SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt no RECURSO ESPECIAL Nº 2271484 - SP (2026/0143324-6)

RELATOR	**:**	**MINISTRO ANTONIO CARLOS FERREIRA**
AGRAVANTE	:	EUNICE ANA PINHEIRO DA SILVA
ADVOGADOS	:	JOÃO VICTOR MARCUSSI BARBOSA - SP454865
		GUILHERME HENRIQUE DA SILVA QUEIROZ - SP454115
AGRAVADO	:	BANCO BRADESCO S/A
ADVOGADOS	:	GISALDO DO NASCIMENTO PEREIRA - DF008971
		FABIO CABRAL SILVA DE OLIVEIRA MONTEIRO - SP261844
		JOSE ADRIANO XAVIER DE SOUZA - DF039174
		STEFANY ELUAR PEIXOTO TAVARES - SP395144
AGRAVADO	:	Z1 INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA
ADVOGADO	:	GUILHERME KASCHNY BASTIAN - SP266795

EMENTA

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

I. Razões de decidir

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

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

3. "*A condição de consumidor idoso e hipervulnerável não autoriza, por si só, a responsabilização da instituição financeira por transações bancárias regularmente autorizadas pelo próprio correntista*" (AREsp n. 3.145.766/RJ,

Documento eletrônico VDA60249844 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): ANTONIO CARLOS FERREIRA Assinado em: 22/09/2026 16:38:35
Publicação no DJEN/CNJ de 24/09/2026. Código de Controle do Documento: 2b519638-49c5-47dc-9f45-b49156c7b2a4

relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 13/4/2026, DJEN de 22/4/2026).

II. Dispositivo

4. Agravo interno desprovido.

ACÓRDÃO

Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, acordam os Ministros da QUARTA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 15/09/2026 a 22/09/2026, por unanimidade, negar provimento ao recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

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

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

Brasília, 22 de setembro de 2026.

Ministro Antonio Carlos Ferreira
Relator

Documento eletrônico VDA60249844 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): ANTONIO CARLOS FERREIRA Assinado em: 22/09/2026 16:38:35
Publicação no DJEN/CNJ de 24/09/2026. Código de Controle do Documento: 2b519638-49c5-47dc-9f45-b49156c7b2a4

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt no RECURSO ESPECIAL Nº 2271484 - SP (2026/0143324-6)

RELATOR	**:**	**MINISTRO ANTONIO CARLOS FERREIRA**
AGRAVANTE	:	EUNICE ANA PINHEIRO DA SILVA
ADVOGADOS	:	JOÃO VICTOR MARCUSSI BARBOSA - SP454865
		GUILHERME HENRIQUE DA SILVA QUEIROZ - SP454115
AGRAVADO	:	BANCO BRADESCO S/A
ADVOGADOS	:	GISALDO DO NASCIMENTO PEREIRA - DF008971
		FABIO CABRAL SILVA DE OLIVEIRA MONTEIRO - SP261844
		JOSE ADRIANO XAVIER DE SOUZA - DF039174
		STEFANY ELUAR PEIXOTO TAVARES - SP395144
AGRAVADO	:	Z1 INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA
ADVOGADO	:	GUILHERME KASCHNY BASTIAN - SP266795

EMENTA

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

I. Razões de decidir

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

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

3. "*A condição de consumidor idoso e hipervulnerável não autoriza, por si só, a responsabilização da instituição financeira por transações bancárias regularmente autorizadas pelo próprio correntista*" (AREsp n. 3.145.766/RJ,

Documento eletrônico VDA59413752 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): ANTONIO CARLOS FERREIRA Assinado em: 26/08/2026 12:29:51
Código de Controle do Documento: 95f3abdc-a003-4ef1-8a42-6f1f9dc22016

relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 13/4/2026, DJEN de 22/4/2026).

II. Dispositivo

4. Agravo interno desprovido.

RELATÓRIO

Trata-se de agravo interno (fls. 380-399) interposto contra decisão desta relatoria que negou provimento ao recurso (fls. 372-376).

Em suas razões, a parte alega a inaplicabilidade das Súmulas n. 7 e 83 do STJ (fls. 386-394):

> O ponto controvertido é outro: definir se a autenticação sistêmica e a participação material da vítima bastam para caracterizar a excludente prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC, mesmo diante de uma fraude reconhecida e de uma sequência formada pela contratação de crédito e pela transferência quase integral do valor para terceiro. [...]
>
> O que se discute é se o dever de segurança pode ser juridicamente considerado integralmente cumprido apenas porque o sistema reconheceu senha e token, sem que se examine a relação entre a concessão do crédito e sua imediata saída para terceiro. [...]
>
> O erro está em extrair do precedente uma regra segundo a qual toda transação executada com credenciais legítimas constitui fortuito externo. A própria tese do REsp nº 2.238.532/SP condiciona o afastamento da Súmula 479 à inexistência de defeito do serviço bancário ou de violação dos sistemas de segurança. [...]
>
> Os arts. 3º e 4º do Estatuto da Pessoa Idosa não eliminam o dever de cautela do consumidor, mas impõem proteção qualificada contra situações de exploração e violência patrimonial. A sua incidência impede que a análise causal seja reduzida à afirmação de que uma pessoa civilmente capaz digitou senha.

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

A parte agravada apresentou impugnação (fls. 404-416 e 427-436).

É o relatório.

VOTO

A insurgência não merece acolhida.

Documento eletrônico VDA59413752 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): ANTONIO CARLOS FERREIRA Assinado em: 26/08/2026 12:29:51
Código de Controle do Documento: 95f3abdc-a003-4ef1-8a42-6f1f9dc22016

A parte não trouxe nenhum argumento capaz de afastar os termos da decisão agravada, motivo pelo qual deve ser mantida por seus próprios fundamentos (fls. 372-376):

> Trata-se de recurso especial fundamentado no art. 105, III, "a" e "c", da CF, interposto contra acórdão assim ementado (fls. 315-316):
>
> > APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO CUMULADA COM INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. DIREITO DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. SPOOFING TELEFÔNICO. EMPRÉSTIMO BANCÁRIO E TRANSFERÊNCIA VIA PIX REALIZADOS MEDIANTE FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIROS. CULPA EXCLUSIVA DA CONSUMIDORA CONFIGURADA. PESSOA IDOSA. CAPACIDADE CIVIL PLENA. VULNERABILIDADE NÃO ABSOLUTA. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS. OPERAÇÕES REALIZADAS COM OBSERVÂNCIA DOS PROTOCOLOS DE SEGURANÇA. UTILIZAÇÃO REGULAR DE SENHAS PESSOAIS E APLICATIVO BANCÁRIO OFICIAL. NEXO CAUSAL ROMPIDO. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE OBJETIVA. ART. 14, § 3º, II, CDC. SÚMULA 479/STJ. RECURSO DESPROVIDO. 1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras por danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias, consagrada na Súmula 479 do STJ, não é absoluta, podendo ser afastada quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor. 2. A condição de pessoa idosa, embora merecedora de proteção especial, não afasta a capacidade civil plena nem constitui presunção absoluta de vulnerabilidade que impeça a análise objetiva da conduta do consumidor nas operações bancárias. 3. Configura-se a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima quando esta, de forma voluntária e consciente, fornece dados bancários sigilosos e senhas pessoais a terceiros desconhecidos, mesmo no contexto do "golpe da falsa central de atendimento". 4. A inexistência de falha na prestação de serviços bancários resta demonstrada quando as operações questionadas são realizadas com observância rigorosa dos protocolos de segurança estabelecidos, mediante utilização de senhas pessoais e aplicativo bancário oficial. 5. O prolongado contato mantido pela consumidora com os fraudadores, incluindo chamadas de vídeo de duração significativa, evidencia conduta negligente que rompe o nexo causal entre eventual falha do serviço e o prejuízo experimentado. 6. A instituição de pagamento que atua como mera custodiante da conta bancária de destino, sem vínculo jurídico com a vítima ou participação na origem das operações fraudulentas, não pode ser responsabilizada pelos danos alegados. RECURSO DESPROVIDO.

> Em suas razões (fls. 329-345), a parte recorrente aponta dissídio jurisprudencial e violação dos seguintes dispositivos legais:
>
> (i) art. 14, §§ 1º e 3º, II, do CDC (fls. 334-335):
>
> > [...] ao desconsiderar que o dever de segurança integra o próprio núcleo da prestação de serviços bancários e que o risco de fraude constitui fortuito interno, e não excludente de responsabilidade. [...]
> >
> > Ao eximir a instituição financeira de responsabilidade, o acórdão recorrido contrariou frontalmente a norma federal e o entendimento pacificado desta Corte Superior, tratando como culpa exclusiva da

Documento eletrônico VDA59413752 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): ANTONIO CARLOS FERREIRA Assinado em: 26/08/2026 12:29:51
Código de Controle do Documento: 95f3abdc-a003-4ef1-8a42-6f1f9dc22016

vítima aquilo que decorre de risco previsível e administrável pela fornecedora do serviço.

(ii) art. 6º, 39 e 51 do CDC, pois (fl. 335):

> [...] ao atribuir culpa exclusiva à vítima, acabou por inverter a lógica protetiva do microssistema consumerista, transferindo para a consumidora o risco inerente à atividade bancária, justamente o risco que o ordenamento jurídico impõe que as instituições financeiras assumam, em razão da confiança pública e da posição de supremacia técnica que detêm.

(iii) arts. 3º e 4º da Lei n. 10.741/2003 (fls. 337-338):

> O STJ já reconheceu que o consumidor idoso é hipervulnerável e exige cautela diferenciada nas contratações bancárias digitais [...]
>
> A decisão desconsiderou que, em relações de consumo envolvendo consumidores de idade avançada, o dever de diligência do fornecedor é substancialmente ampliado, devendo a instituição financeira adotar procedimentos preventivos, transparentes e personalizados, compatíveis com a vulnerabilidade agravada do contratante.

(iv) arts. 421 e 422 do CC, pois (fls. 338-339):

> [...] a relação firmada entre a Recorrente e a instituição financeira Recorrida foi completamente viciada, pois a manifestação de vontade da consumidora foi obtida mediante erro substancial, induzido por terceiros que se passaram por prepostos do banco. Tal circunstância rompeu o nexo de confiança que fundamenta a validade e eficácia de qualquer contrato, tornando a avença materialmente inexistente.
>
> A decisão recorrida, contudo, limitou-se a considerar a existência formal da assinatura digital como suficiente para validar o negócio jurídico, sem examinar o contexto de induzimento fraudulento e a ausência de manifestação volitiva consciente da Recorrente.

Contrarrazões apresentadas (fls. 348-362).

O recurso foi admitido na origem.

É o relatório.

Decido.

A Corte local assim entendeu (fls. 322-324):

> O exame minucioso dos elementos probatórios carreados aos autos revela de modo irrefutável que a responsabilidade pelo prejuízo experimentado recai exclusivamente sobre a apelante, que procedeu de forma manifestamente imprudente e negligente, desprezando cautelas elementares que qualquer pessoa minimamente diligente observaria ao realizar operações financeiras. Os elementos constantes dos autos revelam que a Autora, de forma voluntária e consciente, franqueou o acesso aos seus dados bancários pessoais e senhas de segurança a terceiros desconhecidos, após receber ligação telefônica no âmbito do denominado "golpe da falsa central de atendimento".
>
> A análise pormenorizada dos fatos evidencia que a autora, por sua livre e espontânea vontade, seguiu orientações de pessoa completamente

Documento eletrônico VDA59413752 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): ANTONIO CARLOS FERREIRA Assinado em: 26/08/2026 12:29:51
Código de Controle do Documento: 95f3abdc-a003-4ef1-8a42-6f1f9dc22016

> desconhecida, conforme expressamente consignado no boletim de ocorrência por ela própria elaborado. Destaca-se que a Autora manteve prolongado contato com os fraudadores, incluindo duas chamadas de vídeo que duraram respectivamente 28 minutos e 1 hora e 24 minutos, período durante o qual não apenas forneceu suas credenciais de acesso, mas também seguiu ativamente as orientações fornecidas pelos criminosos para realizar as operações bancárias questionadas. [...]
>
> A documentação anexada pela instituição financeira comprova de forma irrefutável que todas as operações questionadas foram realizadas mediante acesso legítimo ao aplicativo bancário da Autora, utilizando-se suas senhas pessoais e dispositivos de autenticação, conforme demonstram os relatórios técnicos e logs de sistema apresentados.
>
> A responsabilidade objetiva da instituição financeira pressupõe necessariamente a existência de falha na prestação do serviço bancário, circunstância que não se verifica na espécie. [...]
>
> A excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima resta configurada quando esta, por sua conduta imprudente, negligente ou imperita, dá causa direta e determinante ao evento danoso, rompendo definitivamente o nexo causal entre eventual falha do serviço e o prejuízo experimentado.

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

Nesse sentido:

> AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. FRAUDE BANCÁRIA. ROUBO DE CELULAR. FORTUITO INTERNO. REEXAME DE MATÉRIA FÁTICA. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA Nº 7/STJ. ACÓRDÃO DE ACORDO COM A JURISPRUDÊNCIA DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA.
>
> 1. De acordo com a orientação emanada da Súmula nº 479/STJ, as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.
>
> 2. A responsabilidade da instituição financeira somente poderá ser afastada se comprovada a inexistência de defeito na prestação do serviço bancário ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, a teor do disposto no § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.
>
> 3. Na hipótese, para modificar a conclusão do acórdão recorrido, de que não houve falha na prestação dos serviços bancários, e, sim, culpa exclusiva do consumidor, seria indispensável reexaminar o contexto fático-probatório dos autos, o que é vedado na via recursal eleita, consoante os ditames da Súmula nº 7/STJ.
>
> 4. Agravo conhecido para não conhecer do recurso especial.
>
> (AREsp n. 3.041.125/RJ, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 1/6/2026, DJEN de 9/6/2026.)

Documento eletrônico VDA59413752 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): ANTONIO CARLOS FERREIRA Assinado em: 26/08/2026 12:29:51
Código de Controle do Documento: 95f3abdc-a003-4ef1-8a42-6f1f9dc22016

DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. FRAUDE BANCÁRIA POR ENGENHARIA SOCIAL COM TRANSAÇÕES VIA PIX. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE POR CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Recurso especial interposto contra acórdão em apelação cível, provido para reconhecer a ilicitude das operações e condenar o banco à restituição de valores, afastando dano moral.

2. A controvérsia diz respeito à ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com indenização por danos morais, em que a autora pleiteou declarar a ilicitude das transações via PIX, reconhecer a inexigibilidade das operações não autorizadas e condenar o banco à restituição dos valores, além de indenização por danos morais.

(...)

5. Há quatro questões em discussão: (i) saber se incide a excludente do art. 14, § 3º, I e II, do CDC por culpa exclusiva da vítima e/ou de terceiro; (ii) saber se os fatos revelam defeito na prestação de serviços ou fortuito externo que rompe o nexo causal; (iii) saber se é aplicável a Súmula n. 479 do STJ ao golpe da falsa central com uso de senha e dispositivos de segurança do consumidor; e (iv) saber se há divergência jurisprudencial quanto ao afastamento da responsabilidade do banco em transações realizadas com credenciais legítimas do correntista.

III. RAZÕES DE DECIDIR

7. Reconhece-se fortuito externo e culpa exclusiva da consumidora, que forneceu dados, seguiu orientações de terceiros e realizou pessoalmente as operações com senha e dispositivos habilitados, incidindo a excludente do art. 14, § 3º, I e II, do CDC.

8. Afasta-se a aplicação da Súmula n. 479 do STJ, por inexistir falha do sistema bancário, e confirma-se a orientação dos precedentes que atribuem ao consumidor o ônus de demonstrar negligência do banco quando as transações se dão com cartão/senha ou credenciais legítimas.

(...)

(REsp n. 2.238.532/SP, relator Ministro João Otávio de Noronha, Quarta Turma, julgado em 9/3/2026, DJEN de 12/3/2026.)

Incide a Súmula n. 83/STJ.

Modificar o entendimento do acórdão impugnado quanto à comprovação da culpa exclusiva da vítima demandaria reexame fático-probatório, providência não admitida no âmbito desta Corte, a teor da Súmula n. 7/STJ.

Ainda, quanto à vulnerabilidade da parte, a Corte local entendeu (fls. 323-324):

> Relevante observar que a condição etária da apelante, embora digna de consideração especial em determinadas circunstâncias, não afasta sua plena capacidade civil para a prática de atos da vida civil, incluindo operações bancárias e transferências financeiras. A pessoa idosa, nos termos do ordenamento jurídico brasileiro, mantém integralmente sua capacidade jurídica, não havendo presunção legal de incapacidade ou vulnerabilidade absoluta que impeça a análise objetiva de sua conduta. O fato de a autora ser pessoa idosa não constitui, por si só, escusa

Documento eletrônico VDA59413752 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): ANTONIO CARLOS FERREIRA Assinado em: 26/08/2026 12:29:51
Código de Controle do Documento: 95f3abdc-a003-4ef1-8a42-6f1f9dc22016

> para a negligência manifesta na guarda de dados pessoais sigilosos nem justifica a transferência integral do risco de sua própria conduta imprudente às instituições financeiras.
>
> O entendimento está em conformidade com o desta Corte, segundo o qual "*a condição de consumidor idoso e hipervulnerável não autoriza, por si só, a responsabilização da instituição financeira por transações bancárias regularmente autorizadas pelo próprio correntista*" (AREsp n. 3.145.766/RJ, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 13/4/2026, DJEN de 22/4/2026).
>
> Ante o exposto, NEGO PROVIMENTO ao recurso.
>
> Na forma do art. 85, § 11, do CPC/2015, MAJORO os honorários advocatícios em 20% (vinte por cento) do valor arbitrado, observando-se os limites dos §§ 2º e 3º do referido dispositivo.
>
> Estando a parte recorrente amparada pela gratuidade da justiça, aplique-se o previsto no art. 98, §§ 2º e 3º, do CPC.
>
> Publique-se e intimem-se.

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

No que diz respeito à responsabilidade civil, a Corte local assim se manifestou (fls. 322-324):

> O exame minucioso dos elementos probatórios carreados aos autos revela de modo irrefutável que a responsabilidade pelo prejuízo experimentado recai exclusivamente sobre a apelante, que procedeu de forma manifestamente imprudente e negligente, desprezando cautelas elementares que qualquer pessoa minimamente diligente observaria ao realizar operações financeiras. Os elementos constantes dos autos revelam que a Autora, de forma voluntária e consciente, franqueou o acesso aos seus dados bancários pessoais e senhas de segurança a terceiros desconhecidos, após receber ligação telefônica no âmbito do denominado "golpe da falsa central de atendimento".
>
> A análise pormenorizada dos fatos evidencia que a autora, por sua livre e espontânea vontade, seguiu orientações de pessoa completamente desconhecida, conforme expressamente consignado no boletim de ocorrência por ela própria elaborado. Destaca-se que a Autora manteve prolongado contato com os fraudadores, incluindo duas chamadas de vídeo que duraram respectivamente 28 minutos e 1 hora e 24 minutos, período durante o qual não apenas forneceu suas credenciais de acesso, mas também seguiu ativamente as orientações fornecidas pelos criminosos para realizar as operações bancárias questionadas. [...]
>
> A documentação anexada pela instituição financeira comprova de forma irrefutável que todas as operações questionadas foram realizadas mediante acesso legítimo ao aplicativo bancário da Autora, utilizando-se suas senhas pessoais e dispositivos de autenticação, conforme demonstram os relatórios técnicos e logs de sistema apresentados.

Documento eletrônico VDA59413752 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): ANTONIO CARLOS FERREIRA Assinado em: 26/08/2026 12:29:51
Código de Controle do Documento: 95f3abdc-a003-4ef1-8a42-6f1f9dc22016

> A responsabilidade objetiva da instituição financeira pressupõe necessariamente a existência de falha na prestação do serviço bancário, circunstância que não se verifica na espécie. [...]
>
> A excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima resta configurada quando esta, por sua conduta imprudente, negligente ou imperita, dá causa direta e determinante ao evento danoso, rompendo definitivamente o nexo causal entre eventual falha do serviço e o prejuízo experimentado.

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

Ainda, "*a condição de consumidor idoso e hipervulnerável não autoriza, por si só, a responsabilização da instituição financeira por transações bancárias regularmente autorizadas pelo próprio correntista*" (AREsp n. 3.145.766/RJ, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 13/4/2026, DJEN de 22/4/2026).

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

Diante do exposto, NEGO PROVIMENTO ao agravo interno.

É como voto.

Documento eletrônico VDA59413752 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): ANTONIO CARLOS FERREIRA Assinado em: 26/08/2026 12:29:51
Código de Controle do Documento: 95f3abdc-a003-4ef1-8a42-6f1f9dc22016

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO
QUARTA TURMA

AgInt no REsp 2.271.484 / SP

Número Registro: 2026/0143324-6 **PROCESSO ELETRÔNICO**

Número de Origem:
10057197020248260400

Sessão Virtual de 15/09/2026 a 22/09/2026

Relator do AgInt

Exmo. Sr. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA

Secretário

Dra. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

RECORRENTE	: EUNICE ANA PINHEIRO DA SILVA
ADVOGADOS	: JOÃO VICTOR MARCUSSI BARBOSA - SP454865
	GUILHERME HENRIQUE DA SILVA QUEIROZ - SP454115
RECORRIDO	: BANCO BRADESCO S/A
ADVOGADOS	: GISALDO DO NASCIMENTO PEREIRA - DF008971
	FABIO CABRAL SILVA DE OLIVEIRA MONTEIRO - SP261844
	JOSE ADRIANO XAVIER DE SOUZA - DF039174
	STEFANY ELUAR PEIXOTO TAVARES - SP395144
RECORRIDO	: Z1 INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA
ADVOGADO	: GUILHERME KASCHNY BASTIAN - SP266795

ASSUNTO : DIREITO DO CONSUMIDOR - CONTRATOS DE CONSUMO - BANCÁRIOS

AGRAVO INTERNO

AGRAVANTE	: EUNICE ANA PINHEIRO DA SILVA
ADVOGADOS	: JOÃO VICTOR MARCUSSI BARBOSA - SP454865
	GUILHERME HENRIQUE DA SILVA QUEIROZ - SP454115
AGRAVADO	: BANCO BRADESCO S/A
ADVOGADOS	: GISALDO DO NASCIMENTO PEREIRA - DF008971
	FABIO CABRAL SILVA DE OLIVEIRA MONTEIRO - SP261844

Documento eletrônico VDA60242119 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): SISTEMA JUSTIÇA - SERVIÇOS AUTOMÁTICOS, Assinado em: 22/09/2026 11:48:44
Código de Controle do Documento: dcbf0019-a0f2-426a-9e28-face50817669

JOSE ADRIANO XAVIER DE SOUZA - DF039174
STEFANY ELUAR PEIXOTO TAVARES - SP395144
AGRAVADO : Z1 INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA
ADVOGADO : GUILHERME KASCHNY BASTIAN - SP266795

TERMO

A QUARTA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 15/09/2026 a 22/09/2026, por unanimidade, decidiu negar provimento ao recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

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

Brasília, 22 de setembro de 2026

Documento eletrônico VDA60242119 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): SISTEMA JUSTIÇA - SERVIÇOS AUTOMÁTICOS, Assinado em: 22/09/2026 11:48:44
Código de Controle do Documento: dcbf0019-a0f2-426a-9e28-face50817669