SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt no RECURSO ESPECIAL Nº 2277343 - SP (2026/0202166-0)

RELATOR	**:**	**MINISTRO RAUL ARAÚJO**
AGRAVANTE	:	MARGARETE LOPES AGOSTINHO
ADVOGADO	:	IVAN GAIOLLI BERTI - SP122609
AGRAVADO	:	NU PAGAMENTOS S.A. - INSTITUICAO DE PAGAMENTO
ADVOGADO	:	ANTONIO DE MORAES DOURADO NETO - SP354990

EMENTA

PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. ALEGAÇÃO DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TRIBUNAL ESTADUAL CONCLUIU PELA CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIROS FRAUDADORES. RESPONSABILIDADE OBJETIVA AFASTADA. ACÓRDÃO ESTADUAL EM CONSONÂNCIA COM JURISPRUDÊNCIA DO STJ. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 83/STJ. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO.

1. "*A utilização de artifícios por terceiros no 'golpe da falsa central de atendimento' configura fortuito externo que rompe o nexo causal e afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira, sobretudo quando a fraude somente é comunicada após a concretização das transações, incidindo a Súmula n. 83 do STJ; a revisão do acórdão demandaria reexame de fatos e provas, o que esbarra na Súmula n. 7 do STJ*" (REsp 2.085.064/DF, Relator Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA, QUARTA TURMA, DJEN de 12/3/2026).

2. No caso, o Tribunal de Justiça, reformando sentença, concluiu pela inexistência de responsabilidade civil da instituição financeira, ora agravada, no denominado "*golpe da falsa central de atendimento"*, sob o fundamento, entre outros, de que "*houve culpa exclusiva da autora* [ora agravante] *e de terceiros fraudadores nos fatos narrados, e não da instituição de pagamento, até porque a atividade bancária seria inviabilizada se toda transação devesse ser confirmada de forma presencial ou por contato direto, além das metodologias de autenticação consistentes em biometria facial, envios de e-mail de confirmação, digitação de senha etc*".

3. Estando o acórdão recorrido em sintonia com a jurisprudência do STJ, o apelo nobre encontra óbice na Súmula 83/STJ, aplicável tanto pela alínea "a" como pela alínea "c" do permissivo constitucional.

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

Documento eletrônico VDA60481704 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RAUL ARAÚJO Assinado em: 30/09/2026 16:09:48
Publicação no DJEN/CNJ de 02/10/2026. Código de Controle do Documento: 61abd980-8583-45da-877f-9c915de5e660

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

Presidiu o julgamento a Sra. Ministra Maria Isabel Gallotti.

Brasília, 29 de setembro de 2026.

Ministro RAUL ARAÚJO
Relator

Documento eletrônico VDA60481704 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RAUL ARAÚJO Assinado em: 30/09/2026 16:09:48
Publicação no DJEN/CNJ de 02/10/2026. Código de Controle do Documento: 61abd980-8583-45da-877f-9c915de5e660

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt no RECURSO ESPECIAL Nº 2277343 - SP (2026/0202166-0)

RELATOR	**:**	**MINISTRO RAUL ARAÚJO**
AGRAVANTE	:	MARGARETE LOPES AGOSTINHO
ADVOGADO	:	IVAN GAIOLLI BERTI - SP122609
AGRAVADO	:	NU PAGAMENTOS S.A. - INSTITUICAO DE PAGAMENTO
ADVOGADO	:	ANTÔNIO DE MORAES DOURADO NETO - SP354990

EMENTA

PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. ALEGAÇÃO DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TRIBUNAL ESTADUAL CONCLUIU PELA CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIROS FRAUDADORES. RESPONSABILIDADE OBJETIVA AFASTADA. ACÓRDÃO ESTADUAL EM CONSONÂNCIA COM JURISPRUDÊNCIA DO STJ. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 83/STJ. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO.

1. "*A utilização de artifícios por terceiros no 'golpe da falsa central de atendimento' configura fortuito externo que rompe o nexo causal e afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira, sobretudo quando a fraude somente é comunicada após a concretização das transações, incidindo a Súmula n. 83 do STJ; a revisão do acórdão demandaria reexame de fatos e provas, o que esbarra na Súmula n. 7 do STJ*" (REsp 2.085.064/DF, Relator Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA, QUARTA TURMA, DJEN de 12/3/2026).

2. No caso, o Tribunal de Justiça, reformando sentença, concluiu pela inexistência de responsabilidade civil da instituição financeira, ora agravada, no denominado "*golpe da falsa central de atendimento*", sob o fundamento, entre outros, de que "*houve culpa exclusiva da autora* [ora agravante] *e de terceiros fraudadores nos fatos narrados, e não da instituição de pagamento, até porque a atividade bancária seria inviabilizada se toda transação devesse ser confirmada de forma presencial ou por contato direto, além das metodologias de autenticação consistentes em biometria facial, envios de e-mail de confirmação, digitação de senha etc*".

3. Estando o acórdão recorrido em sintonia com a jurisprudência do STJ, o apelo nobre encontra óbice na Súmula 83/STJ, aplicável tanto pela alínea "a" como pela alínea "c" do permissivo constitucional.

4. Agravo interno desprovido.

RELATÓRIO

Trata-se de agravo interno (fls. 488-498) interposto por **MARGARETE LOPES AGOSTINHO**, contra decisão (fls. 477-484), desta relatoria, que negou provimento ao recurso especial, sob os seguintes fundamentos:

Documento eletrônico VDA60164154 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RAUL ARAÚJO Assinado em: 21/09/2026 11:22:43
Código de Controle do Documento: bb79675b-8ea4-4dd0-9346-322a69fb2140

a) rejeitada a alegada ofensa aos arts. 6º, VIII, e 14, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor (CDC); ao art. 927, parágrafo único, do Código Civil; e ao art. 373, II, do CPC/2015, pois o entendimento do eg. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (TJ-SP) corrobora a jurisprudência do STJ; e

b) estando o acórdão recorrido em sintonia com a jurisprudência do STJ, o apelo nobre encontra óbice na Súmula 83/STF, aplicável tanto ao recurso especial pela alínea "a" como pela alínea "c" do permissivo constitucional.

Nas razões do agravo interno, MARGARETE LOPES AGOSTINHO afirma que o recurso especial não esbarra na Súmula 7/STJ, pois o recurso especial "*não exige a revisão de qualquer prova, mas sim a aplicação das teses jurídicas da responsabilidade objetiva, do risco da atividade, da teoria da aparência e do dever de segurança, todas matérias de direito e amplamente debatidas nesta Corte"* (fl. 492 - destaques no original).

Aduz, também, que o "*'golpe da falsa central' é um exemplo clássico de fortuito interno. Trata-se de um risco inerente à atividade bancária na era digital. Os fraudadores utilizam técnicas de engenharia social que exploram a confiança que os consumidores depositam nas instituições financeiras. Ao se apresentarem com a marca, a linguagem e o conhecimento de dados do cliente, criam uma aparência de legitimidade que induz a vítima a erro"* (fl. 493).

Assevera, ainda, que a "*permissividade do Agravado diante de movimentações tão evidentemente suspeitas configura uma grave falha na prestação do serviço, que contribuiu de forma decisiva para a ocorrência e a extensão do dano. Ignorar essa falha e atribuir a culpa exclusivamente à consumidora, que já se encontrava em situação de vulnerabilidade, é subverter a lógica protetiva do CDC e a repartição de riscos imposta pela legislação*" (fls. 497-498).

Ao final, pleiteia a reconsideração da decisão agravada ou, se mantida, seja o recurso levado a julgamento perante a eg. Quarta Turma.

Intimada, NU PAGAMENTOS S.A. - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO apresentou contrarrazões (fls. 503-509) pugnando pelo desprovimento do recurso.

É o relatório.

VOTO

O agravo interno não merece prosperar, na medida em que não foram apresentados argumentos jurídicos aptos a ensejar a modificação da decisão agravada.

No apelo nobre (fls. 389-401) ao qual se pretende trânsito, MARGARETE LOPES AGOSTINHO indica, além de dissenso pretoriano, afronta aos arts. 6º, VIII, e 14, § 1º, do CDC; ao art. 927, parágrafo único, do Código Civil; e ao art. 373, II, do CPC/2015, sob os seguintes argumentos:

I) Há responsabilidade objetiva da instituição financeira por fraudes ocorridas no âmbito de operações bancárias, caracterizadas como fortuito interno, de modo que o acórdão recorrido afasta indevidamente essa responsabilidade ao imputar culpa exclusiva à consumidora (fls. 393-396).

Documento eletrônico VDA60164154 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RAUL ARAÚJO Assinado em: 21/09/2026 11:22:43
Código de Controle do Documento: bb79675b-8ea4-4dd0-9346-322a69fb2140

II) Houve aplicação inadequada das excludentes de responsabilidade ao se reconhecer culpa exclusiva da vítima ou de terceiro em hipóteses de fraude bancária inseridas no risco da atividade, o que não afasta o dever de reparar (fls. 398-401).

III) Há violação ao direito de inversão do ônus da prova, porque, diante da hipossuficiência técnica da consumidora e da verossimilhança das alegações, competia à instituição demonstrar, com provas técnicas, a regularidade dos sistemas e das autenticações (fls. 400-404).

IV) Há interpretação divergente em relação à tese consolidada sobre responsabilidade por fortuito interno em fraudes bancárias, o que evidencia dissídio jurisprudencial a exigir correção pela instância especial (fls. 404-405).

V) Houve afastamento indevido do nexo causal ao ignorar que a omissão em adotar medidas eficazes de segurança e monitoramento de operações atípicas contribui diretamente para a ocorrência do dano (fls. 408-409).

VI) Há negativa de aplicação integral do regime consumerista e dos princípios de proteção ao consumidor, ao reconhecer formalmente a relação de consumo e, simultaneamente, aplicar um regime de responsabilidade incompatível, esvaziando a efetividade da tutela (fls. 405-407).

Por sua vez, o eg. TJ-SP, reformando sentença, **concluiu pela inexistência de responsabilidade civil da instituição financeira**, ora agravada, no denominado "*golpe da falsa central de atendimento"*, sob o fundamento, entre outros, de que "***houve culpa exclusiva da autora*** **[ora agravante]** ***e de terceiros fraudadores nos fatos narrados****, e não da instituição de pagamento, até porque a atividade bancária seria inviabilizada se toda transação devesse ser confirmada de forma presencial ou por contato direto, além das metodologias de autenticação consistentes em biometria facial, envios de e-mail de confirmação, digitação de senha etc*". É o que se infere da leitura do seguinte trecho do v. acórdão estadual (fls. 382-386):

> *"Como se verifica da inicial, a requerente relata que, em 05/02/2024, recebeu telefonema da "Central de Segurança" da requerida, ocasião em que foi informada de que estavam sob análise transações financeiras realizadas com seu cartão de crédito, referentes à compra de aparelho celular e à contratação de empréstimo, as quais negou ter realizado.*
>
> *Aduz que, no mesmo dia, no período da tarde, recebeu nova ligação, pela qual foi comunicada de que teria sido alvo de hackers que teriam conseguido clonar seus dados. Foi-lhe dito que seria necessário acessar, com urgência, o aplicativo da instituição para proceder às supostas alterações necessárias à restauração da segurança de suas informações. Narra que foi então auxiliada por terceiro, por meio do número +55 (11) 98703-9175, que apresentava a identificação "~nubank" (fl. 27), o qual a orientou inclusive a desativar e ativar a leitura facial no aplicativo.*
>
> *Informa que, em 09/02/2024, recebeu nova ligação, por meio da qual foi comunicada de que teriam sido ressarcidos R$ 3.900,00 indevidamente debitados na fatura de seu cartão de crédito. No entanto, foi orientada de que tal valor precisaria ser estornado em outro banco, motivo pelo qual forneceu os dados da conta poupança que mantém junto à Caixa Econômica Federal.*
>
> *Nos dias seguintes ao contato, tomou ciência de que nada havia sido creditado na referida conta e de que fora vítima de saque, via PIX, no valor existente na poupança, qual seja, R$ 1.836,13 (fl. 28).*

Documento eletrônico VDA60164154 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RAUL ARAÚJO Assinado em: 21/09/2026 11:22:43
Código de Controle do Documento: bb79675b-8ea4-4dd0-9346-322a69fb2140

Desorientada, alega ter contatado a instituição de pagamento ré pelo número 4020-0183, ocasião em que teria sido informada de que, aparentemente, estava sendo vítima de fraude, vindo posteriormente a identificar operações fraudulentas realizadas em 5, 6 e 9 de fevereiro de 2024, nos valores de R$3.900,00, R$ 908,96 e R$ 543,25, respectivamente (fl. 7).

Por fim, afirma ter tentado solucionar administrativamente a questão com a requerida, sem êxito, recebendo a resposta de que não seria possível realizar o ressarcimento dos valores porque a conta de destino já não possuía saldo (fls. 35/36).

Diante disso, ajuizou a presente demanda para reativar o cartão de crédito, ver declaradas inexigíveis as transferências realizadas com o plástico, obter o ressarcimento do valor subtraído de sua conta poupança junto à Caixa Econômica Federal, bem como a condenação da requerida ao pagamento de indenização por danos morais.

A questão dos autos, desse modo, cinge-se à análise da responsabilidade da instituição de pagamento ré pela fraude sofrida pela autora, decorrente do chamado "golpe da falsa central de atendimento", à luz das circunstâncias do caso concreto.

Inicialmente, cabe reconhecer que a hipótese tratada nestes autos consiste em evidente relação consumo, pois a parte autora é destinatária final e econômica dos serviços prestados pela instituição de pagamento, ora fornecedora dos serviços, incidindo a Súmula 297 do C. Superior Tribunal de Justiça.

No caso em exame, contudo, a instituição requerida se desincumbiu suficientemente do ônus de comprovar a inocorrência de falha na prestação do serviço, inexistindo fortuito interno a ensejar a sua responsabilização.

Por mais lamentável que seja o fato ocorrido com a autora, observa-se que houve descuido inescusável de sua parte, pois, ao receber ligações de número desconhecido, em diferentes dias, veio a acreditar, sem adotar outras cautelas, que falava com funcionário da instituição de pagamento, tendo seguido as instruções recebidas, o que culminou no sucesso da empreitada criminosa.

Por certo, é dever da instituição financeira prover a segurança e serviços adequados aos seus clientes. Dentre os deveres de segurança, se encontra aquele de evitar ou minimizar desfalques aos seus consumidores em razão de fraudes perpetradas por terceiros, sendo um vetor o perfil de transações do correntista. Entretanto, para que as transações se configurem como fora do perfil não basta que elas sejam inéditas em relação ao correntista ou que apenas sejam realizadas de forma não usual ou em valores simplesmente maiores do que se costuma transacionar; é necessária uma excepcionalidade capaz de chamar a atenção dos setores responsáveis, tais como várias movimentações em valores notoriamente exorbitantes em relação ao regularmente realizado e em curtíssimo período ou a obtenção de diversas modalidades de crédito de forma concomitante.

O que se observa no caso dos autos, todavia, é que houve a realização de três transações, em dias distintos, para pessoas diversas e em valores que não podem ser considerados exorbitantes (fls. 108/109 e 111), especialmente por estarem dentro do limite do cartão de crédito da autora (R$7.750,00 fl. 140).

Além disso, a instituição de pagamento demonstrou que há apenas um dispositivo habilitado para acessar a conta da requerente e que, nos dias das transações, foram realizadas autenticações por biometria facial (fls. 143/146 e 161/164).

A apelada, por sua vez, não negou ter seguido as orientações do golpista, que a auxiliou "desativando e ativando novamente a leitura facial no aplicativo" (fl. 4), tendo, inclusive, juntado documentos que evidenciam que, enquanto as operações ocorriam, a requerida lhe enviava e-mails com códigos de acesso necessários para entrar no aplicativo com segurança e confirmações de identidade (fls. 55/60 e 61/64). Tais elementos indicam que a autora, embora ludibriada, contribuiu para a consumação do golpe, sem que fosse necessária qualquer invasão de seu dispositivo celular. Não

Documento eletrônico VDA60164154 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RAUL ARAÚJO Assinado em: 21/09/2026 11:22:43
Código de Controle do Documento: bb79675b-8ea4-4dd0-9346-322a69fb2140

obstante, verifica-se que a requerida reduziu o prejuízo da consumidora ao bloquear outras duas transferências que ela tentou realizar aos golpistas, e que após ser contatada acionou o Mecanismo Especial de Devolução (MED) do Banco Central, sem êxito, em razão da inexistência de valores na conta de destino (fls. 148/150).

Não bastasse, não há nos autos qualquer indício de vazamento de dados pessoais da requerente que possa ser imputado à instituição de pagamento ré tampouco informação sobre quais dados teriam sido expostos.

Convém regis trar, ainda, que a transação de R$1.836,13 (fl. 28) foi realizada a partir da conta que a autora mantém junto à Caixa Econômica Federal, não sendo possível atribuir à instituição de pagamento ré responsabilidade por eventual falha na prestação de serviços de outra instituição, sobretudo diante da ausência de qualquer elemento nos autos que permita estabelecer nexo de causalidade entre eventual falha da ré e a referida transação.

Depreende-se, dessa forma, que houve culpa exclusiva da autora e de terceiros fraudadores nos fatos narrados, e não da instituição de pagamento, até porque a atividade bancária seria inviabilizada se toda transação devesse ser confirmada de forma presencial ou por contato direto, além das metodologias de autenticação consistentes em biometria facial, envios de e-mail de confirmação, digitação de senha etc.

Salienta-se que, para que se configure a responsabilidade objetiva das instituições financeiras, é necessário que haja comprovação de conduta, do dano e do nexo causal entre a conduta e o dano. No entanto, nenhuma conduta da instituição de pagamento ré, comissiva ou omissiva, possui nexo de causalidade com os danos sofridos pela autora, decorrentes exclusivamente de conduta de terceiros fraudadores e de sua própria falta de zelo, razão pela qual é de rigor o decreto de improcedência.

Por fim, ***embora a recorrida alegue que a ré teria cumprido a obrigação de fazer, reconhecendo a falha na prestação dos serviços e a responsabilidade pelos danos causados (fls. 374/375), esclarece-se que a documentação apresentada pela instituição apenas comprova a reativação do cartão de crédito, não o ressarcimento das transações impugnadas ou o pagamento da indenização por danos morais. Com efeito, os valores indicados como estornos e ajustes são incompatíveis com os montantes das operações contestadas, não sendo possível afirmar que correspondem ao ressarcimento determinado na r. sentença, além de ainda constarem valores a pagar (fls. 256/269).***

Ante o exposto, dou provimento ao recurso para julgar a ação improcedente." (g. n.)

Em que pese a argumentação trazida no agravo interno, deve ser rejeitada a suscitada ofensa aos arts. 6º, VIII, e 14, § 1º, do CDC, ao art. 927, parágrafo único, do Código Civil e ao art. 373, II, do CPC/2015, haja vista que o entendimento ora transcrito está em consonância com a jurisprudência desta eg. Corte, como se infere da leitura dos julgados já homenageados na decisão monocrática:

"DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RESPONSABILIDADE CIVIL EM FRAUDE BANCÁRIA COM "FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". RECURSO ESPECIAL NÃO CONHECIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Recurso especial interposto contra acórdão proferido em apelação cível do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, que reformou a sentença para julgar improcedentes os pedidos.

2. A controvérsia diz respeito à ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais, envolvendo

Documento eletrônico VDA60164154 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RAUL ARAÚJO Assinado em: 21/09/2026 11:22:43
Código de Controle do Documento: bb79675b-8ea4-4dd0-9346-322a69fb2140

diversas transações realizadas após ligação de suposta central de atendimento, com alegação de falha na segurança bancária.

3. Na sentença, o Juízo de primeiro grau confirmou a tutela de urgência, julgou parcialmente procedentes os pedidos de cessação de cobranças, restituições e indenização, e condenou o réu em custas e honorários fixados em 10% sobre o valor da condenação.

4. A Corte de origem reformou a sentença para julgar improcedentes os pedidos, reconhecendo culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, afastando o nexo causal e a aplicação da Súmula n. 479 do STJ.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

5. Há nove questões em discussão: (i) saber se as operações bancárias estão submetidas ao CDC e se houve indevida aplicação de excludentes de responsabilidade sem exame do dever de segurança (Lei n. 8.078/1990, art. 3º, § 2º); (ii) saber se o serviço bancário foi defeituoso e se o banco não comprovou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro diante de movimentações atípicas (Lei n. 8.078/1990, art. 14, caput, §§ 1º, 3º, II); (iii) saber se a hipervulnerabilidade do idoso impõe dever de proteção reforçado (Lei n. 10.741/2003, arts. 4º, caput, e 20); (iv) saber se há nulidade por ausência de fundamentação adequada (CF, art. 93, IX); (v) saber se houve inovação recursal e juntada extemporânea de documentos, com preclusão e violação do contraditório (CPC, arts. 1.014, 342, 434);

(vi) saber se incide a Súmula n. 297 do STJ; (vii) saber se incide a Súmula n. 479 do STJ; (viii) saber se a Resolução BCB n. 1/2020 e o MED impõem controles adicionais; e (ix) saber se há divergência jurisprudencial com precedentes do STJ.

III. RAZÕES DE DECIDIR

6. A utilização de artifícios por terceiros no "golpe da falsa central de atendimento" configura fortuito externo que rompe o nexo causal e afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira, sobretudo quando a fraude somente é comunicada após a concretização das transações, incidindo a Súmula n. 83 do STJ; a revisão do acórdão demandaria reexame de fatos e provas, o que esbarra na Súmula n. 7 do STJ.

7. As teses relativas à proteção do idoso (Lei n. 10.741/2003, arts. 4º e 20) não foram prequestionadas; incidem, por analogia, a Súmula n. 282 do STF e, especificamente, a Súmula n. 211 do STJ; ausente alegação de violação do art. 1.022 do CPC, não há prequestionamento ficto.

8. Não há violação do art. 489, § 1º, IV, do CPC, pois a negativa de prestação jurisdicional pressupõe questão relevante oportunamente suscitada em embargos de declaração opostos na origem, o que não ocorreu.

9. A juntada de documentos no recurso visou comprovar cumprimento de tutela de urgência e não influenciou o julgamento do mérito, não havendo prejuízo.

10. Não cabe recurso especial por suposta ofensa a enunciado de súmula, resolução do Banco Central ou tese repetitiva, por não se enquadrarem como lei federal; incide, por analogia, a Súmula n. 518 do STJ.

IV. DISPOSITIVO E TESE

11. Recurso especial não conhecido.

Tese de julgamento: "1. Incide a Súmula n. 7 do STJ, pois a pretensão demanda reexame do acervo fático-probatório para afastar a conclusão de fortuito externo e romper o nexo causal. 2. Aplica-se a Súmula n. 211 do STJ, por ausência de prequestionamento, e, por analogia, a Súmula n. 282 do STF, sendo inaplicável o prequestionamento ficto por falta de alegação de violação ao art. 1.022 do CPC. ***3. Não se aplica a Súmula n. 479 do STJ quando as transações são realizadas com senha pessoal e há participação do consumidor, sem prova de falha do serviço****. 4. Aplica-se, por analogia, a Súmula n. 518 do STJ, sendo inviável discutir, em recurso especial, violação a súmulas, resoluções ou teses repetitivas".*

Dispositivos relevantes citados: Lei n. 8.078/1990, arts. 3º, § 2º, 14, caput, §§ 1º, 3º, II; Lei n. 10.741/2003, arts. 4º, caput, 20;CF, arts. 105, III, a, 93, IX; CPC, arts. 1.014, 342, 434, 1.022, 1.025, 85, § 11, 489, § 1º, IV.

Documento eletrônico VDA60164154 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RAUL ARAÚJO Assinado em: 21/09/2026 11:22:43
Código de Controle do Documento: bb79675b-8ea4-4dd0-9346-322a69fb2140

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas n. 7, 211, 479, 518; STF, Súmula n. 282; STJ, REsp n. 2.215.907/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 1/9/2025."
(REsp n. 2.085.064/DF, relator **MINISTRO JOÃO OTÁVIO DE NORONHA**, Quarta Turma, julgado em 9/3/2026, DJEN de 12/3/2026 - g. n.)

"DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA E FORTUITO EXTERNO. HONORÁRIOS SUCUMBENCIAIS POR EQUIDADE. RECURSO ESPECIAL NÃO CONHECIDO.
I. CASO EM EXAME
1. Recurso especial interposto contra acórdão proferido em apelação cível que conheceu dos recursos: deu parcial provimento ao do réu e negou provimento ao da autora.
2. A controvérsia é sobre ação declaratória de nulidade de negócio jurídico c/ c reparação de danos morais em que se discute fraude em empréstimo consignado e transferências via PIX.
3. Na sentença, o Juízo de primeiro grau julgou parcialmente procedentes os pedidos, declarou a nulidade do empréstimo, determinou devoluções e abstenção de descontos, atribuiu ao réu o prejuízo de R$ 20.000,00, não recuperados, e fixou honorários por equidade.
4. A Corte de origem reformou parcialmente a sentença, manteve a nulidade e as devoluções, condenou a autora a restituir R$ 20.000,00, determinou exclusão do nome da plataforma Serasa, redistribuiu a sucumbência em 50% e fixou honorários em R$ 2.000,00.
II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO
5. Há cinco questões em discussão: (i) saber se houve violação do art. 14, caput e § 1º, do CDC em decorrência do afastamento indevido da responsabilidade objetiva e do dever de segurança nas operações bancárias; (ii) saber se incide a Súmula n. 479 do STJ quanto ao fortuito interno relativo a fraudes no âmbito de operações bancárias; (iii) saber se os honorários sucumbenciais devem observar o art. 85, § 2º, do CPC; (iv) saber se é indevida a avaliação por equidade (art. 85, § 8º, do CPC); e (v) saber se há divergência jurisprudencial em relação ao Tema n. 466 do STJ e ao REsp n. 2.052.228/DF.
III. RAZÕES DE DECIDIR
6. Afastada a responsabilidade objetiva do banco por fortuito externo em golpe da falsa central, com rompimento do nexo causal quando o consumidor fornece dados e não comunica a fraude antes de sua consumação. Aplica-se ao caso a Súmula n. 83 do STJ à luz do julgado no REsp n. 2.215.907/SP.
7. Reconhecida culpa exclusiva da vítima pelas transações atípicas, a revisão da conclusão demandaria reexame de fatos e provas, obstado pela Súmula n. 7 do STJ.
8. Não cabe recurso especial por alegada ofensa a enunciado de súmula ou tese repetitiva, por não se enquadrarem no conceito de lei federal, incidindo na espécie a Súmula n. 518 do STJ.
9. Quanto aos honorários, o acórdão observou a ordem legal do art. 85, § 2º, do CPC e aplicou a equidade (art. 85, § 8º) diante do conteúdo predominantemente declaratório, em conformidade com o Tema n. 1.076 do STJ, atraindo a aplicação da Súmula n. 83 do STJ.
IV. DISPOSITIVO E TESE
10. Recurso especial não conhecido.
Tese de julgamento: "1. Aplica-se a Súmula n. 83 do STJ para manter acórdão que afasta a responsabilidade objetiva do banco em fraude caracterizada como fortuito externo, com rompimento do nexo causal.
2. A Súmula n. 7 do STJ obsta o reexame do conjunto fático-probatório quanto à culpa exclusiva da vítima. 3. Não se conhece de recurso especial por

Documento eletrônico VDA60164154 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RAUL ARAÚJO Assinado em: 21/09/2026 11:22:43
Código de Controle do Documento: bb79675b-8ea4-4dd0-9346-322a69fb2140

alegada ofensa a enunciado de súmula ou tese repetitiva, aplicando-se à hipótese a Súmula n. 518 do STJ.
4. Aplica-se a Súmula n. 83 do STJ quando os honorários são corretamente fixados por equidade, à luz do art. 85, § 8º, do CPC e do Tema n. 1.076 do STJ".
Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, caput e §§ 1º e § 3º; CPC, arts. 85, §§ 2º, 8º e 11, e 1.029, § 1º; Constituição Federal, art. 105, III, a.
Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas n. 83, 7 e 518; STF, Súmulas n. 283 e 284; STJ, REsp n. 2.215.907/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 1º/9/2025;
STJ, AgInt no REsp n. 2.015.216/SP, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 18/8/2025; STJ, REsp n. 1.850.512/SP, relator Ministro Og Fernandes, Corte Especial, julgado em 16/3/2022."
(REsp n. 2.160.925/DF, relator **MINISTRO JOÃO OTÁVIO DE NORONHA**, Quarta Turma, julgado em 22/4/2026, DJEN de 27/4/2026 - g. n.)

Nesse contexto, estando o v. acórdão recorrido em sintonia com a jurisprudência desta eg. Corte, o apelo nobre encontra óbice na Súmula 83/STJ, aplicável tanto pela alínea *"a"* como pela alínea *"c"* do permissivo constitucional. Nesse sentido, os seguintes julgados somam-se àqueles já destacados na decisão singular:

"PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO EM AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. PROTESTO JUDICIAL INTERRUPTIVO DE PRESCRIÇÃO. NATUREZA DE JURISDIÇÃO VOLUNTÁRIA. AUSÊNCIA DE OMISSÃO NO ACÓRDÃO DO TRIBUNAL DE ORIGEM. DEFERIMENTO DE PROTESTO JUDICIAL NÃO CONTÉM JUÍZO MERITÓRIO SOBRE A OBRIGAÇÃO. A CORTE A QUO DECIDIU DE ACORDO COM A JURISPRUDÊNCIA CONSOLIDADA DO STJ. INCIDÊNCIA DA SÚMULA N. 83/STJ.
(...)
3. Indubitável a incidência, no caso, da Súmula n. 83 do STJ, in verbis: "Não se conhece do recurso especial pela divergência, quando a orientação do tribunal se firmou no mesmo sentido da decisão recorrida", à qual se aplicam as hipóteses das alíneas "a" e "c" do art. 105, inciso III, da Constituição Federal.
Agravo interno improvido."
(AgInt no AREsp n. 2.089.161/RJ, relator **MINISTRO HUMBERTO MARTINS**, Terceira Turma, julgado em 8/4/2024, DJe de 12/4/2024 - g. n.)

"AGRAVO INTERNO NO AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL - AÇÃO DE RESCISÃO CONTRATUAL - DECISÃO MONOCRÁTICA QUE NEGOU PROVIMENTO AO RECLAMO. INSURGÊNCIA RECURSAL DA DEMANDADA.
(...)
2. Segundo a orientação jurisprudencial firmada por este Superior Tribunal de Justiça, a Súmula 83 do STJ é aplicável ao recurso especial tanto pela alínea "a" como pela alínea "c" do permissivo constitucional.
3. Agravo interno desprovido."
(AgInt no AgInt no AREsp n. 2.257.915/CE, relator **MINISTRO MARCO BUZZI,** Quarta Turma, julgado em 14/8/2023, DJe de 17/8/2023 - g. n.)

"AGRAVO INTERNO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL. CONTRATO DE ALUGUEL DE COFRE. ROUBO. CLÁUSULA LIMITATIVA DE USO. VALIDADE. PRECEDENTES DO STJ.
(...)
2. O óbice da Súmula n. 83 do STJ é aplicável aos recursos especiais tanto fundados na alínea a quanto na alínea c do permissivo constitucional.

Documento eletrônico VDA60164154 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RAUL ARAÚJO Assinado em: 21/09/2026 11:22:43
Código de Controle do Documento: bb79675b-8ea4-4dd0-9346-322a69fb2140

3. Agravo interno desprovido."
(AgInt no REsp n. 1.746.238/SP, relator **MINISTRO JOÃO OTÁVIO DE NORONHA**, Quarta Turma, julgado em 29/4/2024, DJe de 2/5/2024 - g. n.)

"AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AGRAVO DE INSTRUMENTO. OMISSÃO, CARÊNCIA DE FUNDAMENTAÇÃO OU CONTRADIÇÃO INEXISTENTES. JULGADO DEVIDAMENTE JUSTIFICADO. CIÊNCIA INEQUÍVOCA DO TEOR DA DECISÃO AGRAVADA. INÍCIO DO TRANSCURSO DO PRAZO RECURSAL. SÚMULA 7/STJ. JULGADO EM HARMONIA COM A JURISPRUDÊNCIA DESTA CORTE SUPERIOR. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO.
(...)
4. Nos termos da a orientação jurisprudencial desta Corte Superior, "a Súmula 83 do STJ é aplicável ao recurso especial tanto pela alínea 'a' como pela alínea 'c' do permissivo constitucional" (AgInt no REsp n. 2.006.334/PB, relatora Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, julgado em 13/3/2023, DJe de 16/3/2023).
5. Agravo interno desprovido."
(AgInt no AREsp n. 2.001.227/SP, relator **MINISTRO MARCO AURÉLIO BELLIZZE**, Terceira Turma, julgado em 22/5/2023, DJe de 24/5/2023 - g. n.)

Com essas considerações, conclui-se que o apelo não merece prosperar.

Ante o exposto, nego provimento ao agravo interno.

É como voto.

Documento eletrônico VDA60164154 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RAUL ARAÚJO Assinado em: 21/09/2026 11:22:43
Código de Controle do Documento: bb79675b-8ea4-4dd0-9346-322a69fb2140

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO
QUARTA TURMA

AgInt no REsp 2.277.343 / SP

Número Registro: 2026/0202166-0 **PROCESSO ELETRÔNICO**

Número de Origem:
10037674920248260176

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

Relator do AgInt

Exmo. Sr. Ministro RAUL ARAÚJO

Presidente da Sessão

Exma. Sra. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI

Secretário

Dra. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : MARGARETE LOPES AGOSTINHO
ADVOGADO : IVAN GAIOLLI BERTI - SP122609
RECORRIDO : NU PAGAMENTOS S.A. - INSTITUICAO DE PAGAMENTO
ADVOGADO : ANTONIO DE MORAES DOURADO NETO - SP354990

ASSUNTO : DIREITO DO CONSUMIDOR - CONTRATOS DE CONSUMO - BANCÁRIOS

AGRAVO INTERNO

AGRAVANTE : MARGARETE LOPES AGOSTINHO
ADVOGADO : IVAN GAIOLLI BERTI - SP122609
AGRAVADO : NU PAGAMENTOS S.A. - INSTITUICAO DE PAGAMENTO
ADVOGADO : ANTONIO DE MORAES DOURADO NETO - SP354990

TERMO

A QUARTA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 22/09/2026 a 29/09/2026, por unanimidade, decidiu negar provimento ao recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

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

Documento eletrônico VDA60448697 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): SISTEMA JUSTIÇA - SERVIÇOS AUTOMÁTICOS, Assinado em: 29/09/2026 11:41:55
Código de Controle do Documento: 254303b4-4d8a-4a72-b8e7-74cf87df40bd

Brasília, 29 de setembro de 2026

Documento eletrônico VDA60448697 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): SISTEMA JUSTIÇA - SERVIÇOS AUTOMÁTICOS, Assinado em: 29/09/2026 11:41:55
Código de Controle do Documento: 254303b4-4d8a-4a72-b8e7-74cf87df40bd