SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt no RECURSO ESPECIAL Nº 2271318 - SP (2026/0127848-2)

RELATORA	**:**	**MINISTRA DANIELA TEIXEIRA**
AGRAVANTE	:	STONE INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A
ADVOGADOS	:	LEONARDO PINHEIRO LIMA - RJ187369
		RAFAEL DE FRIAS RODRIGUEZ - RJ186727
		TATIANA FERREIRA DE CARVALHO ALENCAR - RJ165139
		DOMICIANO NORONHA DE SA - RJ123116
		MAYARA MENDES ALVES - RJ227379
AGRAVADO	:	SUELI TOSI JORGE
ADVOGADO	:	KAIQUE HENRIQUE GAISDORF CATALANI - SP416788
INTERES.	:	BANCO BRADESCO S/A
ADVOGADO	:	VIDAL RIBEIRO PONCANO - SP091473
INTERES.	:	PAGSEGURO INTERNET INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A.
ADVOGADO	:	EDUARDO CHALFIN - SP241287

EMENTA

DIREITO CIVIL, DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO. ABERTURA DE CONTA UTILIZADA NA FRAUDE. FALHA NA VERIFICAÇÃO DA IDENTIDADE DO TITULAR. OPERAÇÕES ATÍPICAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. SÚMULAS 7 E 83 DO STJ. MANUTENÇÃO DA DECISÃO MONOCRÁTICA. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO.

I. Caso em exame

1. Agravo interno interposto contra decisão monocrática que não conheceu do recurso especial manejado contra acórdão que, em apelação, reformou sentença de improcedência e julgou procedente ação de indenização por danos materiais, reconhecendo a responsabilidade da agravante por falha na prestação do serviço relacionada à abertura de conta utilizada em fraude e à realização de operações atípicas.

II. Questão em discussão

Documento eletrônico VDA61272424 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 27/10/2026 15:04:31
Publicação no DJEN/CNJ de 29/10/2026. Código de Controle do Documento: 3b23f836-f6d3-4eba-aa15-6162bc2c9d5e

2. As questões em discussão consistem em: (i) definir se incide a Súmula 83/STJ diante da consonância do acórdão recorrido com a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça acerca da responsabilidade das instituições financeiras e de pagamento por fraudes relacionadas a falha na prestação do serviço; e (ii) estabelecer se as alegações de inexistência de falha e de nexo causal, fortuito externo, fato exclusivo de terceiro, culpa exclusiva da vítima e regularidade dos procedimentos de abertura e monitoramento da conta podem ser acolhidas sem reexame do conjunto fático-probatório.

III. Razões de decidir

3. As instituições financeiras e de pagamento respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros quando a fraude se relaciona a falha na prestação do serviço, especialmente na verificação da identidade do titular da conta e na adoção de mecanismos capazes de identificar e obstar operações atípicas.

4. A fraude relacionada à falha nos mecanismos de segurança, inclusive na verificação da identidade do titular da conta utilizada para a prática ilícita e na detecção de operações atípicas, caracteriza fortuito interno e afasta as excludentes de responsabilidade previstas no art. 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor.

5. O acórdão recorrido está em consonância com a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça ao reconhecer a responsabilidade da instituição de pagamento diante da falha na abertura da conta utilizada na fraude e da ausência de atuação eficaz dos mecanismos de segurança, circunstância que atrai a incidência da Súmula 83/STJ.

6. O acolhimento das alegações de inexistência de falha na prestação do serviço e de nexo causal, fortuito externo, fato exclusivo de terceiro, culpa exclusiva da vítima e observância dos procedimentos de abertura e monitoramento da conta exigiria o afastamento das premissas fáticas fixadas pelo Tribunal de origem, providência incompatível com a via do recurso especial, nos termos da Súmula 7/STJ.

IV. Dispositivo

7. Agravo interno não provido.

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 20/10/2026 a 27/10/2026, por unanimidade, negar provimento ao recurso, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora.

Os Srs. Ministros Nancy Andrighi, Humberto Martins, Ricardo Villas Bôas Cueva e Moura Ribeiro votaram com a Sra. Ministra Relatora.

Presidiu o julgamento a Sra. Ministra Daniela Teixeira.

Brasília, 27 de outubro de 2026.

Documento eletrônico VDA61272424 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 27/10/2026 15:04:31
Publicação no DJEN/CNJ de 29/10/2026. Código de Controle do Documento: 3b23f836-f6d3-4eba-aa15-6162bc2c9d5e

Ministra Daniela Teixeira
Relatora

Documento eletrônico VDA61272424 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 27/10/2026 15:04:31
Publicação no DJEN/CNJ de 29/10/2026. Código de Controle do Documento: 3b23f836-f6d3-4eba-aa15-6162bc2c9d5e

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt no RECURSO ESPECIAL Nº 2271318 - SP (2026/0127848-2)

RELATORA	**:**	**MINISTRA DANIELA TEIXEIRA**
AGRAVANTE	:	STONE INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A
ADVOGADOS	:	LEONARDO PINHEIRO LIMA - RJ187369
		RAFAEL DE FRIAS RODRIGUEZ - RJ186727
		TATIANA FERREIRA DE CARVALHO ALENCAR - RJ165139
		DOMICIANO NORONHA DE SA - RJ123116
		MAYARA MENDES ALVES - RJ227379
AGRAVADO	:	SUELI TOSI JORGE
ADVOGADO	:	KAIQUE HENRIQUE GAISDORF CATALANI - SP416788
INTERES.	:	BANCO BRADESCO S/A
ADVOGADO	:	VIDAL RIBEIRO PONCANO - SP091473
INTERES.	:	PAGSEGURO INTERNET INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A.
ADVOGADO	:	EDUARDO CHALFIN - SP241287

EMENTA

DIREITO CIVIL, DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO. ABERTURA DE CONTA UTILIZADA NA FRAUDE. FALHA NA VERIFICAÇÃO DA IDENTIDADE DO TITULAR. OPERAÇÕES ATÍPICAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. SÚMULAS 7 E 83 DO STJ. MANUTENÇÃO DA DECISÃO MONOCRÁTICA. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO.

I. Caso em exame

1. Agravo interno interposto contra decisão monocrática que não conheceu do recurso especial manejado contra acórdão que, em apelação, reformou sentença de improcedência e julgou procedente ação de indenização por danos materiais, reconhecendo a responsabilidade da agravante por falha na prestação do serviço relacionada à abertura de conta utilizada em fraude e à realização de operações atípicas.

II. Questão em discussão

Documento eletrônico VDA61032115 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 19/10/2026 19:26:44
Código de Controle do Documento: 6f58aa0f-4a07-4abc-abe3-84733eb4b808

2. As questões em discussão consistem em: (i) definir se incide a Súmula 83/STJ diante da consonância do acórdão recorrido com a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça acerca da responsabilidade das instituições financeiras e de pagamento por fraudes relacionadas a falha na prestação do serviço; e (ii) estabelecer se as alegações de inexistência de falha e de nexo causal, fortuito externo, fato exclusivo de terceiro, culpa exclusiva da vítima e regularidade dos procedimentos de abertura e monitoramento da conta podem ser acolhidas sem reexame do conjunto fático-probatório.

III. Razões de decidir

3. As instituições financeiras e de pagamento respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros quando a fraude se relaciona a falha na prestação do serviço, especialmente na verificação da identidade do titular da conta e na adoção de mecanismos capazes de identificar e obstar operações atípicas.

4. A fraude relacionada à falha nos mecanismos de segurança, inclusive na verificação da identidade do titular da conta utilizada para a prática ilícita e na detecção de operações atípicas, caracteriza fortuito interno e afasta as excludentes de responsabilidade previstas no art. 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor.

5. O acórdão recorrido está em consonância com a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça ao reconhecer a responsabilidade da instituição de pagamento diante da falha na abertura da conta utilizada na fraude e da ausência de atuação eficaz dos mecanismos de segurança, circunstância que atrai a incidência da Súmula 83/STJ.

6. O acolhimento das alegações de inexistência de falha na prestação do serviço e de nexo causal, fortuito externo, fato exclusivo de terceiro, culpa exclusiva da vítima e observância dos procedimentos de abertura e monitoramento da conta exigiria o afastamento das premissas fáticas fixadas pelo Tribunal de origem, providência incompatível com a via do recurso especial, nos termos da Súmula 7/STJ.

IV. Dispositivo

7. Agravo interno não provido.

RELATÓRIO

Trata-se de agravo interno interposto por **STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.** contra decisão monocrática de minha relatoria que não conheceu do recurso especial interposto contra acórdão que deu provimento à apelação da autora para reformar a sentença de improcedência e julgar procedente o pedido de indenização por danos materiais, reconhecendo a responsabilidade da agravante por falha na prestação do serviço relacionada à abertura da conta utilizada na fraude e à realização de operações atípicas (e-STJ fls. 440-446).

Documento eletrônico VDA61032115 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 19/10/2026 19:26:44
Código de Controle do Documento: 6f58aa0f-4a07-4abc-abe3-84733eb4b808

Nas razões do agravo interno (e-STJ, fls. 449-460), a parte agravante sustenta que o recurso especial preenche os requisitos necessários ao seu conhecimento e provimento, aduzindo e reiterando, em síntese: i) a decisão monocrática aplicou indevidamente a Súmula 83/STJ, sem enfrentar as teses jurídicas do recurso especial; ii) a Súmula 479/STJ não se aplica às instituições de pagamento/credenciadoras, como a agravante; iii) o evento constitui fortuito externo e fato exclusivo de terceiro, com culpa exclusiva da vítima, afastando o nexo causal e qualquer falha na prestação dos serviços; e iv) a agravante observou rigorosamente os procedimentos regulatórios na abertura e no monitoramento da conta, inexistindo falha apta a justificar sua responsabilização.

Requer o conhecimento e provimento do agravo interno para reconsiderar a decisão monocrática ou a submissão do feito à apreciação colegiada, com consequente provimento do recurso especial.

Intimada nos termos do art. 1.021, § 2º, do Código de Processo Civil, a parte agravada não se manifestou (e-STJ, fl. 466).

É o relatório.

VOTO

O agravo interno é tempestivo, nos termos do art. 1.003, § 5º, do Código de Processo Civil.

A análise dos argumentos recursais não indica, contudo, hipótese que resulte na reconsideração dos argumentos fáticos e jurídicos anteriormente lançados, motivo pelo qual mantenho a decisão agravada pelos fundamentos anteriormente expostos, os quais transcrevo para que passem a fazer parte da presente decisão (e-STJ fls. 440-446):

> *Trata-se de recurso especial interposto com fundamento no art. 105, inciso III, alínea "a", da Constituição Federal, contra acórdão do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, assim ementado (e-STJ Fl.398):*
>
> > *APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. PRESSUPOSTOS DE ADMISSIBILIDADE RECURSAL - Alegação do corréu Pagseguro de que a autora-apelante não teria observado o Princípio da Dialeticidade - Descabimento - Recorrente que se insurgiu contra os fundamentos da r. Sentença e se manifestou sobre as questões trazidas pelo Decisum hostilizado - Razões recursais que estão em harmonia com o disposto no art. 1.010, do CPC - ILEGITIMIDADE DE PARTE - Insurgência da corré Stone pleiteando o reconhecimento de sua ilegitimidade passiva ad causam - Não Acolhimento - Ilícito atribuído a requerida - Teoria da Asserção - Verificação da responsabilidade da corré que impõe sua permanência no polo passivo da demanda - Hipótese de ilegitimidade passiva afastada - PRELIMINARES*

Documento eletrônico VDA61032115 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 19/10/2026 19:26:44
Código de Controle do Documento: 6f58aa0f-4a07-4abc-abe3-84733eb4b808

REJEITADAS. RESPONSABILIDADE CIVIL - Falha na prestação de serviço - Ocorrência - Autora que foi vítima de ação criminosa - Golpe da falsa central de atendimento - Transferências para terceiro desconhecido da autora - Realização de movimentação financeira atípica - Fortuito interno - Caracterização - Falha na verificação e validação da identidade do titular da conta bancária que foi aberta para a realização do golpe - Inobservância do disposto nos artigos 1º e 2º, da Resolução BACEN nº 4.753/2019 - Dano material - Ocorrência - Indenização fixada em R$ 6.838,89 (seis mil oitocentos e trinta e oito reais e oitenta e nove centavos) - Sentença de improcedência dos pedidos reformada para procedência - RECURSO PROVIDO.

Sustenta a parte recorrente violação aos arts. 186, 187, 399 e 927 do Código Civil e ao art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor (e-STJ Fl.412-414).

Defende, em síntese: (i) a inexistência de ato ilícito e de nexo causal, pois a recorrida não possui relação jurídica com a recorrente e as transações decorreram de culpa concorrente entre a recorrida e terceiros; (ii) a inaplicabilidade da Súmula 479/STJ, por tratar-se de instituição de pagamento, e não de instituição financeira; e (iii) a configuração de fortuito externo, a romper o nexo de causalidade.

Intimada nos termos do art. 1.030 do Código de Processo Civil, a parte recorrida requereu o não conhecimento do recurso especial, por incidência das Súmulas 7 e 83/STJ, e, subsidiariamente, o seu desprovimento, bem como a majoração dos honorários de sucumbência, nos termos do art. 85, § 11, do CPC (e-STJ Fl.425-427 e 430).

É o relatório.

DECIDO.

O recurso especial é tempestivo e cabível, pois interposto em face de acórdão que negou provimento ao recurso de apelação.

No presente processo, a parte afirma, em suma, que estão presentes os requisitos para o conhecimento e provimento de seu recurso.

Em relação à alegada violação aos arts. 186, 187, 399 e 927 do Código Civil e ao art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, para conhecer da controvérsia apresentada neste recurso, mostra-se necessário o revolvimento do acervo fático-probatório dos autos, procedimento incompatível com o entendimento firmado pela Súmula n. 7/STJ, que estabelece que a pretensão de simples reexame de prova não enseja recurso especial.

De fato, presente a função uniformizadora do recurso especial, não se pode cogitar de seu emprego para a realização de rejulgamento do contexto fático-probatório, em atitude típica de revisão promovida por nova instância. Diante disso, é reiterada a jurisprudência no sentido de que o reexame de fatos e provas é vedado em recurso especial pela Súmula n. 7/STJ.

No presente caso, o Tribunal de origem estabeleceu as seguintes premissas fáticas (e-STJ Fl.401-403):

(a) a autora foi vítima de ação criminosa, na modalidade "golpe da falsa central de atendimento", tendo sido induzida por terceiros que se passaram por funcionários do banco réu e que detinham informações pessoais da correntista;

Documento eletrônico VDA61032115 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 19/10/2026 19:26:44
Código de Controle do Documento: 6f58aa0f-4a07-4abc-abe3-84733eb4b808

(b) as transferências realizadas via PIX para contas mantidas junto às corrés Stone e Pagseguro totalizaram R$ 6.838,89, em valores e tipos de operação que fogem ao padrão financeiro da demandante;

(c) a corré Stone falhou na verificação e validação da identidade do titular da conta bancária que foi aberta para a realização do golpe, em inobservância do disposto nos artigos 1º e 2º da Resolução BACEN nº 4.753/2019;

(d) a natureza objetiva da responsabilidade das rés, atuantes no sistema bancário/financeiro, impõe que elas assumam o risco inerente à atividade, notadamente por não terem acionado seus mecanismos de segurança contra o ilícito praticado contra a autora, em operações nitidamente suspeitas.

Assim, o acolhimento das teses recursais — referentes à inexistência de ato ilícito, à ausência de nexo causal, à configuração de fortuito externo e à culpa concorrente da vítima — demandaria inevitável revisão do quadro fático-probatório estabelecido na instância de origem, providência que, como visto, é inviável nesta sede.

A pretensão da recorrente, portanto, consiste em reverter as conclusões fáticas soberanas do Tribunal de origem, o que atrai o óbice da Súmula n. 7/STJ.

Nesse sentido:

> *DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA C/C REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. HARMONIA ENTRE O ACÓRDÃO RECORRIDO E A JURISPRUDÊNCIA DO STJ. SÚMULA 568/STJ. REEXAME DE FATOS E PROVAS. INADMISSIBILIDADE. SÚMULA 7/STJ. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 7/STJ. PREJUDICADO.*
>
> *1. Ação declaratória de inexistência de débito c/c reparação de danos materiais e compensação por danos morais, em virtude de golpe da falsa central de atendimento.*
>
> *2. O acórdão recorrido que adota a orientação firmada pela jurisprudência do STJ não merece reforma.*
>
> *3. O reexame de fatos e provas em recurso especial é inadmissível.*
>
> *4. A incidência da Súmula 7/STJ prejudica a análise do dissídio jurisprudencial pretendido.*
>
> *5. Agravo interno não provido.*
>
> *(AgInt no REsp n. 2.250.875/MT, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 18/5/2026, DJEN de 22/5/2026.)*

Em relação à alegada violação aos mesmos dispositivos legais, a análise dos autos indica que a Corte de origem adotou entendimento alinhado à jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, o que atrai a incidência da Súmula n. 83/STJ.

Com efeito, o acórdão recorrido reconheceu a responsabilidade objetiva e solidária das instituições rés pelos danos materiais decorrentes de fraude bancária, caracterizada como fortuito interno, com fundamento no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e na

Documento eletrônico VDA61032115 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 19/10/2026 19:26:44
Código de Controle do Documento: 6f58aa0f-4a07-4abc-abe3-84733eb4b808

Súmula 479/STJ, em razão da falha na prestação do serviço consistente na validação de operações atípicas e na ausência de mecanismos eficazes de verificação de identidade na abertura de contas.

Quanto ao tema, esta Corte Superior vem se manifestando da seguinte forma:

> *DIREITO PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO EM RECURSO ESPECIAL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. OPERAÇÕES ATÍPICAS. CONTRATAÇÃO DE CRÉDITO E TRANSFERÊNCIAS VIA PIX DE ELEVADO VALOR. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. CULPA EXCLUSIVA AFASTADA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CONFIGURADA. AGRAVO INTERNO NÃO PROVIDO.I. Caso em exame 1. Agravo interno interposto por instituição financeira contra decisão monocrática que deu provimento ao recurso especial da consumidora para restabelecer sentença que condenou o banco ao ressarcimento dos prejuízos decorrentes de fraude bancária, na modalidade "golpe da falsa central de atendimento", envolvendo contratação de empréstimos e transferências via PIX em dois dias distintos, totalizando aproximadamente R$ 270.576,96. 2. O acórdão de origem deu provimento à apelação do banco para julgar improcedente a ação, ao fundamento de que as operações foram realizadas pela própria correntista, mediante uso de senha e token, com emissão de alertas de segurança, reconhecendo a culpa exclusiva da vítima. 3. A decisão monocrática reformou o acórdão recorrido para restabelecer a sentença de procedência, ao reconhecer a existência de falha na prestação do serviço bancário diante da validação de operações manifestamente atípicas, afastando a tese de culpa exclusiva da consumidora. II. Questão em discussão 4. Discute-se se, diante da realização de operações bancárias de elevado valor, em sequência e em curto intervalo temporal, é possível afastar a responsabilidade da instituição financeira com base na culpa exclusiva da vítima. III. Razões de decidir 5. A validação de operações atípicas - contratação de crédito seguida de transferências via PIX, em valores elevados e concentradas em dois dias - evidencia deficiência nos mecanismos de segurança da instituição financeira, caracterizando defeito na prestação do serviço. 6. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça firmou entendimento de que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros (Súmula 479/STJ), competindo-lhes desenvolver sistemas aptos a identificar e impedir movimentações incompatíveis com o perfil do cliente. 7. A eventual participação da consumidora na dinâmica da fraude, ao seguir orientações de terceiros, não afasta a responsabilidade da instituição financeira quando demonstrada a ineficiência dos mecanismos de prevenção, sendo inaplicável a excludente do art. 14, § 3º, II, do CDC. 8. No caso, as circunstâncias fáticas evidenciam operações flagrantemente incompatíveis com o padrão da conta, em valores elevados e em curto espaço de tempo, sem atuação preventiva eficaz do banco, o que impede o reconhecimento de culpa exclusiva da vítima. IV. Dispositivo 9. Agravo interno não provido (AgInt no REsp n. 2.250.402/SP, relatora Ministra*

Documento eletrônico VDA61032115 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 19/10/2026 19:26:44
Código de Controle do Documento: 6f58aa0f-4a07-4abc-abe3-84733eb4b808

Daniela Teixeira, Terceira Turma, julgado em 15/6/2026, DJEN de 18/6/2026.)

DIREITO PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO EM RECURSO ESPECIAL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. OPERAÇÕES ATÍPICAS VIA EMPRÉSTIMO E PIX. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. CULPA CONCORRENTE AFASTADA. AGRAVO INTERNO NÃO PROVIDO. I. Caso em exame 1. Agravo interno interposto por instituição financeira contra decisão monocrática que deu provimento ao recurso especial da consumidora para restabelecer sentença que condenou o banco ao ressarcimento integral dos prejuízos decorrentes de fraude bancária praticada por terceiros, na modalidade "golpe da falsa central de atendimento", envolvendo contratação de empréstimo e transferências via Pix em sequência e em valores vultosos. 2. Acórdão de origem reconheceu: (i) ocorrência de fraude bancária; (ii) realização de operações em curtíssimo espaço de tempo; (iii) incompatibilidade das transações com o perfil de consumo da correntista e (iv) falha da instituição financeira em adotar mecanismos de segurança capazes de impedir ou mitigar o prejuízo, mas concluiu pela culpa concorrente da consumidora por ter instalado aplicativo de acesso remoto e seguido orientações dos fraudadores. 3. A decisão monocrática afastou a culpa concorrente, qualificou a fraude como fortuito interno, reconheceu defeito na prestação do serviço bancário em razão da validação de transações flagrantemente atípicas e aplicou a responsabilidade objetiva integral da instituição financeira, com base no art. 14 do CDC e na jurisprudência desta Corte, restabelecendo a sentença de procedência. II. Questão em discussão 4. Há três questões em discussão: (i) saber se a decisão monocrática, ao afastar a culpa concorrente da consumidora e reconhecer o fortuito interno, violou o óbice da Súmula 7/STJ por suposto reexame do conjunto fático-probatório ou alteração da moldura fática fixada pelo Tribunal de origem; (ii) saber se, em fraude bancária na modalidade "falsa central de atendimento", em que as operações contestadas são manifestamente atípicas em relação ao padrão de consumo da correntista e não foram bloqueadas pelos mecanismos de segurança, é juridicamente possível reconhecer culpa concorrente do consumidor, à luz do art. 14, § 3º, II, do CDC e do art. 945 do Código Civil; (iii) saber se o dever de segurança imposto às instituições financeiras abrange a criação e o aprimoramento de sistemas capazes de identificar e impedir transações suspeitas (notadamente empréstimos e transferências via Pix de alto valor em curto intervalo de tempo), de modo a caracterizar defeito na prestação do serviço quando tais mecanismos se mostram ineficazes. III. Razões de decidir 5. A decisão agravada não incidiu na vedação da Súmula 7/STJ, pois não reexaminou provas nem alterou os fatos fixados pelo Tribunal de origem, limitando-se a reenquadrar juridicamente premissas fáticas incontroversas: existência de fraude, operações sucessivas em curtíssimo espaço de tempo, valores vultosos destoantes do histórico da correntista e falha do banco em adotar providências cautelares, inclusive por comunicar movimentação suspeita apenas após consumado o prejuízo. 6. A insurgência da instituição financeira busca transformar questão de direito em matéria probatória, pois o núcleo do debate reside

Documento eletrônico VDA61032115 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 19/10/2026 19:26:44
Código de Controle do Documento: 6f58aa0f-4a07-4abc-abe3-84733eb4b808

em definir se, uma vez evidenciada a falha do sistema de segurança diante de operações flagrantemente atípicas, é juridicamente cabível imputar culpa concorrente à consumidora pelo simples fato de ter sido induzida por engenharia social, o que configura mera qualificação jurídica dos fatos já delineados. 7. O acórdão recorrido, embora tenha consignado que a consumidora instalou aplicativo e permitiu acesso remoto ao celular, também reconheceu, de forma inequívoca, a existência de defeito na prestação do serviço bancário, consistente na validação de transações atípicas incompatíveis com o padrão de consumo e na ausência de medidas cautelares para proteger a conta, o que afasta a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC. 8. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, especialmente em casos de "golpe da falsa central de atendimento" e fraudes eletrônicas correlatas, firmou entendimento de que a prévia ciência dos dados bancários pelos fraudadores, somada à falha da instituição em detectar e bloquear movimentações atípicas, caracteriza fortuito interno e defeito na prestação do serviço, afastando culpa exclusiva ou concorrente do consumidor. 9. Compete às instituições financeiras desenvolver, manter e aperfeiçoar mecanismos inteligentes de prevenção e bloqueio de fraudes, capazes de identificar transações que fogem ao perfil do cliente, considerando valor, sucessividade, lapso temporal, meio utilizado, horário, local e contratação de empréstimos atípicos; a validação de operações suspeitas, em sequência e de alto valor, evidencia vulnerabilidade do sistema bancário e configura falha no dever de segurança. 10. A indução da vítima por engenharia social, ainda que tenha contribuído para a dinâmica da fraude, não elimina o defeito do serviço quando demonstrado que o banco não identificou nem impediu operações manifestamente incompatíveis com o histórico da conta, circunstância que atrai a responsabilidade objetiva integral da instituição financeira, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479/STJ, sendo incabível a aplicação do art. 945 do Código Civil para reduzir a indenização com fundamento em culpa concorrente. 11. Em coerência com precedentes desta Corte que reconhecem a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes bancárias decorrentes de fortuito interno e falhas nos sistemas de prevenção, e que exigem análise do padrão de consumo do correntista para validação de transações, impõe-se a manutenção da decisão que restabeleceu a sentença de procedência, com o ressarcimento integral dos prejuízos sofridos pela consumidora. IV. Dispositivo 12. Agravo interno não provido. (AgInt no REsp n. 2.166.514/DF, relatora Ministra Daniela Teixeira, Terceira Turma, julgado em 1/6/2026, DJEN de 8/6/2026.)

Como se observa, a jurisprudência deste Tribunal Superior é firme no sentido de que as instituições financeiras e de pagamento respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias, notadamente na hipótese de "golpe da falsa central de atendimento", quando evidenciada a realização de operações atípicas e a falha nos mecanismos de segurança, constituindo fortuito interno que afasta as excludentes de responsabilidade previstas no art. 14, § 3º, do CDC.

O acórdão recorrido, ao reconhecer a responsabilidade solidária da recorrente Stone pelos danos materiais sofridos pela consumidora, em

Documento eletrônico VDA61032115 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 19/10/2026 19:26:44
Código de Controle do Documento: 6f58aa0f-4a07-4abc-abe3-84733eb4b808

razão da falha na verificação da identidade do titular da conta fraudulenta e da validação de operações manifestamente atípicas, decidiu em perfeita consonância com a orientação consolidada desta Corte, incidindo, portanto, a Súmula n. 83/STJ.

Ante o exposto, ***não conheço*** *do recurso especial.*

Caso exista nos autos prévia fixação de honorários advocatícios pelas instâncias de origem, determino sua majoração em desfavor da parte recorrente, no importe de 2% 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.

Com efeito, a legislação processual estabelece, no art. 932, III e IV, do Código de Processo Civil, a faculdade de o relator julgar monocraticamente recurso inadmissível ou, ainda, aplicar a jurisprudência consolidada deste Tribunal.

Cuida-se de inovação legal que reflete a já consagrada jurisprudência deste Superior Tribunal de Justiça, no sentido de que: "O relator, monocraticamente e no Superior Tribunal de Justiça, poderá dar ou negar provimento ao recurso quando houver entendimento dominante acerca do tema." (Súmula nº 568 do STJ, aprovada pela Corte Especial em 16/03/2016)

Dada a sólida fundamentação que respalda a atuação do relator, a redação do art. 1.021, §1º, do Código de Processo Civil é clara no sentido de estabelecer que: "Na petição de agravo interno, o recorrente impugnará especificadamente os fundamentos da decisão agravada."

Há, assim, ônus imposto ao agravante que deseja ver reformada a decisão que impugna, no sentido de que as razões por ele invocadas sejam especificamente voltadas à integralidade dos fundamentos trazidos pela decisão agravada e, ainda, que sejam aptas a desconstituir, de maneira contundente, os argumentos que sustentaram a decisão atacada.

O não atendimento a tais requisitos importa, via de consequência, na manutenção do que decidido monocraticamente com base na inadmissibilidade manifesta ou na jurisprudência consolidada nesta Corte, conforme se extrai dos seguintes precedentes:

PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CUMPRIMENTO DE SENTENÇA. DECISÃO QUE AFASTOU A IMPENHORABILIDADE DE IMÓVEL E MANTEVE SUA EXPROPRIAÇÃO, BEM COMO INDEFERIU O PEDIDO DE NOVA AVALIAÇÃO. AUSÊNCIA DE IMPUGNAÇÃO DOS FUNDAMENTOS DA DECISÃO DE INADMISSIBILIDADE DO RECURSO ESPECIAL.

1. Cumprimento de sentença em que foi proferida decisão afastando a impenhorabilidade do imóvel e mantendo sua expropriação, bem como indeferindo o pedido de nova avaliação.

Documento eletrônico VDA61032115 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 19/10/2026 19:26:44
Código de Controle do Documento: 6f58aa0f-4a07-4abc-abe3-84733eb4b808

> *2. Agravo interno interposto contra decisão que não conheceu do agravo em recurso especial, em razão da não impugnação do seguinte fundamento da decisão de inadmissibilidade: incidência da Súmula 7 do STJ.*
>
> *3. Consoante entendimento pacífico desta Corte, não merece conhecimento o agravo em recurso especial que não impugna, especificamente, os fundamentos da decisão de inadmissão do recurso especial. Precedentes.*
>
> *4. Agravo interno no agravo em recurso especial não provido.*
>
> *(AgInt no AREsp n. 2.494.296/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 11/11/2024, DJe de 26/11/2024.)*
>
> *AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CAPÍTULO AUTÔNOMO NÃO IMPUGNADO. LITISCONSÓRCIO NECESSÁRIO. PRECLUSÃO. PROCESSUAL CIVIL. CIVIL. CONTRIBUIÇÃO PREVIDENCIÁRIA. CESSAÇÃO DOS DESCONTOS. REPETIÇÃO DO INDÉBITO. PRESCRIÇÃO DECENAL. DIVERSOS PRECEDENTES ESPECÍFICOS. VIOLAÇÃO DOS ARTS. 489 E 1.022 DO CPC INEXISTENTE. LEGITIMIDADE PASSIVA DO RECORRENTE. REVISÃO. SUMULAS N. 7/STJ E 280/STF.*
>
> *1. No âmbito do agravo interno, a ausência de impugnação específica de capítulo autônomo impõe o reconhecimento da preclusão da matéria não impugnada, afastando-se a incidência da Súmula n. 182/STJ (EREsp n. 1.424.404/SP, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça, DJe 17/11/2021). Preclusa, portanto, a tese de imprescindibilidade de formação de litisconsórcio passivo.*
>
> *(...)*
>
> *(AgInt no AREsp n. 2.206.481/SP, relator Ministro Humberto Martins, Terceira Turma, julgado em 7/10/2024, DJe de 9/10/2024.)*

Há, portanto, orientação clara e firme desta Terceira Turma no sentido de que, ausente impugnação específica dos fundamentos presentes na decisão agravada, ou inexistente apresentação de fundamentação robusta e suficiente à desconstituição dos argumentos fáticos e jurídicos alvo da pretensão recursal, a parte recorrente não logrará êxito em sua pretensão.

No presente recurso, a parte agravante afirma, em suma, que estão presentes os requisitos para o conhecimento e provimento de seu recurso.

Com efeito, o acórdão proferido pelo Tribunal de origem encontra-se em conformidade com a jurisprudência desta Corte Superior, no sentido de que as instituições financeiras e de pagamento respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros quando evidenciada falha na prestação do serviço, notadamente na verificação da identidade do titular da conta e na adoção de mecanismos aptos a identificar e obstar operações atípicas, hipótese em que o evento caracteriza fortuito interno e afasta as excludentes de responsabilidade previstas no art. 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor.

Documento eletrônico VDA61032115 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 19/10/2026 19:26:44
Código de Controle do Documento: 6f58aa0f-4a07-4abc-abe3-84733eb4b808

Dessa forma, torna-se irrepreensível a decisão agravada que fez incidir na espécie a Súmula 83 do Superior Tribunal de Justiça em razão da compatibilidade e da sintonia do acórdão recorrido com a jurisprudência desta Corte. Nesse sentido: "[o] recurso especial interposto contra acórdão que decidiu em consonância com a jurisprudência deste Superior Tribunal de Justiça esbarra no óbice da Súmula n. 83 do STJ" (AgInt no AREsp n. 2.020.707/RJ, relator Ministro Moura Ribeiro, Terceira Turma, julgado em 17/2/2025, DJEN de 20/2/2025).

Ademais, o acolhimento das teses da agravante relativas à inexistência de falha na prestação do serviço e de nexo causal, à configuração de fortuito externo e de fato exclusivo de terceiro, à culpa exclusiva da vítima e à observância dos procedimentos de abertura e monitoramento da conta exigiria o afastamento das premissas fáticas estabelecidas pelo Tribunal de origem, segundo as quais houve falha na verificação e validação da identidade do titular da conta utilizada na fraude e ausência de atuação eficaz dos mecanismos de segurança diante de operações atípicas.

A revisão dessas premissas demandaria o reexame do conjunto fático-probatório dos autos, providência incompatível com a via do recurso especial, nos termos da Súmula n. 7/STJ, conforme já consignado na decisão agravada.

Desse modo, não havendo linha argumentativa capaz de evidenciar a inadequação dos fundamentos da decisão agravada, o presente agravo interno não se revela apto a alterar o conteúdo da decisão impugnada, devendo esta ser mantida por seus próprios termos.

Ante o exposto, **nego provimento** ao agravo interno.

É o voto.

Documento eletrônico VDA61032115 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 19/10/2026 19:26:44
Código de Controle do Documento: 6f58aa0f-4a07-4abc-abe3-84733eb4b808

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO
TERCEIRA TURMA

AgInt no REsp 2.271.318 / SP

Número Registro: 2026/0127848-2 **PROCESSO ELETRÔNICO**

Número de Origem:
10000383920248260459

Sessão Virtual de 20/10/2026 a 27/10/2026

Relator do AgInt

Exma. Sra. Ministra DANIELA TEIXEIRA

Presidente da Sessão

Exma. Sra. Ministra DANIELA TEIXEIRA

Secretário

Bela. MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA

AUTUAÇÃO

RECORRENTE	: STONE INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A
ADVOGADOS	: LEONARDO PINHEIRO LIMA - RJ187369
	RAFAEL DE FRIAS RODRIGUEZ - RJ186727
	TATIANA FERREIRA DE CARVALHO ALENCAR - RJ165139
	DOMICIANO NORONHA DE SA - RJ123116
	MAYARA MENDES ALVES - RJ227379
RECORRIDO	: SUELI TOSI JORGE
ADVOGADO	: KAIQUE HENRIQUE GAISDORF CATALANI - SP416788
INTERES.	: BANCO BRADESCO S/A
ADVOGADO	: VIDAL RIBEIRO PONCANO - SP091473
INTERES.	: PAGSEGURO INTERNET INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A.
ADVOGADO	: EDUARDO CHALFIN - SP241287

ASSUNTO : DIREITO DO CONSUMIDOR - CONTRATOS DE CONSUMO - BANCÁRIOS

AGRAVO INTERNO

AGRAVANTE	: STONE INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A
ADVOGADOS	: LEONARDO PINHEIRO LIMA - RJ187369
	RAFAEL DE FRIAS RODRIGUEZ - RJ186727
	TATIANA FERREIRA DE CARVALHO ALENCAR - RJ165139

Documento eletrônico VDA61263453 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): SISTEMA JUSTIÇA - SERVIÇOS AUTOMÁTICOS, Assinado em: 27/10/2026 11:46:10
Código de Controle do Documento: 3fe712b0-97b3-45cd-afe2-3d46b5fea3e3

DOMICIANO NORONHA DE SA - RJ123116
MAYARA MENDES ALVES - RJ227379

AGRAVADO	: SUELI TOSI JORGE
ADVOGADO	: KAIQUE HENRIQUE GAISDORF CATALANI - SP416788
INTERES.	: BANCO BRADESCO S/A
ADVOGADO	: VIDAL RIBEIRO PONCANO - SP091473
INTERES.	: PAGSEGURO INTERNET INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A.
ADVOGADO	: EDUARDO CHALFIN - SP241287

TERMO

A TERCEIRA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 20/10/2026 a 27/10/2026, por unanimidade, decidiu negar provimento ao recurso, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora.

Os Srs. Ministros Nancy Andrighi, Humberto Martins, Ricardo Villas Bôas Cueva e Moura Ribeiro votaram com a Sra. Ministra Relatora. Presidiu o julgamento a Sra. Ministra Daniela Teixeira.

Brasília, 27 de outubro de 2026

Documento eletrônico VDA61263453 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): SISTEMA JUSTIÇA - SERVIÇOS AUTOMÁTICOS, Assinado em: 27/10/2026 11:46:10
Código de Controle do Documento: 3fe712b0-97b3-45cd-afe2-3d46b5fea3e3