SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt no RECURSO ESPECIAL Nº 2270512 - SP (2026/0140536-5)

RELATORA	**:**	**MINISTRA NANCY ANDRIGHI**
AGRAVANTE	:	BANCO DO BRASIL SA
ADVOGADOS	:	PAULO ROBERTO JOAQUIM DOS REIS- SP023134
		DANIEL DE SOUZA- SP150587
		LUIZ FELIPE PERRONE DOS REIS- SP253676
		DENISE LEONARDI DOS REIS- SP266766
		JULIO CESAR LOPES- MG201101
AGRAVADO	:	TERESA CRISTINA VICENTE PIN BASSETTO
ADVOGADOS	:	AFRANIO EMILIO RODRIGUES NEGRÃO- SP301499
		GIULLIANE JOVITTA BASSETO FITTIPALD- SP383288
INTERES.	:	VISA DO BRASIL EMPREENDIMENTOS LTDA
ADVOGADA	:	LUCIANA GOULART PENTEADO- SP167884

EMENTA

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE 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 de reparação de danos materiais c/c 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.

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 25/08/2026 a 31/08/2026, por unanimidade, negar provimento ao recurso, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora.

Os Srs. Ministros Humberto Martins, Ricardo Villas Bôas Cueva e Daniela Teixeira votaram com a Sra. Ministra Relatora.

Presidiu o julgamento a Sra. Ministra Daniela Teixeira.

Não participou do julgamento o Sr. Ministro Moura Ribeiro.

Documento eletrônico VDA59650823 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): FÁTIMA NANCY ANDRIGHI Assinado em: 01/09/2026 18:08:36
Publicação no DJEN/CNJ de 03/09/2026. Código de Controle do Documento: 5299e5a3-b743-4c4c-b72d-adfcee2291e6

Brasília, 31 de agosto de 2026.

MINISTRA NANCY ANDRIGHI
Relatora

Documento eletrônico VDA59650823 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): FÁTIMA NANCY ANDRIGHI Assinado em: 01/09/2026 18:08:36
Publicação no DJEN/CNJ de 03/09/2026. Código de Controle do Documento: 5299e5a3-b743-4c4c-b72d-adfcee2291e6

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt no RECURSO ESPECIAL Nº 2270512 - SP (2026/0140536-5)

RELATORA	**:**	**MINISTRA NANCY ANDRIGHI**
AGRAVANTE	:	BANCO DO BRASIL SA
ADVOGADOS	:	PAULO ROBERTO JOAQUIM DOS REIS- SP023134
		DANIEL DE SOUZA- SP150587
		LUIZ FELIPE PERRONE DOS REIS- SP253676
		DENISE LEONARDI DOS REIS- SP266766
		JULIO CESAR LOPES- MG201101
AGRAVADO	:	TERESA CRISTINA VICENTE PIN BASSETTO
ADVOGADOS	:	AFRANIO EMILIO RODRIGUES NEGRÃO- SP301499
		GIULLIANE JOVITTA BASSETO FITTIPALD- SP383288
INTERES.	:	VISA DO BRASIL EMPREENDIMENTOS LTDA
ADVOGADA	:	LUCIANA GOULART PENTEADO- SP167884

EMENTA

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE 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 de reparação de danos materiais c/c 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.

RELATÓRIO

Relatora: MINISTRA NANCY ANDRIGHI

Examina-se agravo interno interposto por BANCO DO BRASIL SA contra decisão que conheceu parcialmente do recurso especial que interpusera e, nesta extensão, negou-lhe provimento.

Documento eletrônico VDA58275008 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): FÁTIMA NANCY ANDRIGHI Assinado em: 03/07/2026 10:58:27
Código de Controle do Documento: 564ae39e-a03b-4983-ab87-59e00d2af9f2

Ação: de reparação de danos materiais c/c compensação por danos morais, ajuizada por TERESA CRISTINA VICENTE PIN BASSETTO, em face do agravante e de VISA DO BRASIL EMPREENDIMENTOS LTDA, em virtude de ter sido vítima do golpe da falsa central de atendimento.

Sentença: julgou procedentes os pedidos, para: i) condenar os réus, solidariamente, ao pagamento de danos materiais no valor de de R$ 36.933,60 (trinta e seis mil, novecentos e trinta e três reais e sessenta centavos); e ii) condenar os réus, solidariamente, ao pagamento de compensação por danos morais no valor de R$ 7.500,00 (sete mil e quinhentos reais).

Acórdão: deu provimento ao recurso de apelação interposto por VISA DO BRASIL EMPREENDIMENTOS LTDA, a fim de reconhecer a sua ilegitimidade passiva; deu parcial provimento ao recurso de apelação interposto pelo agravante, a fim de afastar a condenação a título de danos morais; e negou provimento ao recurso de apelação interposto por TERESA CRISTINA VICENTE PIN BASSETTO, nos termos da seguinte ementa:

> RESPONSABILIDADE CIVIL - Ação de reparação de danos c.c. pedido de indenização por danos morais - Autora vítima de golpe perpetrado por terceiros culminando na realização de transferência bancária, contratação de empréstimo e pagamento de valores por meio de cartão de crédito - Demanda intentada em face do banco réu e da bandeira do cartão de crédito - Sentença de procedência - RECURSO DA CORRÉ VISA DO BRASIL - Alegação de ilegitimidade passiva que comporta acolhimento - Responsabilidade dos prestadores de serviços que participam da mesma cadeia de fornecimento que é solidária, independente da culpa de cada um - Inteligência do disposto no art. 7º, parágrafo único e 25, §1º do CDC - Contudo, caso específico, onde não se verifica ingerência da "bandeira" do cartão quanto à operação realizada - Transação que foi realizada com uso de senha da autora, em razão do engodo do qual foi vítima - Operações que destoavam do perfil da correntista e usuário do cartão que somente poderiam ser aferidas pela instituição financeira, que administra não só o cartão de crédito, como a movimentação financeira da correntista - Ausência de nexo de causalidade entre os danos narrados pela autora e a atuação da corré Visa - Reconhecimento de sua ilegitimidade passiva que é de rigor - Precedentes desta Corte - RECURSO DO BANCO RÉU - Parcial acolhimento - Falha na prestação dos serviços constatada ao permitir que transações vultosas e atípicas se concretizassem sem o mínimo de cautela - Contratação de empréstimo, transferência e pagamento de título por meio de cartão de crédito de elevado valor, tudo de maneira sequencial e no mesmo dia, sem qualquer entrave por parte da instituição financeira - Movimentação que destoa do perfil da correntista - Incidência da Súmula 479 do STJ - Determinação para restituição de valores decorrentes do prejuízo material que era de rigor - Danos morais, contudo, não configurados - Banco réu que também colherá os frutos da fraude, não tendo participado da atuação delituosa - Indenização por danos morais que cabe ser afastada - RECURSO DA AUTORA - Pretensão de majoração da verba fixada a título de indenização por danos morais que fica prejudicada, diante da conclusão de que não cabe seu arbitramento - Honorários advocatícios que foram fixados em consonância com o art. 85, §2º do CPC e devem ser mantidos - Distribuição do ônus da sucumbência entre as partes - Sentença parcialmente reformada - Apelo da corré Visa

Documento eletrônico VDA58275008 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): FÁTIMA NANCY ANDRIGHI Assinado em: 03/07/2026 10:58:27
Código de Controle do Documento: 564ae39e-a03b-4983-ab87-59e00d2af9f2

provido, parcialmente provido o recurso da instituição financeira e desprovido o apelo da autora. (e-STJ fls. 419-420)

Recurso especial: alega violação dos arts. 14, § 3º, I e II, do CDC, 186 e 927 do CC, bem como dissídio jurisprudencial. Afirma que há culpa exclusiva da consumidora ou de terceiro, o que rompe o nexo causal e afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira. Aduz que não se verifica defeito na prestação do serviço quando as transações são realizadas mediante cartão e senha pessoais, impondo ao correntista o dever de guarda e sigilo. Argumenta que a Súmula 479 do STJ é inaplicável porque se trata de fortuito externo, afastando a responsabilização do banco. Assevera que o acórdão contrariou a interpretação consolidada do STJ que afasta a responsabilização em hipóteses de operações realizadas com cartão original e senha pessoal.

Decisão unipessoal: conheceu parcialmente do recurso especial interposto pelo agravante e, nesta extensão, negou-lhe provimento ante: (i) a consonância entre o acórdão recorrido e o entendimento perfilhado por este STJ no que tange à responsabilidade da instituição financeira quando não constatado fato exclusivo da vítima ou de terceiro (Súmula 568/STJ); e (ii) a incidência da Súmula 7/STJ.

Agravo interno: afirma que não pretende o reexame de fatos e provas dos autos, mas tão somente a requalificação jurídica de fatos incontroversos. Assevera que o que se busca é definir se a conduta da própria consumidora, ao fornecer suas credenciais a fraudadores mediante alteração orientada de senha, configura ou não excludente de responsabilidade da instituição financeira. No mais, reitera a culpa exclusiva da vítima no caso concreto.

É o relatório.

VOTO

Relatora: MINISTRA NANCY ANDRIGHI

A decisão agravada conheceu parcialmente do recurso especial interposto pelo agravante e, nesta extensão, negou-lhe provimento ante: (i) a consonância entre o acórdão recorrido e o entendimento perfilhado por este STJ no que tange à responsabilidade da instituição financeira quando não constatado fato exclusivo da vítima ou de terceiro (Súmula 568/STJ); e (ii) a incidência da Súmula 7/STJ.

I. Da Súmula 568/STJ

Documento eletrônico VDA58275008 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): FÁTIMA NANCY ANDRIGHI Assinado em: 03/07/2026 10:58:27
Código de Controle do Documento: 564ae39e-a03b-4983-ab87-59e00d2af9f2

1. O agravante sustenta que a conduta da própria consumidora, ao alterar sua senha mediante orientação de terceiros estranhos à instituição financeira, constitui elemento autônomo na cadeia causal do evento danoso, rompendo o nexo de causalidade entre a atividade bancária e o prejuízo experimentado.

2. Conforme consignado na decisão agravada, de acordo com a jurisprudência perfilhada por esta Corte Superior, faz-se necessária a comprovação da existência de nexo de causalidade entre as atividades desempenhadas pela instituição financeira e o dano experimentado pela parte consumidora, excluindo-se a responsabilidade do banco em caso de fato exclusivo da vítima ou de terceiro, situação de força maior ou caso de fortuito externo (REsp 2.046.026/RJ, Terceira Turma, DJe de 27/6/2023). Nesse mesmo sentido: AgInt no AREsp 2.653.859/SC, Quarta Turma, DJe de 4/11/2024.

3. Contudo, no particular, o TJ/SP assim se manifestou:

> Na hipótese dos autos, a autora narra que recebeu ligação de alguém se passando por atendente da central do banco, informou-a acerca de uma compra realizada em seu nome e acreditando estar em contato com o suporte do banco, seguiu as orientações que lhe foram passadas, alterando sua senha bancária, o que culminou em uma transferência bancária para terceiro que desconhece, contratação de empréstimo e posteriormente pagamento de título de elevado valor por meio do cartão de crédito.
>
> A própria dinâmica dos fatos revela a falha na prestação dos serviços, já que no mesmo dia houve a transferência de elevando valor para terceiro, contratação de empréstimo e pagamento realizado por meio do cartão de crédito, sem qualquer entrave pelo banco.
>
> Além disso, as transações fraudulentas não eram compatíveis com o perfil da correntista e, da análise dos extratos bancários acostados pela autora (fls. 46/51) fica clara a discrepância entre as movimentações usuais, quando comparada com as transações em questão.
>
> (...)
>
> Destarte, ao deixar de adotar mecanismos eficientes que gerem ao menos bloqueio preventivo até a confirmação final das operações suspeitas pelos correntistas, continuando a aprovar movimentações atípicas que destoam do perfil de utilização regular da conta, o que, se implementado, poderia minimizar os danos que vem sendo condenado a suportar e também aqueles ocasionados aos consumidores dos seus serviços.
>
> Ao permitir, através de suas condutas omissivas, que fraudes como estas continuem a ocorrer, deve assumir com as consequências daí advindas e que decorrem do risco da atividade que desenvolve e da falta de efetividade no dever de segurança do serviço que presta.
>
> Assim, impõe-se a manutenção da conclusão de que o banco deve suportar os prejuízos causados à autora, porquanto houve falha na prestação dos serviços de segurança que permitiu que falsários realizassem operação em prejuízo do consumidor, o que afasta a tese de culpa exclusiva da vítima, ou de terceiro, não se aplicando, portanto, ao caso, o disposto no artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor (e-STJ fls. 426-429).

Documento eletrônico VDA58275008 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): FÁTIMA NANCY ANDRIGHI Assinado em: 03/07/2026 10:58:27
Código de Controle do Documento: 564ae39e-a03b-4983-ab87-59e00d2af9f2

4. Logo, a despeito das alegações ora aduzidas pelo agravante, verifica-se que não há qualquer equívoco na decisão agravada, tendo em vista que, ao considerar as particularidades da situação concreta apresentada, decidiu o TJ/SP pela ocorrência de falha na prestação de serviços por parte da instituição financeira e pela não configuração de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, em consonância com o entendimento dominante sobre o tema nesta Corte Superior.

5. Assim, deve ser mantida a aplicação da Súmula 568/STJ.

II. Da Súmula 7/STJ

6. Ademais, como destacado na decisão agravada, alterar o decidido pelo TJ/SP no que tange à falha da prestação de serviço pela instituição financeira, tal como pretendido pela parte agravante, de fato, exige o reexame de fatos e provas, o que é vedado em recurso especial pela Súmula 7/STJ.

7. Frise-se que o STJ apenas toma os fatos conforme delineados pelo Tribunal de origem, de maneira que incursão nesta seara implicaria ofensa à referida Súmula.

8. Via de consequência, a incidência da Súmula 7 desta Corte acerca do tema que se supõe divergente, impede o conhecimento da insurgência veiculada pela alínea "c" do art. 105, III, da CF.

9. Não há, portanto, qualquer reparo a ser feito na decisão agravada.

DISPOSITIVO

Forte nessas razões, NEGO PROVIMENTO ao agravo interno.

Documento eletrônico VDA58275008 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): FÁTIMA NANCY ANDRIGHI Assinado em: 03/07/2026 10:58:27
Código de Controle do Documento: 564ae39e-a03b-4983-ab87-59e00d2af9f2

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO
TERCEIRA TURMA

AgInt no REsp 2.270.512 / SP

Número Registro: 2026/0140536-5 **PROCESSO ELETRÔNICO**

Número de Origem:
10007372920248260136

Sessão Virtual de 25/08/2026 a 31/08/2026

Relator do AgInt

Exma. Sra. Ministra NANCY ANDRIGHI

Presidente da Sessão

Exma. Sra. Ministra DANIELA TEIXEIRA

Subprocuradora-Geral da República

Exma. Sra. LINDÔRA MARIA ARAÚJO

Secretário

Bela. MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA

AUTUAÇÃO

RECORRENTE	: BANCO DO BRASIL SA
ADVOGADOS	: PAULO ROBERTO JOAQUIM DOS REIS - SP023134
	DANIEL DE SOUZA - SP150587
	LUIZ FELIPE PERRONE DOS REIS - SP253676
	DENISE LEONARDI DOS REIS - SP266766
	JULIO CESAR LOPES - MG201101
RECORRIDO	: TERESA CRISTINA VICENTE PIN BASSETTO
ADVOGADOS	: AFRANIO EMILIO RODRIGUES NEGRÃO - SP301499
	GIULLIANE JOVITTA BASSETO FITTIPALD - SP383288
INTERES.	: VISA DO BRASIL EMPREENDIMENTOS LTDA
ADVOGADA	: LUCIANA GOULART PENTEADO - SP167884

ASSUNTO : DIREITO DO CONSUMIDOR - CONTRATOS DE CONSUMO - BANCÁRIOS

AGRAVO INTERNO

AGRAVANTE	: BANCO DO BRASIL SA
ADVOGADOS	: PAULO ROBERTO JOAQUIM DOS REIS - SP023134

Documento eletrônico VDA59611854 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): SISTEMA JUSTIÇA - SERVIÇOS AUTOMÁTICOS, Assinado em: 01/09/2026 01:09:30
Código de Controle do Documento: 8b2ab708-a26a-4dc5-a365-8af26c765b81

DANIEL DE SOUZA - SP150587
LUIZ FELIPE PERRONE DOS REIS - SP253676
DENISE LEONARDI DOS REIS - SP266766
JULIO CESAR LOPES - MG201101
AGRAVADO : TERESA CRISTINA VICENTE PIN BASSETTO
ADVOGADOS : AFRANIO EMILIO RODRIGUES NEGRÃO - SP301499
GIULLIANE JOVITTA BASSETO FITTIPALD - SP383288
INTERES. : VISA DO BRASIL EMPREENDIMENTOS LTDA
ADVOGADA : LUCIANA GOULART PENTEADO - SP167884

TERMO

A TERCEIRA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 25/08/2026 a 31/08/2026, por unanimidade, decidiu negar provimento ao recurso, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora.

Os Srs. Ministros Humberto Martins, Ricardo Villas Bôas Cueva e Daniela Teixeira votaram com a Sra. Ministra Relatora. Presidiu o julgamento a Sra. Ministra Daniela Teixeira. Não participou do julgamento o Sr. Ministro Moura Ribeiro.

Brasília, 31 de agosto de 2026

Documento eletrônico VDA59611854 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): SISTEMA JUSTIÇA - SERVIÇOS AUTOMÁTICOS, Assinado em: 01/09/2026 01:09:30
Código de Controle do Documento: 8b2ab708-a26a-4dc5-a365-8af26c765b81