



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 2908940 - RS (2025/0130897-7)

RELATORA : **MINISTRA DANIELA TEIXEIRA**
AGRAVANTE : **CLERIA LUCIA DA ROSA**
ADVOGADO : **DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**
AGRAVADO : **BANCO SAFRA S A**
ADVOGADO : **ALEXANDRE FIDALGO - SP172650**

EMENTA

DIREITO CIVIL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. VALORES CREDITADOS NA CONTA DA AUTORA. AUSÊNCIA DE PROVA DE FRAUDE OU TENTATIVA DE DEVOLUÇÃO. REGULARIDADE DA CONTRATAÇÃO RECONHECIDA PELO TRIBUNAL DE ORIGEM. INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. REEXAME DE PROVAS. SÚMULAS 5 E 7 DO STJ. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL CONHECIDO PARA NÃO CONHECER DO RECURSO ESPECIAL.

I. Caso em exame

1. Agravo em recurso especial interposto contra decisão que inadmitiu recurso especial com fundamento no art. 105, inciso III, alíneas “a” e “c”, da Constituição Federal.

2. O Tribunal de origem concluiu pela inexistência de falha na prestação do serviço bancário, ao reconhecer a validade da contratação eletrônica do empréstimo consignado, com autenticação biométrica e envio de documentos pessoais, bem como a efetiva disponibilização dos valores na conta da autora, que não comprovou tentativa de restituição, afastando a alegação de fraude e indeferindo a inversão do ônus da prova.

II. Questão em discussão

3. Discute-se a possibilidade de responsabilização objetiva da instituição financeira por suposta contratação fraudulenta e a necessidade de reavaliação das provas sobre a existência de vínculo contratual e hipossuficiência da consumidora.

III. Razões de decidir

4. A responsabilidade civil das instituições financeiras nas relações de consumo é objetiva, mas pode ser afastada diante da comprovação da regularidade da contratação e da inexistência de defeito na prestação do serviço.

5. O acórdão recorrido, com base nas provas dos autos, reconheceu a regularidade do contrato e entendeu não caracterizada a falha na prestação do serviço, afastando a responsabilidade do banco.

6. A revisão desse entendimento demandaria o reexame do conjunto fático-probatório, o que é vedado em recurso especial, nos termos das Súmulas 5 e 7 do STJ.

IV. Dispositivo

7. Agravo em recurso especial conhecido para não conhecer do recurso especial.

ACÓRDÃO

Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, acordam os Ministros da TERCEIRA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 16/09/2025 a 22/09/2025, por unanimidade, não conhecer do recurso, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora.

Os Srs. Ministros Nancy Andrigli, Humberto Martins, Ricardo Villas Bôas Cueva e Moura Ribeiro votaram com a Sra. Ministra Relatora.

Presidiu o julgamento o Sr. Ministro Humberto Martins.

Brasília, 23 de setembro de 2025.

Ministra Daniela Teixeira
Relatora



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 2908940 - RS (2025/0130897-7)

RELATORA : **MINISTRA DANIELA TEIXEIRA**
AGRAVANTE : **CLERIA LUCIA DA ROSA**
ADVOGADO : **DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**
AGRAVADO : **BANCO SAFRA S A**
ADVOGADO : **ALEXANDRE FIDALGO - SP172650**

EMENTA

DIREITO CIVIL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. VALORES CREDITADOS NA CONTA DA AUTORA. AUSÊNCIA DE PROVA DE FRAUDE OU TENTATIVA DE DEVOLUÇÃO. REGULARIDADE DA CONTRATAÇÃO RECONHECIDA PELO TRIBUNAL DE ORIGEM. INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. REEXAME DE PROVAS. SÚMULAS 5 E 7 DO STJ. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL CONHECIDO PARA NÃO CONHECER DO RECURSO ESPECIAL.

I. Caso em exame

1. Agravo em recurso especial interposto contra decisão que inadmitiu recurso especial com fundamento no art. 105, inciso III, alíneas “a” e “c”, da Constituição Federal.

2. O Tribunal de origem concluiu pela inexistência de falha na prestação do serviço bancário, ao reconhecer a validade da contratação eletrônica do empréstimo consignado, com autenticação biométrica e envio de documentos pessoais, bem como a efetiva disponibilização dos valores na conta da autora, que não comprovou tentativa de restituição, afastando a alegação de fraude e indeferindo a inversão do ônus da prova.

II. Questão em discussão

3. Discute-se a possibilidade de responsabilização objetiva da instituição financeira por suposta contratação fraudulenta e a necessidade de reavaliação das provas sobre a existência de vínculo contratual e hipossuficiência da consumidora.

III. Razões de decidir

4. A responsabilidade civil das instituições financeiras nas relações de consumo é objetiva, mas pode ser afastada diante

da comprovação da regularidade da contratação e da inexistência de defeito na prestação do serviço.

5. O acórdão recorrido, com base nas provas dos autos, reconheceu a regularidade do contrato e entendeu não caracterizada a falha na prestação do serviço, afastando a responsabilidade do banco.

6. A revisão desse entendimento demandaria o reexame do conjunto fático-probatório, o que é vedado em recurso especial, nos termos das Súmulas 5 e 7 do STJ.

IV. Dispositivo

7. Agravo em recurso especial conhecido para não conhecer do recurso especial.

RELATÓRIO

Trata-se de agravo em recurso especial interposto por CLÉRIA LÚCIA DA ROSA contra decisão que inadmitiu seu recurso especial interposto com fundamento no art. 105, inciso III, alíneas "a" e "c", da Constituição Federal.

No recurso especial, a recorrente sustenta, além de divergência jurisprudencial, que o acórdão recorrido violou os artigos 6º, incisos IV, VI e VIII, e 39, incisos III e IV, do Código de Defesa do Consumidor, ao afastar a responsabilidade objetiva da instituição financeira por contratação fraudulenta de empréstimo consignado em seu nome. Alega que, apesar da hipossuficiência técnica da consumidora e da ausência de prova inequívoca da manifestação de vontade, o Tribunal de origem validou o contrato com base apenas no depósito dos valores e na apresentação de selfie e documentos obtidos de forma ilícita. Defende que houve falha na prestação do serviço e prática abusiva, com inversão indevida do ônus da prova, em afronta ao dever do banco de garantir a segurança das operações bancárias, caracterizando fortuito interno.

O recurso especial foi inadmitido pela incidência das Súmulas 5 e 7 do STJ.

Em agravo em recurso especial, a recorrente impugnou os referidos óbices.

Apresentada contraminuta.

É o relatório.

VOTO

Atendidos os pressupostos de admissibilidade do agravo em recurso especial, passa-se à análise do recurso especial.

Essa Corte Superior tem firmado o entendimento de que a responsabilidade civil das instituições financeiras, no âmbito das relações de consumo, está sujeita ao regime da responsabilidade objetiva, conforme dispõe o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Todavia, essa responsabilidade pode ser elidida mediante comprovação de inexistência de defeito na prestação do serviço ou da ocorrência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, nos termos do § 3º, inciso II, do referido dispositivo legal. Assim, diante de alegações de fraude envolvendo operações bancárias, impõe-se avaliar, à luz do conjunto probatório, se houve efetiva falha na segurança dos serviços prestados ou se o evento danoso resultou exclusivamente da conduta da vítima ou de terceiros, hipótese em que se afasta o nexo causal necessário à responsabilização da instituição financeira.

Nesse sentido:

DIREITO CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CAUTELAR PARA SUSPENSÃO DE BOLETO. ADITAMENTO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FINANCIAMENTO DE VEÍCULO. QUITAÇÃO ANTECIPADA. FRAUDE. BOLETO. TRATAMENTO DE DADOS. SITE MIMETIZADO. BLOQUEIO PREVENTIVO. AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE.

1. Ação de cobrança ajuizada em 23/11/2022, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 9/9/2024 e concluso ao gabinete em 23/10/2024.

2. O propósito recursal consiste em decidir sobre a responsabilidade de instituição financeira por (i) tratamento de dados; (ii) site mimetizado; e (iii) bloqueio preventivo de operações.

3. A responsabilidade da instituição financeira somente poderá ser afastada se comprovada a inexistência de defeito na prestação do serviço bancário ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, naquilo que determina o art. 14 §3º, II, do CDC.

4. O fato de terceiro somente exclui a responsabilidade do fornecedor de serviços se não guardar relação com a atividade desempenhada pela instituição financeira, situação em que se equipara ao fortuito externo. Se o fato de terceiro ocorrer dentro da órbita de atuação do fornecedor, ele se equipara ao fortuito interno, sendo absorvido pelo risco da atividade.

5. Diante do vazamento de dados sigilosos do consumidor, inequívoca é a responsabilidade do fornecedor pelo defeito no serviço prestado, nos termos dos arts. 44 e 45 da LGPD.

6. No golpe do site mimetizado, os fraudadores copiam o layout do site oficial de fornecedores variados (lojistas, instituições financeiras, telefonias, prestadores de serviços) e, utilizando a marca, passam-se por eles. Assim, o cliente que busca por seu fornecedor em provedor de pesquisa poderá ser enganado e entrar em uma página de internet falsa.

7. Diante do golpe do site mimetizado, a verificação da responsabilidade do fornecedor dependerá da existência de falha na prestação de seus serviços.

8. Essa Corte Superior já decidiu que bancos respondem por transações realizadas por meio de aplicativo de telefone celular, após a comunicação do roubo do aparelho. Precedente.

9. No recurso sob julgamento, (i) não se pode imputar a responsabilidade pela criação de site mimetizado ao banco, vez que se trata de fato de terceiro, que rompe o nexo de causalidade; (ii) não houve vazamento de dados bancários que possibilitassem a concretização da fraude; e (iii) a recorrente não comprovou ter entrado em contato com o banco para suspender a operação, antes de esta restar plenamente concretizada.

10. O recurso especial interposto pela consumidora não devolve a esta Corte Superior a responsabilidade pela abertura e administração da conta utilizada pelo fraudador, de modo que a responsabilização por tais condutas extrapola os pedidos recursais.

11. Recurso especial conhecido e desprovido.

(REsp n. 2.176.783/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 20/5/2025, DJEN de 29/5/2025 - grifos acrescidos).

Na hipótese, ao examinar o tema, o Tribunal de origem concluiu que não houve falha na prestação do serviço bancário, pois a contratação eletrônica do empréstimo consignado foi considerada válida, com base na juntada de documentos pessoais, uso de biometria facial e efetivo depósito dos valores na conta da autora.

Considerou que a ausência de solicitação de devolução ou depósito judicial da quantia recebida afastava a alegada inexistência da contratação e demonstrava aceitação tácita do contrato. Assim, entendeu não haver vulnerabilidade relevante a justificar a inversão do ônus da prova, tampouco prova de fraude ou vício de consentimento.

Com efeito, a conclusão adotada pelo Tribunal de origem decorreu da análise do conjunto probatório dos autos, especialmente quanto à comprovação da contratação por meios eletrônicos e ao comportamento da autora após o recebimento dos valores.

Para infirmar tal entendimento e reconhecer a existência de fraude, falha na prestação do serviço ou hipossuficiência técnica da consumidora, seria necessário o reexame das provas constantes nos autos, providência vedada em sede de recurso especial.

É pacífico o entendimento do Superior Tribunal de Justiça de que o reexame do conjunto fático-probatório é vedado em sede de recurso especial, nos termos da Súmula 7/STJ.

Assim, mantida pelo acórdão recorrido a validade da contratação e a ausência de falha na prestação do serviço, não há como se conhecer do recurso.

Ante o exposto, **conheço do agravo em recurso especial para não conhecer do recurso especial** em razão do óbice sumular acima descrito.

Majoro o percentual de honorários sucumbenciais para 15% (quinze por cento), nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

É o voto.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO TERCEIRA TURMA

**AREsp 2.908.940 / RS
PROCESSO ELETRÔNICO**

Número Registro: 2025/0130897-7

Número de Origem:
50102043620228210018

Sessão Virtual de 16/09/2025 a 22/09/2025

Relator

Exma. Sra. Ministra DANIELA TEIXEIRA

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro HUMBERTO MARTINS

Secretário

Bela. MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA

AUTUAÇÃO

AGRAVANTE : CLERIA LUCIA DA ROSA

ADVOGADO : DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

AGRAVADO : BANCO SAFRA S A

ADVOGADO : ALEXANDRE FIDALGO - SP172650

ASSUNTO : DIREITO DO CONSUMIDOR - CONTRATOS DE CONSUMO - BANCÁRIOS
- EMPRÉSTIMO CONSIGNADO

TERMO

A TERCEIRA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 16/09/2025 a 22/09/2025, por unanimidade, decidiu não conhecer do recurso, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora.

Os Srs. Ministros Nancy Andrichi, Humberto Martins, Ricardo Villas Bôas Cueva e Moura Ribeiro votaram com a Sra. Ministra Relatora. Presidiu o julgamento o Sr. Ministro Humberto Martins.

Brasília, 22 de setembro de 2025