



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2208212 - SP(2025/0131237-0)

RELATORA : MINISTRA MARIA ISABEL GALLOTTI
RECORRENTE : ----
ADVOGADO : SIDNEY CARVALHO GADELHA - SP346068
RECORRIDO : ----
ADVOGADO : EDUARDO CHALFIN - SP241287
RECORRIDO : ----
ADVOGADO : FABIO RIVELLI - SP297608

DECISÃO

Trata-se de recurso especial interposto pelo autor, pessoa física, em face de acórdão assim ementado (fls. 291-298):

CONTRATO BANCÁRIO Ação declaratória de inexistência de débito c. c. indenização por dano moral Golpe do PIX - Sentença de improcedência Recurso de apelação visando à responsabilização dos apelados em decorrência de suposta falha na prestação de seus serviços Impossibilidade - Não há comprovação de falha na prestação dos serviços disponibilizados pelos apelados Negociação realizada pela apelante diretamente com o fraudador - Vítima que não observou seu dever de cuidado - Fortuito externo Culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro configurada Art. 14, § 3º, II, do CDC Recurso não provido.

Rejeitaram-se os embargos de declaração opostos a esse acórdão.

No recurso, alega-se que o acórdão recorrido contrariou:

A) o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor (CDC) porque ignorou que, em caso de fraude praticada no contexto de relação bancária, a responsabilidade da instituição financeira pelo prejuízo causado ao consumidor é objetiva; olvidou que, no caso concreto, ficou comprovado o fornecimento de serviço defeituoso, na medida em que as rés falharam no cumprimento do dever de prover meios de segurança (preventivos) capazes de evitar a perpetração da fraude (golpe), pois permitiram a abertura de conta bancária e criação de chave PIX (arranjo/instrumento de pagamento) utilizados para cometimento de ato ilícito e deixaram de impedir (rejeitar, bloquear) a realização de operações atípicas (fora do perfil do consumidor), se comparadas com as demais promovidas pelo autor; e desconsiderou a ausência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceira pessoa;

B) o artigo 370 do Código de Processo Civil (CPC) porque não percebeu que o pedido de produção de provas, formulado pelo autor, foi recusado sem a exposição de fundamentação;

C) o artigo 373 do CPC porque desprezou que as rés não se desincumbiram

do ônus da prova quanto à inexistência de falha na prestação do serviço bancário, sobretudo no que diz respeito à demonstração da adoção de mecanismos de segurança.

Analiso, primeiramente, a alegação de ofensa ao artigo 370 do CPC. No particular, insta frisar que a Justiça ordinária (estadual, distrital ou federal) é soberana quanto à pertinência da produção probatória e à análise das provas juntadas ao processo. Cabe ao magistrado respeitar as normas, os valores e os princípios estabelecidos na Constituição Federal, observando o direito da parte de empregar os meios legais e moralmente legítimos para (i) provar a verdade dos fatos em que se funda o pedido ou a defesa e (ii) influir na formação da convicção do julgador. Incumbe ao juiz dirigir a instrução processual e deferir a produção probatória necessária ao julgamento do mérito, nos termos dos artigos 1º, 7º, 369 e 370 do CPC. Outrossim, tal julgamento poderá ocorrer antecipadamente se o magistrado, em decisão fundamentada e no exercício de seus poderes instrutórios, considerar suficientes as provas existentes nos autos ou entender desnecessária a produção de determinada prova, por considerá-la impertinente ou inútil à resolução do mérito. Confirmam-se:

AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. PROCESSO CIVIL. CERCEAMENTO DE DEFESA NÃO CONFIGURADO. NEGATIVA DE OITIVA DE TESTEMUNHA COMO INFORMANTE DO JUÍZO. PRECEDENTES. SÚMULAN. 83/STJ. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS FIXADOS DE MODO RAZOÁVEL E PROPORCIONAL. REVISÃO OBSTADA PELA SÚMULAN. 7/STJ. 1. "Não configura cerceamento de defesa o julgamento da causa sem a oitiva de testemunha impedida, quando não é evidente a estrita necessidade de seu depoimento." (AgRg no REsp 1335306/RJ, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, DJe 16/3/2015). [...].

3. Agravo regimental a que se nega provimento.

(AgRg no AREsp n. 202.975/SP, Rel. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, QUARTA TURMA, julgado em 10/3/2016, DJe 16/3/2016)

AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO (ART. 544 DO CPC) - AÇÃO DE RESCISÃO DE CONTRATO DE COMPRA E VENDA DE VEÍCULO COM PEDIDO DE PERDAS E DANOS - DECISÃO MONOCRÁTICA NEGANDO PROVIMENTO AO RECLAMO. IRRESIGNAÇÃO DA RÉ.

1. A determinação da realização de provas, a qualquer tempo e sob o livre convencimento do magistrado, é uma faculdade deste, incumbindo-lhe sopesar sua necessidade e indeferir diligências inúteis, protelatórias ou desnecessárias.

2. Na hipótese dos autos, as instâncias ordinárias afastaram a necessidade de produção de prova pericial e oral, porquanto desnecessária ao deslinde da controvérsia, reputando incorrente, portanto, a configuração de cerceamento de defesa. A revisão de tais conclusões pressuporia o reexame da matéria fático probatória, providência vedada nesta fase recursal, consoante cristalizado na Súmula 7/STJ. Precedentes.

3. Agravo regimental desprovido.

(AgRg no AREsp 476.733/PA, Rel. Ministro MARCO BUZZI, QUARTA TURMA, julgado em 08/03/2016, DJe 15/03/2016)

No caso em pauta, o Juízo de primeiro grau promoveu o julgamento

antecipado do mérito da causa, sob a justificativa de ser "[...] suficiente para o deslinde da controvérsia [...]" (fl. 226) o conjunto probatório existente nos autos. Asseverou-se também a "[...] desnecessidade da produção de outras provas [...]" (fl. 226).

Ao apreciar a alegação de cerceamento de defesa, o Tribunal revisor assinalou "[...] que, nos termos do artigo 370 do Código de Processo Civil, o magistrado é o principal destinatário das provas e que, no caso em tela, encontrou nos autos elementos suficientes para a formação de seu convencimento, está plenamente justificado o julgamento antecipado da lide (artigo 355, inciso I, do CPC). [...]" (fl. 293). Ponderou "[...] que a decisão do MM. Juiz a quo restou devidamente fundamentada de modo a evidenciar que o conjunto probatório já atendia aos requisitos necessários para a formação do juízo de valor, dispensando a produção de provas adicionais. [...]" (fl. 293).

Nesse contexto, tenho que o fundamento do acórdão recorrido, concernente à faculdade do magistrado de avaliar a suficiência da prova produzida, está de acordo com a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça (STJ) acerca da matéria, conforme precedentes acima indicados. Aplica-se, portanto, a Súmula 83/STJ.

Acrescento a esse entendimento - o qual, diga-se de passagem, já é suficiente para confirmar a conclusão do acórdão recorrido acerca dessa matéria -, que, competindo às instâncias ordinárias aferir em cada caso concreto a (im) prescindibilidade de dilação probatória, a análise da necessidade de produção de determinada prova, como a documental (solicitada pelo autor), exige reexame de matéria fática, o que é inviável em recurso especial. Nesse sentido:

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. VIOLAÇÃO AOS ARTS.165 E 458, DO CPC. INEXISTÊNCIA. PROVA PERICIAL. REVISÃO DOS FUNDAMENTOS DO ACÓRDÃO RECORRIDO. SÚMULA 7 DO STJ. AGRAVO INTERNO NÃO PROVIDO. [...].

3. No sistema de persuasão racional adotado pelo Código de Processo Civil nos arts. 130 e 131, em regra, não cabe compelir o magistrado a autorizar a produção desta ou daquela prova, se por outros meios estiver convencido da verdade dos fatos, tendo em vista que o juiz é o destinatário final da prova, a quem cabe a análise da conveniência e necessidade da sua produção (REsp 1175616/MT, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 01/03/2011, DJe 04/03/2011) . [...].

5. Rever os fundamentos do acórdão recorrido exigiria reapreciação do conjuntoprobatório, o que é vedado em recurso especial, ante o teor das Súmula 7 do STJ.

6. Agravo interno não provido.

(AgInt no AREsp 782.322/MG, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 13/12/2016, DJe 2/2/2017)

TRIBUTÁRIO E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. COFINS. JULGAMENTO ANTECIPADO DA LIDE. ALEGAÇÃO DE CERCEAMENTO DE DEFESA. NÃO OCORRÊNCIA. ANÁLISE QUANTO AOS REQUISITOS DAS CDAS. REEXAME DE FATOS E PROVAS. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA 7/STJ. BENEFÍCIO DA DENÚNCIA ESPONTÂNEA. DESCABIMENTO. SÚMULA 360/STJ.

1. A análise da ocorrência de cerceamento de defesa, em virtude do julgamento antecipado da lide, esbarra no óbice da Súmula 7/STJ, pois, para se concluir que a prova documental não seria suficiente, a justificar a necessidade de produção de outras provas, seria necessário o reexame de circunstâncias fáticas e do conjunto probatório constante nos autos.

2. O STJ possui o entendimento de que o magistrado, como destinatário final das provas, pode, com base em seu livre convencimento, indeferir ou deferir aquelas que considere dispensável ou não à solução da lide, sendo inviável, em Recurso Especial, rever se determinada prova era de fato necessária, porquanto tal procedimento é vedado pela sua Súmula 7. [...].

5. Agravo conhecido para não conhecer do Recurso Especial.

(AREsp 1618790/SP, Rel. Ministro HERMAN BENJAMIN, SEGUNDA TURMA, julgado em 03/03/2020, DJe 12/05/2020)

Também incide, nesse particular, a Súmula 7/STJ.

Passando à análise da noticiada contrariedade ao artigo 373 do CPC, parece-me que o recurso especial é igualmente incognoscível. Isso porque, de acordo com a jurisprudência da Casa, (i) aferir se as provas são adequadas e suficientes para comprovar a verdade dos fatos em que se funda o pedido ou a defesa e/ou (ii) verificar se as partes conseguiram se desincumbir satisfatoriamente de seus ônus probatórios constituem questões de fato - não de direito -, cuja apreciação compete às instâncias ordinárias de jurisdição. Confirmam-se:

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO (ART. 544 DO CPC/73) - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIBILIDADE DE TÍTULO CUMULADA COM ANULAÇÃO DE PROTESTO - DECISÃO MONOCRÁTICA QUE NEGOU PROVIMENTO AO RECLAMO. IRRESIGNAÇÃO DA PARTE AUTORA. [...].

2. A revisão do entendimento do Tribunal de origem, no sentido de que a parte autora não se desincumbiu do ônus de provar o fato constitutivo de seu direito, demandaria, inevitavelmente, o exame do contexto fático-probatório dos autos, atraindo o óbice da Súmula 7/STJ. Precedentes: AgInt no AREsp 848.065/RS, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 16/08/2016, DJe 23/08/2016; e AgRg no REsp 1.229.094/RS, Rel. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA, TERCEIRA TURMA, julgado em 06/08/2015, DJe 13/08/2015.

3. A ausência de impugnação a fundamento do acórdão recorrido atrai o óbice da Súmula 283/STF, aplicável por analogia aos recursos especiais.

4. Agravo interno desprovido.

(AgInt no AREsp n. 662.067/SP, relator Ministro Marco Buzzi, Quarta Turma, julgado em 27/2/2018, DJe de 5/3/2018.)

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO (ART. 544 DO CPC/73) - AÇÃO DE COBRANÇA DE COMISSÃO DE CORRETAGEM - DECISÃO MONOCRÁTICA QUE NEGOU PROVIMENTO AO RECLAMO. INSURGÊNCIA DO AUTOR. [...].

2. A alteração do entendimento sedimentado na instância ordinária acerca da inexistência de prova dos fatos constitutivos do direito do autor da ação, do não cabimento da comissão de corretagem, bem como da inadequada análise da prova dos autos/má valoração do conjunto probatório, somente seria possível mediante o revolvimento dos elementos de fatos e provas, providência vedada em sede de recurso especial, a teor do óbice da Súmula 7 do STJ.

3. A incidência da Súmula 7 do STJ impede o exame de dissenso pretoriano, na medida em que falta identidade entre os paradigmas apresentados e os

fundamentos do acórdão, tendo em vista a situação fática do caso concreto, com base na qual deu solução à causa a Corte de origem 4. Agravo interno desprovido. (AgInt no AREsp n. 793.440/RS, relator Ministro Marco Buzzi, Quarta Turma, julgado em 27/6/2017, DJe de 1/8/2017.)

Tem aplicação, no ponto, a Súmula 7/STJ.

Avançando, anoto que, no contexto de relação bancária (fornecimento de serviço de natureza financeira), a responsabilidade do fornecedor decorrente de fraude praticada por terceira pessoa, da qual resulta dano ao consumidor, é objetiva, ou seja, independe da existência de culpa. Nessa situação, o ato fraudulento ou delituoso insere-se no risco da atividade (empreendimento). Tal responsabilidade, entretanto, pode ser afastada quando o fornecedor conseguir provar a existência de culpa exclusiva do consumidor (vítima) ou de terceira pessoa. Nesse sentido:

AGRAVO INTERNO. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. VIOLAÇÃO DO ART. 1.022 DO CPC/2015. NÃO CONFIGURADA. FRAUDE PRATICADA POR TERCEIRO. MOVIMENTAÇÃO BANCÁRIA EFETUADAS PELA INTERNET. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. FORTUITO INTERNO. SÚMULA 479 DO STJ. DANO MORAL. VALOR. RAZOABILIDADE. REEXAME. SÚMULA 7 DO STJ. DECISÃO MANTIDA. AGRAVO NÃO PROVIDO. [...].

2. "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias" (Súmula 479/STJ). [...].

4. Agravo interno a que se nega provimento.

(AgInt no AREsp n. 2.022.058/MG, relatora Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, julgado em 4/9/2023, DJe de 8/9/2023.)

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CIVIL. AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO BANCÁRIO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA AFASTADA, NA ESPÉCIE. NÃO CONFIGURAÇÃO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIRO. REVISÃO. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA 7/STJ. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO.

1. "Tratando-se de consumidor direto ou por equiparação, a responsabilidade da instituição financeira por fraudes praticadas por terceiros, das quais resultam danos aos consumidores, é objetiva e somente pode ser afastada pelas excludentes previstas no CDC, como por exemplo, culpa exclusiva da vítima ou de terceiro" (REsp 1.199.782/PR, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, SEGUNDA SEÇÃO, DJe de 12/09/2011).

2. Na hipótese, o Tribunal de origem concluiu que não houve falha na prestação do serviço bancário, ficando evidenciada a culpa exclusiva da vítima e de terceiro pelas transações bancárias, uma vez que houve a negligência quanto à guarda do cartão e senha pessoal.

3. A modificação de tal entendimento demandaria o revolvimento do conjunto fático probatório dos autos.

4. Agravo interno desprovido.

(AgInt no AREsp n. 2.335.920/MA, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 18.9.2023, DJe de 22.9.2023.)

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR SAQUES IRREGULARES EM CONTA CORRENTE. TRANSAÇÕES REALIZADAS COM USO DE CARTÃO COM CHIP E SENHA PESSOAL DO CORRENTISTA. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL CONFIGURADO.

1. De acordo com a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, não há como atribuir responsabilidade à instituição financeira em caso de transações realizadas com a apresentação do cartão físico com chip e a pessoal do correntista, sem indícios de fraude.
2. O cartão magnético e a respectiva senha são de uso exclusivo do correntista, que deve tomar as devidas cautelas para impedir que terceiros tenham acesso a eles.
3. Tendo a instituição financeira demonstrado, no caso, que as transações contestadas foram feitas com o cartão físico dotado de chip e o uso de senha pessoal do correntista, passa a ser dele o ônus de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega do dinheiro.
4. Recurso especial provido.

(REsp n. 1.898.812/SP, relatora Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, julgado em 15.8.2023, DJe de 1º.9.2023.)

AGRAVO INTERNO. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E COM REPETIÇÃO DO INDÉBITO. CONTA CORRENTE. CARTÃO DE CRÉDITO. ALEGAÇÃO DE COMPRAS REALIZADAS POR TERCEIRO DE MÁ-FÉ. UTILIZAÇÃO DE CARTÃO E DE SENHA PESSOAL E INTRANSFERÍVEL. CULPA EXCLUSIVA DA CONSUMIDORA. REEXAME DE MATÉRIA FÁTICA DA LIDE. SÚMULA N. 7 DO STJ.

1. A responsabilidade da instituição financeira por fraudes praticadas por terceiros, das quais resultam danos aos consumidores, é objetiva e somente pode ser afastada quando existir culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, caso dos autos.
2. Não cabe, em recurso especial, reexaminar matéria fático-probatória (Súmula n. 7/STJ).
3. Agravo interno a que se nega provimento.

(AgInt no REsp n. 2.108.642/PE, relatora Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, julgado em 2/9/2024, DJe de 4/9/2024.)

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR TRANSFERÊNCIA INDEVIDA DE BITCOINS. TRANSAÇÃO REALIZADA POR MEIO DE PLATAFORMA DE INVESTIMENTOS EM CRIPTOMOEDAS. USO DE AUTENTICAÇÃO EM DOIS FATORES. NECESSIDADE DE LOGIN, SENHA, PIN DE ACESSO E CONFIRMAÇÃO POR E-MAIL. ATAQUE HACKER NÃO COMPROVADO. E-MAIL DE CONFIRMAÇÃO DA OPERAÇÃO NÃO APRESENTADO PELA CORRETORA. RESPONSABILIDADE CIVIL CONFIGURADA.

1. De acordo com a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, "as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias" (Súmula 479 do STJ).
2. O Mercado Bitcoin é instituição financeira, constando, inclusive, da lista de instituições autorizadas, reguladas e supervisionadas pelo BACEN (Lei 4.595/64, art. 17).
3. Em se tratando, portanto, de instituição financeira, em caso de fraude no âmbito de suas operações, a sua responsabilidade é objetiva, só podendo ser afastada se

demonstrada causa excludente da referida responsabilidade, como culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, nos termos do art. 14, § 3º, I, do CDC.

4. No caso dos autos, não foram produzidas provas que demonstrem que o autor teria liberado informações pessoais (senha e código PIN) para terceiros de maneira indevida ou que teria confirmado a operação ora contestada por e-mail, provas estas que teriam o condão de afastar a responsabilidade da empresa ré pela transação fraudulenta. 5. Recurso especial provido.

(REsp.n. 2.104.122/MG, relatora Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, julgado em 20/5/2025, DJEN de 28/5/2025.)

Sobre essa matéria, devo destacar a existência de precedente firmado em julgamento de recurso repetitivo, assim ementado:

RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO.

1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno.

2. Recurso especial provido.

(REsp n. 1.199.782/PR, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, julgado em 24/8/2011, DJe de 12/9/2011.)

O entendimento do Superior Tribunal de Justiça (STJ) acerca da matéria está consolidado na Súmula 479, de seguinte teor:

As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. (SÚMULA 479, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 27/06/2012, DJe 01/08/2012)

Portanto, a instituição financeira, em caso de fraude perpetrada no âmbito de suas operações, responde objetivamente, e isso só não ocorre se ela consegue provar que o dano adveio exclusivamente da culpa do consumidor ou de terceira pessoa, nos termos do artigo 14, § 3º, II, do CDC.

Acrescento que, em caso de operação realizada com o uso de senha cadastrada pelo consumidor, cabe a este a prova de que a instituição financeira agiu com negligência, imperícia ou imprudência. Para o STJ, à instituição financeira basta comprovar que a operação questionada foi realizada com a utilização da senha pessoal. Confirmam-se:

AGRAVO INTERNO. RECURSO ESPECIAL. TRANSAÇÃO FRAUDULENTE. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO DESPROVIDO. [...].

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. [...].
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. [...].
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. [...].
9. Agravo interno desprovido.

Tese de julgamento: "1. Não se conhece do recurso especial quando a orientação do Tribunal se firmou no mesmo sentido da decisão recorrida (Súmula n. 83 do STJ). 2. A pretensão de reexame de prova não enseja recurso especial (Súmula n. 7 do STJ). 3. A admissibilidade do recurso especial fundado na alínea c do permissivo constitucional depende do preenchimento dos requisitos essenciais para a comprovação do dissídio jurisprudencial, conforme prescrições dos arts. 1.029, § 1º, do CPC e 255, § 1º, do RISTJ". [...].

(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.)

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR SAQUES IRREGULARES EM CONTA CORRENTE. TRANSAÇÕES REALIZADAS COM USO DE CARTÃO COM CHIP E SENHA PESSOAL DO CORRENTISTA. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL CONFIGURADO.

1. De acordo com a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, não há como atribuir responsabilidade à instituição financeira em caso de transações realizadas com a apresentação do cartão físico com chip e a pessoal do correntista, sem indícios de fraude.
2. O cartão magnético e a respectiva senha são de uso exclusivo do correntista, que deve tomar as devidas cautelas para impedir que terceiros tenham acesso a eles.
3. Tendo a instituição financeira demonstrado, no caso, que as transações contestadas foram feitas com o cartão físico dotado de chip e o uso de senha pessoal do correntista, passa a ser dele o ônus de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega do dinheiro.
4. Recurso especial provido.

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. PROCESSUAL CIVIL. NÃO INCIDÊNCIA DA SÚMULA 182/STJ. RECONSIDERAÇÃO DA DECISÃO DA PRESIDÊNCIA. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. SAQUES EM CONTA CORRENTE DA EMPRESA REALIZADOS POR SÓCIO NÃO ADMINISTRADOR. OFENSA AO ART. 489, § 1º, V E VI, DO CPC/2015. INEXISTÊNCIA. USO DE CARTÃO E SENHA DA TITULAR DA CONTA. REEXAME DE MATÉRIA FÁTICA. SÚMULA 7/STJ. DEVER DE GUARDA NÃO OBSERVADO. PRECEDENTES. SÚMULA 83/STJ. AGRAVO INTERNO PROVIDO. RECURSO ESPECIAL DESPROVIDO.

1. Nos termos da jurisprudência desta Corte, "a responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada quando o evento danoso decorre de transações que, embora contestadas, são realizadas com a apresentação física do cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista" (REsp 1.633.785/SP, Rel. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 24/10/2017, DJe de 30/10/2017) .

2. Hipótese em que o Tribunal de origem, examinando as circunstâncias da causa, considerou que os alegados prejuízos decorrentes dos saques realizados na conta corrente da pessoa jurídica autora decorreriam de sua própria culpa, uma vez que, embora efetuados por sócio não autorizado, foram realizados mediante o uso do cartão físico e respectiva senha. Acórdão em consonância com a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça. Súmula 83/STJ.

3. A modificação do entendimento lançado no v. acórdão recorrido, a fim de reconhecer que os saques teriam sido realizados mediante simples assinatura do sacador, sem a utilização de cartão e senha, demandaria o revolvimento de suporte fático-probatório dos autos, inviável em sede de recurso especial (Súmula 7/STJ).

4. Agravo interno provido para conhecer do agravo e negar provimento ao recurso especial.

(AgInt no AREsp n. 1.626.902/MG, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 31/8/2020, DJe de 23/9/2020.)

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. DIREITO PROCESSUAL CIVIL E CONSUMIDOR. RECONSIDERAÇÃO DA DECISÃO MONOCRÁTICA. AÇÃO INDENIZATÓRIA. EMPRÉSTIMOS EFETUADOS COM CARTÃO DE CHIP E USO MEDIANTE SENHA. PERÍCIA CONCLUSIVA QUANTO À SEGURANÇA DO CARTÃO E À INVIOABILIDADE DO CHIP. LAUDO PERICIAL. AGRAVO CONHECIDO PARA DAR PROVIMENTO AO RECURSO ESPECIAL.

1. Decisão agravada reconsiderada. Novo exame do agravo em recurso especial.

2. "De acordo com a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, a responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada quando o evento danoso decorre de transações que, embora contestadas, são realizadas com a apresentação física do cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista" (REsp 1.633.785/SP, Rel. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 24/10/2017, DJe de 30/10/2017).

3. No caso, inexistem os alegados danos morais em razão de cobrança oriunda de empréstimo bancário que a perícia comprovou ter sido realizado mediante o cartão com chip e senha pessoal do correntista, o qual, por sua vez, reconhece que os valores foram depositados em sua conta bancária.

4. Agravo interno provido para reconsiderar a decisão agravada e, em novo exame, conhecer do agravo para dar provimento ao recurso especial.

(AglInt no AREsp n. 1.305.380/RJ, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 18/2/2020, DJe de 13/3/2020.)

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO. SAQUE EM CONTA CORRENTE MEDIANTE USO DE CARTÃO MAGNÉTICO E SENHA PESSOAL. ACÓRDÃO ESTADUAL QUE DECIDIU COM BASE NAS PROVAS DOS AUTOS ALINHADO À JURISPRUDÊNCIA DESTA CORTE. INCIDÊNCIA DAS SÚMULAS NºS 7 E 83 DO STJ. AGRAVO INTERNO NÃO PROVIDO.

1. Tribunal local que, com amparo nos elementos de convicção dos autos, entendeu não estar provado o fato constitutivo do direito da autora, decidindo pela ausência dos requisitos ensejadores da reparação civil. O uso do cartão magnético com sua respectiva senha é exclusivo do correntista e, portanto, eventuais saques irregulares na conta somente geram responsabilidade para o Banco se provado ter agido com negligência, imperícia ou imprudência na entrega do numerário, o que não ocorreu na espécie.

2. Impossibilidade de reexame de fatos e provas. Incidência do óbice da súmula 7/STJ no tocante à tese de reconhecimento da responsabilidade civil. [...].

4. Agravo interno não provido.

(AglInt no AREsp n. 1.399.771/MG, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 2/4/2019, DJe de 8/4/2019.)

Como se vê, ressalvada a excepcionalidade de operações atípicas, cabe ao cliente o devido zelo pela senha pessoal de modo a impedir que terceiros tenham, de alguma forma, acesso a ela. Em outras palavras, ao se tornar cliente de instituição financeira, o correntista (consumidor) assume responsabilidade por sua senha pessoal.

Sei que, em julgados recentes, a jurisprudência da Casa tem-se inclinado no sentido de reconhecer a responsabilidade da instituição financeira quando o dano ao consumidor, não obstante tendo ocorrido no contexto de fraude praticada por terceira pessoa, envolve transação, operação ou movimentação atípica, assim entendida a que destoa ou foge significativamente do perfil (padrão) de consumo do cliente bancário. A ver:

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. COMPRAS REALIZADAS POR TERCEIRO. USO DO CARTÃO DE CRÉDITO E DE DÉBITO. FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO.

1. Nos termos da jurisprudência desta Corte, a responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada quando o evento danoso decorre de transações que, embora contestadas, são realizadas com a apresentação física do cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, situação, contudo, que não ocorreu no caso concreto.

2. "A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço." (REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra NANCY ANDRIGHI, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022).

3. Na hipótese, não é possível afastar a responsabilidade da instituição financeira, notadamente quando descumpriu o respectivo dever de segurança ao não obstar a realização de compras por cartão de crédito em estabelecimento comercial objeto de suspeita em transações anteriores, na mesma data, pois latente que o perfil de compra da agravada discrepava do volume das transações fraudulentas efetivamente engendradas.
4. Agravo interno a que se nega provimento.
(AgInt no AREsp n. 1.728.279/SP, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 8/5/2023, DJe de 17/5/2023.)

DIREITO CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM PEDIDO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO RECONHECIDA PELO TRIBUNAL ESTADUAL. SÚMULA 479/STJ. ACÓRDÃO ESTADUAL EM CONSONÂNCIA COM JURISPRUDÊNCIA DO STJ. SÚMULAS 7 E 83 DO STJ. AGRAVO CONHECIDO PARA NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO ESPECIAL.

1. Tema Repetitivo n. 466: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias" (REsp 1.197.929/PR, Rel. Ministro Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, julgado em 24/08/2011, DJe de 12/09/2011).
2. No caso, o Tribunal de Justiça, com arrimo no acervo fático-probatório carreado aos autos, concluiu que a "(...) falha do banco requerido quanto ao dever de cautela em seus sistemas de segurança é evidente; é dever do mesmo banco requerido, ao disponibilizar e lucrar com a prestação de serviços no mercado de consumo, fornecer mecanismos seguros para a realização das operações de forma a evitar danos aos usuários do serviço, em especial a utilização fraudulenta de dados pessoais de seus consumidores e a não identificação de suspeita de fraude relativa a compras realizadas em valores que fogem de forma significativa do perfil do correntista"; e condenou a instituição financeira agravante ao ressarcimento dos danos materiais e ao pagamento de R\$ 8.000,00 (oito mil reais) a título de indenização por danos morais.
3. Estando o v. acórdão recorrido em sintonia com a jurisprudência desta eg. Corte, o apelo nobre encontra óbice na Súmula 83/STJ, a qual é aplicável tanto pela alínea "a" como pela alínea "c" do permissivo constitucional.
4. A pretensão de alterar tal entendimento, para reconhecer a culpa exclusiva do consumidor, considerando as circunstâncias do caso concreto, demandaria revolvimento de matéria fático-probatória, inviável em sede de recurso especial, conforme dispõe a Súmula 7/STJ.
5. Agravo conhecido para negar provimento ao recurso especial.
(AREsp n. 2.976.988/MG, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 29/9/2025, DJEN de 2/10/2025.)

Na espécie dos autos, o autor ajuizou a demanda visando à condenação das rés ao pagamento de indenização por danos (materiais e morais) decorrentes de fraude (golpe) praticada por estelionatário, que, por meio de aplicativo de rede social (Instagram), obteve êxito em convencer o autor a realizar transferências bancárias (via PIX).

O juiz de primeiro grau afastou a responsabilidade da instituição financeira. Entendeu ele que o prejuízo decorrente da fraude foi causado por atos do autor e do golpista. Reproduzo, por oportuno, trechos da sentença (fls. 226-228):

Pela narrativa da inicial, o autor foi vítima de um estelionatário que, utilizando de uma conta de Instagram, se passou por outra pessoa abusando de uma relação de confiança, enganando-o.

Contudo, o prejuízo não pode ser atribuída ao réu. Apesar de ser responsável pela operação bancária, no caso, o golpe não tem relação com a atividade bancária. As duas operações bancárias (fls.51/52) foram realizadas de forma livre e consciente pela correntista, vale ressaltar.

Não há vazamentos de dados guardados pelo réu, operações não solicitadas ou falhas de segurança o prejuízo é atribuível exclusivamente ao autor e ao golpista que recebeu dinheiro, o que exclui a responsabilidade do banco (art. 14, §3º, II, do CDC). Cumpre destacar que não cabe aos bancos exigirem explicações dos clientes a respeito do motivo desta ou daquela operação bancária nem questionar o cliente dos pagamentos que faz.

Não é parte da operação bancária tutelar a atuação do cliente, mas sim cumprir as ordens dadas e realizar a operação de transferência, depósito e pagamento nos exatos termos da solicitação do correntista.

Trata-se, no caso, de fator externo à atividade bancária. Segundo entendimento do STJ, por meio da Súmula 479: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".

Não se pode atribuir ao fornecedor de um produto ou serviço lícito responsabilidade pelo uso ilícito da coisa fornecida.

No mesmo sentido, o golpe sofrido não é atribuível a qualquer atividade bancária mas sim a atos do autor e do golpista. [...]

Assim, existindo culpa exclusiva do consumidor ou terceiro e decorrendo o dano de fato externo à atividade bancária sem qualquer nexo de causalidade elemento cuja análise ainda se exige mesmo nos casos de responsabilidade objetiva, não há que se falar em obrigação de indenizar.

Confirmando a sentença, o Tribunal revisor também se convenceu de que as rés não contribuíram para a concretização do golpe, ponderando, notadamente, que o autor, fazendo uso de sua senha de acesso (pessoal), agiu autonomamente e sem cautela. Destacou-se, também, a ausência de indícios ou elementos concretos de ocorrência de atividades fraudulentas, suspeitas ou irregulares, os quais, caso existentes, justificariam a intervenção preventiva das rés. Confira-se, abaixo, a linha de raciocínio adotada no acórdão recorrido (fls. 291-298):

E, de fato, ao contrário do que defende o apelante, não se evidencia, no caso em análise, a existência de nexo causal entre os danos alegados e quaisquer condutas comissivas ou omissivas imputáveis aos apelados. Verifica-se que o recorrente agiu de maneira autônoma e direta ao se relacionar com o agente fraudador, utilizando a rede social Instagram, sem qualquer envolvimento ou interferência por parte dos recorridos.

As transferências financeiras foram realizadas pelo próprio apelante, sob a premissa de estar participando de uma transação legítima que lhe proporcionaria um ganho financeiro superior às suas expectativas. Essa perspectiva o atraiu rapidamente,

levando-o a agir impulsivamente e a efetuar as operações sem a devida cautela, assumindo, assim, o risco inerente à sua conduta

Assim, a responsabilidade pelos eventos descritos na exordial deve recair exclusivamente sobre o próprio apelante, que não tomou as devidas precauções para verificar a idoneidade das operações que estava realizando.

Destaca-se que o recorrente trocou mensagens com o golpista por meio de sua rede social, acessou o aplicativo bancário, inseriu seus dados confidenciais incluindo senha de uso pessoal e intransferível - e realizou as transferências mediante preenchimento dos dados da conta de destino e confirmação dos valores. Desse modo, a ausência de contribuição dos apelados para a prática do ato fraudulento afasta qualquer responsabilidade por parte das instituições financeiras, não havendo nexo causal que permita imputar-lhes o dever de indenizar.

A senha de acesso, de caráter exclusivo e intransferível, é concebida para assegurar a segurança e a autonomia do titular da conta nas transações realizadas, de forma que qualquer intervenção externa por parte das instituições financeiras somente se justificaria diante de indícios claros e objetivos de fraude, o que não se configura na hipótese em apreço. Assim, as instituições financeiras não podem, indiscriminadamente, bloquear as transações de seus correntistas sem que existam elementos concretos que apontem para atividades suspeitas ou irregulares. Tal medida, se realizada sem a devida fundamentação, poderia inviabilizar o acesso legítimo do cliente aos serviços bancários e comprometer a relação de confiança e autonomia que fundamenta o sistema financeiro.

Além disso, inexistente qualquer possibilidade de as instituições financeiras anteverem que contas bancárias são constituídas com o intuito de viabilizar atividades ilícitas. Não consta nos autos qualquer indício que aponte para essa presunção.

Portanto, está-se, na verdade, diante de hipótese do chamado fortuito externo, que afasta a responsabilidade dos apelados, nos termos do artigo 14, parágrafo 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse contexto, verifico que o acórdão recorrido, ao rejeitar a pretensão indenizatória, está de acordo com a jurisprudência da Casa, acima demonstrada. Não obstante ser objetiva a responsabilidade de instituição financeira por fraude praticada no âmbito de relação bancária, não há como reconhecer no caso concreto a obrigação de indenizar, pois configurada hipótese de culpa exclusiva do consumidor ou de terceira pessoa. Tem aplicação, no ponto, a Súmula 83/STJ.

Continuando na análise dessa matéria, é mister registrar que, para conhecimento (admissão) do recurso especial, exige-se o prequestionamento da questão de direito federal (norma jurídica tida por contrariada), requisito que deve ser preenchido (atendido) com relação a quaisquer alegações, inclusive quanto às matérias de ordem pública. Confira-se:

AGRAVO INTERNO. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO ANULATÓRIA DE ESCRITURA DE COMPRA E VENDA C/C REIVINDICATÓRIA. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. NÃO OCORRÊNCIA. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. PRESTAÇÃO JURISDICIONAL COMPLETA. PREQUESTIONAMENTO. AUSÊNCIA PARCIAL. MATÉRIA DE ORDEM PÚBLICA. EXIGÊNCIA. AQUISIÇÃO DE IMÓVEL EM NOME PRÓPRIO COM RECURSOS DESVIADOS DA PESSOA JURÍDICA. CONVERSÃO DE OFÍCIO DA OBRIGAÇÃO DE FAZER EM PERDAS E DANOS. JULGAMENTO EXTRA ET ULTRA PETITA. NÃO OCORRÊNCIA. VALOR DA INDENIZAÇÃO. LUCROS CESSANTES E JUROS

DE MORA. SUPOSTA INVERSÃO DO ÔNUS PROBATÓRIO. NECESSIDADE DE REEXAME DE MATÉRIA FÁTICA E

CONTRATUAL. SÚMULAS 282 E 356/STF E 5, 7 E 83/STJ. [...].

3. Não tendo havido o prequestionamento de parte dos temas postos em debate nas razões do recurso especial, requisito do qual não estão imunes nem mesmo as matérias de ordem pública, incidentes os enunciados 282 e 356 da Súmula do Supremo Tribunal Federal. [...].

6. Agravo interno a que se nega provimento.

(AgInt no AREsp 973.262/PB, Relatora Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI,

QUARTA TURMA, julgado em 30/11/2020, DJe 7/12/2020)

Na hipótese vertente, observo que o acórdão recorrido não se manifestou sobre a alegada atipicidade das operações bancárias (transferências) questionadas na petição inicial. Vale destacar, por ser relevante, que no recurso especial não se postulou a anulação do acórdão recorrido por (eventual) contrariedade ao artigo 1.022 do CPC, decorrente de falta de saneamento de vícios apontados em embargos de declaração. Esse cenário evidencia a ausência de prequestionamento (causa decidida), o que impede o conhecimento do recurso especial, no ponto, conforme a inteligência cristalizada nas Súmulas 282 e 356 do Supremo Tribunal Federal (STF).

Se isso apenas não bastasse, penso que a reforma do acórdão recorrido, sobretudo quanto à verificação da ocorrência de falha na prestação do serviço bancário, depende de reexame de matéria fática, o que é inviável em recurso especial. Nessa direção:

AGRAVO INTERNO EM AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. NEGÓCIOS JURÍDICOS BANCÁRIOS. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C RESTITUIÇÃO EM DOBRO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ALEGAÇÃO DE FRAUDE EM CONTA CORRENTE. OMISSÃO DO BANCO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. NÃO CONFIGURAÇÃO. DANO MORAL AFASTADO. CONCORRÊNCIA DE CULPAS. PRETENSÃO RECURSAL. AUSÊNCIA DE PREQUESTIONAMENTO DOS DISPOSITIVOS INDICADOS COMO VIOLADOS. SÚMULA 211 DO STJ. PRETENSÃO QUE DEMANDA O REVOLVIMENTO DO CONJUNTO FÁTICO E PROBATÓRIO DOS AUTOS. ÔBICE DE INADMISSIBILIDADE. SÚMULA 7 DO STJ. AGRAVO INTERNO NÃO PROVIDO. [...].

2. O exame da pretensão recursal exigiria a alteração das premissas fático probatórias estabelecidas pelo acórdão recorrido, o que é vedado em sede de recurso especial, nos termos do enunciado da Súmula 7 do STJ. Dissídio jurisprudencial prejudicado. 3. Agravo interno não provido.

(AgInt no AREsp n. 1.844.718/PE, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 22/11/2021, DJe de 25/11/2021.)

DIREITO CIVIL. RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL DE INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. FRAUDE EM TRANSFERÊNCIAS VIA PIX. RECURSO NÃO CONHECIDO. [...].

1. Recurso especial interposto contra acórdão que negou provimento à apelação da consumidora, afastando a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraude em transferências bancárias realizadas via PIX, com fundamento na culpa exclusiva da vítima e de terceiros.

2. O Tribunal de origem concluiu pela inexistência de falha na prestação dos serviços bancários, reconhecendo que as transferências foram realizadas voluntariamente pela autora, mediante uso de senha pessoal, após proposta de suposto emprego. [...].
3. A questão em discussão consiste em saber se a responsabilidade objetiva das instituições financeiras pode ser afastada em razão de culpa exclusiva da vítima e de terceiro, nos termos do art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.
4. A análise da ocorrência de falha na segurança bancária e do nexo de causalidade entre a conduta das instituições e o prejuízo suportado exige reexame de provas, providência incabível em sede de recurso especial, conforme Súmula 7 do STJ. [...].
5. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, podendo ser afastada mediante demonstração de inexistência de defeito no serviço ou de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.
6. O Tribunal de origem, com base no conjunto fático-probatório, reconheceu a culpa exclusiva da consumidora, o que rompe o nexo causal necessário à responsabilização das instituições financeiras.
7. O recurso especial não pode ser conhecido, pois a pretensão recursal demanda reavaliação das provas dos autos, ataindo o óbice da Súmula 7 do STJ. [...].
8. Recurso especial não conhecido.
(REsp n. 2.222.208/SP, relatora Ministra Daniela Teixeira, Terceira Turma, julgado em 15/9/2025, DJEN de 18/9/2025.)

Incide, assim, a Súmula 7/STJ.

Em face do exposto, não conheço do recurso.

Nos termos do artigo 85, § 11, do CPC, **majoro em 1% (um por cento)** a quantia já arbitrada a título de honorários em favor da representação processual das recorridas, observados os limites estabelecidos nos §§ 2º e 3º do mesmo artigo, ficando sob condição suspensiva a exigibilidade dessa obrigação em caso de beneficiário da gratuidade da justiça.

Intimem-se.

Brasília, 26 de fevereiro de 2026.

Ministra Maria Isabel Gallotti
Relatora