SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2269747 - DF (2026/0139450-7)

RELATOR	**:**	**MINISTRO RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA**
RECORRENTE	:	SONIA REGINA VENANCIO DA SILVA
ADVOGADO	:	THIAGO HENRIQUE NOGUEIRA SIDRIM - DF024355
RECORRIDO	:	NU PAGAMENTOS S.A. - INSTITUICAO DE PAGAMENTO
ADVOGADO	:	GUSTAVO HENRIQUE DOS SANTOS VISEU - SP117417

EMENTA

RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. OPERAÇÕES ATÍPICAS. VALIDAÇÃO. SERVIÇO DEFEITUOSO. COMPROVAÇÃO. CADASTRO NEGATIVO. INSCRIÇÃO INDEVIDA. DANO MORAL. CABIMENTO.

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 das instituições bancárias somente poderá ser afastada se comprovada a inexistência de defeito na prestação do serviço 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. Toda a compreensão que esta Corte Superior já firmou no tocante às obrigações impostas às instituições bancárias, inclusive no que se refere à incidência do Código de Defesa do Consumidor (Súmula nº 297/STJ), é inteiramente aplicável às instituições de pagamento, às quais também é atribuído o dever de processar com segurança as transações dos usuários finais, por expressa disposição do art. 7º da Lei nº 12.865/2013.

4. A validação de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista deixa à mostra a existência de defeito na prestação do serviço, a ensejar a responsabilização das instituições financeiras.

5. Para a identificação de possíveis fraudes, os sistemas de proteção desenvolvidos pelas instituições bancárias devem considerar: i) as transações que fogem ao perfil do cliente ou ao seu padrão de consumo, ii) o horário e local em que as operações foram realizadas, iii) o intervalo de tempo entre uma e outra transação, iv) a sequência das operações realizadas, v) o meio utilizado para a sua realização e vi) a contratação de empréstimos atípicos em momento anterior à realização de pagamentos suspeitos. Enfim, diversas circunstâncias que, conjugadas, tornam possível ao fornecedor do serviço identificar se determinada transação deve ou não ser validada.

6. Hipótese em que o sistema antifraude mantido pela instituição de pagamento demandada falhou ao não identificar e obstar operações altamente suspeitas: contratação de 2 (dois) empréstimos no mesmo dia, em nome de correntista de baixa renda, nos valores de R$ 4.650,00 (quatro mil, seiscentos e cinquenta reais) e R$ 7.450,00 (sete mil, quatrocentos e cinquenta reais), seguida da realização de transações incomuns em conta que até então era movimentada apenas para a utilização de cartão de crédito, alheias, portanto, ao perfil/histórico de consumo da autora.

Documento eletrônico VDA60044514 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 15/09/2026 13:31:43
Publicação no DJEN/CNJ de 17/09/2026. Código de Controle do Documento: 35e9e65f-39aa-4ea4-bc62-70e2ae1c6eb6

7. A inscrição indevida em cadastro negativo de crédito, por si só, configura dano moral *in re ipsa* (presumido).
8. Recurso especial 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 08/09/2026 a 14/09/2026, por unanimidade, dar provimento ao recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

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

Presidiu o julgamento a Sra. Ministra Daniela Teixeira.

Brasília, 14 de setembro de 2026.

Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA
Relator

Documento eletrônico VDA60044514 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 15/09/2026 13:31:43
Publicação no DJEN/CNJ de 17/09/2026. Código de Controle do Documento: 35e9e65f-39aa-4ea4-bc62-70e2ae1c6eb6

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2269747 - DF (2026/0139450-7)

RELATOR	**:**	**MINISTRO RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA**
RECORRENTE	:	SONIA REGINA VENANCIO DA SILVA
ADVOGADO	:	THIAGO HENRIQUE NOGUEIRA SIDRIM - DF024355
RECORRIDO	:	NU PAGAMENTOS S.A. - INSTITUICAO DE PAGAMENTO
ADVOGADO	:	GUSTAVO HENRIQUE DOS SANTOS VISEU - SP117417

EMENTA

RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. OPERAÇÕES ATÍPICAS. VALIDAÇÃO. SERVIÇO DEFEITUOSO. COMPROVAÇÃO. CADASTRO NEGATIVO. INSCRIÇÃO INDEVIDA. DANO MORAL. CABIMENTO.

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 das instituições bancárias somente poderá ser afastada se comprovada a inexistência de defeito na prestação do serviço 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. Toda a compreensão que esta Corte Superior já firmou no tocante às obrigações impostas às instituições bancárias, inclusive no que se refere à incidência do Código de Defesa do Consumidor (Súmula nº 297/STJ), é inteiramente aplicável às instituições de pagamento, às quais também é atribuído o dever de processar com segurança as transações dos usuários finais, por expressa disposição do art. 7º da Lei nº 12.865/2013.

4. A validação de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista deixa à mostra a existência de defeito na prestação do serviço, a ensejar a responsabilização das instituições financeiras.

5. Para a identificação de possíveis fraudes, os sistemas de proteção desenvolvidos pelas instituições bancárias devem considerar: i) as transações que fogem ao perfil do cliente ou ao seu padrão de consumo, ii) o horário e local em que as operações foram realizadas, iii) o intervalo de tempo entre uma e outra transação, iv) a sequência das operações realizadas, v) o meio utilizado para a sua realização e vi) a contratação de empréstimos atípicos em momento anterior à realização de pagamentos suspeitos. Enfim, diversas circunstâncias que, conjugadas, tornam possível ao fornecedor do serviço identificar se determinada transação deve ou não ser validada.

6. Hipótese em que o sistema antifraude mantido pela instituição de pagamento demandada falhou ao não identificar e obstar operações altamente suspeitas: contratação de 2 (dois) empréstimos no mesmo dia, em nome de correntista de baixa renda, nos valores de R$ 4.650,00 (quatro mil, seiscentos e cinquenta reais) e R$ 7.450,00 (sete mil, quatrocentos e cinquenta reais), seguida da realização de transações incomuns em conta que até então era movimentada apenas para a utilização de cartão de crédito, alheias, portanto, ao perfil/histórico de consumo da autora.

Documento eletrônico VDA59182868 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 18/08/2026 12:22:22
Código de Controle do Documento: 918af649-6cda-4796-8afa-1e387ff1202a

7. A inscrição indevida em cadastro negativo de crédito, por si só, configura dano moral *in re ipsa* (presumido).
8. Recurso especial provido.

RELATÓRIO

Trata-se de agravo em recurso especial interposto por SÔNIA REGINA VENÂNCIO DA SILVA. O apelo extremo, fundamentado no art. 105, III, "a" e "c", da Constituição Federal, insurge-se contra acórdão do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios assim ementado:

> *"APELAÇÃO. CAUSA DE MENOR COMPLEXIDADE. COMPETÊNCIA FACULTATIVA DOS JUIZADOS ESPECIAIS. OBSERVÂNCIA DOS PRINCÍPIOS APLICÁVEIS NAQUELE MICROSSISTEMA DE JUSTIÇA. SIMPLICIDADE, INFORMALIDADE, ECONOMIA PROCESSUAL E CELERIDADE. DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C DANOS MORAIS. BANCO. LIGAÇÃO TELEFÔNICA. INSTALAÇÃO DE APLICATIVO EM CELULAR. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. FRAUDE. CDC. CULPA EXCLUSIVA DA CORRENTISTA. REGULARIDADE DAS OPERAÇÕES. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.*
> *1. O julgamento de recurso interposto em processo enquadrável na alçada dos Juizados Especiais, mesmo quando realizado por Turma do Tribunal de Justiça, deve ser orientado pelos critérios da Lei nº 9.099/95: simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade. Basta que a decisão tenha indicação suficiente dos elementos do processo, com fundamentação sucinta e parte dispositiva.*
> *2. É incontroverso que a autora celebrou os contratos questionados. Isso porque, após receber mensagem de texto, via SMS, que lhe informou sobre um suposto agendamento de Pix, ligou no número de telefone que constava do SMS.*
> *3. Não bastasse ter ligado para um número desconhecido, a pessoa que a atendeu se identificou como preposto do Banco do Brasil e lhe orientou a baixar em seu celular o aplicativo 'TeamViewer QuickSupport' com o intuito de realizar uma varredura no aparelho, o que prontamente a autora realizou. Foi a partir da instalação desse aplicativo que teriam acontecido as contratações junto ao banco.*
> *4. O diálogo telefônico é o primeiro ponto que chama a atenção. Se houve vazamento de dados, a conduta não pode ser atribuída ao réu. Além disso, não há prova de que a autora tenha tomado a precaução de procurar imediatamente o banco para questionar a posse de seus dados por terceiros e esclarecer a informação que lhe foi transmitida. Vale lembrar que o contato pela via telefônica aconteceu em dia de semana (9/8/2022 – terça-feira), em horário comercial (17h).*
> *5. No caso, é evidente a falta de cautela mínima esperada do 'homem' médio diante das circunstâncias. De todos, em qualquer situação, contexto ou circunstância, são exigíveis prudência e precaução. O Direito não socorre os imprudentes nem os descuidados.*
> *6. A fraude narrada, cometida por criminosos que usam de dissimulação para enganar a vítima até que consigam receber valores, é plenamente conhecida e divulgada no meio social, sendo que o banco apelado, assim como tantos outros bancos e instituições, tem emitido alertas para que seus clientes fiquem atentos para essa prática nociva e não aceitem a ligação de estranhos. Há divulgação em canais de comunicação oficiais orientando os clientes a esse respeito.*
> *7. A consumidora poderia ter procurado a agência para confirmar as informações recebidas por telefone antes de ter respondido diretamente ao fraudador e baixado aplicativo em seu aparelho telefônico.*
> *8. Os meios eletrônicos facilitaram a vida de todos, mas impõem às pessoas que deles se utilizam, como contrapartida, prudência compatível com essas facilidades, porque viabilizaram, por outro lado, novas fraudes. Camaleões eletrônicos estão por toda parte e se reinventam a cada inovação tecnológica.*
> *9. A partir das provas constantes dos autos, verifica-se que a fraude se deu por colaboração da correntista, que obedeceu aos comandos dos golpistas e instalou um aplicativo (TeamViewer QuickSupport) que permitiu o acesso*

Documento eletrônico VDA59182868 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 18/08/2026 12:22:22
Código de Controle do Documento: 918af649-6cda-4796-8afa-1e387ff1202a

remoto ao seu aparelho. Ou seja, contribuiu diretamente para o evento danoso narrado na inicial (culpa exclusiva da vítima).
10. Recurso conhecido e não provido" (e-STJ fls. 348-349).

Os embargos de declaração opostos na origem haviam sido parcialmente acolhidos apenas para reconhecer que a autora é beneficiária da gratuidade de justiça, mas, por determinação desta Corte Superior, exarada nos autos do AREsp nº 2.742.382/DF, referidos aclaratórios foram submetidos a novo julgamento, sendo então acolhidos nos termos da seguinte ementa:

"EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. REJULGAMENTO. DETERMINAÇÃO. STJ. ART. 1.022 DO CPC. HIPÓTESES TAXATIVAS. ERRO, OMISSÃO, OBSCURIDADE E CONTRADIÇÃO. EXISTÊNCIA. OMISSÃO. HONORÁRIOS SUSPENSOS. GRATUIDADE DE JUSTIÇA.
1. Os embargos de declaração têm aplicação estrita e taxativa e não se prestam à rediscussão do mérito da causa (CPC, art. 1.022).
2. A mera inconformidade com o resultado do julgamento não autoriza a revisão de temas satisfatoriamente debatidos e devidamente fundamentados, cuja insurgência deve ser discutida na via adequada.
3. A concessão dos benefícios da gratuidade de justiça implica a suspensão da exigibilidade da cobrança dos honorários advocatícios (CPC, art. 98, § 3º).
4. Recurso conhecido e parcialmente provido" (e-STJ fl. 573).

Em novo recurso especial (e-STJ fls. 585-608), a recorrente torna a indicar, além de divergência jurisprudencial, violação dos seguintes dispositivos legais com as respectivas teses:

a) art. 14, *caput* e parágrafos 1º e 3º, do Código de Defesa do Consumidor -as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, cabendo a elas desenvolver mecanismos que identifiquem operações destoantes do perfil do correntista e com saída rápida de recursos, sobretudo quando se tratar de pessoa idosa, e

b) arts. 186 e 927 do Código Civil e 6º, VI, do Código de Defesa do Consumidor – é ilegal a inscrição do nome do correntista em cadastros de inadimplentes em decorrência da prática de operações fraudulentas e falha de segurança por culpa da instituição bancária, configurando, nesse hipótese, dano moral indenizável.

Requer, ainda, com fundamento no art. 1.013 do Código de Processo Civil, Seja aplicada a teoria da causa madura para julgamento do pedido de indenização por danos morais.

O alegado dissídio interpretativo veio amparado em julgado desta Corte Superior no qual se decidiu que a instituição financeira tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor.

Decorrido o prazo para apresentação das contrarrazões (e-STJ fl. 656), e admitido o recurso na origem, subiram os autos a esta Corte Superior.

É o relatório.

VOTO

A irresignação merece prosperar.

Documento eletrônico VDA59182868 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 18/08/2026 12:22:22
Código de Controle do Documento: 918af649-6cda-4796-8afa-1e387ff1202a

Na origem, SÔNIA REGINA VENÂNCIO DA SILVA ajuizou a presente ação contra NU PAGAMENTOS S.A. - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, alegando, em síntese, ter sido vítima do denominado "golpe da falsa central de atendimento", por meio do qual foi efetuada a contratação de dois empréstimos em seu nome, nos valores de R$ 4.650,00 (quatro mil, seiscentos e cinquenta reais) e R$ 7.450,00 (sete mil, quatrocentos e cinquenta reais), seguidos das seguintes transações: i) transferência via PIX no valor de R$ 6.950,00 (seis mil, novecentos e cinquenta reais) e ii) pagamento de um boleto no valor de R$ 4.759,00 (quatro mil, setecentos e cinquenta e nove reais).

O magistrado de primeiro grau de jurisdição julgou improcedente o pedido formulado na inicial por entender que a conduta da autora foi decisiva para a efetivação da fraude, inexistindo a alegada falha na execução dos serviços.

Esse mesmo entendimento foi mantido no julgamento da subsequente apelação, a ensejar a interposição do recurso especial que se passa a examinar.

No rejulgamento dos embargos de declaração opostos na origem, por determinação desta Corte Superior, exarada nos autos do AREsp nº 2.742.382/DF, assim se pronunciou o órgão colegiado:

> *"(...)*
> *18. O ponto controvertido analisado nesta ação consistiu em verificar se a embargante possui responsabilidade pelos empréstimos realizados, supostamente, de forma fraudulenta, mediante baixa de aplicativo informado por SMS fraudulento.*
> *(...)*
> *20. O acórdão embargado concluiu de forma clara, fundamentada e objetiva o fato de que, apesar de a relação entre as partes ser de consumo, a embargante colaborou para que a fraude ocorresse, pois obedeceu ao comando dos golpistas e instalou um aplicativo (TeamViewer QuickSupport), que foi responsável pelo acesso remoto ao seu aparelho. Assim, contribuiu diretamente para o evento danoso ocorrido.*
> *21. A embargante confessou em sua petição inicial que seguiu a orientação de terceiros e instalou o aplicativo fraudulento em seu aparelho, o que viabilizou o acesso a seus dados bancários e senhas pessoais.*
> *22. A fraude se deu por colaboração da correntista, que obedeceu aos comandos dos golpistas e instalou um aplicativo que permitiu o acesso remoto ao seu aparelho. Ou seja, contribuiu diretamente para o evento danoso narrado na inicial (culpa exclusiva da vítima). Não há que se falar em vício de consentimento para a contratação.*
> *23. A culpa exclusiva da vítima é um fato excludente da responsabilidade objetiva, pois rompe o nexo de causalidade entre a ação/ omissão e o dano causado.*
> *24. Não restou evidenciada qualquer conduta da instituição financeira na fraude perpetrada apta a ensejar sua responsabilização, ainda que sob a espécie de culpa concorrente.*
> *25. Quanto ao fato de que a instituição financeira seria um banco digital, a embargante poderia ter entrado em contato com o atendimento ao cliente, disponibilizado pelo banco, para confirmar as informações recebidas por telefone antes de ter respondido diretamente ao fraudador e baixado aplicativo em seu aparelho telefônico.*
> *26. As fotografias anexadas, as quais possivelmente foram produzidas pelos supostos fraudadores, não foram impugnadas pela embargante. Além disso, é importante mencionar que as instituições financeiras possuem sistema informatizado de segurança capaz de diferenciar uma fotografia preexistente de outra extraída em tempo real. A sentença concluiu da mesma forma (ID nº 55566412):*
>
> > *'A parte autora, conforme acima consignado, não impugnou a autenticidade dessas fotografias, colacionadas pela parte*

Documento eletrônico VDA59182868 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 18/08/2026 12:22:22
Código de Controle do Documento: 918af649-6cda-4796-8afa-1e387ff1202a

requerida ao ID 160687085, as quais, possivelmente, foram produzidas pelos supostos fraudadores após a requerente instalar em seu aparelho de celular aplicativo denominado 'Team Viewer QuickSupport'.
É de se supor que o sistema informatizado de segurança da parte ré possua tecnologia hábil a identificar/diferenciar uma fotografia preexistente na memória do aparelho de outra extraída em tempo real' [grifo na transcrição].

27. Se houve vazamento de dados, a conduta não pode ser atribuída à instituição financeira. Além disso, não há prova de que a embargante tenha tomado a precaução de procurar imediatamente o banco para questionar a posse de seus dados por terceiros e esclarecer a informação que lhe foi transmitida. O contato pela via telefônica aconteceu em dia de semana (9/8/2022 - terça-feira), em horário comercial (17h).

28. Por esses motivos, não há que se falar que a instituição financeira não observou mecanismos antifraude. Registre-se que os arts. 54-C e 54-D do CDC não se aplicam ao caso, diante da culpa exclusiva da vítima. Também não há que se falar em violação ao art. 6º, XI e XIII, do CDC.

29. O acórdão embargado expõe que a embargante poderia ter tomado uma cautela mínima diante das circunstâncias, o que não ocorreu" (e-STJ fls. 575-576).

No entanto, a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça tem evoluído, no tocante à responsabilidade das instituições financeiras, para atribuir a elas a incumbência não apenas de **criar mecanismos capazes de identificar e coibir a prática de fraudes, mas também de mantê-los em constante aprimoramento**, em virtude do dever de gerir com segurança as movimentações de dinheiro dos seus clientes (REsp nº 1.995.458/SP, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022).

No mesmo sentido:

"DIREITO CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. VIOLAÇÃO DO ART. 489 DO CPC. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. TRANSAÇÕES FINANCEIRAS ATÍPICAS. AUSÊNCIA DE MEDIDAS ADEQUADAS PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. ART. 14, § 3º, DO CDC. NÃO VERIFICADA. REEXAME DE PROVAS DOS AUTOS. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA N. 7 DO STJ. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL. PREJUDICADO. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO.
I. CASO EM EXAME
1. Agravo interno interposto contra decisão que negou provimento ao agravo em recurso especial com fundamento na ausência de violação do art. 489 do CPC e na incidência da Súmula n. 7 do STJ, em ação de responsabilidade civil contra instituição financeira por falha na prestação de serviço, permitindo que fraudadores realizassem transações financeiras atípicas na conta da recorrida.
II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO
2. As questões em discussão consistem em: (i) saber se a instituição financeira pode ser responsabilizada por falha na prestação de serviço ao não impedir transações financeiras atípicas realizadas por fraudadores na conta da recorrida; e (ii) saber se a decisão recorrida violou dispositivos legais ao não considerar as excludentes de responsabilidade previstas no Código de Defesa do Consumidor.
III. RAZÕES DE DECIDIR
3. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, fundamentada no risco da atividade, exceto quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, conforme o art. 14, § 3º, II, do CDC.

Documento eletrônico VDA59182868 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 18/08/2026 12:22:22
Código de Controle do Documento: 918af649-6cda-4796-8afa-1e387ff1202a

4. A falha na prestação de serviço foi reconhecida pelo Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, que constatou a ausência de medidas adequadas para impedir transações atípicas, o que caracteriza defeito no serviço prestado.
5. A revisão do entendimento do Tribunal de origem demandaria reexame do acervo fático-probatório, o que é vedado pela Súmula n. 7 do STJ.
6. 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.
7. Não há ofensa ao art. 489 do CPC quando o tribunal de origem decide, de modo claro, objetivo e fundamentado, as questões essenciais ao deslinde da controvérsia, embora sem acolher a tese do insurgente.
IV. DISPOSITIVO E TESE
8. Agravo interno desprovido.
Tese de julgamento: '1. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, exceto quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. 2. ***A falha na prestação de serviço por não impedir transações atípicas caracteriza defeito no serviço prestado****. 3. A revisão de fatos e provas é vedada em recurso especial, conforme a 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.Não há ofensa ao art. 489 do CPC quando o tribunal de origem decide, de modo claro, objetivo e fundamentado, as questões essenciais ao deslinde da controvérsia, embora sem acolher a tese do insurgente'"* (AgInt no AREsp 2.874.835/GO, Rel. Ministro João Otávio de Noronha, Quarta Turma, julgado em 30/6/2025, DJEN de 4/7/2025 - grifou-se).

"CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. INDENIZATÓRIA. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. OPERAÇÕES QUE DESTOARAM DO PERFIL DO CONSUMIDOR. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONFIGURADA. AGRAVO CONHECIDO. RECURSO ESPECIAL NÃO PROVIDO.
1. A jurisprudência do STJ, que entende que ***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****.*
2. Agravo conhecido para negar provimento ao recurso especial" (AREsp 2.843.388/RJ, Rel. Ministro Moura Ribeiro, Terceira Turma, julgado em 26/5/2025, DJEN de 29/5/2025 - grifou-se).

"PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. USO DE CARTÃO E SENHA. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO.
1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito.
2. É entendimento da Terceira Turma do STJ que ***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****.*
3. Recurso especial conhecido e provido" (REsp 2.179.133/SP, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 14/4/2025, DJEN de 23/4/2025 - grifou-se).

"AGRAVO INTERNO EM RECURSO ESPECIAL. FRAUDE BANCÁRIA. ATOS REALIZADOS POR TERCEIROS POR MEIO DE LINK COM CÓDIGO DE LIBERAÇÃO PARA TRANSAÇÕES FORNECIDO PELA CORRENTISTA, PESSOA IDOSA.
1. Caso em que o empréstimo bancário foi realizado mediante fraude bancária pelo envio de link para SMS da vítima com código de liberação para transações que foram levadas a efeito com o uso da senha fornecida pela própria correntista, pessoa idosa.

Documento eletrônico VDA59182868 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 18/08/2026 12:22:22
Código de Controle do Documento: 918af649-6cda-4796-8afa-1e387ff1202a

2. Esta Corte consolidou entendimento, nos termos do art. 543-C do Código de Processo Civil, no sentido de que: '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 1.199.782/PR, relator Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 24/8/2011, DJe de 12/9/2011).
3. A Terceira Turma do STJ assentou, no julgamento do REsp n. 1.451.312/PR, relatora Ministra Nancy Andrighi, DJe de 18/12/2017 que a instituição bancária não responde por crime de latrocínio cometido contra correntista, em via pública, por se tratar de hipótese de fortuito externo, o qual rompe o nexo de causalidade e, por consequência, afasta a responsabilidade civil objetiva da instituição bancária.
*4. Essa excludente de responsabilidade dos banco foi relativizada após o julgamento do REsp n. 1.995.458/SP, de relatoria da Ministra Nancy Andrighi, que destacou '**embora os consumidores tenham o dever de zelar pela guarda e segurança do cartão magnético e das senhas pessoais, é também dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas, desenvolvendo meios a dificultar as fraudes**, independentemente de qualquer ato dos consumidores.' No mesmo julgamento, assentou-se que **a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva e os avanços das tecnologias financeiras trazem novos riscos que exigem dos bancos deveres reforçados nas medidas de prevenção contra fraudes**.*
*5. Hipótese em que não se trata de fortuito externo, notadamente porque a fraude ocorreu por meio de furto eletrônico de dados. Na verdade, houve **falha do sistema de prevenção à fraude da instituição bancária ao aprovar a renovação de empréstimo de alto valor, além de diversas transferências e criação de chave Pix num mesmo dia, ou seja, movimentações fora do perfil financeiro da cliente**.*
Agravo interno improvido" (AgInt no REsp 2.056.005/SE, Rel. Ministro Humberto Martins, Terceira Turma, julgado em 18/3/2024, DJe de 20/3/2024 - grifou-se).

"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.*

Documento eletrônico VDA59182868 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 18/08/2026 12:22:22
Código de Controle do Documento: 918af649-6cda-4796-8afa-1e387ff1202a

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'.
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 2.052.228/DF, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023 - grifou-se)

Além disso, toda a compreensão que esta Corte Superior já firmou no tocante às obrigações impostas às instituições bancárias, inclusive no que se refere à incidência do Código de Defesa do Consumidor (Súmula nº 297/STJ), é inteiramente aplicável às instituições de pagamento, às quais também é atribuído o dever de processar com segurança as transações dos usuários finais, por expressa disposição do art. 7º da Lei nº 12.865/2013.

A necessidade de constante aprimoramento desses mecanismos de proteção contra fraudes resulta da ininterrupta expansão e modernização dos serviços digitais, das redes sociais e do comércio eletrônico, que, a par de trazer facilidades para os usuários, acaba facilitando a atuação de criminosos.

Esse dever imposto a essas instituições, registra-se, vale para qualquer tipo de operação financeira, tantas são as modalidades de golpes atualmente praticadas – golpe do WhatsApp, golpe da falsa venda, golpe da falsa central telefônica/falso funcionário, *phishing* (pescaria digital), golpe do falso investimento, golpe da troca/ clonagem de cartão, golpe do falso boleto, golpe da devolução de empréstimo, golpe da mão fantasma, golpe do falso motoboy etc.

Tal incumbência decorre do **elevado grau de risco inerente à atividade desempenhada pelas instituições bancárias e de pagamentos**, que estão a exercer, a todo o tempo, a guarda e a gestão do dinheiro de seus clientes.

Entre os diversos tipos de riscos relacionados com a atividade bancária, está o **risco operacional**, disciplinado tanto em normas regulamentares quanto em acordos internacionais dos quais o Brasil é signatário (Acordos de Basileia), como bem adverte Bruno Miragem:

> *"(...)*
> *A definição de* ***risco operacional*** *abrange um grande número de situações associadas à operação bancária propriamente dita, presentes nas atividades normais da organização, ou seja, aos* ***riscos inerentes à estrutura de funcionamento da instituição bancária, aí incluídos****, como observa Glantz,* ***um sistema de informação inadequado, problemas operacionais, brechas nos controles internos, fraudes ou***

Documento eletrônico VDA59182868 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 18/08/2026 12:22:22
Código de Controle do Documento: 918af649-6cda-4796-8afa-1e387ff1202a

***catástrofes imprevistas**. **No <u>Acordo de Basileia II</u>, o risco operacional ficou definido como 'o risco da perda resultante de processos internos, pessoal e sistemas falhos e inadequados, ou de eventos externos**. Esta definição inclui riscos legais, mas exclui riscos de estratégia e de reputação'.*

***A <u>Res. CMN 4.557/2017</u> define risco operacional como 'a possibilidade da ocorrência de perdas resultantes de eventos externos ou de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas ou sistemas'** (art. 32, caput), e relacionou como **eventos que o caracterizam: fraudes internas; fraudes externas;** demandas trabalhistas e segurança deficiente do local de trabalho; **práticas inadequadas relativas a clientes, produtos e serviços**; danos a ativos físicos próprios ou em uso pela instituição; aqueles que acarretem a interrupção das atividades da instituição; **falhas em sistemas de tecnologia da informação; falhas na execução, cumprimento de prazos e gerenciamento das atividades na instituição** (art. 32, § 2.º).*

Da mesma forma, é incluído como risco operacional o 'risco legal associado à inadequação ou deficiência em contratos firmados pela instituição, às sanções em razão de descumprimento de dispositivos legais e às indenizações por danos a terceiros decorrentes das atividades desenvolvidas pela instituição' (art. 32, § 1.º).

***Insere-se no âmbito do risco operacional da instituição financeira, portanto, a possibilidade de descumprimento de deveres legais que dê causa a dano a clientes ou a terceiros, e em razão do que seja responsabilizada pelo pagamento da respectiva indenização**. Nesse caso, o regime de responsabilidade das instituições financeiras, sob a égide do Código de Defesa do Consumidor, nos regimes de responsabilidade pelo fato do serviço (art. 14) e pelo vício do serviço (art. 20), assim como a possibilidade de equiparação a consumidores de terceiros, vítimas do evento danoso (art. 17) ou, ainda, pelas normas do art. 927, caput e parágrafo único, do CC, insere-se no âmbito do denominado risco operacional. Da mesma forma, eventual responsabilização da instituição financeira por danos não relacionados à atividade bancária, porém decorrentes da série de contratos e relações jurídicas estabelecidas para efeito de assegurar o desenvolvimento de sua atividade negocial, também se insere no âmbito do denominado risco operacional.*

*Por essa razão, possivelmente a eficácia de uma estrutura de controle dos riscos operacionais seja um dos desafios mais complexos a ser implementado pelas instituições financeiras e – por outro lado – submetido à supervisão do Banco Central. A diversidade de eventos relacionados à definição de risco operacional e sua extensão exigem que os sistemas de controle contem com conhecimentos e capacidades igualmente variados. Abrangem desde os sistemas de informação até atividades de suporte, segurança e infraestrutura da instituição financeira, bem como todo evento que, tendo dado causa à interrupção, retardamento ou mau funcionamento da atividade bancária, importe em perda de receita e outros prejuízos. Da mesma forma, **no tocante ao controle de fraudes, envolve este tanto o aperfeiçoamento das relações entre a instituição financeira e seus empregados, a definição e clareza quanto aos níveis decisórios da organização, como seus sistemas de segurança física e sistemas de informática utilizados**. Nesse particular, é de notar que **o grande desenvolvimento dos sistemas de informação e sua aplicação intensiva à atividade bancária resultam em crescente nível de automação do sistema financeiro no Brasil**. Ao mesmo tempo que isso resulta em consequências positivas, como maior eficiência, redução de custos e agilidade das operações bancárias em geral, por outro lado **<u>implica em novos riscos</u>**, tanto riscos tecnológicos propriamente ditos, como a incompatibilidade, defasagem tecnológica ou obsolescência de sistemas e equipamentos, como **novos riscos de segurança, em relação à integridade física dos equipamentos que dão suporte às operações, ou mesmo aos sistemas do banco e seus próprios ativos, mediante aumento do volume e extensão das fraudes cometidas por intermédio especialmente da internet**." (*Direito bancário* [livro eletrônico], 5. ed., São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2025, RB-4.31 - grifou-se).*

Documento eletrônico VDA59182868 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 18/08/2026 12:22:22
Código de Controle do Documento: 918af649-6cda-4796-8afa-1e387ff1202a

Assim, se o serviço não fornece a segurança que dele se pode esperar, levando em consideração o modo do seu fornecimento e o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam, é ele defeituoso, nos termos do § 1º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Para apurar se houve defeito na prestação do serviço, o primeiro aspecto a ser investigado diz respeito à forma como foram obtidos os dados pessoais dos correntista/usuários (número de conta, número do cartão, CPF, RG, endereço, telefone etc.), utilizados como meio para a prática do golpe. Uma vez comprovada a hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos.

Outrossim, para a identificação de possíveis fraudes, os sistemas de proteção desenvolvidos pelas instituições bancárias devem considerar: i) as **transações que fogem ao perfil do cliente ou ao seu padrão de consumo**, ii) o horário e local em que as operações foram realizadas, iii) o **intervalo de tempo entre uma e outra transação**, iv) a **sequência das operações realizadas**, v) o meio utilizado para a sua realização e vi) a **contratação de empréstimos atípicos em momento anterior à realização de pagamentos suspeitos**. Enfim, diversas circunstâncias que, conjugadas, tornam possível ao fornecedor do serviço identificar se determinada transação deve ou não ser validada.

A presença de uma ou mais das hipóteses mencionadas pode não ser suficiente para se concluir pela existência de defeito na prestação do serviço, mas a conjugação de diversos desses elementos pode indicar o contrário, a depender, sempre, do caso concretamente analisado.

Isso porque a validação de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista deixa à mostra a existência de defeito na prestação do serviço, a ensejar a responsabilização das instituições financeiras.

No caso em apreço, salta aos olhos que o sistema antifraude mantido pela instituição de pagamento falhou ao não identificar e obstar operações altamente suspeitas: contratação de 2 (dois) empréstimos no mesmo dia, em nome de correntista de baixa renda, nos valores de R$ 4.650,00 (quatro mil, seiscentos e cinquenta reais) e R$ 7.450,00 (sete mil, quatrocentos e cinquenta reais), seguida da realização de transações incomuns em conta que até então era movimentada apenas para a utilização de cartão de crédito, alheias, portanto, ao perfil/histórico de consumo da autora.

Consta dos autos, ainda, que, em decorrência das contratações de empréstimo fraudulentas, o nome da autora foi indevidamente negativado perante o Serviço Central de Proteção ao Crédito (SCPC) e o Serasa S.A., conforme documentação apresentada juntamente com a inicial (e-STJ fls. 55-57 e 59-60), a ensejar a correspondente reparação de danos morais, nos termos da pacífica jurisprudência desta Corte Superior, mostrando-se razoável, na espécie, a fixação do valor indenizatório em R$ 5.000,00 (cinco mil reais), que deverão ser corrigidos monetariamente a partir desta data.

Ante o exposto, dou provimento ao recurso especial para julgar procedentes os pedidos formulados na ação e declarar a inexistência dos débitos e a nulidade dos

Documento eletrônico VDA59182868 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 18/08/2026 12:22:22
Código de Controle do Documento: 918af649-6cda-4796-8afa-1e387ff1202a

negócios jurídicos realizados mediante fraude, com a condenação da instituição demandada ao pagamento de danos morais, nos termos da fundamentação.

Com a inversão dos ônus sucumbenciais, fixo a verba honorária em 12% (doze por cento) sobre o valor da condenação, somado ao valor do proveito econômico obtido, devida em favor dos advogados da autora.

É o voto.

Documento eletrônico VDA59182868 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 18/08/2026 12:22:22
Código de Controle do Documento: 918af649-6cda-4796-8afa-1e387ff1202a

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO
TERCEIRA TURMA

REsp 2.269.747 / DF

Número Registro: 2026/0139450-7 **PROCESSO ELETRÔNICO**

Número de Origem:
07057735020238070020 202403409790 7057735020238070020

Sessão Virtual de 08/09/2026 a 14/09/2026

Relator

Exmo. Sr. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA

Presidente da Sessão

Exma. Sra. Ministra DANIELA TEIXEIRA

Secretário

Bela. MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA

AUTUAÇÃO

RECORRENTE	: SONIA REGINA VENANCIO DA SILVA
ADVOGADO	: THIAGO HENRIQUE NOGUEIRA SIDRIM - DF024355
RECORRIDO	: NU PAGAMENTOS S.A. - INSTITUICAO DE PAGAMENTO
ADVOGADO	: GUSTAVO HENRIQUE DOS SANTOS VISEU - SP117417

ASSUNTO : DIREITO CIVIL - OBRIGAÇÕES - ESPÉCIES DE CONTRATOS - MÚTUO

TERMO

A TERCEIRA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 08/09/2026 a 14/09/2026, por unanimidade, decidiu dar provimento ao recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

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

Brasília, 14 de setembro de 2026

Documento eletrônico VDA60021179 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): SISTEMA JUSTIÇA - SERVIÇOS AUTOMÁTICOS, Assinado em: 15/09/2026 00:32:19
Código de Controle do Documento: e239ceba-ae11-463d-83a2-44b938626b5b