



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2276330 - SP (2026/0186554-2)

RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI
RECORRENTE : ---
ADVOGADOS : DANIEL SOUTO CHEIDA - SP451254
JULIA GOUVÊA DAS POSSES - ES036077
PEDRO HENRIQUE PANDOLFI SEIXAS -
SP515651
RECORRIDO : BANCO --
ADVOGADO : VIDAL RIBEIRO PONCANO - SP091473

EMENTA

PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE NULIDADE DE CONTRATO C/C RESTITUIÇÃO DE VALORES E COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS. FURTO CELULAR. TRANSAÇÕES FINANCEIRAS VIA APLICATIVO. RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. OCORRÊNCIA. FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA.

1. Ação de nulidade de contrato c/c restituição de valores e compensação por danos morais.
2. O serviço é considerado defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar (art. 14, §1º, do CDC). O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto a sua integridade patrimonial. Assim, é dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar a prática de delitos.
3. Nos termos da Súmula 479 do 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”. A atividade bancária, por suas características de disponibilidade de recursos financeiros e sua movimentação sucessiva, tem por resultado um maior grau de risco em comparação com outras atividades econômicas.
4. É entendimento da Terceira Turma do STJ que a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira.
5. Recurso especial conhecido e provido.

DECISÃO

Examina-se recurso especial interposto por ---,

fundamentado nas alíneas “a” e “c” do permissivo constitucional..

Recurso especial interposto em: 05/12/2025

Concluso ao gabinete em: 01/6/2026

Ação: de nulidade de contrato c/c restituição de valores e compensação por danos morais, ajuizada por ---, em face de BANCO - S.A.

Sentença: julgou parcialmente procedentes os pedidos, para: *i)* declarar a inexistência do contrato de empréstimo nº 4988760609 e determinar seu cancelamento; *ii)* condenar o requerido à devolução, em dobro, dos valores indevidamente descontados; *iii)* condenar o requerido à compensação por danos morais no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais). (e-STJ fls. 291-298)

Acórdão: deu provimento ao recurso de apelação interposto por BANCO -, nos termos da seguinte ementa:

APELAÇÃO - Ação declaratória de nulidade de contrato c.c. restituição de valores e indenização por danos morais - Pretensão fundada em alegação de fraude em meio bancário - Inicial que traz relato de roubo de celular da autora com aplicativo da instituição ré nele instalado - Realização de empréstimo com transferências posteriores via Pix para terceiros - Sentença procedência - Recurso interposto pelo réu - Contexto da ocorrência que aponta para a realização da operação após acesso ao dispositivo com validação e autenticação - Credenciais pessoais, sigilosas e intransferíveis - Consumidor que passa a ter incumbência de comprovar a ocorrência de falha na prestação de serviços pelo réu ao propiciar a entrega de numerário a terceiros - Inteligência do artigo 373, inciso I do CPC - Ônus do qual não se desincumbiu - Ausência de ilícito por parte do requerido - Excludente de responsabilidade constatada - (e-STJ fls. 371-372)

Embargos de Declaração: opostos por ---, foram rejeitados. (e-STJ fls. 397-400)

Recurso especial: alega violação dos arts. 6º, VII, e 14, caput, § 1º, II, e § 3º do CDC, 373, I e II, e 1.022, II do CPC, bem como dissídio jurisprudencial. Afirmar que a instituição financeira responde objetivamente por fraudes e delitos praticados por terceiros, caracterizados como fortuito interno, especialmente quando permite empréstimo e transações atípicas após furto de celular. Aduz que o ônus da prova não pode ser imposto ao consumidor para demonstrar falha sistêmica, incumbindo ao fornecedor provar a inexistência de defeito ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. Além da negativa de prestação jurisdicional, sustenta que houve omissão quanto à análise de provas essenciais e à aplicação da súmula 479 do STJ e das regras de distribuição do ônus da prova. (e-STJ fls. 403-418)

RELATADO O PROCESSO, DECIDE-SE.

- Da responsabilidade da instituição financeira

Trata-se de ação que discute a responsabilidade da instituição financeira por transferências bancárias realizadas e contratação de empréstimo em prejuízo do recorrente e em favor de terceiros, após furto de seu aparelho celular.

Ao julgar a ação, assim pronunciou o juiz:

"[...]

A questão sub judice diz respeito à análise da responsabilidade do banco réu no que tange ao empréstimo pessoal contratado em razão de subtração do celular do autor no dia 14/04/2024.

Pois bem. Pelo que se infere do boletim de ocorrência de fls. 20/26 e do vídeo cujo link se encontra às fls. 19, evidenciado o furto do celular do autor no dia 14/04/2024, em frente ao hotel Housi Paulista, tendo diversas transações bancárias sido realizadas por terceiro no mesmo dia da subtração em aplicativos bancários do autor (vide extrato de fls. 27/34 junto à Wise e extrato de fls. 45/56 junto ao Banco -). Resta a aferição da responsabilidade da instituição financeira ré pela autorização do empréstimo pessoal objeto da demanda.

E, no ponto, evidenciada a falha na prestação dos serviços pela instituição financeira requerida, que autorizou um empréstimo pessoal por aplicativo no valor de R\$ 60.000,00, sem solicitação de uso do cartão pessoal e senha já que apenas o celular foi subtraído do requerente , bem como em montante que destoava do perfil do consumo do autor, em especial porque havia em conta o saldo disponível de R\$ 25.568,26.

Insta consignar que, no mesmo dia, diversas transações foram feitas logo em seguida, não tendo a ré demonstrado que adotou mecanismos de segurança para que a fraude fosse evitada, tratando-se de risco inerente à sua atividade, contribuindo, assim, para que a fraude fosse praticada por terceiro e, pois, para o prejuízo do requerente.

Logo, não há como se atribuir a culpa do autor consumidor pelo evento, já que a ação do terceiro furtador foi facilitada pela falta de mecanismos de segurança da instituição financeira requerida.

Neste sentido, ainda, o teor da Súmula nº 479 do C. 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."

A propósito, confirmam-se os seguintes julgados do E. Tribunal de Justiça de São Paulo em casos semelhantes:

"[...]

No mais, o autor informou, na inicial, que um dos boletos no valor de R\$ 5.999,99 foi restituído pela instituição financeira ré, que reconheceu a fraude no âmbito extrajudicial, corroborando a assertiva autoral.

Assim, impõe-se a declaração de inexistência do contrato de empréstimo nº 4988760609, à míngua de vontade voltada à contratação em razão da fraude praticada, devendo ser cancelada referida transação.

Quanto à repetição dos valores descontados indevidamente da conta de investimentos do autor, de rigor tecer algumas considerações.

Prescreve o art. 42, parágrafo único do Código de Defesa do Consumidor que “O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.” E, em julgado recente, a Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça uniformizou o entendimento de que “a restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que realizou a cobrança indevida, revelando-se cabível quando a referida cobrança consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva”. Cabe frisar, porém, que tal julgado teve os seus efeitos modulados de maneira que o entendimento fixado seja aplicado apenas a partir da publicação de seu acórdão (STJ, EAREsp n. 676.608-RS, Corte Especial, j. 21-10-2020, rel. Min. Og Fernandes), que ocorreu em 30-03-2021.

Assim, como os valores foram indevidamente descontados a partir de 30/03/2021, deverão ser restituídos em dobro, abatido o valor já estornado no âmbito extrajudicial, conforme entendimento do C. STJ supra citado.

E, tenho por configurados os danos morais aventados, em razão da negativação comprovada às fls. 278/279, a qual configura dano moral *in re ipsa*, por restringir o crédito do autor perante o mercado.

Neste sentido, confira-se o seguinte julgado em caso semelhante:

[...]

O valor da indenização deve levar em consideração as circunstâncias da causa, o grau de culpa, bem como a condição socioeconômica do ofendido, não podendo ser ínfima, para não representar ausência de sanção efetiva ao ofensor, nem excessiva, para não constituir enriquecimento sem causa do ofendido.

Feitas tais ponderações e consideradas as circunstâncias em que os fatos se deram tenho como razoável, a título de indenização por danos morais, a importância total equivalente a R\$ 3.000,00.

[...]” (e-STJ fls. 293-297)

Logo, concluiu que a instituição financeira falhou no dever de segurança, ao autorizar um empréstimo pessoal por aplicativo no valor de R\$60.000,00, sem solicitação de uso do cartão pessoal e senha já que apenas o celular foi subtraído do recorrente, em montante que destoa do perfil do consumo.

Contudo, o TJ/SP ao julgar o recurso de apelação interposto pelo Banco -, se posicionou nos seguintes termos:

"[...]

A ação improcede.

Cuida-se de demanda fundada em negativa de realização de transações bancárias que levaram a alegados prejuízos de ordem material e moral ao autor.

Traz a inicial relato de ter sido vítima de ROUBO de seu aparelho celular

na manhã do dia 14.04.2024 por volta das 8 horas, ocorrência que permitiu que o criminoso tivesse acesso às suas contas bancárias e cartões de crédito virtuais.

Narra que empreendeu verdadeira missão para proteger seu patrimônio, adotando providências necessárias como bloqueio de chip e do aparelho bem como comunicações às instituições financeiras das quais é correntista.

Noticia que, a despeito do sucesso junto a algumas delas, com o banco apelante não teve a mesma sorte já que firmado empréstimo pessoal, realizadas transferências de numerários a terceiros bem como pagamento de boleto, tudo a sua revelia.

Aduz que houve pelo requerido estorno apenas do valor do boleto, o que demonstra seu reconhecimento quanto à fraude perpetrada a partir do ato criminoso

Informa que o mútuo fora tomado para pagamento em 60 parcelas a partir de 27.05.2024, sendo essa operação objeto da presente discussão e pedidos formulados na inicial.

Pois bem.

Desde já anote-se que não se nega a incidência no caso das disposições do Código de Defesa do Consumidor, posto prestar a parte ré serviços de natureza bancária, inserindo-se no contexto a Sumula 297 do STJ.

O pedido de reparação de dano decorre de fato do serviço (art. 14 do CDC), de forma que a inversão do ônus da prova resulta do §3º, do art. 14 do CDC.

Estabelecidas tais premissas, extrai-se da inicial a alegação do autor de não ter qualquer participação nas transações bancárias que afirma realizadas todas a sua revelia, via aplicativo da casa bancária instalado em seu aparelho celular objeto da ação criminosa.

O empréstimo encontra-se comprovado nos autos, sendo ponto incontroverso.

Trava-se a lide em torno da legitimidade e regularidade do mesmo a impor ou não vínculo obrigacional ao demandante.

Para tanto, noticia roubo e invasão de seu aparelho móvel, o que levou ao acesso à sua conta junto ao banco réu.

Para tanto, como se sabe, necessária a validação do correntista, mediante digitação de senha previamente cadastrada pelo cliente bem como a autenticação das transações com validação do ID, habilitado no dispositivo.

Tais credenciais são pessoais, sigilosas e intransferíveis, sendo do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira falhou em seu dever de segurança ao acabar propiciando a entrega de numerário a terceiros.

Em que pese lamentável o ocorrido e ainda que se reconheça ser objetiva a responsabilidade do requerido, as provas constantes dos autos não evidenciam falha ou desvio que indique vício na prestação de seus serviços, sequer havendo demonstração de nexo de causalidade entre sua conduta e a invasão do dispositivo móvel noticiada, ônus atribuído ao autor na linha do disposto no artigo 373, inciso I do CPC, do qual não se desincumbiu.

No caso, observa-se que era impossível à casa bancária saber se o celular

do demandante tinha sido objeto de roubo ou mesmo de furto e que as operações efetuadas no aparelho regularmente cadastrado junto à instituição não eram de sua autoria.

Em outras palavras, não haveria como o recorrente evitar que as operações se realizassem, sobretudo por não ter meios de fiscalizar a forma como o recorrido utiliza seu dispositivo móvel.

Em suma, a operação ora questionada somente se aperfeiçoou por conduta de terceiro criminoso que, em posse das credenciais de acesso do autor, teve acesso à sua conta via aplicativo.

Nem mesmo a alegada inobservância de seu perfil o beneficia, tendo em vista que não restou demonstrado que a transação é superior ao limite de crédito.

Diante disso não há nos autos nada que evidencie ter havido falha na prestação de serviços por parte do Banco réu.

Nesse sentido, ante a hipótese de excludente de ilicitude, tem-se por inexistente o nexo causal entre a conduta do banco réu e os danos experimentados pelo autor quanto aos fatos narrados em sua peça inicial.

Por fim, anote-se que o fato do requerido ter proposto acordo para compensação do pagamento do boleto no valor de R\$ 5.999,99 configura mera liberalidade de sua parte pelos motivos elencados a fls. 101/102, não tendo o condão de alterar os fundamentos ora expostos.

Assim, tem-se que a r. sentença comporta reforma, julgando-se improcedente a ação.

[...]" (e-STJ fls. 373-376)

Como se vê, o TJ/SP afastou a responsabilidade da instituição financeira por entender que o recorrente não provou como os criminosos acessaram sua conta bancária sem portar os dados sigilosos necessários para tanto.

Entretanto, a jurisprudência deste Superior Tribunal de Justiça estabelece que, nos termos do art. 14, §3º, I e II, do CDC, a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, afastada apenas diante de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, ou da demonstração de inexistência do defeito no serviço.

Esse entendimento foi pacificado pela Segunda Seção, no qual se firmou que as instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros, por tratar de fortuito interno:

RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO -C DO CPC. RESPONSABILIDADE ART. 543 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. 1.197.929/PR, Segunda Seção, DJe de 12/9/2011.)

Nesse contexto, o acórdão recorrido contraria a jurisprudência desta Corte ao afastar a responsabilidade da instituição financeira desconsiderando elementos relevantes como: *i)* acesso dos criminosos à conta mesmo sem a senha do usuário; *ii)* manifesta atipicidade das transações, conforme registrado na sentença, circunstâncias que caracterizam fortuito interno e atraem a responsabilidade objetiva dos bancos.

É entendimento da Terceira Turma do STJ que a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito da prestação de serviço, capaz de gerar responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira. (REsp 2.052.228/DF, Terceira Turma, DJe de 15/9/2023; REsp 2.015.732/SP, Terceira Turma, DJe de 26/6/2023; REsp 1.995.458/SP, Terceira Turma, DJe de 18/8/2022).

No mesmo sentido: AgInt no AREsp 1.728.279/SP, Quarta Turma, DJe de 17/5/2023.

Assim, era dever da instituição financeira verificar a regularidade e idoneidade das transações realizadas por seus clientes, devendo, inclusive, alertá-los acerca de movimentações atípicas em suas contas ou, até mesmo, proceder ao bloqueio preventivo da transação, até que se confirme a autenticidade das operações, o que, na presente hipótese, não se evidenciou.

Por consequência, incumbia a instituição financeira recorrida demonstrar: *i)* anuência expressa do consumidor às operações impugnadas; *ii)* adoção de todos os mecanismos de segurança aplicáveis, ônus do qual não se desincumbiu.

Assim, à luz do conjunto fático-probatório delineado, resta caracterizada falha na prestação do serviço, diante da ausência de comprovação, pela instituição financeira, de mecanismos eficazes de segurança e monitoramento capazes de impedir a fraude.

Logo, merece reforma o acórdão recorrido, devendo ser restabelecida a sentença.

DISPOSITIVO

Forte nessas razões, CONHEÇO do recurso especial e DOU-LHE para, reformando o acórdão recorrido, restabelecer a sentença, inclusive quanto aos ônus sucumbenciais.

Publique-se. Intimem-se.

Brasília, 01 de julho de 2026.

MINISTRA NANCY ANDRIGHI
Relatora