



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt no AGRADO EM RECURSO ESPECIAL Nº 2692124 - SC (2024/0259325-6)

RELATOR : MINISTRO JOÃO OTÁVIO DE NORONHA
AGRAVANTE : DAVI DE SOUZA
ADVOGADOS : HERCULES LUCAS SILVEIRA TRASSI - AM16937
LANA MARIA TOLOMINI - SC14890
AGRAVADO : BANCO DO BRASIL SA
ADVOGADOS : SEVERINO DO RAMO CHAVES DE LIMA - PB008301
SÉRGIO HENRIQUE DE OLIVEIRA GOMES - DF017844
JORGE LUIZ REIS FERNANDES - SP220917
RAÍSSA LUIZA ANTUNES MONTORO MARKERT - SP347590
JULIANA CAROLINA FRUTUOSO BIZARRIA - SP272914

EMENTA

DIREITO DO CONSUMIDOR. AGRADO INTERNO. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FRAUDE. TRANSFERÊNCIAS BANCÁRIAS REALIZADAS MEDIANTE SENHA PESSOAL DO CONSUMIDOR. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Agrado interno interposto contra decisão que negou provimento ao agrado em recurso especial, em ação de indenização por responsabilidade civil objetiva decorrente de fraude em transações bancárias.

2. O Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina constatou, com base nas provas dos autos, que as transferências foram realizadas mediante senha pessoal, não negada pelo autor, e que houve culpa exclusiva do consumidor no evento.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

3. Há duas questões em discussão: (i) saber se a inversão do ônus da prova, prevista no Código de Defesa do Consumidor, é automática e se a responsabilidade objetiva do fornecedor pode ser afastada pela

comprovação de culpa exclusiva do consumidor; (ii) saber se a análise da matéria controvertida demanda reexame do acervo fático-probatório, o que atrairia a incidência da Súmula n. 7 do STJ.

III. RAZÕES DE DECIDIR

4. A inversão do ônus da prova no âmbito das relações de consumo não é automática, dependendo da verossimilhança das alegações e da hipossuficiência do consumidor, conforme entendimento consolidado do STJ.

5. A responsabilidade civil objetiva das instituições financeiras pode ser afastada quando comprovada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, conforme o art. 14, § 3º, II, do CDC.

6. A revisão das conclusões do Tribunal de origem sobre a distribuição do ônus da prova e a culpa exclusiva do consumidor demandaria reexame de provas, vedado pela Súmula n. 7 do STJ.

IV. DISPOSITIVO E TESE

7. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: "1. A inversão do ônus da prova no CDC não é automática, dependendo da verossimilhança das alegações e da hipossuficiência do consumidor. 2. A responsabilidade objetiva do fornecedor pode ser afastada pela comprovação de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. 3. A revisão de matéria fática é vedada em sede de recurso especial, conforme Súmula n. 7 do STJ".

Dispositivos relevantes citados: CPC, art. 373; CDC, art. 6º, VIII, art. 14, § 3º, II.

Jurisprudência relevante citada: STJ, AgInt no AREsp n. 2.457.480/SE, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 8/4/2024; STJ, REsp n. 2.104.122/MG, relatora Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, julgado em 20/5/2025.

ACÓRDÃO

Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, acordam os Ministros da QUARTA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 19/08/2025 a 25/08/2025, por unanimidade, negar provimento ao recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Raul Araújo, Maria Isabel Gallotti, Antonio Carlos Ferreira e Marco Buzzi votaram com o Sr. Ministro Relator.

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

Brasília, 26 de agosto de 2025.

Ministro João Otávio de Noronha
Relator



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 2692124 - SC (2024/0259325-6)

RELATOR : MINISTRO JOÃO OTÁVIO DE NORONHA
AGRAVANTE : DAVI DE SOUZA
ADVOGADOS : HERCULES LUCAS SILVEIRA TRASSI - AM16937
LANA MARIA TOLOMINI - SC14890
AGRAVADO : BANCO DO BRASIL SA
ADVOGADOS : SEVERINO DO RAMO CHAVES DE LIMA - PB008301
SÉRGIO HENRIQUE DE OLIVEIRA GOMES - DF017844
JORGE LUIZ REIS FERNANDES - SP220917
RAÍSSA LUIZA ANTUNES MONTORO MARKERT - SP347590
JULIANA CAROLINA FRUTUOSO BIZARRIA - SP272914

EMENTA

DIREITO DO CONSUMIDOR. AGRAVO INTERNO. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FRAUDE. TRANSFERÊNCIAS BANCÁRIAS REALIZADAS MEDIANTE SENHA PESSOAL DO CONSUMIDOR. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Agravo interno interposto contra decisão que negou provimento ao agravo em recurso especial, em ação de indenização por responsabilidade civil objetiva decorrente de fraude em transações bancárias.

2. O Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina constatou, com base nas provas dos autos, que as transferências foram realizadas mediante senha pessoal, não negada pelo autor, e que houve culpa exclusiva do consumidor no evento.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

3. Há duas questões em discussão: (i) saber se a inversão do ônus da prova, prevista no Código de Defesa do Consumidor, é automática e se a responsabilidade objetiva do fornecedor pode ser afastada pela comprovação de culpa exclusiva do consumidor; (ii) saber se a análise da matéria controvertida demanda reexame do acervo fático-probatório, o que atrairia a incidência da Súmula n. 7 do STJ.

III. RAZÕES DE DECIDIR

4. A inversão do ônus da prova no âmbito das relações de consumo não é automática, dependendo da verossimilhança das alegações e da hipossuficiência do consumidor, conforme entendimento consolidado do STJ.

5. A responsabilidade civil objetiva das instituições financeiras pode ser afastada quando comprovada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, conforme o art. 14, § 3º, II, do CDC.

6. A revisão das conclusões do Tribunal de origem sobre a distribuição do ônus da prova e a culpa exclusiva do consumidor demandaria reexame de provas, vedado pela Súmula n. 7 do STJ.

IV. DISPOSITIVO E TESE

7. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: "1. A inversão do ônus da prova no CDC não é automática, dependendo da verossimilhança das alegações e da hipossuficiência do consumidor. 2. A responsabilidade objetiva do fornecedor pode ser afastada pela comprovação de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. 3. A revisão de matéria fática é vedada em sede de recurso especial, conforme Súmula n. 7 do STJ".

Dispositivos relevantes citados: CPC, art. 373; CDC, art. 6º, VIII, art. 14, § 3º, II.

Jurisprudência relevante citada: STJ, AgInt no AREsp n. 2.457.480 /SE, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 8/4/2024; STJ, REsp n. 2.104.122/MG, relatora Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, julgado em 20/5/2025.

RELATÓRIO

Trata-se de agravo interno interposto por DAVI DE SOUZA contra a decisão de fls. 660-665, que negou provimento ao agravo em recurso especial.

A parte agravante sustenta que não incide na hipótese o óbice da Súmula n. 7 do STJ, pois a análise da matéria controvertida prescinde de reexame probatório, limitando-se a atribuir a correta qualificação jurídica aos fatos já expressamente reconhecidos no acórdão recorrido.

Registra que, mesmo reconhecendo expressamente a fraude ocorrida, o Tribunal de origem declarou a validade de contratação de empréstimo ilicitamente efetuado, sem a existência da anuência do consumidor lesado ao pacto entabulado, requisito tido como essencial a qualquer negócio firmado, além das transferências bancárias.

Afirma que o Tribunal de origem laborou na subsunção dos fatos à norma aplicada, sendo necessário o exame de matéria de direito para revalorar o fato comprovado.

Alega violação do art. 373, II, da Lei n. 13.105/2015, visto que o ônus da prova foi indevidamente atribuído ao consumidor, desconsiderando a inversão do ônus da prova prevista no Código de Defesa do Consumidor.

Adiciona que a responsabilidade objetiva do fornecedor foi ignorada, mesmo havendo falha na prestação de serviços, conforme os arts. 6º, *caput*, 14, *caput*, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Afirma que a decisão colegiada reconheceu a existência da fraude, mas desconsiderou a necessidade de comprovação da manifestação de vontade do consumidor na celebração do empréstimo realizado, violando os arts. 104, III, 166, IV, V, 169 do Código Civil.

Requer o provimento do agravo interno para que o agravo em recurso especial seja conhecido e provido, com o consequente processamento do recurso especial, ou, caso entenda-se por manter a decisão agravada, que o recurso seja submetido à apreciação do colegiado, nos termos do art. 1.021, § 2º, do CPC.

Nas contrarrazões, a parte agravada aduz que o agravo interno não merece provimento, pois a decisão recorrida foi corretamente proferida e aplicada nos exatos termos da lei, sendo infundada a motivação da propositura da demanda, requerendo a manutenção da decisão que negou provimento ao agravo em recurso especial.

Além disso, o agravado pugna pela aplicação da multa prevista no parágrafo 4º do artigo 1.021 do vigente CPC.

É o relatório.

VOTO

O recurso não merece prosperar, devendo a decisão agravada ser mantida pelos seus próprios fundamentos.

A despeito das alegações da parte recorrente, não há como afastar a incidência da Súmula n. 7 do STJ.

Observe-se que, segundo as regras ordinárias acerca da distribuição do ônus da prova, conforme disposto no art. 373 do CPC, compete ao autor provar o

fato constitutivo do seu direito e ao réu a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor (AgInt no AREsp n. 2.457. 480/SE, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 8/4/2024, DJe de 19/4/2024).

Por sua vez, em se tratando de relação consumerista, esta Corte já decidiu que a inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, não é automática, dependendo da constatação, pelas instâncias ordinárias, da presença ou não da verossimilhança das alegações e da hipossuficiência do consumidor.

Nesse sentido:

CONSUMIDOR. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. NÃO AUTOMÁTICO. MEDIDA EXCEPCIONAL DEPENDENTE DE ANÁLISE JUDICIAL. SÚMULA 83/STJ. REEXAME DE PROVA. SÚMULA 7/STJ. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO.

1. A inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, não é automática, dependendo da constatação, pelas instâncias ordinárias, da presença ou não da verossimilhança das alegações e da hipossuficiência do consumidor.

Precedentes.

2. O Tribunal local indeferiu o pedido de inversão do ônus da prova, sob o argumento de que tal inversão não ocorre de forma automática e depende da verossimilhança das alegações e da hipossuficiência do consumidor. Incidência da Súmula 83 do STJ.

3. No caso, a Corte de origem asseverou que "o autor não logrou êxito em provar ser verossímeis as alegações ao não indicar sequer o protocolo de atendimento junto à instituição financeira, ou, até mesmo, a data do contato realizado, de maneira que não há como julgar procedente o pleito". A alteração das conclusões a que chegaram as instâncias ordinárias demandaria o reexame do acervo fático-probatório dos autos.

4. Agravo interno desprovido. (AgInt no AREsp n. 2.780.470/CE, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 26/5/2025, DJEN de 5/6/2025.)

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL - AÇÃO CONDENATÓRIA - DECISÃO MONOCRÁTICA QUE CONHECEU DO AGRAVO PARA NÃO CONHECER DO RECURSO ESPECIAL. IRRESIGNAÇÃO RECURSAL DO AUTOR.

1. Consoante a jurisprudência consolidada deste Superior Tribunal de Justiça, a inversão do ônus da prova, nos termos do CDC, não é automática, dependendo da constatação, pelas instâncias ordinárias, da presença ou não da verossimilhança das alegações e da hipossuficiência do consumidor. Precedentes. Incidência da Súmula 83/STJ.

2. Rever a conclusão do Tribunal de origem no sentido de que o autor não se desincumbiu do seu ônus probatório, apresentando alegações inverossímeis, exige a incursão na seara probatória dos autos, o que não é permitido nesta instância especial, nos termos da Súmula 7 do STJ.

2.1. Conforme entendimento desta Corte, não há como aferir eventual ofensa ao art. 373 do CPC sem incursão no conjunto probatório dos autos. Incidência da Súmula 7/STJ.

3. Agravo interno desprovido. (AgInt no AREsp n. 2.698.595/RJ, relator Ministro Marco Buzzi, Quarta Turma, julgado em 17/3/2025, DJEN de 24/3/2025.)

No caso em apreço, o Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina, diante das provas dos autos, constatou que as transferências foram procedidas mediante senha pessoal, fato este que não foi negado pelo autor em réplica.

Ademais, ressaltou que, em se tratando de responsabilidade civil objetiva por falha na prestação de serviços, o fornecedor não será responsabilizado quando comprovar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro pelo evento ocorrido, o que, segundo o Tribunal de origem, ocorreu.

Com efeito, a responsabilidade dos serviços prestados pelas instituições financeiras é objetiva, fundamentando-se no risco da atividade, **exceto quando demonstrada a culpa do consumidor ou de terceiros, naquilo que determina o art. 14, § 3º, II, do CDC.**

A propósito, confira-se:

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, destaquei)

Por sua vez, nos termos do art. 14, § 1º, do CDC, o serviço é considerado defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, devendo, inclusive, verificar a regularidade e a idoneidade das instituições financeiras (Súmula n. 479 do STJ).

No caso dos autos, constata-se que o Tribunal *a quo*, amparado no acervo fático-probatório dos autos, **concluiu que a dinâmica dos fatos evidencia a culpa exclusiva do consumidor que, mediante senha pessoal e de forma presencial, realizou transferência bancária ao golpista (falsa central de atendimento)**.

Ressaltou que o recorrente, correntista do Banco do Brasil, recebeu ligação prefixada com DDD 061, o que inexistia em se tratando da referida instituição financeira cujo número inicia-se com 4004-0001.

Destacou que o recorrente recebeu indicações de terceiro mal intencionado que forjou "um bloqueio da conta com acesso sucessivos, por meio de senhas incorretas, dando a impressão de que o sistema de segurança teria

agido", explicando que o desbloqueio da conta somente ocorreria mediante o comparecimento pessoal do consumidor na agência bancária mais próxima onde seria atendido por suposto preposto do banco (golpista), na área de autoatendimento, para auxiliá-lo.

Registrou que o banco divulga amplamente em seus canais oficiais de informações que "nunca entra em contato com o correntista para ir em caixa eletrônico para realizar procedimentos em sua conta-corrente, nem tampouco para realizar transação bancária, sobre qualquer pretexto, fato que ocorreu com o autor".

Assim, **diante da comprovada culpa exclusiva da vítima, isentou o estabelecimento bancário da obrigação indenizatória.**

Veja-se que esta Corte já decidiu que 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" (REsp n. 2.015.732/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 20/6/2023, DJe de 26/6/2023).

Nessa mesma linha de pensamento, o Superior Tribunal de Justiça sedimentou entendimento no sentido de que a entrega voluntária do cartão magnético e da senha pessoal a terceiro, **ainda que não espontaneamente, não torna a instituição financeira responsável quando provada a existência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros** (REsp n. 1.995.458 /SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022; AgInt no AREsp n. 1.399.771/MG, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 2/4/2019, DJe de 8/4/2019).

Nesse contexto, rever as conclusões do Tribunal *a quo*, quanto à distribuição do ônus da prova e do convencimento do magistrado sobre as provas que demonstraram a culpa exclusiva da vítima pelo sucedido, afastando a responsabilidade objetiva do banco recorrido, demandaria o necessário revolvimento do acervo fático-probatório dos autos, o que atrai a incidência da Súmula n. 7 do STJ.

Assim, constata-se que o recorrente não trouxe aos autos argumentos capazes de infirmar a decisão recorrida, o que impõe o desprovimento do presente recurso.

Ante o exposto, **nego provimento ao agravo interno.**

É o voto.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO QUARTA TURMA

**AgInt no AREsp 2.692.124 / SC
PROCESSO ELETRÔNICO**

Número Registro: 2024/0259325-6

Número de Origem:
50781320520228240023

Sessão Virtual de 19/08/2025 a 25/08/2025

Relator do AgInt

Exmo. Sr. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA

Secretário

Dra. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

AGRAVANTE : DAVI DE SOUZA

ADVOGADOS : HERCULES LUCAS SILVEIRA TRASSI - AM16937
LANA MARIA TOLOMINI - SC14890

AGRAVADO : BANCO DO BRASIL SA

ADVOGADOS : SEVERINO DO RAMO CHAVES DE LIMA - PB008301
SÉRGIO HENRIQUE DE OLIVEIRA GOMES - DF017844
JORGE LUIZ REIS FERNANDES - SP220917
RAÍSSA LUIZA ANTUNES MONTORO MARKERT - SP347590
JULIANA CAROLINA FRUTUOSO BIZARRIA - SP272914

ASSUNTO : DIREITO DO CONSUMIDOR - RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR -
INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL

AGRAVO INTERNO

AGRAVANTE : DAVI DE SOUZA

ADVOGADOS : HERCULES LUCAS SILVEIRA TRASSI - AM16937
LANA MARIA TOLOMINI - SC14890

AGRAVADO : BANCO DO BRASIL SA

ADVOGADOS : SEVERINO DO RAMO CHAVES DE LIMA - PB008301
SÉRGIO HENRIQUE DE OLIVEIRA GOMES - DF017844
JORGE LUIZ REIS FERNANDES - SP220917
RAÍSSA LUIZA ANTUNES MONTORO MARKERT - SP347590
JULIANA CAROLINA FRUTUOSO BIZARRIA - SP272914

TERMO

A QUARTA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 19/08/2025 a 25/08/2025, por unanimidade, decidiu negar provimento ao recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Raul Araújo, Maria Isabel Gallotti, Antonio Carlos Ferreira e Marco Buzzi votaram com o Sr. Ministro Relator. Presidiu o julgamento o Sr. Ministro João Otávio de Noronha.

Brasília, 25 de agosto de 2025