SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt no RECURSO ESPECIAL Nº 2265918 - SP (2026/0124964-3)

RELATOR	:	**MINISTRO ANTONIO CARLOS FERREIRA**
AGRAVANTE	:	KELEN CRISTHIANE DA COSTA FARIA
ADVOGADO	:	RODRIGO ZANON FONTES - SP247865
AGRAVADO	:	NU PAGAMENTOS S.A. - INSTITUICAO DE PAGAMENTO
ADVOGADO	:	GUSTAVO HENRIQUE DOS SANTOS VISEU - SP117417

EMENTA

DIREITO PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. REEXAME FÁTICO-PROBATÓRIO. INADMISSIBILIDADE. SÚMULA N. 7/STJ. DECISÃO MANTIDA.

I. Razões de decidir

1. A jurisprudência desta Corte se firmou no sentido de que "*a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, mas pode ser afastada quando comprovada a inexistência de defeito na prestação do serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º, do CDC)*" (REsp n. 2.267.935/SP, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 1/6/2026, DJEN de 9/6/2026).

2. O recurso especial não comporta exame de questões que impliquem revolvimento de elementos fático-probatórios dos autos (Súmula n. 7/STJ).

II. Dispositivo

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

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

Presidiu o julgamento a Sra. Ministra Maria Isabel Gallotti.

Documento eletrônico VDA60459388 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): ANTONIO CARLOS FERREIRA Assinado em: 30/09/2026 12:37:00
Publicação no DJEN/CNJ de 02/10/2026. Código de Controle do Documento: dccd508a-56cf-4a65-92ab-d689f5661064

Brasília, 29 de setembro de 2026.

Ministro Antonio Carlos Ferreira
Relator

Documento eletrônico VDA60459388 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): ANTONIO CARLOS FERREIRA Assinado em: 30/09/2026 12:37:00
Publicação no DJEN/CNJ de 02/10/2026. Código de Controle do Documento: dccd508a-56cf-4a65-92ab-d689f5661064

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt no RECURSO ESPECIAL Nº 2265918 - SP (2026/0124964-3)

RELATOR	**:**	**MINISTRO ANTONIO CARLOS FERREIRA**
AGRAVANTE	:	KELEN CRISTHIANE DA COSTA FARIA
ADVOGADO	:	RODRIGO ZANON FONTES - SP247865
AGRAVADO	:	NU PAGAMENTOS S.A. - INSTITUICAO DE PAGAMENTO
ADVOGADO	:	GUSTAVO HENRIQUE DOS SANTOS VISEU - SP117417

EMENTA

DIREITO PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. REEXAME FÁTICO-PROBATÓRIO. INADMISSIBILIDADE. SÚMULA N. 7/STJ. DECISÃO MANTIDA.

I. Razões de decidir

1. A jurisprudência desta Corte se firmou no sentido de que "*a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, mas pode ser afastada quando comprovada a inexistência de defeito na prestação do serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º, do CDC)*" (REsp n. 2.267.935/SP, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 1/6/2026, DJEN de 9/6/2026).

2. O recurso especial não comporta exame de questões que impliquem revolvimento de elementos fático-probatórios dos autos (Súmula n. 7/STJ).

II. Dispositivo

3. Agravo interno desprovido.

RELATÓRIO

Trata-se de agravo interno (fls. 427-441) interposto contra decisão desta relatoria que negou provimento ao recurso (fls. 421-424).

Em suas razões, a parte agravante alega a inaplicabilidade das Súmulas n. 7 e 83 do STJ (fls. 429-431):

> A Súmula 479/STJ, no recurso especial, foi invocada como expressão da orientação jurisprudencial consolidada desta Corte sobre o art. 14 do CDC e sobre a responsabilidade objetiva por fortuito interno em fraudes bancárias. O

Documento eletrônico VDA59636850 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): ANTONIO CARLOS FERREIRA Assinado em: 02/09/2026 11:36:09
Código de Controle do Documento: d296d58f-53bf-441d-8ef0-aa3b6da1690c

> núcleo da insurgência sempre foi a divergência na interpretação do art. 14, § 3º, II, do CDC: para o acórdão recorrido, a engenharia social bastaria para reconhecer culpa exclusiva da consumidora; para os paradigmas desta Corte, a culpa exclusiva somente afasta a responsabilidade quando também demonstrada a inexistência de defeito na prestação do serviço.
>
> [...] A discussão que se coloca é apenas jurídica: definir se, diante de alerta interno de risco elevado, a autorização imediata das operações, sem bloqueio preventivo ou validação reforçada, é compatível com a conclusão de culpa exclusiva da consumidora.

Ao final, pede a reconsideração da decisão monocrática ou a apreciação do agravo pelo Colegiado.

A parte agravada não apresentou impugnação (fl. 478).

É o relatório.

VOTO

A insurgência não merece acolhida.

A parte agravante não trouxe nenhum argumento capaz de afastar os termos da decisão agravada, motivo pelo qual deve ser mantida por seus próprios fundamentos (fls. 421-424):

> Trata-se de recurso especial fundamentado no art. 105, III, "a", da CF, interposto contra acórdão assim ementado (fl. 334):
>
> > RESPONSABILIDADE CIVIL - Danos morais e materiais - Demanda julgada improcedente - Afirmação da parte autora de ter recebido contato via SMS de fraudador que, segundo a requerente, detinha seus dados sigilosos, se deixou ser induzida e permitiu instalação de aplicativo em seu celular, ocorrendo empréstimo pessoal, transferência via Pix a terceiro desconhecido e pagamento de boleto - Não há prova que o fraudador seja preposto da parte demandada ou que as informações do mentor da fraude tenham sido encaminhadas por algum de seus funcionários ou canais de atendimento - A parte requerida não teve nenhuma participação no ato ilícito ou contato com o fraudador - Autora que utilizou “link” que recebeu do mentor da fraude permitindo instalação de aplicativo em seu celular - A conduta da parte requerente é que foi determinante para que o fraudador tivesse êxito na fraude - Culpa da própria apelante, o que afasta o dever da parte ré de indenizar (art. 14, § 3º, II, do CDC) - Precedentes - Recurso desprovido, com majoração dos honorários advocatícios de 10% para 15% sobre o valor da causa, atualizado, cuja exigibilidade fica suspensa (arts. 85, § 11, e 98, § 3º, do CPC).
>
> Os embargos de declaração foram rejeitados (fls. 342-346).
>
> Em suas razões (fls. 349-358), a parte recorrente aponta violação do art. 14, § 3º, II, do CDC, 927, parágrafo único, do CC, e Súmula n. 479 do STJ porque (fls. 352-355):

Documento eletrônico VDA59636850 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): ANTONIO CARLOS FERREIRA Assinado em: 02/09/2026 11:36:09
Código de Controle do Documento: d296d58f-53bf-441d-8ef0-aa3b6da1690c

> [...] o STJ entende que compete à instituição financeira o desenvolvimento de mecanismos eficazes para prevenir operações fraudulentas que destoam claramente do perfil do consumidor, sendo essa omissão suficiente para caracterizar defeito na prestação dos serviços bancários.
>
> [...] diferente do entendimento aplicado na sentença monocrática e acórdão, resta flagrante a FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS por parte do Recorrido, primeiro em razão de que o próprio sistema acusou o ALTO RISCO das operações e, ainda assim, foram imediatamente autorizadas, sem qualquer contato pessoal de confirmação com a recorrente ou bloqueio temporário de averiguação (praxe em operações fora do padrão).

Contrarrazões apresentadas (fls. 379-383).

O recurso foi admitido na origem.

É o relatório.

Decido.

No âmbito restrito do recurso especial, não se permite a análise de alegação de ofensa a súmula, conforme o Enunciado n. 518/STJ.

A Corte local assim entendeu (fls. 335-336):

> [...] não há prova alguma de que o fraudador seja preposto do apelado ou que a ela foi encaminhado pelas mãos de algum dos seus prepostos ou canais de atendimento do recorrido.
>
> Resta claro que a autora usou link enviado pelo fraudador, pelo que há culpa exclusiva da demandante diante do dolo do terceiro, que com o eleito para figurar como réu não se confunde.
>
> O que se evidencia é que o fato se deu por culpa imputável à própria vítima ou mesmo por fato de terceiro, posto que a conduta da parte recorrente de ligar para o telefone fornecido por estranho e permitir a instalação de aplicativo em seu celular, sem se cercar da necessária segurança de saber com quem está tratando, permitiu que o fraudador obtivesse êxito em sua atuação fraudulenta.
>
> Tal situação por mais lamentável que se apresenta, não permite crer que tenha o banco réu concorrido para o advento dos prejuízos suportados pela parte autora. Não se vislumbra nenhuma atitude do demandado que tivesse dado ensejo a tais danos, tampouco ato ilícito por ele praticado. O infortúnio sofrido pela parte recorrente não guarda conexão com o exercício das atividades do apelado, não havendo que se falar em “fortuito interno”.
>
> Vale anotar que a fraude se deu porque a autora não agiu com a cautela necessária ao receber mensagem via celular, não confirmar com quem estava se comunicando e seguir orientação de terceiro desconhecido para permitir a instalação de aplicativo em seu celular.
>
> Quem foi negligente foi a parte apelante, a indicar, no caso em comento, culpa da vítima ao se deixar ludibriar por estelionatários que não têm qualquer vínculo com o demandado.

A jurisprudência desta Corte se firmou no sentido de que "*a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, mas pode ser afastada quando comprovada a inexistência de defeito na prestação do serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º, do CDC)*" (REsp n.

Documento eletrônico VDA59636850 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): ANTONIO CARLOS FERREIRA Assinado em: 02/09/2026 11:36:09
Código de Controle do Documento: d296d58f-53bf-441d-8ef0-aa3b6da1690c

2.267.935/SP, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 1/6/2026, DJEN de 9/6/2026).

Nesse sentido:

> AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. FRAUDE BANCÁRIA. ROUBO DE CELULAR. FORTUITO INTERNO. REEXAME DE MATÉRIA FÁTICA. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA Nº 7/STJ. ACÓRDÃO DE ACORDO COM A JURISPRUDÊNCIA DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA.
>
> 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.
>
> 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, o que é vedado na via recursal eleita, consoante os ditames da Súmula nº 7/STJ.
>
> 4. Agravo conhecido para não conhecer do recurso especial.
>
> (AREsp n. 3.041.125/RJ, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 1/6/2026, DJEN de 9/6/2026.)

> DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. FRAUDE BANCÁRIA POR ENGENHARIA SOCIAL COM TRANSAÇÕES VIA PIX. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE POR CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL PROVIDO.
>
> I. CASO EM EXAME
>
> 1. Recurso especial interposto contra acórdão em apelação cível, provido para reconhecer a ilicitude das operações e condenar o banco à restituição de valores, afastando dano moral.
>
> 2. A controvérsia diz respeito à ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com indenização por danos morais, em que a autora pleiteou declarar a ilicitude das transações via PIX, reconhecer a inexigibilidade das operações não autorizadas e condenar o banco à restituição dos valores, além de indenização por danos morais.
>
> [...]
>
> 5. Há quatro questões em discussão: (i) saber se incide a excludente do art. 14, § 3º, I e II, do CDC por culpa exclusiva da vítima e/ou de terceiro; (ii) saber se os fatos revelam defeito na prestação de serviços ou fortuito externo que rompe o nexo causal; (iii) saber se é aplicável a Súmula n. 479 do STJ ao golpe da falsa central com uso de senha e dispositivos de segurança do consumidor; e (iv) saber se há divergência jurisprudencial quanto ao afastamento da responsabilidade do banco em transações realizadas com credenciais legítimas do correntista.
>
> III. RAZÕES DE DECIDIR

Documento eletrônico VDA59636850 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): ANTONIO CARLOS FERREIRA Assinado em: 02/09/2026 11:36:09
Código de Controle do Documento: d296d58f-53bf-441d-8ef0-aa3b6da1690c

> 7. Reconhece-se fortuito externo e culpa exclusiva da consumidora, que forneceu dados, seguiu orientações de terceiros e realizou pessoalmente as operações com senha e dispositivos habilitados, incidindo a excludente do art. 14, § 3º, I e II, do CDC.
>
> 8. Afasta-se a aplicação da Súmula n. 479 do STJ, por inexistir falha do sistema bancário, e confirma-se a orientação dos precedentes que atribuem ao consumidor o ônus de demonstrar negligência do banco quando as transações se dão com cartão/senha ou credenciais legítimas.
>
> [...]
>
> (REsp n. 2.238.532/SP, relator Ministro João Otávio de Noronha, Quarta Turma, julgado em 9/3/2026, DJEN de 12/3/2026.)

> Incide a Súmula n. 83/STJ .
>
> Modificar o entendimento do acórdão impugnado quanto à culpa exclusiva da vítima ou de terceiros demandaria reexame do conjunto fático-probatório dos autos, providência não admitida no âmbito desta Corte, a teor da Súmula n. 7/STJ.
>
> Ante o exposto, NEGO PROVIMENTO ao recurso.
>
> Na forma do art. 85, § 11, do CPC, MAJORO os honorários advocatícios em 20% (vinte por cento) do valor arbitrado, observando-se os limites dos §§ 2º e 3º do referido dispositivo, ficando suspensa a exigibilidade em virtude da gratuidade de justiça (art. 98, § 3º, do CPC).
>
> Publique-se e intimem-se.

Conforme visto, a jurisprudência desta Corte se firmou no sentido de que "*a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, mas pode ser afastada quando comprovada a inexistência de defeito na prestação do serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º, do CDC)*" (REsp n. 2.267.935/SP, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 1/6/2026, DJEN de 9/6/2026).

No que diz respeito à responsabilidade civil, a Corte local assim se manifestou (fls. 335-336):

> [...] não há prova alguma de que o fraudador seja preposto do apelado ou que a ela foi encaminhado pelas mãos de algum dos seus prepostos ou canais de atendimento do recorrido.
>
> Resta claro que a autora usou link enviado pelo fraudador, pelo que há culpa exclusiva da demandante diante do dolo do terceiro, que com o eleito para figurar como réu não se confunde.
>
> O que se evidencia é que o fato se deu por culpa imputável à própria vítima ou mesmo por fato de terceiro, posto que a conduta da parte recorrente de ligar para o telefone fornecido por estranho e permitir a instalação de aplicativo em seu celular, sem se cercar da necessária segurança de saber com quem está tratando, permitiu que o fraudador obtivesse êxito em sua atuação fraudulenta.
>
> Tal situação por mais lamentável que se apresenta, não permite crer que tenha o banco réu concorrido para o advento dos prejuízos suportados pela

Documento eletrônico VDA59636850 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): ANTONIO CARLOS FERREIRA Assinado em: 02/09/2026 11:36:09
Código de Controle do Documento: d296d58f-53bf-441d-8ef0-aa3b6da1690c

> parte autora. Não se vislumbra nenhuma atitude do demandado que tivesse dado ensejo a tais danos, tampouco ato ilícito por ele praticado. O infortúnio sofrido pela parte recorrente não guarda conexão com o exercício das atividades do apelado, não havendo que se falar em “fortuito interno”.
>
> Vale anotar que a fraude se deu porque a autora não agiu com a cautela necessária ao receber mensagem via celular, não confirmar com quem estava se comunicando e seguir orientação de terceiro desconhecido para permitir a instalação de aplicativo em seu celular.
>
> Quem foi negligente foi a parte apelante, a indicar, no caso em comento, culpa da vítima ao se deixar ludibriar por estelionatários que não têm qualquer vínculo com o demandado.

Rever a conclusão do acórdão, quanto à culpa exclusiva da vítima (consumidor), demandaria incursão no campo fático-probatório, providência vedada na instância especial, conforme a Súmula n. 7 do STJ.

Quanto aos precedentes da Terceira Turma citados, em todos foi constatada uma falha na prestação do serviço bancário que não foi demonstrada no presente caso.

Assim, não prosperam as alegações constantes no recurso, incapazes de alterar os fundamentos da decisão impugnada.

Diante do exposto, NEGO PROVIMENTO ao agravo interno.

É como voto.

Documento eletrônico VDA59636850 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): ANTONIO CARLOS FERREIRA Assinado em: 02/09/2026 11:36:09
Código de Controle do Documento: d296d58f-53bf-441d-8ef0-aa3b6da1690c

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO
QUARTA TURMA

AgInt no REsp 2.265.918 / SP

Número Registro: 2026/0124964-3 **PROCESSO ELETRÔNICO**

Número de Origem:
10048634920248260322

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

Relator do AgInt

Exmo. Sr. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA

Presidente da Sessão

Exma. Sra. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI

Secretário

Dra. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

RECORRENTE	: KELEN CRISTHIANE DA COSTA FARIA
ADVOGADO	: RODRIGO ZANON FONTES - SP247865
RECORRIDO	: NU PAGAMENTOS S.A. - INSTITUICAO DE PAGAMENTO
ADVOGADO	: GUSTAVO HENRIQUE DOS SANTOS VISEU - SP117417

ASSUNTO : DIREITO DO CONSUMIDOR - CONTRATOS DE CONSUMO - BANCÁRIOS

AGRAVO INTERNO

AGRAVANTE	: KELEN CRISTHIANE DA COSTA FARIA
ADVOGADO	: RODRIGO ZANON FONTES - SP247865
AGRAVADO	: NU PAGAMENTOS S.A. - INSTITUICAO DE PAGAMENTO
ADVOGADO	: GUSTAVO HENRIQUE DOS SANTOS VISEU - SP117417

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 Luís Carlos Gambogi (Desembargador Convocado do TJMG), João Otávio de Noronha, Raul Araújo e Maria Isabel Gallotti votaram com o Sr. Ministro Relator. Presidiu o julgamento a Sra. Ministra Maria Isabel Gallotti.

Documento eletrônico VDA60449165 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 11:43:56
Código de Controle do Documento: b3fd3f93-184f-484d-80c9-72dd438716d2

Brasília, 29 de setembro de 2026

Documento eletrônico VDA60449165 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 11:43:56
Código de Controle do Documento: b3fd3f93-184f-484d-80c9-72dd438716d2