SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 2695647 - MG (2024/0264977-3)

RELATOR	:	**MINISTRO JOÃO OTÁVIO DE NORONHA**
AGRAVANTE	:	EBERT GOMES DE SOUSA
ADVOGADO	:	LEONARDO DE LIMA NAVES - MG091166
AGRAVADO	:	BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.
ADVOGADO	:	DENNER DE BARROS E MASCARENHAS BARBOSA - MG068632

EMENTA

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. CONFIGURAÇÃO. REVISÃO. VERIFICAÇÃO DAS PROVAS DOS AUTOS. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA N. 7 DO STJ. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO.

1. As instituições financeiras submetem-se ao Código de Defesa do Consumidor, respondendo objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Incidência das Súmulas n. 297 e 479 do STJ.

2. Para a caracterização da responsabilidade civil, o nexo de causalidade entre o evento danoso e a conduta comissiva ou omissiva do agente deve existir e estar comprovado, bem como ser afastada qualquer das causas excludentes do nexo causal, a saber, culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, caso fortuito ou força maior

3. Rever o entendimento do tribunal de origem acerca da culpa exclusiva da vítima demanda o reexame do suporte fático-probatório dos autos, o que é vedado em recurso especial, ante a incidência da Súmula n. 7 do STJ.

4. Agravo interno desprovido.

ACÓRDÃO

Documento eletrônico VDA46733354 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 08/04/2025 17:24:29
Publicação no DJEN/CNJ de 10/04/2025. Código de Controle do Documento: 4fb21895-8154-48f5-b497-fe6292816502

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 01/04/2025 a 07/04/2025, 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, 08 de abril de 2025.

Ministro João Otávio de Noronha
Relator

Documento eletrônico VDA46733354 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 08/04/2025 17:24:29
Publicação no DJEN/CNJ de 10/04/2025. Código de Controle do Documento: 4fb21895-8154-48f5-b497-fe6292816502

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 2695647 - MG (2024/0264977-3)

RELATOR	:	**MINISTRO JOÃO OTÁVIO DE NORONHA**
AGRAVANTE	:	EBERT GOMES DE SOUSA
ADVOGADO	:	LEONARDO DE LIMA NAVES - MG091166
AGRAVADO	:	BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.
ADVOGADO	:	DENNER DE BARROS E MASCARENHAS BARBOSA - MG068632

EMENTA

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. CONFIGURAÇÃO. REVISÃO. VERIFICAÇÃO DAS PROVAS DOS AUTOS. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA N. 7 DO STJ. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO.

1. As instituições financeiras submetem-se ao Código de Defesa do Consumidor, respondendo objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Incidência das Súmulas n. 297 e 479 do STJ.

2. Para a caracterização da responsabilidade civil, o nexo de causalidade entre o evento danoso e a conduta comissiva ou omissiva do agente deve existir e estar comprovado, bem como ser afastada qualquer das causas excludentes do nexo causal, a saber, culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, caso fortuito ou força maior

3. Rever o entendimento do tribunal de origem acerca da culpa exclusiva da vítima demanda o reexame do suporte fático-probatório dos autos, o que é vedado em recurso especial, ante a incidência da Súmula n. 7 do STJ.

4. Agravo interno desprovido.

Documento eletrônico VDA46119445 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 13/03/2025 16:55:09
Código de Controle do Documento: 330065fa-b0b5-4123-8c8a-1b4deb9a5a33

RELATÓRIO

EBERT GOMES DE SOUSA interpõe agravo interno contra a decisão da Presidência de fls. 360-362, que negou provimento ao agravo em recurso especial em razão da incidência da Súmula n. 7 do STJ.

O agravante, sustentando não ser aplicável à espécie o óbice da Súmula n. 7, uma vez ser desnecessário o revolvimento fático-probatório dos autos, insiste em que houve falha de prestação dos serviços bancários, especialmente quanto aos cuidados necessários para evitar que fosse vítima de fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Assim, afirma que há obrigação de indenizar.

Requer, assim, o provimento do presente recurso a fim de que do recurso especial se conheça e, nessa extensão, seja provido.

A parte agravada não apresentou impugnação, conforme a certidão de fl. 376.

É o relatório.

VOTO

O recurso não reúne condições de prosperar.

Consoante entendimento jurisprudencial desta Corte, “o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras" (Súmula n. 297 do STJ) e "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 n. 479 do STJ).

Ressalte-se ainda que, quanto aos deveres de segurança, com

Documento eletrônico VDA46119445 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 13/03/2025 16:55:09
Código de Controle do Documento: 330065fa-b0b5-4123-8c8a-1b4deb9a5a33

fundamento no art. 14 do CDC, "**consideram-se as instituições financeiras responsáveis por:** (i) assaltos no interior das agências bancárias (REsp 787.124/RS, Primeira Turma, DJ 22/05/2006); (ii) inscrição indevida em cadastro de proteção ao crédito (REsp 1149998/RS, Terceira Turma, DJe 15/08/2012); (iii) **desvio de recursos da conta-corrente**; (iv) extravio de talão de cheques (REsp 685.662/RJ, Terceira Turma, DJ 05/12/2005); (v) abertura não solicitada de conta-corrente; (vi) clonagem ou falsificação de cartões magnéticos; (vii) devolução de cheques por motivos indevidos; entre outros" (REsp n. 1.786.157/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 3/9/2019, DJe de 5/9/2019).

O Tribunal de origem reconheceu, de forma explícita, que não houve falha na prestação de serviço da instituição financeira e que houve culpa exclusiva da parte ora agravante, afastando, assim, a pretendida indenização. Confiram-se trechos do voto condutor do acórdão da apelação (fls. 281-283):

> E, na hipótese, embora seja lamentável a situação pela qual passou (vem passando) o autor, entendo estar caracterizada a culpa exclusiva de terceiro e do próprio consumidor, apta a afastar a responsabilidade objetiva da instituição financeira, bem como a aplicação, ao caso, do enunciado da Súmula 479 do STJ, eis que o caso aqui não se caraterizada como fortuito interno, mas sim como fortuito externo, fora do alcance das atividades exercidas pelo réu, cujo nome fora simplesmente utilizado por terceiros para a prática de atividade criminosa. Senão vejamos.
>
> Conforme se extrai dos autos, notadamente do áudio anexado na contestação (ordem de n°43), o autor informou que no momento em que repassou suas credenciais de segurança (QR code) via aplicativo Whatsapp, acreditando estar conversando com um atendente ou funcionário do banco réu, ele informou que teve seu acesso ao aplicativo do banco cancelado. (informação obtida a partir dos seis minutos do áudio) https://mascarenhasbarbosa. sharepoint. com/:u:/g/ET HxP4xvZLN Hh- NmKWUTYW4BvPY BtD Nc_K6KCMGK5powsQ?e=bEJ OxA).
>
> E, através de uma análise minuciosa da conversa travada entre o autor e o banco extraída por meio do link acima, nota-se ter sido o cliente quem deu continuidade ao diálogo, ou seja, quem agendou com aquele canal de atendimento não oficial para cancelar as movimentações financeiras na sua conta corrente, momento em que fora orientado pelo estelionatário a entrar em contato pelo aplicativo Whatsapp web para cancelar as transferências contestadas e para recuperar o acesso perdido à sua conta corrente, fato este que, no mínimo, já deveria ter causado suspeita no autor de se tratar de um golpe, eis que ninguém perde o

Documento eletrônico VDA46119445 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 13/03/2025 16:55:09
Código de Controle do Documento: 330065fa-b0b5-4123-8c8a-1b4deb9a5a33

acesso à sua conta em razão de tentativas de invasão.

Ato contínuo, ao realizar o procedimento indicado pelo estelionatário, o autor acabou por dar acesso ao seu aparelho celular para que o falsário realizasse as operações do próprio dispositivo do cliente, único autorizado a ter acesso ao aplicativo do banco réu. Interessante que mesmo após os procedimentos realizados pelo suposto funcionário do banco o autor continuou recebendo mensagens de operações não autorizadas e de tentativas de invasão em sua conta, o que nos leva a crer que, naquele momento, o autor tinha plenas condições de perceber de que se tratava de um golpe legítimo.

Neste contexto, segundo entendo, o golpe já era evidente, eis que obviamente o banco não retira o acesso do cliente à sua conta corrente, mormente quando as operações são realizadas mediante as confirmações de senha e códigos pessoais e intransferíveis do cliente.

E nisso consistiu, mais uma vez, a culpa/negligência do autor, apta a afastar a responsabilidade do banco réu, eis que embora o contato telefônico tenha sido manipulado, de forma a dificultar a percepção do golpe pela vítima, fato é que, ao ser informado que seu acesso à conta havia sido cancelado, bem como verificado que mesmo após a realização dos supostos procedimentos de segurança, o autor continuou recebendo mensagens de operações não autorizadas, neste momento a fraude se tornou perceptível, porém, mesmo assim o autor deu continuidade às conversas via Whatsapp web gerando, inclusive, por 18 vezes o código QR code de acesso à sua conta, outro fato que causa estranheza e que deveria ter levantado suspeitas para o autor.

Destarte, sendo evidente a culpa exclusiva do terceiro fraudador e também da vítima, não há como ser a instituição financeira responsabilizada pelos danos morais/materiais suportados pela parte autora, nos termos do que, em casos análogos, vem decidindo esta egrégia Câmara Cível:

[...]

Entendeu a Corte local, que, embora a responsabilidade da instituição financeira fosse objetiva, não houve falha na prestação de serviço, pois havia sido demonstrada a culpa exclusiva do consumidor, que não tomara as devidas cautelas para impedir o uso de seus dados pessoais e bancários.

Em tais situações, para concluir em sentido contrário, como pretendido pelo ora agravante, é necessário o reexame do conjunto probatório dos autos, procedimento vedado em recurso especial, nos termos da Súmula n. 7 do STJ.

A propósito, os seguintes precedentes:

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. 1. VIOLAÇÃO AOS ARTS. 489 E 1.022 DO CPC/2015. OMISSÃO E NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. VÍCIOS NÃO CONFIGURADOS. 2. CERCEAMENTO DE DEFESA. NÃO OCORRÊNCIA. REVISÃO INVIÁVEL. SÚMULA 7/STJ. 3. JULGAMENTO CITRA PETITA. INEXISTÊNCIA. 4. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS AFASTADA.

Documento eletrônico VDA46119445 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 13/03/2025 16:55:09
Código de Controle do Documento: 330065fa-b0b5-4123-8c8a-1b4deb9a5a33

CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. REVISÃO. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA 7/STJ. AGRAVO INTERNO IMPROVIDO.

1. Não ficou configurada a violação do art. 1.022 do CPC/2015, uma vez que o Tribunal de origem se manifestou, de forma fundamentada, sobre todas as questões necessárias para o deslinde da controvérsia.

O mero inconformismo da parte com o julgamento contrário à sua pretensão não caracteriza falta de prestação jurisdicional.

2. De acordo com a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, não configura cerceamento de defesa o julgamento da causa sem a produção da prova solicitada pela parte, quando devidamente fundamentado e demonstrado pelas instâncias de origem que o feito se encontrava suficientemente instruído, afirmando-se, assim, a presença de dados bastantes à formação do seu convencimento.

3. Infirmar a conclusão adotada no acórdão recorrido, a fim de perquirir sobre a ocorrência de cerceamento de defesa, demandaria reexame de fatos e provas, o que encontra óbice na Súmula 7/STJ.

4. Ademais, "não há que falar em julgamento citra petita quando o órgão julgador não afronta os limites objetivos da pretensão inicial, tampouco deixa de apreciar providência jurisdicional pleiteada pelo autor da ação, respeitando o princípio da congruência" (AgInt no AREsp 1.538.345/RJ, Rel. Ministro Moura Ribeiro, Terceira Turma, julgado em 21/09/2020, DJe de 24/09/2020).

5. Conforme entendimento deste Superior Tribunal, "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" (AgInt no REsp 1.855.695/DF, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 24/08/2020, DJe 27/08/2020). Revisão inviável. Incidência da Súmula 7/STJ.

6. Agravo interno improvido. (AgInt no AREsp n. 2.161.805/DF, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 12/12/2022, DJe de 14/12/2022, destaquei.)

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. NEXO CAUSAL NÃO CONFIGURADO. REVISÃO. SÚMULA 7/STJ. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO.

1. De acordo com a orientação jurisprudencial do Superior Tribunal de Justiça, o reconhecimento da responsabilidade dos fornecedores, embora independa da análise da culpabilidade, não afasta a necessidade de comprovação da existência de nexo causal entre a conduta e o dano.

2. No caso sob exame, em virtude do reconhecimento de excludente de ilicitude (culpa exclusiva da vítima), ficou afastado o nexo causal necessário à configuração da responsabilidade da instituição financeira.

3. A modificação do entendimento adotado pelo Tribunal de origem esbarra na Súmula 7/STJ.

4. Agravo interno desprovido. (AgInt no AREsp n. 1.904.970/SP, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 29/11/2021, DJe de 2/12/2021, destaquei.)

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. PROCESSUAL CIVIL. SÚMULA 182/STJ. NÃO INCIDÊNCIA. DECISÃO AGRAVADA RECONSIDERADA. REEXAME DO FEITO. AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. SEQUESTRO-RELÂMPAGO. EMPRÉSTIMO PESSOAL. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO. INEXISTÊNCIA. NÃO COMPROVAÇÃO DO NEXO CAUSAL. MODIFICAÇÃO. SÚMULA 7 DO STJ. AGRAVO INTERNO PROVIDO PARA RECONSIDERAR A DECISÃO AGRAVADA E, EM NOVO EXAME, CONHECER DO AGRAVO E NEGAR

Documento eletrônico VDA46119445 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 13/03/2025 16:55:09
Código de Controle do Documento: 330065fa-b0b5-4123-8c8a-1b4deb9a5a33

PROVIMENTO AO RECURSO ESPECIAL.

1. Agravo interno contra decisão da Presidência que não conheceu do agravo em recurso especial, em razão da falta de impugnação específica de fundamentos decisórios. Reconsideração.

2. *In casu*, o TJ/SP expressamente assentou a excludente de responsabilidade do prestador de serviços com fulcro no acervo fático-probatório dos autos, notadamente tendo em vista que o banco atendeu a solicitação da correntista, cumprindo a instituição bancária com o seu dever e apontando a ausência de negligência indenizável. Assim, elidir as conclusões do aresto impugnado e acolher a tese de responsabilização deduzida no presente recurso demandaria o revolvimento do conjunto fático-probatório dos autos.

3. Agravo interno provido para reconsiderar a decisão agravada, e, em novo exame, conhecer do agravo e negar provimento ao recurso especial. (AgInt no AREsp n. 1.692.930/SP, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 14/9/2020, DJe de 1/10/2020, destaquei.)

Portanto, o agravante não logrou êxito em demonstrar situação superveniente que justificasse a alteração da decisão agravada.

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

É o voto.

Documento eletrônico VDA46119445 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOÃO OTÁVIO DE NORONHA Assinado em: 13/03/2025 16:55:09
Código de Controle do Documento: 330065fa-b0b5-4123-8c8a-1b4deb9a5a33

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO
QUARTA TURMA

AgInt no AREsp 2.695.647 / MG

Número Registro: 2024/0264977-3 **PROCESSO ELETRÔNICO**

Número de Origem:
10000232343947004 50056715720218130223

Sessão Virtual de 01/04/2025 a 07/04/2025

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	:	EBERT GOMES DE SOUSA
ADVOGADO	:	LEONARDO DE LIMA NAVES - MG091166
AGRAVADO	:	BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.
ADVOGADO	:	DENNER DE BARROS E MASCARENHAS BARBOSA - MG068632

ASSUNTO : DIREITO CIVIL - RESPONSABILIDADE CIVIL - INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL

AGRAVO INTERNO

AGRAVANTE	:	EBERT GOMES DE SOUSA
ADVOGADO	:	LEONARDO DE LIMA NAVES - MG091166
AGRAVADO	:	BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.
ADVOGADO	:	DENNER DE BARROS E MASCARENHAS BARBOSA - MG068632

TERMO

A QUARTA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 01/04/2025 a 07/04/2025, por unanimidade, decidiu negar provimento ao recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Documento eletrônico VDA46719287 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): SISTEMA JUSTIÇA - SERVIÇOS AUTOMÁTICOS, Assinado em: 08/04/2025 00:48:18
Código de Controle do Documento: 5d322a92-0ddc-42e6-ad4d-86e8e3eb752d

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, 07 de abril de 2025

Documento eletrônico VDA46719287 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): SISTEMA JUSTIÇA - SERVIÇOS AUTOMÁTICOS, Assinado em: 08/04/2025 00:48:18
Código de Controle do Documento: 5d322a92-0ddc-42e6-ad4d-86e8e3eb752d