SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt no RECURSO ESPECIAL Nº 2280704 - RS (2026/0246760-2)

RELATOR	**:**	**MINISTRO RAUL ARAÚJO**
AGRAVANTE	:	ANA LUIZA COIRO MORAES
ADVOGADOS	:	JOÃO LÚCIO DA COSTA - RS063654
		GRACIELA SANTIAGO GONCALVES - RS118595
AGRAVADO	:	BANCO DO BRASIL SA
ADVOGADOS	:	PAULO ROBERTO JOAQUIM DOS REIS - SP023134
		DANIEL DE SOUZA - SP150587
		LARISSA CRISTINA FERREIRA MESSIAS RIBEIRO - SP289357
		CLICIA DO NASCIMENTO VECCHINI - SP304688

EMENTA

CIVIL. AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. VIOLAÇÃO DOS ARTS. 489 E 1.022 DO CPC. SÚMULA 284/STF. FRAUDE BANCÁRIA. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. NEXO DE CAUSALIDADE ROMPIDO. SÚMULA 83 DO STJ. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO.

1. A alegação de ofensa aos arts. 489 e 1.022 do CPC, apresentada nas razões do recurso especial, quando não foram opostos embargos de declaração contra o acórdão recorrido, atrai a incidência da Súmula 284 do STF, por deficiência de fundamentação.

2. Conforme a jurisprudência consolidada desta Corte (REsp 1.199.782/PR, Segunda Seção, DJe de 12/9/2011), as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos de terceiros, podendo se eximir da responsabilidade apenas quando demonstrada culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

3. No caso concreto, ficou comprovado que a fraude resultou de culpa exclusiva da vítima, que entregou voluntariamente o cartão de crédito e informou sua senha pessoal aos criminosos, circunstância que rompe o nexo de causalidade e afasta a responsabilidade da instituição financeira. Incidência da Súmula 83 do STJ.

4. Agravo interno a que se nega provimento.

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.

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 VDA60481695 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RAUL ARAÚJO Assinado em: 30/09/2026 16:08:24
Publicação no DJEN/CNJ de 02/10/2026. Código de Controle do Documento: 2d14e369-1485-4ea6-bcf9-d35db8143d81

Brasília, 29 de setembro de 2026.

Ministro RAUL ARAÚJO
Relator

Documento eletrônico VDA60481695 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RAUL ARAÚJO Assinado em: 30/09/2026 16:08:24
Publicação no DJEN/CNJ de 02/10/2026. Código de Controle do Documento: 2d14e369-1485-4ea6-bcf9-d35db8143d81

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt no RECURSO ESPECIAL Nº 2280704 - RS (2026/0246760-2)

RELATOR	**:**	**MINISTRO RAUL ARAÚJO**
AGRAVANTE	:	ANA LUIZA COIRO MORAES
ADVOGADOS	:	JOÃO LÚCIO DA COSTA - RS063654
		GRACIELA SANTIAGO GONCALVES - RS118595
AGRAVADO	:	BANCO DO BRASIL SA
ADVOGADOS	:	PAULO ROBERTO JOAQUIM DOS REIS - SP023134
		DANIEL DE SOUZA - SP150587
		LARISSA CRISTINA FERREIRA MESSIAS RIBEIRO - SP289357
		CLICIA DO NASCIMENTO VECCHINI - SP304688

EMENTA

CIVIL. AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. VIOLAÇÃO DOS ARTS. 489 E 1.022 DO CPC. SÚMULA 284/STF. FRAUDE BANCÁRIA. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. NEXO DE CAUSALIDADE ROMPIDO. SÚMULA 83 DO STJ. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO.

1. A alegação de ofensa aos arts. 489 e 1.022 do CPC, apresentada nas razões do recurso especial, quando não foram opostos embargos de declaração contra o acórdão recorrido, atrai a incidência da Súmula 284 do STF, por deficiência de fundamentação.

2. Conforme a jurisprudência consolidada desta Corte (REsp 1.199.782/PR, Segunda Seção, DJe de 12/9/2011), as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos de terceiros, podendo se eximir da responsabilidade apenas quando demonstrada culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

3. No caso concreto, ficou comprovado que a fraude resultou de culpa exclusiva da vítima, que entregou voluntariamente o cartão de crédito e informou sua senha pessoal aos criminosos, circunstância que rompe o nexo de causalidade e afasta a responsabilidade da instituição financeira. Incidência da Súmula 83 do STJ.

4. Agravo interno a que se nega provimento.

RELATÓRIO

Trata-se de agravo interno interposto por ANA LUIZA COIRO MORAES contra decisão proferida por esta Relatoria, que negou provimento ao recurso especial, por incidência da Súmula 83/STJ.

A agravante sustenta, em síntese, que: a) é indevida a aplicação de óbice formal para afastar a análise de omissão e de fundamentação; b) a controvérsia seria de qualificação jurídica

Documento eletrônico VDA60163664 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RAUL ARAÚJO Assinado em: 21/09/2026 11:22:37
Código de Controle do Documento: 544b9fe4-a7e9-452f-83cd-9a2a7030d591

dos fatos fixados pela origem, e não de reexame probatório, de modo que não se justifica o impedimento por suposta necessidade de revolvimento de provas; c) a entrega de cartão e senha não configura, automaticamente, culpa exclusiva do consumidor, pois seria indispensável examinar a exclusividade da culpa e o dever de segurança do fornecedor, evitando a presunção de rompimento do nexo causal apenas pelo uso de senha.

A parte agravada não apresentou impugnação (e-STJ, fl. 559).

É o relatório.

VOTO

Em que pesem os esforços empreendidos pela parte agravante, não há, nas razões recursais, argumentação capaz de modificar a decisão agravada.

Extrai-se dos autos que, na origem, a autora alegou ter sido vítima de fraude bancária em 22/5/2023, com transferência indevida de R$ 19.000,00 de sua conta, parte estornada (R$ 10.072,41) e parte negada (R$ 8.927,59), além de compra não reconhecida no cartão de crédito, no valor de R$ 42.600,00, em 10 parcelas, em estabelecimento indicado como "Perfumallegro". Sustentou falhas de segurança do banco, abertura de conta por estelionatário na própria instituição, ausência de monitoramento de operações atípicas e possível vazamento de dados. Propôs ação declaratória de inexigibilidade de débito, cumulada com indenização por danos morais, com pedidos de devolução do saldo remanescente, inexigibilidade das faturas do cartão e outras medidas correlatas.

A sentença reconheceu a relação de consumo, aplicou a responsabilidade objetiva prevista no CDC, art. 14, e concluiu pela excludente do art. 14, § 3º, II (*"O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: [...] II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro"*), ao verificar, com base em áudio juntado pela própria autora, a entrega voluntária do cartão e da senha a terceiro, afastando o nexo causal. Julgou improcedentes os pedidos, revogou a tutela anteriormente concedida e condenou a autora ao pagamento das custas e dos honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa. A decisão também registrou que as transações contestadas ocorreram dentro de limites elevados previamente personalizados e assumidos pela autora, e que não houve prova de falha sistêmica ou vazamento de dados imputável ao banco (e-STJ, fls. 332-335).

No acórdão, rejeitou-se a preliminar de ofensa ao princípio da dialeticidade e negou-se provimento à apelação, mantendo-se integralmente a sentença.

Inicialmente, a alegação de ofensa aos arts. 489 e 1.022 do NCPC, apresentada nas razões do recurso especial, quando não foram opostos embargos de declaração contra o acórdão recorrido, atrai a incidência da Súmula 284 do STF, por deficiência de fundamentação. Nesse sentido:

> *AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AGRAVO DE INSTRUMENTO. VALOR ARBITRADO A TÍTULO DE ASTREINTES. RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. ACERVO FÁTICO-PROBATÓRIO. REEXAME. SÚMULA N. 7 DO STJ. VIOLAÇÃO DO ART. 1.022 DO CPC. NÃO OPOSIÇÃO DE EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NA ORIGEM. SÚMULA N. 284 DO STF. VIOLAÇÃO DO ART. 489 DO CPC.*

Documento eletrônico VDA60163664 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RAUL ARAÚJO Assinado em: 21/09/2026 11:22:37
Código de Controle do Documento: 544b9fe4-a7e9-452f-83cd-9a2a7030d591

> *AUSÊNCIA DE PREQUESTIONAMENTO. INCIDÊNCIA DA SÚMULA N. 282 DO STF. MAJORAÇÃO DOS HONORÁRIOS. PRÉVIA FIXAÇÃO NA ORIGEM. MAJORAÇÃO DOS HONORÁRIOS RECURSAIS PELO DESPROVIMENTO DO AGRAVO INTERNO. MESMO GRAU DE JURISIDIÇÃO. IMPOSSIBILIDADE. DECISÃO MANTIDA. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO.*
> *1. Tendo o tribunal de origem concluído, mediante a análise do acervo probatório dos autos, pelo cabimento da multa cominatória por ausência de demonstração do cumprimento integral de obrigação, revisar referida conclusão encontra óbice na Súmula n. 7 do STJ.*
> *2. A questão relativa à redução/aumento das astreintes não pode ser revista na instância especial, pois tal procedimento implica reexame das circunstâncias fáticas que delimitaram a controvérsia (Súmula n. 7 do STJ), salvo se o arbitramento for excessivo ou ínfimo.*
> *3. A alegação de ofensa ao art. 1.022 do CPC apresentada nas razões do recurso especial quando não foram opostos embargos de declaração ao acórdão recorrido atrai a incidência da Súmula n. 284 do STF por deficiência de fundamentação.*
> *4. A ausência de enfrentamento pelo tribunal de origem da questão objeto da controvérsia impede o acesso à instância especial e o conhecimento do recurso especial, nos termos da Súmula n. 282 do STF.*
> *5. A imposição de honorários recursais está condicionada à prévia fixação de honorários de sucumbência na instância de origem. Assim, havendo prévia fixação, correta a majoração da verba.*
> *6. A interposição de agravo interno não inaugura instância, razão pela qual é indevida a majoração de honorários advocatícios do art. 85, § 11, do CPC pleiteada em contrarrazões.*
> *7. Agravo interno desprovido.*
> (AgInt no AREsp n. 2.088.986/MA, relator Ministro **JOÃO OTÁVIO DE NORONHA**, Quarta Turma, julgado em 3/4/2023, DJe de 11/4/2023.)

Avançando, o TJRS reafirmou a incidência do CDC e, embora mencione a Súmula 297/STJ (*"O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras"*) e a 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"*), assentou que, no caso, houve culpa exclusiva da vítima, que entregou cartão e senha, rompendo o nexo causal nos termos do CDC, art. 14, § 3º, II, *in verbis:*

> *"No caso em análise, restou incontroverso que a autora entregou voluntariamente seu cartão bancário e informou sua senha pessoal a terceiros, conforme se depreende do áudio juntado pela própria recorrente na petição inicial, em que a gerente do banco a?rma: "Aquela compra, ela foi feita com o teu cartão, você entregou para o motoboy o cartão, senha e, enfim, infelizmente a gente vive num país em que o crime compensa, eles conseguiram te roubar esse valor e essa dívida foi feita no teu CPF" (evento 1, INIC1).*
> *A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é pacífica no sentido de que, em casos como o dos autos, em que as transações são realizadas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, a responsabilidade recai sobre o consumidor que não zelou adequadamente pela guarda de seus dados e dispositivos de segurança.*
> *(...)*
> *Já a Súmula 479 do STJ, invocada pela apelante, estabelece que " as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". Contudo, tal enunciado não se aplica quando há culpa exclusiva da vítima, como no caso em tela, em que a própria autora, ao*

Documento eletrônico VDA60163664 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RAUL ARAÚJO Assinado em: 21/09/2026 11:22:37
Código de Controle do Documento: 544b9fe4-a7e9-452f-83cd-9a2a7030d591

entregar seu cartão e senha a terceiros, criou as condições necessárias para a consumação da fraude.
O chamado "golpe do motoboy", embora represente uma prática criminosa cada vez mais comum, depende essencialmente da colaboração da vítima para sua consumação. Ao entregar o cartão e informar a senha, a autora rompeu o nexo causal entre eventual falha do serviço bancário e o dano experimentado, atraindo para si a responsabilidade pelos prejuízos decorrentes.
Quanto à alegação de que o banco deveria ter identificado a atipicidade das transações, considerando o perfil de consumo da autora, tal argumento não prospera diante da quebra do dever de guarda do cartão e sigilo da senha. A análise da atipicidade da transação torna-se secundária quando o próprio consumidor, voluntariamente, ainda que sob ardil, fornece a terceiros os meios necessários para a realização das operações bancárias.
Ademais, as operações contestadas foram realizadas dentro dos limites de crédito e transferência que a própria autora havia solicitado e consentido, conforme "Termo de Solicitação de Personalização dos Limites Diários" juntado aos autos, em que a recorrente declarou assumir os riscos de manter limites elevados.
No que tange à alegação de que o banco solicita senha em atendimentos do SAC, o que teria induzido a autora ao erro, veri?ca-se que tal prática ocorre apenas em atendimentos receptivos (quando o cliente liga para o banco), e não em atendimentos ativos (quando o banco liga para o cliente), conforme esclarecido na resposta da Ouvidoria juntada aos autos. Essa distinção é fundamental e deveria ser de conhecimento da correntista, especialmente considerando seu longo relacionamento com a instituição (desde 1976).
Por ?m, a condição de pessoa idosa da autora, embora mereça especial proteção do ordenamento jurídico, não tem o condão de afastar sua responsabilidade pela guarda de seus dados bancários sigilosos, especialmente quando expressamente advertida sobre os riscos de compartilhá-los com terceiros, como é praxe nas comunicações bancárias." (fls. 392/393)

A Segunda Seção desta Corte Superior possui entendimento consolidado no enunciado de Súmula 479, no sentido de que "*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*".

No entanto, esta Corte admite a culpa exclusiva como apta a romper o nexo de causalidade nas hipóteses em que a operação fraudulenta é realizada com utilização de cartão ou dispositivo previamente habilitado e senha de uso pessoal. A propósito:

"DIREITO DO CONSUMIDOR. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZATÓRIA. GOLPE DO PIX. RESPONSABILIDADE CIVIL DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. NEXO DE CAUSALIDADE ROMPIDO. AGRAVO CONHECIDO PARA CONHECER DO RECURSO ESPECIAL E NEGAR-LHE PROVIMENTO.
1. Configura culpa exclusiva da vítima, apta a romper o nexo de causalidade e afastar a responsabilidade objetiva da instituição financeira, a realização voluntária de transferência via pix pelo próprio correntista, mediante uso de senha pessoal e sem adoção de cautelas mínimas, ainda que em contexto de fraude praticada por terceiros.
2. 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.
3. Não é possível, em recurso especial, reexaminar o conjunto fático-probatório para afastar conclusão das instâncias ordinárias quanto à culpa

Documento eletrônico VDA60163664 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RAUL ARAÚJO Assinado em: 21/09/2026 11:22:37
Código de Controle do Documento: 544b9fe4-a7e9-452f-83cd-9a2a7030d591

exclusiva da vítima em fraudes bancárias, em razão do óbice da Súmula 7/STJ.
4. Agravo conhecido para negar provimento ao recurso especial."
(AREsp n. 3.145.766/RJ, relator Ministro **RAUL ARAÚJO,** QUARTA TURMA, julgado em 13/4/2026, DJEN de 22/4/2026)

"DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL POR FRAUDE BANCÁRIA EM MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS. APLICAÇÃO DOS ÓBICES DAS SÚMULAS 7 E 83 DO STJ. RECURSO ESPECIAL NÃO CONHECIDO.
I. CASO EM EXAME
1. Recurso especial interposto contra acórdão do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul que, em apelação, deu provimento ao recurso do banco e julgou improcedente a ação.
2. A controvérsia versa sobre ação declaratória c/c restituição de valores e indenização por danos morais, em que se discutem pagamentos de boletos via aplicativo bancário com uso de senha do titular.
3. Na sentença, o Juízo de primeiro grau julgou procedentes os pedidos e condenou à restituição de R$ 40.104,99 e ao pagamento de R$ 10.000,00 por danos morais, com correção e juros.
4. A Corte de origem reformou integralmente a sentença, julgou improcedente a ação e fixou sucumbência do autor com honorários de 10% sobre o valor atualizado da causa.
II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO
5. Há quatro questões em discussão: (i) saber se o art. 14, § 1º, I, II e III e § 3º, II, do CDC impõe dever de segurança com bloqueio de movimentações atípicas e afasta o fortuito externo; (ii) saber se o art. 6º do CDC foi violado por negar proteção ao consumidor e dever de segurança nas operações eletrônicas; (iii) saber se o art. 927, parágrafo único, do CC impõe responsabilidade objetiva pela atividade bancária de risco; e (iv) saber se há divergência jurisprudencial sobre dever de segurança e fraudes com movimentações atípicas.
III. RAZÕES DE DECIDIR
6. Incide a Súmula n. 7 do STJ para obstar o reexame do conjunto fático-probatório quanto ao ***uso do aplicativo e da senha do titular,*** *à comunicação tardia ao banco e à dinâmica das operações, inviabilizando a alteração da conclusão das instâncias ordinárias.*
7. Aplica-se a Súmula n. 83 do STJ porque o acórdão recorrido está em consonância com a orientação desta Corte que afasta a responsabilidade da instituição financeira quando reconhecida a culpa exclusiva do consumidor, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC.
8. A incidência das Súmulas 7 e 83 na análise pela alínea a impede o conhecimento do dissídio jurisprudencial pela alínea c sobre o mesmo tema.
IV. DISPOSITIVO E TESE
9. Recurso especial não conhecido.
Tese de julgamento: 1. Incide a Súmula n. 7 do STJ para obstar o reexame de fatos e provas sobre o uso de aplicativo e senha, comunicação tardia e dinâmica das operações. 2. Aplica-se a Súmula n. 83 do STJ porque o acórdão recorrido alinhou-se ao entendimento desta Corte quanto à excludente do art. 14, § 3º, II, do CDC. 3. A incidência das Súmulas 7 e 83 na alínea a impede o conhecimento do dissídio pela alínea c na mesma matéria.
Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º e 14; CC, art. 927;
CF, art. 105, III, a; CPC, art. 85, § 11.
Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas n. 7 e 83; STJ, AREsp n. 3.014.562/AL, relator Ministro João Otávio de Noronha, Quarta Turma, julgados em 16/12/2025; STJ, AREsp n. 2.575.943/SP, relator Ministro João Otávio de Noronha, Quarta Turma, julgado em 16/12/2025; STJ, AgInt no AREsp n. 2.630.379/SP, relator Ministro João Otávio de Noronha, Quarta Turma, julgado em 1/12/2025; STJ, AREsp n. 2.661.154/PE, relator Ministro João Otávio de Noronha, Quarta Turma, julgado em 16/12/2025."

Documento eletrônico VDA60163664 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RAUL ARAÚJO Assinado em: 21/09/2026 11:22:37
Código de Controle do Documento: 544b9fe4-a7e9-452f-83cd-9a2a7030d591

(REsp n. 2.206.863/RS, relator Ministro **JOÃO OTÁVIO DE NORONHA,** QUARTA TURMA, julgado em 30/3/2026, DJEN de 8/4/2026)

"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.
3. Na sentença, o Juízo de primeiro grau julgou improcedentes os pedidos, reconheceu a regularidade dos serviços e fixou honorários em 10% do valor atualizado da causa.
4. A Corte de origem reformou parcialmente a sentença para condenar o banco à devolução de R$ 69.700,00, com correção desde o desembolso e juros desde a citação, afastou dano moral, reconheceu sucumbência recíproca e fixou honorários de 10% do valor da condenação para cada parte.
II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO
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.
IV. DISPOSITIVO E TESE
7. Recurso especial provido.
Tese de julgamento: "1. Incide a excludente do art. 14, § 3º, I e II, do CDC quando a fraude decorre de engenharia social e as transações são realizadas com senha e dispositivos legítimos do consumidor, caracterizando fortuito externo e rompendo o nexo causal. 2. Não se aplica a Súmula n. 479 do STJ quando inexistente defeito do serviço bancário ou violação dos sistemas de segurança, cabendo ao consumidor comprovar negligência do banco nas operações contestadas."
Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 14 § 1, § 3 I, II; CC, art. 927.
Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula n. 479; STJ, Recurso especial n. 1.633.785/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 24/10/2017; STJ, Agravo em recurso especial n. 2.062.316/RJ, relator Ministro Marco Buzzi, Quarta Turma, julgados em 31/3/2022; STJ, Agravo interno no recurso especial n. 2.045.629/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 23/11/2023."
(REsp n. 2.238.532/SP, relator Ministro **JOÃO OTÁVIO DE NORONHA,** QUARTA TURMA, julgado em 9/3/2026, DJEN de 12/3/2026)

Documento eletrônico VDA60163664 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RAUL ARAÚJO Assinado em: 21/09/2026 11:22:37
Código de Controle do Documento: 544b9fe4-a7e9-452f-83cd-9a2a7030d591

> *"RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. AUSÊNCIA. RESPONSABILIDADE CIVIL DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. AUSÊNCIA. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. CONFIGURAÇÃO.*
> *1. A controvérsia dos autos resume-se em definir se: (i) houve negativa de prestação jurisdicional; (ii) a instituição financeira é responsável por danos decorrentes de fraude praticada por terceiros, quando a operação foi realizada com o cartão original e senha pessoal do correntista, prática comumente conhecida como golpe do motoboy; (iii) a conduta da recorrente retrata hipótese de culpa exclusiva do consumidor; (iv) é possível a mitigação da responsabilidade da consumidora diante do seu estado de vulnerabilidade decorrente de tratamento médico.*
> *2. Não há falar em negativa de prestação jurisdicional se o tribunal de origem motiva adequadamente sua decisão, ainda que de forma sucinta, solucionando a controvérsia com a aplicação do direito que entende cabível à hipótese, apenas não no sentido pretendido pela parte.*
> *3. O dano decorrente da prática fraudulenta nomeada como golpe do motoboy afigura-se diante da concorrência das seguintes causas: (i) o fornecimento do cartão magnético original e da senha pessoal ao estelionatário por parte do consumidor, bem como (ii) a inobservância do dever de segurança pela instituição financeira em alguma das etapas da prestação do serviço.*
> *4. A responsabilidade da instituição financeira tem origem no defeito em alguma das etapas da prestação do serviço, a exemplo, (i) da guarda dos dados sigilosos do consumidor e (ii) do aprimoramento dos mecanismos de autenticação dos canais de relacionamento com o cliente e de verificação de anomalias nas operações que fujam do padrão do consumidor.*
> ***5. Na espécie, a recorrente, após ser convencida de que estava falando com representante do banco demandado, compartilhou seus dados bancários sigilosos, situação que deu ensejo à compra questionada. A operação fraudulenta consistiu em uma única compra, de modo parcelado, realizada em loja física, com a utilização do cartão da recorrente, após a inserção de sua senha pessoal, dentro dos limites pré-aprovados.*** *Tal contexto afasta a deficiência na prestação do serviço por parte do banco e aponta para a culpa exclusiva da consumidora.*
> *6. A vulnerabilidade da consumidora, que à época do ato fraudulento se encontrava em tratamento médico, não autoriza, isoladamente, a mitigação de sua responsabilidade quanto ao dever de cuidado de seus dados sigilosos e com o cartão de acesso à conta.*
> *7. Recurso especial não provido."*
> (REsp n. 2.155.065/MG, relatora Ministra Nancy Andrighi, relator para acórdão **MINISTRO RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA,** TERCEIRA TURMA, julgado em 11/3/2025, DJEN de 25/3/2025)

Na hipótese, o Tribunal de Justiça concluiu que não há que se falar em responsabilidade da instituição financeira, uma vez que a alegada falha decorreu de conduta exclusiva da vítima e de terceiros.

Incide, portanto, a Súmula 83/STJ pelas alíneas "a" e "c" do permissivo constitucional.

Ademais, a pretensão de modificar o entendimento firmado demandaria o reexame de fatos e provas, o que é inviável em sede de recurso especial, nos termos da Súmula 7/STJ. A propósito:

> *DIREITO DO CONSUMIDOR. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZATÓRIA. GOLPE DO PIX. RESPONSABILIDADE CIVIL DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. NEXO DE CAUSALIDADE ROMPIDO. AGRAVO*

Documento eletrônico VDA60163664 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RAUL ARAÚJO Assinado em: 21/09/2026 11:22:37
Código de Controle do Documento: 544b9fe4-a7e9-452f-83cd-9a2a7030d591

CONHECIDO PARA CONHECER DO RECURSO ESPECIAL E NEGAR-LHE PROVIMENTO.
1. Configura culpa exclusiva da vítima, apta a romper o nexo de causalidade e afastar a responsabilidade objetiva da instituição financeira, a realização voluntária de transferência via pix pelo próprio correntista, mediante uso de senha pessoal e sem adoção de cautelas mínimas, ainda que em contexto de fraude praticada por terceiros.
2. 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.
3. Não é possível, em recurso especial, reexaminar o conjunto fático-probatório para afastar conclusão das instâncias ordinárias quanto à culpa exclusiva da vítima em fraudes bancárias, em razão do óbice da Súmula 7/STJ.
4. Agravo conhecido para negar provimento ao recurso especial.
(AREsp n. 3.145.766/RJ, relator Ministro **RAUL ARAÚJO**, Quarta Turma, julgado em 13/4/2026, DJEN de 22/4/2026.)

AGRAVO INTERNO. RECURSO ESPECIAL. TRANSAÇÃO FRAUDULENTA. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO DESPROVIDO.
I. CASO EM EXAME
1. Agravo interno interposto contra decisão que conheceu parcialmente do recurso especial e negou-lhe provimento, em ação de reparação de danos contra instituição financeira por transação realizada por terceiro com cartão físico e senha da recorrente.
2. A sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos, condenando a instituição financeira ao pagamento de indenização por danos materiais. O Tribunal de origem deu provimento à apelação para afastar a responsabilidade da instituição financeira e julgar improcedentes os pedidos.
II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO
3. A questão em discussão consiste em saber se a instituição financeira pode ser responsabilizada objetivamente por transação fraudulenta realizada com cartão físico e senha do consumidor, considerando a alegação de falha na prestação de serviços de segurança.
III. RAZÕES DE DECIDIR
4. O Superior Tribunal de Justiça consolidou entendimento de que 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.
5. O Tribunal de origem concluiu que não houve falha na prestação de serviços, pois a transação não destoava do perfil da autora e foi realizada com o cartão e senha do cliente, caracterizando culpa exclusiva da consumidora. A decisão está alinhada com a jurisprudência do STJ, que permite afastar a responsabilidade da instituição financeira quando a transação é realizada com apresentação física do cartão e uso de senha pessoal, sem indícios de fraude. Incidência da Súmula n. 83 do STJ.
6. Rever o entendimento do tribunal de origem acerca das premissas firmadas com base na análise do acervo fático-probatório dos autos atrai a incidência da Súmula n. 7 do STJ.
7. A parte recorrente não atendeu aos requisitos formais para comprovação do dissídio jurisprudencial, inviabilizando o conhecimento do recurso especial.
8. A incidência da Súmula n. 7 do STJ quanto à interposição pela alínea a do permissivo constitucional também impede o conhecimento do recurso especial pela divergência jurisprudencial sobre a mesma questão.
IV. DISPOSITIVO E TESE
9. Agravo interno desprovido.
(...)
(AgInt nos EDcl no REsp n. 2.203.062/SP, relator Ministro **JOÃO OTÁVIO DE NORONHA**, Quarta Turma, julgado em 8/9/2025, DJEN de 11/9/2025.)

Documento eletrônico VDA60163664 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RAUL ARAÚJO Assinado em: 21/09/2026 11:22:37
Código de Controle do Documento: 544b9fe4-a7e9-452f-83cd-9a2a7030d591

Desse modo, ante a ausência de qualquer subsídio capaz de alterar os fundamentos do *decisum* recorrido, subsiste incólume o entendimento nele firmado, não merecendo prosperar, portanto, o presente recurso.

Ante o exposto, nego provimento ao agravo interno.

É como voto.

Documento eletrônico VDA60163664 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RAUL ARAÚJO Assinado em: 21/09/2026 11:22:37
Código de Controle do Documento: 544b9fe4-a7e9-452f-83cd-9a2a7030d591

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO
QUARTA TURMA

AgInt no REsp 2.280.704 / RS

Número Registro: 2026/0246760-2 **PROCESSO ELETRÔNICO**

Número de Origem:
51837184720238210001

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	: ANA LUIZA COIRO MORAES
ADVOGADOS	: JOÃO LÚCIO DA COSTA - RS063654
	GRACIELA SANTIAGO GONCALVES - RS118595
RECORRIDO	: BANCO DO BRASIL SA
ADVOGADOS	: PAULO ROBERTO JOAQUIM DOS REIS - SP023134
	DANIEL DE SOUZA - SP150587
	LARISSA CRISTINA FERREIRA MESSIAS RIBEIRO - SP289357
	CLICIA DO NASCIMENTO VECCHINI - SP304688

ASSUNTO : DIREITO DO CONSUMIDOR - CONTRATOS DE CONSUMO - BANCÁRIOS

AGRAVO INTERNO

AGRAVANTE	: ANA LUIZA COIRO MORAES
ADVOGADOS	: JOÃO LÚCIO DA COSTA - RS063654
	GRACIELA SANTIAGO GONCALVES - RS118595
AGRAVADO	: BANCO DO BRASIL SA
ADVOGADOS	: PAULO ROBERTO JOAQUIM DOS REIS - SP023134
	DANIEL DE SOUZA - SP150587
	LARISSA CRISTINA FERREIRA MESSIAS RIBEIRO - SP289357
	CLICIA DO NASCIMENTO VECCHINI - SP304688

Documento eletrônico VDA60448656 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 11:41:45
Código de Controle do Documento: b19b8fd2-ba1c-480d-ba57-810842702cc9

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.

Brasília, 29 de setembro de 2026

Documento eletrônico VDA60448656 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 11:41:45
Código de Controle do Documento: b19b8fd2-ba1c-480d-ba57-810842702cc9