seja comprovada a ausência de defeito ou a culpa exclusiva do consumidor, conforme prevê o art. 14, caput e § 3º, do Código de Defesa do Consumidor.*
>
> *Ao analisar os autos, observa-se que as operações contestadas ocorreram todas no mesmo dia e não correspondem ao perfil da agravante, indicando uma possível prática de fraude, o que deveria ter sido notado pelo agravado, que é responsável pela verificação da idoneidade das compras realizadas em cartões magnéticos.*

Documento eletrônico VDA60110968 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RAUL ARAÚJO Assinado em: 21/09/2026 11:22:10
Código de Controle do Documento: fd820f5a-3e17-4f8a-a00a-7105506ccdf6

Não obstante a respeitável sentença do juízo a quo, não é possível analisar o padrão de consumo da agravante com base em faturas posteriores aos fatos Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro Décima Câmara de Direito Privado - antiga Primeira Câmara Cível Secretaria da Décima Câmara de Direito Privado - antiga Primeira Câmara Cível Rua Dom Manuel, 121 - Lâmina V, Sala 215 Centro - Rio de Janeiro/RJ - CEP 20010-010 6 narrados na inicial, pois a instituição financeira deve tomar suas medidas de segurança com base no histórico de consumo da agravante até o momento da ocorrência do fato fraudulento.

Conforme se observa nas faturas de julho de 2019 a outubro de 2019, às fls. 128 a 143, apresentadas pelo próprio agravado, não há nenhuma compra individual realizada pela agravante que ultrapasse o valor de mil reais.

*Apesar disso, houve três compras consecutivas, no dia 15 de outubro, conforme consta nas fls. 22 e 145, em valores a partir de quatro mil reais: uma compra de R$ 4.980,00 na STELO S A*CEG TRANSPOR, uma segunda de R$4.856,00 na PAG*SidneyRodrigues, e uma terceira de R$ 4.000,00, realizada na PEDRO NUNES DOS SANTOS. Ressalta-se que não foi comprovada qualquer medida de segurança ou confirmação com a titular do cartão em relação a essas compras por parte do agravado.*

Nesse sentido, a falta de procedimentos para verificar e aprovar transações suspeitas de ilegalidade configura um defeito na prestação do serviço, o que gera a responsabilidade objetiva do banco. Isto porque a instituição financeira deve adotar medidas para prevenir a ação de fraudadores, o que integra o risco de sua atividade, configurando o fortuito interno, que não exime a responsabilidade de indenizar.

Outrossim, o Superior Tribunal de Justiça já se posicionou no sentido de que o banco deve responder objetivamente pelo dano sofrido quando restar demonstrada a falha de sua prestação de serviço, por ter admitido transações que fogem do padrão de consumo do correntista. ((REsp n. 2.015.732/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 20/6/2023, DJe de 26/6/2023).

(...)

Cabe estacar que, nos termos da jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça1, o uso de cartão magnético com chip e senha de uso exclusivo correntista não exime a responsabilidade do banco, desde que se prove que este agiu com negligência, imprudência ou imperícia.

(...)

No caso, constata-se a negligência por parte do agravado, uma vez que deixou de adotar as medidas de segurança necessárias para verificar se as compras, que estavam fora do padrão de consumo da agravante, eram verídicas.

(...)

Portanto, caberia ao agravado comprovar a causa de excludente de responsabilidade, conforme previsto no art. 14, §3º, do CDC, diante da inversão do ônus da prova, o que não foi demonstrado no presente caso."

Documento eletrônico VDA60110968 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RAUL ARAÚJO Assinado em: 21/09/2026 11:22:10
Código de Controle do Documento: fd820f5a-3e17-4f8a-a00a-7105506ccdf6

À vista dessas premissas, concluiu a Corte local que as transações contestadas apresentavam características manifestamente incompatíveis com o histórico de utilização do cartão pela autora, reputando configurada falha no dever de segurança da instituição financeira.

A agravante sustenta que a utilização do cartão original e da respectiva senha pessoal da consumidora atrairia a incidência da excludente prevista no art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Todavia, a procedência dessa argumentação pressupõe, necessariamente, o afastamento das conclusões firmadas pela instância ordinária quanto à ocorrência de falha na prestação do serviço e quanto à insuficiência dos mecanismos de segurança empregados para identificação das operações reputadas suspeitas.

Em outras palavras, embora a agravante sustente que a controvérsia seria exclusivamente jurídica, a pretensão recursal demanda a revisão da própria moldura fática adotada pelo Tribunal de origem, especialmente no tocante à caracterização da atipicidade das operações, à adequação dos mecanismos de monitoramento empregados e à inexistência de culpa exclusiva da consumidora.

Tal providência mostra-se inviável em recurso especial, ante o óbice da Súmula 7/STJ.

Nesse sentido:

> *"PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DÉBITO EM CARTÃO DE CRÉDITO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. REEXAME DA MATÉRIA FÁTICO-PROBATÓRIA. IMPOSSIBILIDADE. INCIDÊNCIA DA SÚMULA N. 7/STJ. DANO CAUSADO POR ATO DE TERCEIRO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. DECISÃO MANTIDA.*
>
> *1. O recurso especial não comporta o exame de questões que impliquem revolvimento do contexto fático-probatório dos autos, a teor do que dispõe a Súmula n. 7 do STJ.*
>
> *2. No caso concreto, o Tribunal de origem concluiu pela responsabilidade da instituição financeira. Alterar esse entendimento demandaria o reexame das provas produzidas dos autos, o que é vedado em recurso especial.*
>
> *3. "As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno" (REsp n. 1.199.782/PR, Relator Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 24/8/2011, DJe 12/9/2011 - julgado sob a sistemática do art. 543-C do CPC).*

Documento eletrônico VDA60110968 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RAUL ARAÚJO Assinado em: 21/09/2026 11:22:10
Código de Controle do Documento: fd820f5a-3e17-4f8a-a00a-7105506ccdf6

4. Agravo regimental a que se nega provimento."

(AgRg no AREsp n. 381.446/DF, relator Ministro **ANTONIO CARLOS FERREIRA**, Quarta Turma, julgado em 26/11/2013, DJe de 10/12/2013.)

Além disso, a orientação adotada pelo acórdão recorrido encontra-se em consonância com a jurisprudência desta Corte, segundo a qual as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros quando evidenciada falha no dever de segurança, notadamente em hipóteses de movimentações manifestamente discrepantes do padrão de utilização do consumidor.

Corroboram esse entendimento os seguintes julgados:

"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 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 VDA60110968 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RAUL ARAÚJO Assinado em: 21/09/2026 11:22:10
Código de Controle do Documento: fd820f5a-3e17-4f8a-a00a-7105506ccdf6

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 ANDRIGHI**, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.)

"PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. USO DE CARTÃO E SENHA. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DANOS MORAIS. CONFIGURADOS.

1. Ação declaratória de inexigibilidade de débitos cumulada com indenização por danos morais e materiais, ajuizada em 05/11/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 31/01/2022 e concluso ao gabinete em 14/12/2022.

2. O propósito recursal consiste em decidir se, quando o correntista é vítima do golpe do motoboy, (I) o banco responde objetivamente pela falha na prestação do serviço bancário e se (II) é cabível a indenização por danos morais.

3. Se comprovada a hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Do contrário, naquilo que entende esta Terceira Turma, inexistindo elementos objetivos que comprovem esse nexo causal, não há que se falar em responsabilidade das instituições financeiras pelo vazamento de dados utilizados por estelionatários para a aplicação de golpes de engenharia social.

4. O cartão magnético e a respectiva senha são de uso exclusivo do correntista, que deve tomar as devidas cautelas para impedir que terceiros tenham acesso a eles. Se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros. Precedentes

Documento eletrônico VDA60110968 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RAUL ARAÚJO Assinado em: 21/09/2026 11:22:10
Código de Controle do Documento: fd820f5a-3e17-4f8a-a00a-7105506ccdf6

5. Nos termos da jurisprudência deste STJ, cabe às administradoras, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço (proprietárias das bandeiras, adquirentes e estabelecimentos comerciais), a verificação da idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato do consumidor, tenha ou não ocorrido roubo ou furto.

6. 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, cada vez mais frequentes no país.

7. Quando se trata de responsabilidade objetiva, a possibilidade de redução do montante indenizatório em face do grau de culpa do agente deve ser interpretada restritivamente, devendo ser admitida apenas naquelas hipóteses em que o agente, por meio de sua conduta, assume e potencializa, conscientemente, o risco de vir a sofrer danos ao contratar um serviço que seja perigoso.

8. Não é razoável afirmar que o consumidor assumiu conscientemente um risco ao digitar a senha pessoal no teclado de seu telefone depois de ouvir a confirmação de todos os seus dados pessoais e ao destruir parcialmente o seu cartão antes de entregá-lo a terceiro que dizia ser preposto do banco, porquanto agiu em razão da expectativa de confiança que detinha nos sistemas de segurança da instituição financeira.

9. Entende a Terceira Turma deste STJ que o banco deve responder objetivamente pelo dano sofrido pelas vítimas do golpe do motoboy quando restar demonstrada a falha de sua prestação de serviço, por ter admitido transações que fogem do padrão de consumo do correntista.

10. Se demonstrada a existência de falha na prestação do serviço bancário, mesmo que causada por terceiro, e afastada a hipótese de culpa exclusiva da vítima, cabível a indenização por dano extrapatrimonial, fruto da exposição sofrida em nível excedente ao socialmente tolerável.

11. Recurso especial conhecido e provido."

(REsp n. 2.015.732/SP, relatora Ministra **NANCY ANDRIGHI**, Terceira Turma, julgado em 20/6/2023, DJe de 26/6/2023.)

"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.

Documento eletrônico VDA60110968 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RAUL ARAÚJO Assinado em: 21/09/2026 11:22:10
Código de Controle do Documento: fd820f5a-3e17-4f8a-a00a-7105506ccdf6

> ***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.)

Desse modo, permanecem hígidos os fundamentos da decisão agravada, não tendo a parte recorrente apresentado argumentos capazes de infirmá-los.

Ante o exposto, nego provimento ao agravo interno.

É como voto.

Documento eletrônico VDA60110968 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RAUL ARAÚJO Assinado em: 21/09/2026 11:22:10
Código de Controle do Documento: fd820f5a-3e17-4f8a-a00a-7105506ccdf6

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO
QUARTA TURMA

AgInt no AREsp 3.203.306 / RJ

Número Registro: 2026/0087441-0 **PROCESSO ELETRÔNICO**

Número de Origem:
02150764320218190001 202624500645 2150764320218190001

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

Relator do AgInt

Exmo. Sr. Ministro RAUL ARAÚJO

Ministro Impedido

Exmo. Sr. Ministro LUÍS CARLOS GAMBOGI (DESEMBARGADOR CONVOCADO DO TJMG)

Presidente da Sessão

Exma. Sra. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI

Secretário

Dra. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

AGRAVANTE : ITAU UNIBANCO S.A
ADVOGADOS : NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - RJ060359
RENATO CHAGAS CORREA DA SILVA - MS005871
NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - RO009354
NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - AC005154
NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - PE046446
NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - BA068608
NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - PI017290
NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - MA018997A
NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - AP004028A
NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - CE039997A
NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - TO008948A
NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - PB025385A
NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - RN001351A
NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - SE001388A
NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - RR000568A

Documento eletrônico VDA60448479 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 11:41:04
Código de Controle do Documento: cd47735e-2117-4918-86bc-adfbb335b1ee

NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - AL018517A
NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - PA028181A
NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - AM0A1274
ALINE PEREIRA DE OLIVEIRA - RJ173832

AGRAVADO : CAMILA SILVA LEITE PINTO

ADVOGADOS : RAFAEL DAUM STABILE DE SOUSA - RJ125404
JANAINA JARDIM DE ARAUJO ALBAGLI - RJ122796
IURY LIMA TAVARES - RJ266836

ASSUNTO : DIREITO DO CONSUMIDOR - RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR - INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL

AGRAVO INTERNO

AGRAVANTE : ITAU UNIBANCO S.A

ADVOGADOS : RENATO CHAGAS CORREA DA SILVA - MS005871
NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - RO009354
NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - AC005154
NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - PE046446
NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - BA068608
NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - PI017290
NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - MA018997A
NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - AP004028A
NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - CE039997A
NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - TO008948A
NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - PB025385A
NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - RN001351A
NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - SE001388A
NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - RR000568A
NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - AL018517A
NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - PA028181A
NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - AM0A1274
ALINE PEREIRA DE OLIVEIRA - RJ173832
NELSON MONTEIRO DE CARVALHO NETO - RJ060359

AGRAVADO : CAMILA SILVA LEITE PINTO

ADVOGADOS : JANAINA JARDIM DE ARAUJO ALBAGLI - RJ122796
IURY LIMA TAVARES - RJ266836
RAFAEL DAUM STABILE DE SOUSA - RJ125404

TERMO

A QUARTA 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 do Sr. Ministro Relator.

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

Documento eletrônico VDA60448479 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 11:41:04
Código de Controle do Documento: cd47735e-2117-4918-86bc-adfbb335b1ee

Brasília, 29 de setembro de 2026

Documento eletrônico VDA60448479 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 11:41:04
Código de Controle do Documento: cd47735e-2117-4918-86bc-adfbb335b1ee