



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2265841 - SP(2026/0123957-0)

RELATOR : MINISTRO RAUL ARAÚJO
RECORRENTE : EDSON GAMBACORTA
ADVOGADOS : JOÃO PAULO MILANO DA SILVA - SP213907
ROBERTA FORTINI BACCELLI - SP306534
RECORRIDO : BANCO DO BRASIL SA
ADVOGADOS : RICARDO LOPES GODOY - MG077167
RICARDO LOPES GODOY - SP321781

EMENTA

CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO. CERCEAMENTO DE DEFESA. NÃO OCORRÊNCIA. ARTS. 4º E 39 DO CDC E 10 DO ESTATUTO DO IDOSO. AUSÊNCIA DE PREQUESTIONAMENTO. FRAUDE EM TRANSAÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO BANCÁRIO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA AFASTADA. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. RECURSO ESPECIAL DESPROVIDO.

1. Não há cerceamento de defesa quando o julgador, ao constatar, nos autos, a existência de provas suficientes para o seu convencimento, indefere pedido de produção de outras provas.

2. A falta de prequestionamento da matéria suscitada no recurso especial, a despeito da oposição de declaratórios, impede seu conhecimento, nos termos da Súmula 211 do Superior Tribunal de Justiça.

3. *"Tratando-se de consumidor direto ou por equiparação, a responsabilidade da instituição financeira por fraudes praticadas por terceiros, das quais resultam danos aos consumidores, é objetiva e somente pode ser afastada pelas excludentes previstas no CDC, como por exemplo, culpa exclusiva da vítima ou de terceiro"* (REsp 1.199.782/PR, Relator Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, Segunda Seção, DJe de 12/09/2011).

4. Na hipótese, o Tribunal de origem concluiu que não houve falha na prestação do serviço bancário, ficando evidenciada a culpa exclusiva da vítima, tendo em vista que o próprio recorrente realizou as transações questionadas, seguindo as orientações do falsário.

5. Recurso especial desprovido.

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 12/05/2026 a 18/05/2026, por unanimidade, negar provimento ao recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

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

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

Brasília, 18 de maio de 2026.

Ministro RAUL ARAÚJO
Relator



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2265841 - SP(2026/0123957-0)

RELATOR : MINISTRO RAUL ARAÚJO
RECORRENTE : EDSON GAMBACORTA
ADVOGADOS : JOÃO PAULO MILANO DA SILVA - SP213907
ROBERTA FORTINI BACCELLI - SP306534
RECORRIDO : BANCO DO BRASIL SA
ADVOGADOS : RICARDO LOPES GODOY - MG077167
RICARDO LOPES GODOY - SP321781

EMENTA

CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO. CERCEAMENTO DE DEFESA. NÃO OCORRÊNCIA. ARTS. 4º E 39 DO CDC E 10 DO ESTATUTO DO IDOSO. AUSÊNCIA DE PREQUESTIONAMENTO. FRAUDE EM TRANSAÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO BANCÁRIO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA AFASTADA. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. RECURSO ESPECIAL DESPROVIDO.

1. Não há cerceamento de defesa quando o julgador, ao constatar, nos autos, a existência de provas suficientes para o seu convencimento, indefere pedido de produção de outras provas.

2. A falta de prequestionamento da matéria suscitada no recurso especial, a despeito da oposição de declaratórios, impede seu conhecimento, nos termos da Súmula 211 do Superior Tribunal de Justiça.

3. *"Tratando-se de consumidor direto ou por equiparação, a responsabilidade da instituição financeira por fraudes praticadas por terceiros, das quais resultam danos aos consumidores, é objetiva e somente pode ser afastada pelas excludentes previstas no CDC, como por exemplo, culpa exclusiva da vítima ou de terceiro"* (REsp 1.199.782/PR, Relator Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, Segunda Seção, DJe de 12/09/2011).

4. Na hipótese, o Tribunal de origem concluiu que não houve falha na prestação do serviço bancário, ficando evidenciada a culpa exclusiva da vítima, tendo em vista que o próprio recorrente realizou as transações questionadas, seguindo as orientações do falsário.

5. Recurso especial desprovido.

RELATÓRIO

Trata-se de recurso especial interposto por EDSON GAMBACORTA, fundamentado no art. 105, inciso III, alíneas “a” e “c”, da Constituição Federal, contra acórdão proferido pelo eg. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, assim ementado:

“APELAÇÃO ‘AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL E MATERIAL C/C PEDIDO DE TUTELA ANTECIPADA’ Contratação de empréstimo e transferências para

terceiros não reconhecidas Sentença de improcedência Insurgência recursal do autor Preliminar de cerceamento de defesa Conjunto probatório suficiente ao julgamento do feito Prova oral desnecessária Autor que declarou, em boletim de ocorrência, ter sido instruído por pessoa que se identificou como funcionário do banco, seguindo 'passo a passo' em seu aplicativo bancário Golpe do falso funcionário/falsa central Inexistente informação sobre eventual invasão da conta por terceiros Não configurado defeito da prestação de serviço Fortuito externo configurado Desídia do autor Culpa exclusiva do consumidor Excludente de responsabilidade civil e consumerista da instituição financeira demandada pelos prejuízos de cunho material e moral Art. 14, § 3º, inc. II, do CDC Atipicidade da movimentação bancária não configurada Sentença mantida - RECURSO DESPROVIDO." (e-STJ, fl. 462)

Os embargos de declaração foram parcialmente providos para sanar erro material.

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

(i) arts. 7º, 9º e 369 do Código de Processo Civil e art. 5º, LV, da Constituição Federal, pois houve cerceamento de defesa pelo indeferimento da prova oral e julgamento antecipado do mérito, impedindo a adequada demonstração de suas alegações, com violação ao contraditório e à ampla defesa.

(ii) arts. 4º, I, e 39, IV, do Código de Defesa do Consumidor, e art. 10 da Lei 10.741/2003 (Estatuto do Idoso), porque não foi reconhecida a hipervulnerabilidade do consumidor idoso e a vedação de práticas que prevaleçam da fraqueza do consumidor em razão da idade, deixando de aplicar a proteção integral à pessoa idosa.

(iii) art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, inclusive o § 3º, e Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, pois houve falha na prestação do serviço bancário, com responsabilização objetiva por fortuito interno, não se configurando excludentes por culpa exclusiva de terceiro ou da vítima.

É o relatório.

VOTO

De início, a Corte de origem concluiu que o cerceamento de defesa não ficou configurado, ao fundamento de que a produção de outras provas seria dispensável para o caso em tela, *in verbis* (e-STJ, fl. 464):

"Afasto a preliminar de cerceamento de defesa, uma vez que a prova oral requerida era desnecessária, à luz do conjunto probatório documental já existente nos autos. Não obstante, é com base nesse arcabouço probatório que a Magistrada concluiu pela ausência de prova da falha na prestação do serviço."

Verifica-se que o acórdão recorrido está em conformidade com a jurisprudência desta Corte Superior, no sentido de que não se configura cerceamento de defesa, quando o julgador, ao constatar, nos autos, a existência de provas suficientes para o seu convencimento, indefere ou dispensa a produção de provas. Cabe ao juiz decidir sobre os elementos necessários à formação de seu entendimento, pois, como destinatário da prova, é livre para determinar as provas necessárias ou indeferir as inúteis ou protelatórias. Nesse sentido:

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL - AÇÃO INDENIZATÓRIA - DECISÃO MONOCRÁTICA QUE NEGOU PROVIMENTO AO RECLAMO. INSURGÊNCIA RECURSAL DA DEMANDADA.

1. A jurisprudência desta Corte orienta que, de acordo com o princípio do livre convencimento motivado, o magistrado fica habilitado a valorar livremente as provas produzidas da demanda, desde que motive a sua decisão. Logo, não implica cerceamento de defesa o indeferimento da dilação probatória, notadamente quando as provas já produzidas são suficientes para a resolução da lide.

1.1. No ponto, rever o entendimento do Tribunal local acerca da suficiência das provas produzidas demandaria o reexame do contexto fático probatório dos autos, o que é vedado pela Súmula 7 do STJ. Precedentes.

2. O acórdão recorrido está em consonância com a jurisprudência desta Corte Superior que orienta que no caso de vício do produto, todos os envolvidos nos fatos, ou seja, na cadeia de consumo, são, em tese, parte legítima para figurar no polo passivo da demanda indenizatória. Incidência da Súmula 83 do STJ.

3. Agravo interno desprovido.

(AgInt no AREsp n. 2.168.550/MG, relator Ministro **MARCO BUZZI**, Quarta Turma, julgado em 13/2/2023, DJe de 16/2/2023.)

Avançando, verifica-se que o conteúdo normativo dos arts. 4º, I, 39, IV, do Código de Defesa do Consumidor e 10 da Lei 10.741/2003 não foram examinados pelo eg. Tribunal de origem, apesar da oposição de embargos de declaração na eg. Instância *a quo*.

Como sabido, o prequestionamento é requisito de admissibilidade do apelo especial, uma vez que compete ao eg. STJ julgar, em sede de recurso especial, conforme dicção do art. 105, III, da Carta Magna, somente as causas decididas, em única ou última instância, pelos Tribunais Regionais Federais ou pelos Tribunais dos Estados, do Distrito Federal e dos Territórios.

Com efeito, é de rigor a oposição de embargos de declaração e se, mesmo após o respectivo julgamento, o eg. Tribunal *a quo* permanecer omissos quanto às matérias que se pretendia prequestionar, é dever do recorrente, no apelo nobre, apontar violação do art. 1.022 do CPC/2015, o que não ocorreu no caso em exame. Nesse panorama, o recurso especial, no ponto, esbarra no óbice da Súmula 211/STJ.

No mérito, o Tribunal de origem, à luz da prova dos autos, afastou a responsabilidade da instituição financeira pela falha na prestação do serviço, ante a configuração de culpa exclusiva da vítima, *in verbis*:

"Embora não se trate de modalidade de risco integral, a responsabilidade somente pode ser afastada em caso de comprovação da ocorrência de excludentes legais (art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor).

Pontua-se, ainda, que as instituições financeiras respondem objetivamente por danos decorrentes de fraudes bancárias praticadas por terceiros, nesse sentido estabelece a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias."

Deve-se ter em mente que as prestadoras de serviços não podem deixar de observar o dever de cautela, o qual é imputado por lei, devendo sempre primar por uma relação íntegra com todo e qualquer usuário/consumidor.

Em que pese a narrativa do autor, por ocasião da lavratura do boletim de ocorrência de fls. 32/33, declarou o requerente que acabou por seguir as

instruções dadas pelo interlocutor: “Assim, diante da situação, o seu interlocutor pediu para que o declarante realizasse um procedimento no seu aparelho celular para cancelar o 'suposto' empréstimo, dizendo, inclusive, que bloquearia a conta bancária, orientando a comparecer na agência bancária no próximo dia útil.”.

Impõe observar que, de acordo com o art.

14, § 3º, inc. II, do CDC, “O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar (...); II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.” (g.n.)

Na hipótese em apreço, o próprio autor declarou à autoridade policial ter acessado sua conta e seguido as orientações “passo a passo” do interlocutor.

Ora, a incúria do autor é patente, pois inexistente informação sobre eventual invasão da conta por terceiros, resta configurada a culpa exclusiva do consumidor, que, instruído por terceiro mal-intencionado, acabou sendo vitimado por golpe de engenharia social conhecido como “golpe do falso funcionário” ou como “golpe da falsa central de atendimento”.

Conclui-se, dessa forma, que o autor deixou de observar cuidados básicos em relação à sua conta bancária, pois é cediço que as instituições financeiras não atuam de forma tão paternal no cuidado com seus clientes, a ponto de um funcionário ligar para o correntista e orientá-lo a efetuar movimentações bancárias.

Ainda, não há se falar em movimentação atípica a ensejar imediata atuação de bloqueio pelo banco, posto que realizada pelo próprio correntista, via aplicativo bancário.

Desse modo, verifica-se caracterizada a excludente de responsabilidade civil e consumerista da instituição financeira demandada pelos prejuízos de cunho material e moral alegados, nos termos do aludido art. 14, § 3º, inc. II, do CDC, pois verificada a culpa exclusiva do consumidor na guarda de sua conta bancária.”(e-STJ, fls. 465/467, grifo no original)

Com efeito, segundo o entendimento jurisprudencial do STJ, firmado com base no artigo 14, § 3º, I e II, do CDC, a responsabilidade dos serviços prestados pelas instituições financeiras é objetiva, assumindo o risco integral pela sua atividade, desincumbindo-se apenas se demonstrar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros ou que, tendo prestado o serviço, o defeito não mais exista.

O referido entendimento foi pacificado pela Segunda Seção desta Corte no julgamento do REsp 1.199.782/PR, Relator o Ministro Luis Felipe Salomão, DJe de 12/9/2011, no qual ficou assentado que as instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros. No mesmo sentido:

“AGRAVO INTERNO. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E COM REPETIÇÃO DO INDÉBITO. CONTA CORRENTE. CARTÃO DE CRÉDITO. ALEGAÇÃO DE COMPRAS REALIZADAS POR TERCEIRO DE MÁ-FÉ. UTILIZAÇÃO DE CARTÃO E DE SENHA PESSOAL E INTRANSFERÍVEL. CULPA EXCLUSIVA DA CONSUMIDORA. REEXAME DE MATÉRIA FÁTICA DA LIDE. SÚMULA N. 7 DO STJ.

1. A responsabilidade da instituição financeira por fraudes praticadas por terceiros, das quais resultam danos aos consumidores, é objetiva e somente pode ser afastada quando existir culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, caso dos autos.

2. Não cabe, em recurso especial, reexaminar matéria fático-probatória (Súmula n. 7/STJ).

3. Agravo interno a que se nega provimento.”

(AgInt no REsp n. 2.108.642/PE, Relatora Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, QUARTA TURMA, julgado em 2/9/2024, DJe de 4/9/2024)

Não obstante, como visto, a Corte de origem concluiu que, no caso dos autos, ficou demonstrada a culpa exclusiva da vítima pelos prejuízos sofridos com a fraude praticada por terceiros, uma vez que as transações questionadas foram realizada pelo próprio recorrente, seguindo as orientações do falsário. A propósito:

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CIVIL. AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO BANCÁRIO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA AFASTADA, NA ESPÉCIE. NÃO CONFIGURAÇÃO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIRO. REVISÃO. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA 7/STJ. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO.

1. "Tratando-se de consumidor direto ou por equiparação, a responsabilidade da instituição financeira por fraudes praticadas por terceiros, das quais resultam danos aos consumidores, é objetiva e somente pode ser afastada pelas excludentes previstas no CDC, como por exemplo, culpa exclusiva da vítima ou de terceiro"(REsp 1.199.782/PR, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, SEGUNDA SEÇÃO, DJe de 12/09/2011).

2. Na hipótese, o Tribunal de origem concluiu que não houve falha na prestação do serviço bancário, ficando evidenciada a culpa exclusiva da vítima e de terceiro pelas transações bancárias, uma vez que houve a negligência quanto à guarda do cartão e senha pessoal.

3. A modificação de tal entendimento demandaria o revolvimento do conjunto fático-probatório dos autos.

4. Agravo interno desprovido.

(AgInt no AREsp n. 2.335.920/MA, relator Ministro **RAUL ARAÚJO**, Quarta Turma, julgado em 18/9/2023, DJe de 22/9/2023.)

Incide, portanto, a Súmula 83/STJ.

Ademais, a modificação de tal entendimento - lançado no v. acórdão recorrido

- demandaria o revolvimento do suporte fático-probatório dos autos, o que é inviável em sede de recurso especial, nos termos da Súmula 7 deste Pretório. Sobre o tema:

"AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RECONSIDERAÇÃO DE DECISÃO DA PRESIDÊNCIA. AUSÊNCIA DE INDICAÇÃO EXPRESSA DO PERMISSIVO CONSTITUCIONAL. AFASTAMENTO DA SÚMULA N. 284 DO STF. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. GOLPE DO MOTOBOY. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. NÃO OCORRÊNCIA. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. NEXO CAUSAL NÃO CONFIGURADO. SÚMULA N. 83 DO STJ. REVISÃO. VERIFICAÇÃO DAS PROVAS DOS AUTOS. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA N. 7 DO STJ. INCIDÊNCIA. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL NÃO CONHECIDO. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO.

1. 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.

2. Para a caracterização da responsabilidade civil, o nexo de causalidade entre o evento danoso e a conduta comissiva ou omissiva do agente deve existir e estar comprovado, bem como ser afastada qualquer das causas excludentes do nexo causal, a saber, culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, caso fortuito ou força maior.

3. Rever o entendimento do tribunal de origem acerca da culpa exclusiva da vítima demanda o reexame do suporte fático-probatório dos autos, o que é vedado em recurso especial, ante a incidência da Súmula n. 7 do STJ.

4. A incidência da Súmula n. 7 do STJ quanto à interposição pela alínea a do permissivo constitucional impede o conhecimento do recurso especial pela

divergência jurisprudencial sobre a mesma questão.

5. Agravo interno desprovido."

(AgInt no AREsp n. 2.616.138/DF, Relator Ministro **JOÃO OTÁVIO DE NORONHA**, QUARTA TURMA, julgado em 11/11/2024, DJe de 13/11/2024)

"AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CIVIL. AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO BANCÁRIO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA AFASTADA, NA ESPÉCIE. NÃO CONFIGURAÇÃO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIRO. REVISÃO. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA 7/STJ. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO.

1. "Tratando-se de consumidor direto ou por equiparação, a responsabilidade da instituição financeira por fraudes praticadas por terceiros, das quais resultam danos aos consumidores, é objetiva e somente pode ser afastada pelas excludentes previstas no CDC, como por exemplo, culpa exclusiva da vítima ou de terceiro"(REsp 1.199.782/PR, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, SEGUNDA SEÇÃO, DJe de). 12/09/2011 2. Na hipótese, o Tribunal de origem concluiu que não houve falha na prestação do serviço bancário, ficando evidenciada a culpa exclusiva da vítima e de terceiro pelas transações bancárias, uma vez que houve a negligência quanto à guarda do cartão e senha pessoal.

3. A modificação de tal entendimento demandaria o revolvimento do conjunto fático-probatório dos autos.

4. Agravo interno desprovido."

(AgInt no AREsp n. 2.335.920/MA, Relator Ministro **RAUL ARAÚJO**, QUARTA TURMA, julgado em 18/9/2023, DJe de 22/9/2023)

Ante o exposto, nego provimento ao recurso especial.

Havendo a prévia fixação de honorários de advogado pelas instâncias de origem, determino a sua majoração, em desfavor da parte recorrente, no importe de 10% sobre o valor já arbitrado, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, observados, se aplicáveis, os limites percentuais previstos nos §§ 2º e 3º do referido dispositivo legal, bem como eventual concessão da gratuidade da justiça.

É como voto.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO QUARTA TURMA

**REsp 2.265.841 / SP
PROCESSO ELETRÔNICO**

Número Registro: 2026/0123957-0

Número de Origem:
10402864020238260602

Sessão Virtual de 12/05/2026 a 18/05/2026

Relator

Exmo. Sr. Ministro RAUL ARAÚJO

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA

Secretário

Dra. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : EDSON GAMBACORTA

ADVOGADOS : JOÃO PAULO MILANO DA SILVA - SP213907
ROBERTA FORTINI BACCELLI - SP306534

RECORRIDO : BANCO DO BRASIL SA

ADVOGADOS : RICARDO LOPES GODOY - MG077167
RICARDO LOPES GODOY - SP321781

ASSUNTO : DIREITO DO CONSUMIDOR - CONTRATOS DE CONSUMO - BANCÁRIOS

TERMO

A QUARTA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 12/05/2026 a 18/05/2026, por unanimidade, decidiu negar provimento ao recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

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

Brasília, 18 de maio de 2026