



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2230872 - SP (2024/0429268-9)

RELATORA : MINISTRA MARIA ISABEL GALLOTTI
RECORRENTE : BANCO ITAUCARD S.A.
RECORRENTE : ITAU UNIBANCO S.A
ADVOGADOS : CAIO YERVANT ALVES ANUNCIAÇÃO OLIVEIRA - SP345223
MARIA EUGÊNIA COTRIM BRONHARA RUIZ E OUTRO(S) -
SP440491
GABRIELA CALORE BELOTI - SP449751
RECORRIDO : PAGSEGURO INTERNET INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A.
ADVOGADOS : DANIEL BECKER PAES BARRETO PINTO - RJ185969
DANIEL BECKER PAES BARRETO PINTO - SP457917

EMENTA

RECURSO ESPECIAL. PROCESSUAL CIVIL. FRAUDE BANCÁRIA. ARRANJO DE PAGAMENTO. AÇÃO DE REGRESSO AJUIZADA POR INSTITUIÇÃO BANCÁRIA CONTRA CREDENCIADORA. PRESTAÇÃO JURISDICIONAL DEFICIENTE. NÃO OCORRÊNCIA. RESPONSABILIDADE SÓLIDÁRIA DOS INTEGRANTES DA CADEIA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CRÉDITO. POSSIBILIDADE DE REGRESSO CONTRA A CREDENCIADORA EM CASO DE PARTICIPAÇÃO NO EVENTO DANOSO. RECURSO ESPECIAL PARCIALMENTE PROVIDO.

1. A instituição bancária, condenada a ressarcir consumidor por fortuito interno relativo a fraudes com cartão de crédito, tem direito de regresso contra a instituição credenciadora que forneceu o ponto de venda (maquininha de cartão de crédito) por meio do qual se praticou a fraude (CDC, art 13).
2. Caso concreto em que o banco não adotou mecanismos de identificação da fraude e em que a credenciadora deixou de promover as diligências prévias à oferta do credenciamento ao falso lojista, que praticou a fraude, além de não ter mantido o registro das informações das transações. Participação concorrente do banco e da credenciadora na causação do evento danoso.
3. Na relação interna da solidariedade, portanto, os prejuízos decorrentes da fraude devem ser divididos igualmente entre a instituição bancária e a credenciadora, conforme a presunção do art. 283 do Código Civil.
4. Recurso especial parcialmente provido.

ACÓRDÃO

Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, acordam os Ministros da QUARTA TURMA, por unanimidade, dar parcial provimento ao recurso especial, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora.

Os Srs. Ministros Antonio Carlos Ferreira, Marco Buzzi, João Otávio de Noronha e Raul Araújo votaram com a Sra. Ministra Relatora.

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

Brasília, 15 de outubro de 2025.

Ministra Maria Isabel Gallotti
Relatora

CERTIDÃO DE JULGAMENTO
QUARTA TURMA

Número Registro: 2024/0429268-9

PROCESSO ELETRÔNICO REsp 2.230.872 / SP

Números Origem: 10063712720238260011 1006371272023826001150000 20240000128694
20240000333504

PAUTA: 07/10/2025

JULGADO: 07/10/2025

Relatora

Exma. Sra. Ministra **MARIA ISABEL GALLOTTI**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro **JOÃO OTÁVIO DE NORONHA**

Subprocuradora-Geral da República

Exma. Sra. Dra. **MARIA CRISTIANA SIMÕES AMORIM ZIOUVA**

Secretária

Bela. **TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI**

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : BANCO ITAUCARD S.A.

RECORRENTE : ITAU UNIBANCO S.A

ADVOGADO : MARIA EUGÊNIA COTRIM BRONHARA RUIZ E OUTRO(S) - SP440491

RECORRIDO : PAGSEGURO INTERNET INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A.

ADVOGADO : DANIEL BECKER PAES BARRETO PINTO - RJ185969

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Contratos de Consumo - Bancários

CERTIDÃO

Certifico que a egrégia QUARTA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

Adiado o julgamento.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2230872 - SP (2024/0429268-9)

RELATORA : **MINISTRA MARIA ISABEL GALLOTTI**
RECORRENTE : **BANCO ITAUCARD S.A.**
RECORRENTE : **ITAU UNIBANCO S.A**
ADVOGADOS : **CAIO YERVANT ALVES ANUNCIAÇÃO OLIVEIRA - SP345223**
MARIA EUGÊNIA COTRIM BRONHARA RUIZ E OUTRO(S) -
SP440491
GABRIELA CALORE BELOTI - SP449751
RECORRIDO : **PAGSEGURO INTERNET INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A.**
ADVOGADOS : **DANIEL BECKER PAES BARRETO PINTO - RJ185969**
DANIEL BECKER PAES BARRETO PINTO - SP457917

EMENTA

RECURSO ESPECIAL. PROCESSUAL CIVIL. FRAUDE BANCÁRIA. ARRANJO DE PAGAMENTO. AÇÃO DE REGRESSO AJUIZADA POR INSTITUIÇÃO BANCÁRIA CONTRA CREDENCIADORA. PRESTAÇÃO JURISDICIONAL DEFICIENTE. NÃO OCORRÊNCIA. RESPONSABILIDADE SÓLIDÁRIA DOS INTEGRANTES DA CADEIA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CRÉDITO. POSSIBILIDADE DE REGRESSO CONTRA A CREDENCIADORA EM CASO DE PARTICIPAÇÃO NO EVENTO DANOSO. RECURSO ESPECIAL PARCIALMENTE PROVIDO.

1. A instituição bancária, condenada a ressarcir consumidor por fortuito interno relativo a fraudes com cartão de crédito, tem direito de regresso contra a instituição credenciadora que forneceu o ponto de venda (maquininha de cartão de crédito) por meio do qual se praticou a fraude (CDC, art 13).
2. Caso concreto em que o banco não adotou mecanismos de identificação da fraude e em que a credenciadora deixou de promover as diligências prévias à oferta do credenciamento ao falso lojista, que praticou a fraude, além de não ter mantido o registro das informações das transações. Participação concorrente do banco e da credenciadora na causação do evento danoso.
3. Na relação interna da solidariedade, portanto, os prejuízos decorrentes da fraude devem ser divididos igualmente entre a instituição bancária e a credenciadora, conforme a presunção do art. 283 do Código Civil.
4. Recurso especial parcialmente provido.

RELATÓRIO

Trata-se de recurso especial interposto, com base na alínea “a” do inciso III do art. 105 da Constituição Federal, por ITAÚ UNIBANCO S.A. e BANCO ITAUCARD S.A. contra acórdão assim ementado (fl. 541):

AÇÃO DE REGRESSO Procedência Instituição bancária que foi condenada a ressarcir consumidor em ação pregressa Transações não reconhecidas em cartão de crédito Irresignação da ré - Fraude perpetrada por terceiro - Inexistência de

falha na prestação de serviço da ré Ausência de responsabilidade da intermediadora de pagamentos - Não configuração de responsabilidade pelos atos ilegais verificados Sentença reformada Recurso provido.

Os embargos de declaração opostos pelas recorrentes foram rejeitados (fls. 560-564).

Nas razões do recurso especial, as recorrentes alegam, em síntese, que o acórdão recorrido violou os seguintes dispositivos: arts. 373, II, 374, I, e 1.022, II, do Código de Processo Civil (CPC); arts. 14 e 18 do Código de Defesa do Consumidor (CDC); art. 927, parágrafo único, do Código Civil; art. 10, incisos I a V, da Lei 9.613/1998; e art. 7º, *caput* e inciso V, da Lei 12.865/2013.

Quanto à violação do art. 1.022, II, do CPC, sustentam que o Tribunal de origem foi omissivo ao não se manifestar sobre a responsabilidade solidária e objetiva da recorrida, bem como sobre o ônus da prova de que a credenciadora adotou medidas necessárias para combater práticas fraudulentas.

Quanto à violação dos arts. 14 e 18 do CDC e do art. 927, parágrafo único, do Código Civil, argumentam que a recorrida, na qualidade de credenciadora, integra a cadeia de fornecimento de serviços de pagamento via cartão de crédito, sendo responsável solidária e objetivamente pelos danos causados.

Quanto à violação do art. 10, incisos I a V, da Lei 9.613/1998, e do art. 7º, *caput* e V, da Lei 12.865/2013, defendem que a recorrida não cumpriu com os deveres legais de vigilância e monitoramento das transações realizadas por meio de suas máquinas de cartão.

Quanto à violação do art. 374, I, do CPC, alegam ser fato notório que a recorrida se beneficia diretamente das transações fraudulentas, uma vez que cobra taxas sobre todas as operações realizadas em suas máquinas, inclusive as fraudulentas.

Haveria, por fim, violação ao art. 373, II, do CPC, pois caberia à recorrida comprovar que adotou todas as medidas necessárias para evitar fraudes, ônus do qual não se desincumbiu.

Contrarrazões às fls. 593-611, nas quais a parte recorrida alega que o recurso especial não merece ser conhecido, por violação ao princípio da dialeticidade recursal e por incidência da Súmula 7/STJ. No mérito, sustenta que não há nexo causal entre sua atuação e o dano sofrido pelo consumidor, sendo mera intermediadora de pagamentos, sem responsabilidade pelos prejuízos alegados.

É o relatório.

VOTO

I

I. Contexto processual na origem

Na origem, ITAÚ UNIBANCO S.A. e BANCO ITAUCARD S.A. ajuizaram ação de regresso em face de PAGSEGURO INTERNET S/A, buscando o ressarcimento de R\$ 9.899,98 (nove mil, oitocentos e noventa e nove reais e noventa e oito centavos), valor pago em razão de condenação sofrida em ação indenizatória movida por consumidor que foi vítima de fraude envolvendo cartão de crédito.

Na indenizatória, o banco Itaú foi responsabilizado por não ter tomado providências para a verificação do perfil de consumo do cliente e por não ter adotado mecanismos de identificação da fraude e de confirmação da autenticidade das operações.

Na ação de regresso, o Itaú Unibanco e o Banco Itaucard alegam que a recorrida, na qualidade de agente financeira credenciadora, teria contribuído para a ocorrência da fraude. Narram que a PagSeguro forneceu a máquina de cartão de crédito utilizada no artil contra o consumidor, inclusive lucrando com as transações fraudulentas mediante a cobrança de taxa, bem como falhou em fazer o mínimo de diligências no credenciamento de cliente, que acabou se revelando um estelionatário.

O Itaú Unibanco e o Banco Itaucard sustentam que a responsabilidade da ré é objetiva, nos termos do art. 927, parágrafo único, do Código Civil, em razão do risco inerente à atividade normalmente por ela desenvolvida, que inclui a comercialização de máquinas de pagamento eletrônico.

Na sentença, a Juíza de Direito Daiane Thaís Souto Oliva de Souza julgou procedente o pedido, condenando a recorrida ao pagamento do valor pleiteado, corrigido monetariamente desde agosto de 2021 e acrescido de juros de mora a partir da citação, além de custas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Fundamentou que a PagSeguro contribuiu para o evento por disponibilizar a plataforma eletrônica utilizada para fraudar o consumidor. Além disso, a recorrida, “*antes de autorizar indiscriminadamente a utilização de meios de pagamento e de maquininhas de cartão de crédito, deveria, ao menos, analisar o perfil do cliente para, se for o caso, assentir na prática ora em questão, evitando ou ao menos reduzindo o risco de fraudes tão corriqueiras e evitando que a sua plataforma seja utilizada para a prática de crimes*” (fl. 362).

Consignou, ainda, que a Lei 9.613/1998 obriga as instituições financeiras a exercerem constante vigilância e a tomar providências para identificação dos seus clientes, manutenção de seus cadastros atualizados e minuciosa análise das operações financeiras e do perfil do cliente.

Interposta a apelação, o Tribunal de origem deu provimento ao recurso para reformar a sentença, julgando improcedente o pedido de condenação regressiva. Afirmou que a recorrida atuou como mera intermediadora financeira, sem qualquer participação na fraude ou falha na prestação de seus serviços. Ressaltou que não ficou demonstrado o nexo causal entre a conduta da recorrida e o dano sofrido pelo consumidor, sendo inviável imputar-lhe responsabilidade pelos prejuízos suportados pelo banco autor.

Os embargos de declaração opostos pelas recorrentes foram rejeitados (fls. 560-564).

Feito o registro do contexto processual na origem, e não havendo óbices à admissibilidade do recurso especial, dele conheço, e passo à análise da aplicação do direito à espécie.

II

II. Negativa de prestação jurisdicional

Quanto à alegada negativa de prestação jurisdicional, não merece prosperar o recurso especial, uma vez que, no caso, a questão relativa à responsabilidade da recorrida foi devidamente enfrentada pelo Tribunal de origem, que emitiu pronunciamento de forma fundamentada sobre o assunto, ainda que em sentido contrário à pretensão das recorrentes (fls. 542-545):

Pelo que se verifica dos autos, o consumidor, vítima de golpe, ajuizou ação em face do banco autor visando a declaração de inexistência e inexigibilidade de lançamentos no cartão de crédito decorrente de fraude atribuída à falha na prestação do serviço do banco.

Conforme cópia dos autos, juntada pelo banco autor, este fora condenado a se abster de realizar qualquer cobrança ou negativar o nome do autor em decorrência de tal débito de cartão de crédito.

Importante esclarecer que a ré atua como mera intermediadora financeira de pagamento de cartão de crédito, não se beneficiando de valores ilicitamente direcionados a terceiros.

No caso, não ficou demonstrada qualquer participação da ré na fraude perpetrada, pois não há prova suficiente de que a requerida tenha prestado serviço defeituoso ou agido com qualquer culpa na abertura do cadastro ou conta virtual em nome do fraudador, ou que a utilização de seus sistemas de pagamento permitiu a fraude que vitimou o cliente do banco.

O requerido não tem ingerência na essência dos negócios realizados pelos seus usuários, nem acesso aos dados do devedor de seu cliente, mas tão somente atuou como intermediador, ausente qualquer nexo causal entre a fraude e a prestação de seus serviços.

Por certo que há responsabilidade solidária de todos os fornecedores que participaram da relação de consumo, porém, a ação regressiva necessita nexo causal entre a conduta de um dos fornecedores e o ato ilícito, o que não se verifica no caso em comento.

Não ficou demonstrada a responsabilidade da ré pelos prejuízos suportados pelo consumidor e, regressivamente pelo banco autor.

Este é o entendimento desta 13ª Câmara de Direito Privado:

Ação de regresso Pretensão de obrigar a ré a indenizar, em ação regressiva, os prejuízos sofridos pelo Banco autor em ação ajuizada por seu cliente para devolução do pagamento de despesas realizadas com cartão de crédito emitido pelo Banco mediante fraude Descabimento Ré atua como prestadora de serviços recebendo os pagamentos eletrônicos, não se beneficiando dos valores direcionados a terceiro, que utilizou os serviços de intermediação de pagamento para venda impugnada pelo titular do cartão Ausência de qualquer indício de participação da ré intermediadora de pagamentos na fraude, rompendo o nexo causal, afastando a responsabilidade da requerida

Precedentes do TJSP - Sentença mantida Ação julgada improcedente Recurso negado. (Apelação nº 1000524-44.2023.8.26.0011, Rel. Des. Francisco Giaquinto, julgado em 24.10.2023).

APELAÇÃO AÇÃO REGRESSIVA DE RESSARCIMENTO - Pretensão de reforma da respeitável sentença que julgou procedente em parte a demanda Cabimento Hipótese em que a ré não foi a beneficiária do crédito Ocorrência de falha nos sistemas de segurança bancário da instituição financeira autora que possibilitou a fraude para a realização de compras via cartão de crédito Ausência de nexo de causalidade entre o dano sofrido pelo cliente da instituição financeira autora e a atuação da empresa ré, intermediadora de pagamentos Sentença reformada para julgar improcedente a demanda - **RECURSO PROVIDO**. (Apelação 1000443- 95.2023.8.26.0011; Relatora: Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca; Data do Julgamento: 18.10.2023)

APELAÇÃO - AÇÃO INDENIZATÓRIA EM REGRESSO PAGAMENTO DE BOLETO FALSO PRETENSÃO DE REGRESSO AUSÊNCIA DE NEXO CAUSAL NÃO CABIMENTO. Instituição financeira condenada em ação ajuizada pelo consumidor, após pagamento de boleto falso Pretensão regressiva contra a instituição de pagamento junto à qual é mantida a conta beneficiária do valor Demonstração de negligência ou de ato que, de qualquer forma, tenha contribuído para a fraude, para além de simplesmente administrar a conta beneficiária do valor Inexistência Rompimento do nexo causal Improcedência: É improcedente a ação indenizatória em regresso ajuizada pela instituição financeira condenada em ação ajuizada pelo consumidor, após pagamento de boleto falso, contra a instituição de pagamento junto à qual é mantida a conta beneficiária do valor, quando nada demonstra no sentido da negligência ou da prática de ato que, de qualquer forma, tenha contribuído para a fraude, para além de simplesmente administrar a conta beneficiária do valor, pois essa circunstância não basta à configuração do nexo causal. **RECURSO PROVIDO** (Apelação Cível 1117775-78.2021.8.26.0100; Relator Nelson Jorge Júnior; Data do Julgamento: 18.10.2023)

Ressalto, no ponto, que, de acordo com a jurisprudência deste Tribunal, o julgador não é obrigado a abordar todos os temas invocados pela parte se, para decidir a controvérsia, apenas um deles é suficiente ou prejudicial dos outros (AgRg no AREsp n. 2.322.113/MG, relator Ministro Ribeiro Dantas, Quinta Turma, julgado em 6/6/2023, DJe de 12/6/2023; AgInt no AREsp n. 1.728.763/RS, relator Ministro Francisco Falcão, Segunda Turma, julgado em 21/3/2023, DJe de 23/3/2023; e AgInt no AREsp n. 2.129.548/GO, relator Ministro Sérgio Kukina, Primeira Turma, julgado em 28/11/2022, DJe de 1/12/2022).

III

III. Mérito da controvérsia: direito de regresso da instituição bancária contra a instituição credenciadora

Quanto à questão de fundo, entendo assistir razão parcial às recorrentes.

Cinge-se a controvérsia ao direito de regresso da instituição bancária contra a recorrida PagSeguro – instituição credenciadora de pagamento – pelas fraudes de

cartão de crédito praticadas contra consumidores, levadas a cabo por meio dos pontos de venda (maquininhas de cartão de crédito) por ela fornecidas.

Perante o consumidor, toda a cadeia de prestadores de serviços bancários é solidariamente responsável pelo acidente de consumo, nos termos do art. 14, §§ 1º a 3º, do CDC:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º **O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar**, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Nesse contexto, consoante a jurisprudência desta Corte, **é dever de todas as integrantes da cadeia de serviço de crédito adotar as diligências necessárias à verificação da idoneidade das compras utilizadas com cartão de crédito**, a fim de detectar e prevenir fraudes cometidas contra os consumidores:

PETIÇÃO RECEBIDA COMO AGRAVO REGIMENTAL. PRINCÍPIOS DA ECONOMIA, INSTRUMENTALIDADE E FUNGIBILIDADE RECURSAL. DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. CARTÃO DE CRÉDITO ROUBADO. DANOS MORAIS E MATERIAIS. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DA SOCIEDADE TITULAR DA BANDEIRA.

1.- Todos os que integram a cadeia de fornecedores do serviço de cartão de crédito respondem solidariamente em caso de fato ou vício do serviço. Assim, **cabe às administradoras do cartão, aos estabelecimentos comerciais, às instituições financeiras emitentes do cartão e até mesmo às proprietárias das bandeiras, verificar a idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes.**

Precedentes.

2.- Agravo Regimental improvido.

(PET no AgRg no REsp n. 1.391.029/SP, relator Ministro Sidnei Beneti, Terceira Turma, julgado em 4/2/2014, DJe de 17/2/2014.)

DIREITO DO CONSUMIDOR. FURTO DE CATÃO DE CRÉDITO. COMPRAS REALIZADAS POR TERCEIROS NO MESMO DIA DA COMUNICAÇÃO. RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRADORA DE CARTÕES. DEMORA DE MENOS DE DOIS ANOS PARA O AJUIZAMENTO DA AÇÃO. IRRELEVÂNCIA NA FIXAÇÃO DO QUANTUM. RECURSO ESPECIAL CONHECIDO E PROVIDO.

1. O consumidor que, no mesmo dia do furto de seu cartão de crédito, procede à comunicação à administradora acerca do fato, não pode ser responsabilizado por despesas realizadas mediante falsificação de sua assinatura. Deveras, **cabe à administradora de cartões, em parceria com a rede credenciada, a verificação da**

idoneidade das compras realizadas, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, e isso independentemente de qualquer ato do consumidor, tenha ou não ocorrido furto.

2. A demora de menos de dois anos para o ajuizamento da ação não possui qualquer relevância para fixação da indenização por dano moral. Em realidade, é de todo recomendável que a ação não seja ajuizada tão logo o cidadão se sinta lesado, buscando primeiro as vias extrajudiciais de solução e prevenção de conflitos, como ocorreu no caso, em que a autora pretendeu, sem sucesso, a composição amigável junto à administração da empresa ré.

3. Recurso especial conhecido e provido.

(REsp n. 970.322/RJ, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 9/3/2010, DJe de 19/3/2010.)

PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. USO DE CARTÃO E SENHA. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DANOS MORAIS. CONFIGURADOS.

1. Ação declaratória de inexigibilidade de débitos cumulada com indenização por danos morais e materiais, ajuizada em 05/11/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 31/01/2022 e concluso ao gabinete em 14/12/2022.

2. O propósito recursal consiste em decidir se, quando o correntista é vítima do golpe do motoboy, (I) o banco responde objetivamente pela falha na prestação do serviço bancário e se (II) é cabível a indenização por danos morais.

3. Se comprovada a hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Do contrário, naquilo que entende esta Terceira Turma, inexistindo elementos objetivos que comprovem esse nexo causal, não há que se falar em responsabilidade das instituições financeiras pelo vazamento de dados utilizados por estelionatários para a aplicação de golpes de engenharia social.

4. 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. Se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros. Precedentes

5. Nos termos da jurisprudência deste STJ, **cabe às administradoras, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço (proprietárias das bandeiras, adquirentes e estabelecimentos comerciais), a verificação da idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato do consumidor, tenha ou não ocorrido roubo ou furto.**

6. O dever de adotar mecanismos que obstem operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores enseja a responsabilidade do prestador de serviços, que responderá pelo risco da atividade, pois a instituição financeira precisa se precaver a fim de evitar golpes desta natureza, cada vez mais frequentes no país.

7. Quando se trata de responsabilidade objetiva, a possibilidade de redução do montante indenizatório em face do grau de culpa do agente deve ser interpretada restritivamente, devendo ser admitida apenas naquelas hipóteses em que o agente, por meio de sua conduta, assume e potencializa, conscientemente, o risco de vir a sofrer danos ao contratar um serviço que seja perigoso.

8. Não é razoável afirmar que o consumidor assumiu conscientemente um risco ao digitar a senha pessoal no teclado de seu telefone depois de ouvir a confirmação de todos os seus dados pessoais e ao destruir parcialmente o seu cartão antes de entregá-lo a terceiro que dizia ser preposto do banco, porquanto agiu em razão da expectativa de confiança que detinha nos sistemas de segurança da instituição financeira.

9. Entende a Terceira Turma deste STJ que o banco deve responder objetivamente pelo dano sofrido pelas vítimas do golpe do motoboy quando restar demonstrada a falha de sua prestação de serviço, por ter admitido transações que fogem do padrão de consumo do correntista.

10. Se demonstrada a existência de falha na prestação do serviço bancário, mesmo que causada por terceiro, e afastada a hipótese de culpa exclusiva da vítima, cabível a indenização por dano extrapatrimonial, fruto da exposição sofrida em nível excedente ao socialmente tolerável.

11. Recurso especial conhecido e provido.

(REsp n. 2.015.732/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 20/6/2023, DJe de 26/6/2023.)

Não sendo possível o chamamento ao processo ou a denunciação à lide nas ações movidas pelo consumidor, o fornecedor que foi acionado poderá, em ação autônoma, exercer o direito de regresso contra os demais integrantes da cadeia de consumo, **na estrita medida de sua contribuição no nexo de causalidade**, conforme prevê o parágrafo único do art. 13 do CDC. Confira-se:

Art. 13. Parágrafo único. Aquele que efetivar o pagamento ao prejudicado poderá exercer o direito de regresso contra os demais responsáveis, **segundo sua participação na causação do evento danoso**.

Art. 88. Na hipótese do art. 13, parágrafo único deste código, **a ação de regresso poderá ser ajuizada em processo autônomo**, facultada a possibilidade de prosseguir-se nos mesmos autos, vedada a denunciação da lide.

Na hipótese dos autos, a instituição bancária foi condenada, por sentença transitada em julgado, a ressarcir consumidor vítima de fraude com cartão de crédito perpetrada por estelionatário que utilizou a maquininha de cartão da PagSeguro, em cuja rede estava credenciado.

É, portanto, fato incontroverso a participação da recorrida PagSeguro na cadeia de fornecedores de serviço de crédito, por ser a intermediária responsável pelo credenciamento e habilitação dos falsos lojistas para a aceitação de instrumento de pagamento (cartão de crédito), o que a torna solidariamente responsável perante o consumidor.

Partindo dessa premissa, **a procedência da pretensão regressiva do banco recorrente depende apenas da constatação de que a instituição credenciadora incorreu em falha na prestação de seus serviços, participando efetivamente na causação do evento danoso**.

Para bem compreender esse ponto crucial, é preciso, antes, delimitar exatamente quais são as funções e deveres da credenciadora dentro do arranjo de pagamento.

III.1. Funcionamento do arranjo de pagamento e responsabilidades das instituições de credenciamento

O arranjo de pagamento é definido pelo art. 6º, I, da Lei 12.865/2013 como o *"conjunto de regras e procedimentos que disciplina a prestação de determinado serviço de pagamento ao público aceito por mais de um recebedor, mediante acesso direto pelos usuários finais, pagadores e recebedores"*. A grosso modo, são os sistemas de pagamento à disposição do consumidor, como boleto, PIX e cartões de crédito.

No arranjo, há agentes diferentes para cada uma das etapas de pagamento.

A **instituidora do arranjo** é a *"pessoa jurídica responsável pelo arranjo de pagamento e, quando for o caso, pelo uso da marca associada ao arranjo de pagamento"* (art. 6º, II, da Lei 12.865/2013). No arranjo do cartão de crédito, são conhecidas comumente como as "bandeiras de cartão", a exemplo da Visa e Mastercard. A **emissora**, por sua vez, é a instituição bancária que fornece crédito ao portador (consumidor) e emite os cartões de crédito.

Já as **credenciadoras** são as instituições de pagamento que atuam para fazer a ponte da transação entre o banco, o portador e o lojista (art. 6º, III, alínea "e", da Lei 12.865/2013). **Elas habilitam estabelecimentos comerciais para a aceitação de instrumento de pagamento**, sobretudo mediante a disponibilização de pontos de venda (maquininhas de cartão de crédito), a exemplo da Cielo, Redecard, Stone, PayPal, **PagSeguro** e Mercado Pago. Eventualmente, são contratadas **subcredenciadoras**, para intermediar a relação entre lojista e credenciador, mas que não fazem parte do processo de liquidação das transações de pagamento como credor perante o emissor.

Portanto, **as credenciadoras são responsáveis por capturar e processar a transação** entre o lojista, o consumidor e o banco, por meio do **registro, liquidação e antecipação dos recebíveis** (receitas dos lojistas), conforme a Resolução 264/2022 do Banco Central do Brasil (BCB):

Resolução 264/2022 do BCB:

Art. 6º As instituições credenciadoras devem providenciar o registro das agendas de recebíveis de seus usuários finais recebedores em sistemas de registro.

Art. 10. As instituições credenciadoras devem realizar a liquidação financeira das unidades de recebíveis que sejam objeto de registro em conformidade com as informações sobre posse ou titularidade efetiva ou fiduciária dessas unidades e de suas respectivas instituições domicílio, disponibilizadas pelos sistemas de registro

Em troca desse serviço, as credenciadoras são remuneradas por taxas administrativas, que incidem sobre o valor das transações e dos recebíveis do lojista:

Resolução 264/2022 do BCB:

Art. 3º, § 3º O valor dos recebíveis constituídos associado a uma unidade de recebíveis, mencionado no inciso I do caput, corresponde ao valor bruto total das transações que compõem essa unidade, conforme especificado no inciso III do art. 2º, deduzido exclusivamente de valores relativos a:

I - **taxas administrativas ou de remuneração cobradas pela instituição credenciadora ou pelo subcredenciador que incidam sobre o valor das transações** que compõem essa unidade;

Por exercerem relevante função no arranjo de pagamento, as instituições credenciadoras assumem deveres legais e regulamentares perante os demais agentes do arranjo, assumindo a responsabilidade pelas operações financeiras e pelo sistema de registro das transações.

No âmbito legal, as credenciadoras, por se qualificarem como instituições de pagamento nos termos do art. 6º, III, alínea "e", da Lei 12.865/2013, estão sujeitas aos **princípios da confiabilidade, qualidade e segurança dos serviços de pagamento** (art. 7º, V, da Lei 12.865/2013). Igualmente, são enquadradas pela Lei de Lavagem de Dinheiro, por captarem e intermediarem recursos financeiros de terceiros, **tendo o dever de identificar seus clientes e manter cadastro atualizado** (art. 10, I, da Lei 9.613/1998).

No âmbito regulatório, as credenciadoras estão sujeitas às diretrizes do Banco Central, que a elas incumbe o dever de registrar todas as informações das transações, nos termos da Resolução 264/2022 do BCB:

Resolução 264/2022 do BCB:

Art. 11. As instituições credenciadoras devem realizar a conciliação das seguintes informações com o sistema de registro no qual realizem registro de agendas de recebíveis:

- I - valores de recebíveis constituídos das unidades de recebíveis registradas;
- II - valores dos efeitos de contratos sobre as unidades de recebíveis registradas;
- III - valores e domicílios das liquidações de unidades de recebíveis realizadas desde a última conciliação; e
- IV - lista de usuários finais recebedores que possuem contrato vigente de prestação de serviço de credenciamento com a instituição credenciadora.

Art. 13. As instituições credenciadoras devem disponibilizar aos seus respectivos usuários finais recebedores, por meio de interface eletrônica própria, canal para:

- I - o acesso do usuário final recebedor a informações sobre suas agendas de recebíveis registradas de responsabilidade da instituição credenciadora; e
- II - a realização, pelo usuário final recebedor, de contestações de efeitos de contratos sobre suas agendas de recebíveis registradas de responsabilidade da instituição credenciadora, a serem direcionadas aos sistemas de registro.

Parágrafo único. As informações mencionadas no inciso I do caput devem incluir:

- I - o valor bruto total das transações que compõem cada unidade de recebível da agenda;
- II - o valor das deduções de cada unidade de recebível, discriminado conforme os incisos I a IV do art. 3º, § 3º, quando couber;
- III - o valor de recebíveis constituídos de cada unidade de recebível da agenda, discriminados em:
 - a) valor livre; e
 - b) valores alocados para cada efeito de contrato sobre a unidade; e
- IV - as especificações dos contratos com efeitos sobre a agenda, no que tange a:
 - a) identificação da contraparte;
 - b) unidades de recebíveis alcançadas;
 - c) natureza do contrato; e

d) tipo e valor do efeito (percentual ou valor fixo).

Especificamente quanto às fraudes com cartão de crédito, o Banco Central editou a Resolução 142/2021, que estipula procedimentos obrigatórios para prevenção de fraudes na prestação de serviços de pagamento pelas instituições financeiras e de pagamento integrantes do Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB).

Os procedimentos de controle incluem os deveres de manter auditorias internas e registros diários das ocorrências de fraude, de estabelecer limites de valores para transações em horários atípicos e de elaborar relatórios mensais das medidas preventivas e corretivas adotadas para enfrentar as fraudes.

Resolução 142/2021 do BCB:

Art. 4º As instituições mencionadas no art. 1º devem **manter registros diários detalhando as ocorrências de fraudes** ou de tentativas de fraude na prestação de serviços de pagamento, discriminando inclusive as medidas corretivas adotadas.

§ 1º As instituições devem elaborar **relatório com avaliação mensal consolidada das ocorrências e as medidas preventivas e corretivas** adotadas, com base nos registros diários, que deve ser encaminhado, para ciência:

I - ao comitê de auditoria, se houver;

II - à **auditoria interna**;

III - ao comitê de risco, se houver;

IV - à Diretoria Executiva; e

V - ao Conselho de Administração, se houver.

Quanto às credenciadoras, há o dever de diligência nos procedimentos de habilitação e credenciamento de lojistas, especialmente para o serviço de antecipação de recebíveis – de que se aproveitam os estelionatários para evitar que a transação fraudulenta seja bloqueada. Veja-se:

Resolução 142/2021 do BCB:

Art. 5º As **instituições credenciadoras** de que trata o art. 2º da Circular nº 3.952, de 27 de junho de 2019, **devem dispensar especial atenção aos procedimentos destinados à avaliação do cliente previamente à oferta**, direta ou indiretamente por meio de outro financiador, de serviço de antecipação da liquidação dos recebíveis na mesma data da realização da transação no âmbito dos arranjos de pagamento dos quais participem.

§ 1º **Os procedimentos de que trata o caput devem incluir as análises de histórico de transações do cliente no âmbito dos arranjos de pagamentos e da compatibilidade desse histórico com a natureza do negócio.**

Caso verifiquem indícios de fraude nas transações, as instituições credenciadoras têm o poder de bloquear operações financeiras para o estorno do consumidor, conforme o art. 8º, II, alínea "b", da Resolução 264/2022 do BCB:

Resolução 264/2022 do BCB:

Art. 8º É facultado às instituições credenciadoras o **bloqueio de valores** referentes às transações por elas capturadas com o propósito de:

I - constituição de reserva financeira para gerenciamento de risco de sua relação contratual com seus respectivos usuários finais recebedores; e

II - compensação de valores devidos pelo usuário final recebedor, tais como:

- a) multas;
- b) estornos decorrentes de cancelamentos, contestações ou **fraudes**, no âmbito de arranjo de pagamento, de transações já liquidadas;

III.2. Pressupostos para a responsabilização regressiva das instituições credenciadoras.

Como se vê, as credenciadoras – intermediárias das transações de cartão de crédito entre lojistas, bancos e consumidores – são responsáveis pela lisura das operações financeiras, sobretudo em relação: (i) às diligências prévias ao credenciamento de estabelecimentos comerciais legítimos. (ii) ao correto funcionamento do sistema eletrônico de captação, processamento e liquidação das transações; e (iii) ao registro completo das informações das transações.

Por um lado, é certo que o simples fato de a fraude ter ocorrido com o uso da maquininha de cartão de crédito da credenciadora não implica, por si só, a sua responsabilidade pela fraude no âmbito da relação interna da obrigação solidária.

Por outro lado, eventual falha das credenciadoras quanto aos seus deveres legais e regulamentares pode ocasionar responsabilização nos casos de fraudes de cartão de crédito. Além de responder solidariamente perante o consumidor, por se tratar de fortuito interno (Tema Repetitivo 466/STJ), as credenciadoras poderão ser acionadas regressivamente pelos demais integrantes da cadeia de prestação de serviço de crédito – que indenizaram o consumidor lesado –, nos limites de sua participação na causação do evento danoso (art. 13, parágrafo único, do CDC).

A responsabilização regressiva das credenciadoras pode decorrer da violação de seus deveres legais e regulatórios, como por exemplo: (i) falhas nos registros das operações e das informações cadastrais dos indivíduos beneficiados pelas fraudes; (ii) falta de diligência previamente à oferta de serviços de antecipação de recebíveis aos supostos lojistas que se revelaram como estelionatários ou "laranjas" de fraudes; (iii) ausência de procedimentos de controle interno de fraudes, como os deveres de manter auditorias internas, de realizar o monitoramento contínuo das transações, de manter registros diários de ocorrências de estelionato e de elaborar relatórios de avaliação mensais das medidas preventivas e corretivas adotadas; e (iv) vulnerabilidades nos sistemas eletrônicos de pagamento disponibilizados pelas credenciadoras que possam gerar o vazamento de dados dos consumidores e/ou facilitar a clonagem de cartões de crédito.

No caso dos autos, embora o Tribunal de origem tenha insistido na tese de que, como mera intermediadora das transações, a PagSeguro não possui responsabilidade pela fraude, a sentença de primeiro grau demonstrou precisamente as falhas na conduta da credenciadora. Confira-se (fl. 362):

A sentença judicial (fls. 178/188) responsabilizou o banco autor por culpa própria. O banco autor, tendo concorrido para o evento, não pôde isentar-se perante o consumidor de responsabilidade na forma do art. 14 do CDC, a qual exige culpa exclusiva da vítima ou de terceiros e não culpa concorrente.

Nesta nova ação, porém, pretendem os autores indenização regressiva tendo em vista que o réu é instituição bancária que disponibiliza conta digital e/ou meio de pagamentos aos fraudadores.

De fato, os documentos de fls. 108/128 mencionam **as transações com o cartão de crédito em benefício de clientes da empresa requerida denominados "pag*refaelpinheiro" e "pag*leonidiarosa".**

Ainda que o réu, diretamente não tenha tido participação na transação fraudulenta com o cartão de crédito, é inegável que o réu contribuiu para o evento tendo em vista a disponibilização de plataforma eletrônica e/ou meio de pagamento, inclusive disponibilizando máquinas de pagamento com cartão de crédito.

A Lei nº 9.613/1998, que dispõe sobre a prevenção de crimes de lavagem de dinheiro e ocultação de bens por meio do sistema financeiro, obriga a instituição financeira a exercer constante vigilância e a tomar providências para identificação dos seus clientes, manutenção de seus cadastros atualizados e minuciosa análise das operações financeiras e do perfil do cliente.

O Banco Central, ao emitir a Circular nº 3978 de 23.1.2020 para consolidar os procedimentos relativos àquela Lei nº 9.613/98, expressamente determina à instituição financeira que não apenas colete e mantenha informações atualizadas dos clientes como somente inicie qualquer relacionamento comercial após todos os documentos e informações serem providenciados. O Capítulo V da Circular nº 3978 /2020 denomina-se "Dos Procedimentos Destinados a Conhecer os Clientes", título este que indica explicitamente a obrigação da instituição financeira de "conhecer" e ter dados e informações de seus clientes.

A Circular nº 3978/20 do Banco Central expressamente exige da instituição financeira coleta de informações sobre a origem dos recursos e a atividade econômica do cliente.

Neste cenário, **antes de autorizar indiscriminadamente a utilização de meios de pagamento e de maquininhas de cartão de crédito, deveria o réu, ao menos, analisar o perfil do cliente para, se for o caso, assentir na prática ora em questão, evitando ou ao menos reduzindo o risco de fraudes tão corriqueiras e evitando que a sua plataforma seja utilizada para a prática de crimes.**

Na hipótese dos autos, embora o réu em sua contestação de fls. 308/333 busque isentar-se de responsabilidade, **constata-se que em nenhum momento o réu trouxe identificação clara de seu cliente responsável pela utilização do cartão de crédito nem do beneficiário dos valores da transação.**

Da leitura da sentença, não há dúvidas de que a credenciadora não adimpliu com suas obrigações no arranjo de pagamento. Com efeito, além de não ter promovido as diligências prévias à oferta do credenciamento ao falso lojista, que praticou a fraude, a credenciadora sequer comprovou o registro das informações das transações, como os dados cadastrais dos participantes da operação e do detentor do ponto de venda, beneficiário dos valores que foram fraudulentamente auferidos, o que, frise-se, era ônus seu.

Dessa forma, evidente a falha no serviço da credenciadora PagSeguro, deve ela responder em regresso pelos danos causados ao consumidor lesado, que já lhe foram ressarcidos pela instituição bancária, devedora solidária em relação ao lesado. O afastamento da responsabilidade da PagSeguro e do direito de regresso contra ela, diante do contexto fático e probatório delineado nas instâncias ordinárias, viola, claramente, os artigos 13 e 14 do CDC.

Cabe, agora, determinar a extensão desse direito (*quantum debeatur*), a saber, se é devida a restituição integral ou parcial dos valores pagos ao consumidor lesado.

III.3. Extensão do direito de regresso da instituição bancária

Nos termos do art. 13, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, o direito de regresso será exercido contra os demais integrantes da cadeia de consumo, "*segundo sua participação na causação do evento danoso*".

Portanto, a divisão das quotas de responsabilidade deve ser feita equitativa e casuisticamente, conforme a quantidade de agentes que interferiram de maneira significativa no nexo causal, o grau de influência de cada um na produção do evento danoso, a culpabilidade dos agentes responsáveis e, eventualmente, a existência de cláusulas contratuais entre as instituições financeiras e de pagamento que disponham especificamente sobre a distribuição dos prejuízos decorrentes de fraudes bancárias.

Na hipótese de não haver elementos suficientes para distribuição equitativa dos valores, presumem-se iguais as quotas de cada um dos corresponsáveis, na linha do que dispõe o art. 283 do Código Civil em relação às obrigações com solidariedade passiva, como é o caso da responsabilidade dos integrantes da cadeia de serviço de crédito perante o consumidor.

Art. 283. O devedor que satisfaz a dívida por inteiro tem direito a exigir de cada um dos co-devedores a sua quota, dividindo-se igualmente por todos a do insolvente, se o houver, presumindo-se iguais, no débito, as partes de todos os co-devedores.

No caso concreto, além da participação da credenciadora na causação do evento danoso, a responsabilidade do banco também é inequívoca, tendo sido apurada na ação movida pelo consumidor. Confira-se (fl. 362):

É também incontroverso, como alegado pelo réu, que o banco autor foi responsabilizado por conduta culposa própria, consistente em não ter tomado providências para a verificação do perfil de consumo do cliente e por não ter adotado mecanismos de identificação da fraude e mecanismos de confirmação da autenticidade das operações.

A sentença judicial (fls. 178/188) responsabilizou o banco autor por culpa própria. O banco autor, tendo concorrido para o evento, não pôde isentar-se perante o consumidor de responsabilidade na forma do art. 14 do CDC, a qual exige culpa exclusiva da vítima ou de terceiros e não culpa concorrente.

Diante desse contexto, penso que os prejuízos decorrentes da fraude, no caso concreto, devem ser divididos igualmente entre a instituição bancária e a credenciadora, conforme a presunção relativa do art. 283 do Código Civil.

IV

IV. Conclusão

Em face do exposto, dou parcial provimento ao recurso especial, para julgar parcialmente procedente o pedido de condenação regressiva, devendo a parte ré ressarcir a autora em metade do valor da indenização paga ao consumidor (R\$ 9.899,98), equivalente a R\$ 4.949,99, corrigidos monetariamente e juros de mora desde a citação.

Tendo sido recíproca a sucumbência, arcará cada uma das partes com metade das custas processuais. Honorários advocatícios fixados em 20% sobre o valor da condenação, em favor das autoras, e em 10% sobre o valor da causa em favor da ré.

É como voto.

CERTIDÃO DE JULGAMENTO
QUARTA TURMA

Número Registro: 2024/0429268-9

PROCESSO ELETRÔNICO REsp 2.230.872 / SP

Números Origem: 10063712720238260011 1006371272023826001150000 20240000128694
20240000333504

PAUTA: 07/10/2025

JULGADO: 14/10/2025

Relatora

Exma. Sra. Ministra **MARIA ISABEL GALLOTTI**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro **JOÃO OTÁVIO DE NORONHA**

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. **PAULO EDUARDO BUENO**

Secretária

Bela. **TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI**

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : BANCO ITAUCARD S.A.
RECORRENTE : ITAU UNIBANCO S.A.
ADVOGADOS : CAIO YERVANT ALVES ANUNCIAÇÃO OLIVEIRA - SP345223
 MARIA EUGÊNIA COTRIM BRONHARA RUIZ E OUTRO(S) - SP440491
 GABRIELA CALORE BELOTI - SP449751
RECORRIDO : PAGSEGURO INTERNET INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A.
ADVOGADO : DANIEL BECKER PAES BARRETO PINTO - RJ185969

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Contratos de Consumo - Bancários

SUSTENTAÇÃO ORAL

Dr(a) **MARIA EUGÊNIA COTRIM BRONHARA RUIZ**, pela parte RECORRENTE: ITAU UNIBANCO S.A

CERTIDÃO

Certifico que a egrégia QUARTA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

A QUARTA TURMA, por unanimidade, deu parcial provimento ao recurso especial, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora.

Os Srs. Ministros Antonio Carlos Ferreira, Marco Buzzi, João Otávio de Noronha e Raul Araújo votaram com a Sra. Ministra Relatora. Presidiu o julgamento o Sr. Ministro João Otávio de Noronha.