SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2209868 - SP (2025/0146481-2)

RELATOR	**:**	**MINISTRO HUMBERTO MARTINS**
RECORRENTE	:	REGINA CLELIA CONSANI
ADVOGADO	:	CARLOS AUGUSTO LOPES - SP244584
RECORRIDO	:	BANCO BRADESCO S/A
ADVOGADOS	:	CAIO MEDICI MADUREIRA - SP236735
		PAULA DE PAIVA SANTOS - DF027275
		JOSE ADRIANO XAVIER DE SOUZA - DF039174
		CARLOS AUGUSTO TORTORO JUNIOR - SP247319
		JOSE LUIZ RAGAZZI - SP124595

EMENTA

DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. IMPOSSIBILIDADE DE REEXAME-FÁTICO PROBATÓRIO. SÚMULA 7/STJ. FORTUITO INTERNO NÃO EVIDENCIADO. SÚMULA 479/STJ E TEMA REPETITIVO 466/STJ AFASTADOS.

1. Recurso especial contra acórdão que julgou improcedente ação de indenização por danos materiais e morais, em decorrência de "golpe da falsa central de relacionamento".
2. A discussão cinge-se a discutir a possível responsabilização de instituição financeira por prejuízos sofridos pela consumidora em decorrência de transações bancárias realizadas em favor de estelionatários, no contexto do "golpe da falsa central de atendimento".
3. O Tribunal de origem concluiu que não houve falha na prestação de serviços pela instituição financeira, reconhecendo a culpa exclusiva da autora e de terceiros, o que rompe o nexo causal entre o serviço prestado e o dano sofrido.
4. A pretensão de atribuir responsabilidade ao banco demandaria reexame do conjunto fático-probatório, o que é vedado em recurso especial, conforme a Súmula 7 do STJ.
5. A aplicação da Súmula 479/STJ e do Tema Repetitivo 466 do STJ foi afastada, pois o Tribunal de origem entendeu que as transações realizadas pela autora não configuraram fortuito interno, não sendo inerentes aos serviços bancários prestados.
6. A fundamentação do recurso especial foi considerada deficiente em relação à alegada violação dos artigos 927, 931 e 932 do Código Civil, atraindo a incidência da Súmula 284/STF.

Recurso especial conhecido em parte, nessa extensão, improvido.

ACÓRDÃO

Documento eletrônico VDA57888394 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): HUMBERTO EUSTÁQUIO SOARES MARTINS Assinado em: 22/06/2026 15:16:38
Publicação no DJEN/CNJ de 24/06/2026. Código de Controle do Documento: 1087bc17-0c44-4727-9bae-f1b31c06220f

Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, acordam os Ministros da TERCEIRA TURMA, por unanimidade, conhecer em parte do recurso especial e, nessa extensão, negar-lhe provimento, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Ricardo Villas Bôas Cueva, Moura Ribeiro, Daniela Teixeira e Nancy Andrighi votaram com o Sr. Ministro Relator.

Presidiu o julgamento a Sra. Ministra Daniela Teixeira.

Brasília, 16 de junho de 2026.

Ministro Humberto Martins
Relator

Documento eletrônico VDA57888394 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): HUMBERTO EUSTÁQUIO SOARES MARTINS Assinado em: 22/06/2026 15:16:38
Publicação no DJEN/CNJ de 24/06/2026. Código de Controle do Documento: 1087bc17-0c44-4727-9bae-f1b31c06220f

CERTIDÃO DE JULGAMENTO
TERCEIRA TURMA

Número Registro: 2025/0146481-2 **PROCESSO ELETRÔNICO** **REsp 2.209.868 / SP**

Número Origem: 10238538120238260562

PAUTA: 05/05/2026 JULGADO: 05/05/2026

Relator
Exmo. Sr. Ministro **HUMBERTO MARTINS**

Presidente da Sessão
Exma. Sra. Ministra DANIELA TEIXEIRA

Subprocurador-Geral da República
Exmo. Sr. Dr. ROGÉRIO DE PAIVA NAVARRO

Secretária
Bela. MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA

AUTUAÇÃO

RECORRENTE	:	REGINA CLELIA CONSANI
ADVOGADO	:	CARLOS AUGUSTO LOPES - SP244584
RECORRIDO	:	BANCO BRADESCO S/A
ADVOGADOS	:	CAIO MEDICI MADUREIRA - SP236735
		CARLOS AUGUSTO TORTORO JUNIOR - SP247319
		JOSE LUIZ RAGAZZI - SP124595

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Contratos de Consumo - Bancários

CERTIDÃO

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

Retirado de Pauta por indicação do Sr. Ministro Relator.

Documento eletrônico VDA56455639 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA, TERCEIRA TURMA Assinado em: 05/05/2026 18:53:58
Código de Controle do Documento: 927B2A91-E0D4-4912-90CD-0BBD08099B48

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2209868 - SP (2025/0146481-2)

RELATOR	**:**	**MINISTRO HUMBERTO MARTINS**
RECORRENTE	:	REGINA CLELIA CONSANI
ADVOGADO	:	CARLOS AUGUSTO LOPES - SP244584
RECORRIDO	:	BANCO BRADESCO S/A
ADVOGADOS	:	CAIO MEDICI MADUREIRA - SP236735
		PAULA DE PAIVA SANTOS - DF027275
		JOSE ADRIANO XAVIER DE SOUZA - DF039174
		CARLOS AUGUSTO TORTORO JUNIOR - SP247319
		JOSE LUIZ RAGAZZI - SP124595

EMENTA

DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. IMPOSSIBILIDADE DE REEXAME-FÁTICO PROBATÓRIO. SÚMULA 7/STJ. FORTUITO INTERNO NÃO EVIDENCIADO. SÚMULA 479/STJ E TEMA REPETITIVO 466/STJ AFASTADOS.

1. Recurso especial contra acórdão que julgou improcedente ação de indenização por danos materiais e morais, em decorrência de "golpe da falsa central de relacionamento".
2. A discussão cinge-se a discutir a possível responsabilização de instituição financeira por prejuízos sofridos pela consumidora em decorrência de transações bancárias realizadas em favor de estelionatários, no contexto do "golpe da falsa central de atendimento".
3. O Tribunal de origem concluiu que não houve falha na prestação de serviços pela instituição financeira, reconhecendo a culpa exclusiva da autora e de terceiros, o que rompe o nexo causal entre o serviço prestado e o dano sofrido.
4. A pretensão de atribuir responsabilidade ao banco demandaria reexame do conjunto fático-probatório, o que é vedado em recurso especial, conforme a Súmula 7 do STJ.
5. A aplicação da Súmula 479/STJ e do Tema Repetitivo 466 do STJ foi afastada, pois o Tribunal de origem entendeu que as transações realizadas pela autora não configuraram fortuito interno, não sendo inerentes aos serviços bancários prestados.
6. A fundamentação do recurso especial foi considerada deficiente em relação à alegada violação dos artigos 927, 931 e 932 do Código Civil, atraindo a incidência da Súmula 284/STF.

Recurso especial conhecido em parte, nessa extensão, improvido.

RELATÓRIO

O EXMO. SR. MINISTRO HUMBERTO MARTINS (relator):

Cuida-se de recurso especial interposto por REGINA CLELIA CONSANI, com fundamento no artigo 105, inciso III, alíneas "a" e "c", da Constituição Federal, contra acórdão do TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO assim ementado (fl. 166):

> Apelação. Ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por dano moral e material. Sentença procedência. Recurso da ré.
> 1. Efeito suspensivo ao recurso de apelação. Pedido prejudicado, tendo em vista o julgamento do mérito.
> 2. Legitimidade passiva aferira *in status assertionis*. Preliminar que se confunde com o mérito.
> 3. Golpe da falsa central de atendimento. Autora que, depois de ser induzida por golpistas, que se passavam por prepostos da ré, transferiu dinheiro para terceiros, sendo que uma dessas transações foi realizada no caixa da agência bancária. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Inocorrência. Ausência de nexo causal. Falha na prestação de serviços não constatada. Culpa exclusiva da autora e de terceiro. Inexistência de qualquer indício de participação de prepostos da ré no golpe (art. 14, § 3º, II, do CDC).
> 4. Sentença reformada para julgar improcedente a ação, invertidos os ônus sucumbenciais. Recurso provido.

Sem embargos de declaração.

A parte recorrente alega que o acórdão estadual contrariou as disposições contidas nos artigos 14 do CDC e 927, 931 e 932 do CC, ao passo que aponta divergência jurisprudencial com arestos desta Corte.

Afirma, em síntese, que:

> No caso em comento os ilustres Desembargadores do Egrégio Tribunal de Justiça "a quo" não interpretaram corretamente os ditames legais aplicáveis ao imputar responsabilidade da vítima recorrente e de terceiro (golpista) como causa de excludente da responsabilidade do banco recorrido, deixando de observar que a responsabilidade do banco recorrido decorrente também da própria falha no sistema de proteção do sigilo bancário dos dados do correntista cujos dados foram obtidos por terceiro que deles se utilizaram para conferir credibilidade ao contato telefônico solicitando as transferências bancárias.
> Além disso, houve falha no sistema antifraude que permitiu que as operações que destoam do seu perfil de cliente fossem realizadas (fls. 233-234).

Houve juízo admissibilidade positivo da instância de origem (fls. 249-251).

Já nesta instância, o recorrido afirmou que não ofereceu contrarrazões por não ter sido intimado (fls. 265-270).

Na decisão de fl. 288, reconheceu-se a ausência de intimação e determinou-se que os recorridos contra-arrazoassem em 15 dias.

Na peça de resistência de fls. 294-317, o Bradesco sustenta que o recurso não deve ser conhecido, ante a incidência das Súmulas 182/STJ e 283/STF, que houve não prequestionamento (Súmula 211/STJ), que rever a decisão do TJSP enfrenta óbice na Súmula 7/STJ, que não foi demonstrado dissídio jurisprudencial, que a decisão do Tribunal *a quo* está respaldada na jurisprudência firme do STJ, atraindo a incidência da Súmula 83/STJ.

No mérito alega que não houve ofensa aos artigos 14 do CDC e 927, 931 e 932 do CC.

É, no essencial, o relatório.

VOTO

O EXMO. SR. MINISTRO HUMBERTO MARTINS (relator):

Cuida-se de recurso especial proveniente de ação de indenização por danos materiais e morais, em decorrência de "golpe da falsa central de relacionamento", por meio do qual, após receber ligação de golpistas se passando por funcionários da instituição financeira requerida, a autora, ora recorrente, desinstalou aplicativo do seu aparelho e o reinstalou mediante orientação dos fraudadores, realizando transferências bancárias em seu favor, duas delas no valor de R$ 2.490,99 e R$ 1.000,00 via PIX e uma delas, no valor de R$ 28.000,00 presencialmente em sua agência bancária.

Em primeira instância, o pedido foi julgado procedente e, interposta apelação, o Tribunal local deu provimento ao recurso para julgar improcedentes os pedidos autorais, exonerando a instituição financeira requerida de responsabilidades ao reconhecer culpa exclusiva da autora, ora recorrente, pelos prejuízos sofridos.

Discute-se, no presente recurso especial, se, ante a ocorrência de "golpe da falsa central de atendimento" incumbe a responsabilização da instituição financeira em virtude dos prejuízos sofridos pelo consumidor em razão das transações bancárias efetuadas em favor de estelionatários.

No caso em apreço, aduz a parte autora, ora recorrente, que a Corte estadual, ao afastar a responsabilização da instituição financeira, violou o disposto nos artigos 14 do CDC e 927, 931 e 932 do CC, além de não observar o disposto na Súmula 479/STJ e no Tema Repetitivo 466 desta Corte.

Ao analisar o tema, o Tribunal *a quo* assim fundamentou:

3. Regina Clelia Consani ajuizou ação em face do Banco Bradesco S/A, alegando, em síntese, que, no dia 20.06.2023, recebeu ligação de um número com prefixo "0800", supostamente da Central de Atendimento da ré, pela qual pessoa se passou como sua preposta, especificamente como da área de segurança, fornecendo seus dados pessoais e aduzindo que houve uma tentativa de compra em sua conta.

Segundo narra, o interlocutor passou o telefone para o suposto preposto que a orientou a retirar o dinheiro de sua conta, considerando que havia uma desconfiança de crimes praticados pelos funcionários da agência. Desta forma, afirma que foram realizadas transações fora do seu perfil, no dia 20.06.2023, nos valores de R$ 2.490,99 e R$ 1.000,00, por meio de PIX. No dia seguinte (21.06.223) foi orientada a dirigir-se presencialmente para a agência e a efetuar a transferência no valor de R$ 28.000,00, em favor de Wanderlei Soares de Souza, para uma conta do Banco Bradesco, sem que fosse questionada sobre a operação, que destoava de seu perfil.

Alega a autora que veio a descobrir apenas no dia seguinte que foi vítima de golpe, imputando a responsabilidade à instituição financeira por estarem os estelionatários na posse de informações sigilosas, pugnando, assim, pela reparação por danos materiais e morais.

A responsabilidade do banco réu, como fornecedor de serviços, é objetiva, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor que: "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", ao passo que seu § 1º prescreve que "O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar (...)".

Contudo, a responsabilidade objetiva é excluída quando comprovada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, fato que rompe o nexo de causalidade entre a conduta e o dano experimentado (artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor).

Não se vislumbra, no caso, falha da instituição financeira apelada.

Pela narrativa da autora, denota-se que, ludibriada, ela mesmo efetuou as transações para contas de terceiros, sem se certificar, pelos meios oficiais, que houve a suposta fraude indicada em sua conta bancária.

As transferências realizadas no dia 20.06.2023, nos valores de R$ 2.490,99 e R$ 1.000,00, não destoam do seu perfil, pois se observa, dos extratos bancários de fls. 23/41, operações nesses valores, notadamente a fls. 23, 26 e 31.

Causa espécie o fato de a autora ter se dirigido à agência bancária para realizar a transferência de R$ 28.000,00 e não ter buscado maiores informações com os funcionários da ré acerca da ligação recebida, das transações questionadas, optando por realizar

> **transferência de quantia de alto valor para terceiro sem qualquer vínculo com a instituição financeira.**
> Embora lastimável a situação da autora, **não foi diligente, facilitando o golpe, não tendo como se esperar da ré que obstasse operação realizada pela própria consumidora em sua agência bancária**, não lhe cabendo questionar as transações de ordem privada de seus clientes. Inexiste, assim, participação direta do banco na transação, não havendo como agir preventivamente e deduzir a ocorrência de golpe.
> Não há nexo de causalidade entre o golpe praticado e os serviços disponibilizados pela ré (fls. 168-169) (grifei).

Como se observa do acórdão recorrido, ao afastar a responsabilidade da instituição financeira requerida em razão da fraude bancária da qual a parte autora, ora recorrente, foi vítima, entendeu-se pela inexistência de falhas nos serviços prestados e pela ocorrência de falta de diligência da própria parte autora que realizou transações financeiras para pessoas desconhecidas e, dirigindo-se à agência bancária para efetuar transação de alto valor, não comunicou a situação aos funcionários que ali prestavam seus serviços e que poderiam orientá-la.

Dessa forma, tem-se que houve correta aplicação do disposto no art. 14 do CDC, já que constatada culpa exclusiva da vítima de modo a romper o nexo causal entre o serviço prestado pela instituição financeira e o dano sofrido pela recorrente.

Por conseguinte, rever o entendimento esposado pelo Tribunal *a quo* demandaria reexame da premissa fática por ele estabelecida, o que é inviável em recurso especial nos termos da Súmula 7 do STJ.

A propósito, cito:

> DIREITO DO CONSUMIDOR. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. NÃO OCORRÊNCIA. RESPONSABILIDADE CIVIL. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO. AUSÊNCIA. VÍTIMA. CULPA EXCLUSIVA. REEXAME DE MATÉRIA FÁTICA. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA 7/STJ. AGRAVO CONHECIDO. RECURSO ESPECIAL PARCIALMENTE CONHECIDO E, NESSA EXTENSÃO, DESPROVIDO.
> I. Caso em exame
> 1. Agravo interposto contra decisão que inadmitiu recurso especial em demanda indenizatória ajuizada por consumidor que alegou ter sido vítima de fraude bancária, consistente no chamado "golpe da falsa central de atendimento". A instituição financeira foi condenada em primeira instância, mas a sentença foi reformada pelo Tribunal de Justiça local, ao reconhecer a inexistência de falha na prestação do serviço e a culpa exclusiva de terceiro. A parte recorrente alegou negativa de prestação jurisdicional, violação aos

arts. 14, §1º, do CDC e 44 da Lei Geral de Proteção de Dados, além da indevida inaplicação da Súmula 479/STJ.
II. Questão em discussão
2. A questão em discussão consiste em saber se houve negativa de prestação jurisdicional pelo Tribunal de origem nos termos do art. 1.022 do CPC.
3. Outra questão em discussão é avaliar se o reexame da controvérsia demandaria revisão de matéria fático-probatória, vedada pela Súmula 7 do STJ.
III. Razões de decidir
4. Para o reconhecimento da negativa de prestação jurisdicional, é necessário que a parte demonstre, de forma fundamentada, a presença cumulativa dos requisitos estabelecidos pela jurisprudência do STJ, o que não ocorreu no presente caso, atraindo a incidência da jurisprudência firmada no AgInt no AREsp 1.920.020/SP.
5. O acórdão recorrido encontra-se adequadamente fundamentado, tendo enfrentado as alegações da parte autora com base na análise do conjunto probatório, o que afasta a alegada negativa de prestação jurisdicional, conforme entendimento reiterado desta Corte (AgInt no AREsp 2.728.131/MG).
6. A jurisprudência do STJ é firme ao reconhecer que o julgador não está obrigado a rebater todos os argumentos apresentados pelas partes, bastando-lhe indicar fundamentos suficientes para a formação de seu convencimento (AgInt no AREsp 2.762.821/SP).
7. A pretensão recursal de atribuir responsabilidade ao banco exige a revisão do contexto fático-probatório firmado pela instância ordinária, especialmente quanto à existência de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, o que é vedado em sede de recurso especial, nos termos da Súmula 7/STJ (AgInt no AREsp 2.390.493/SC; AgInt no REsp 2.108.642/PE).
8. O reconhecimento da incidência da Súmula 479/STJ pressupõe a caracterização do evento danoso como fortuito interno, o que foi afastado pelo Tribunal de origem com base nas provas dos autos, tendo reconhecido a ausência de falha do serviço bancário e a exclusividade da atuação de terceiro fraudador.
9. A revaloração jurídica de fatos incontroversos pode afastar a incidência da Súmula 7/STJ, mas, no caso concreto, o acolhimento da tese recursal demandaria revisão do conjunto fático-probatório, não sendo possível alterar as conclusões firmadas pela instância a quo sem ultrapassar o óbice da referida súmula.
IV. Dispositivo
10. Agravo conhecido para conhecer em parte do recurso especial e, nessa extensão, negar-lhe provimento.
(AREsp n. 2.786.967/GO, relatora Ministra Daniela Teixeira, Terceira Turma, julgado em 15/9/2025, DJEN de 18/9/2025.)

No mais, quanto aos demais dispositivos legais tidos por violados, a parte recorrente quedou-se, genericamente, a apontar sua ofensa, sem explicitar os pontos em

que o acórdão recorrido teria incorrido em falhas na sua aplicação, deixando de indicar a relevância do enfrentamento da legislação para a solução do caso concreto.

Assim, no que diz respeito à violação dos artigos 927, 931 e 932 do CC, tem-se que a fundamentação do recurso é deficiente, incabível o seu conhecimento ante o teor da Súmula n. 284/STF, aplicada analogicamente.

Nesse sentido, cito:

> CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NOS EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. ATROPELAMENTO EM ACOSTAMENTO DE RODOVIA. VIOLAÇÃO DOS ARTS. 489 E 1.022 DO CPC. SÚMULA N. 284/STF. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. NEXO CAUSAL. QUANTUM INDENIZATÓRIO. SÚMULA N. 7/STJ.
>
> 1. **Revela-se deficiente a fundamentação quando a arguição de ofensa aos arts. 489 e 1.022 do CPC é genérica, sem demonstração efetiva da suscitada contrariedade, aplicando-se, por analogia, o entendimento da Súmula n. 284 do Supremo Tribunal Federal.**
>
> 2. Hipótese em que o Tribunal de origem concluiu expressamente que houve a culpa do recorrente e o nexo causal entre a incapacidade laborativa e o atropelamento, razão pela qual manteve-se a condenação indenizatória no valor fixado na sentença.
>
> 3. A modificação do entendimento a que chegou o Tribunal de origem demandaria o reexame do acervo fático-probatório dos autos, o que é vedado ao STJ, em recurso especial, por esbarrar no óbice da Súmula 7/STJ.
>
> Agravo interno improvido.
>
> (AgInt nos EDcl no AREsp n. 2.383.392/SP, relator Ministro Humberto Martins, Terceira Turma, DJEN de 10/4/2025.)

No que concerne à violação do entendimento esposado por esta Corte no enunciado 479 da súmula e no Tema repetitivo 466, para que se considere a existência de responsabilidade objetiva das instituições financeiras em razão de prejuízos causados ao consumidor em decorrência de fraudes ou delitos praticados por terceiros, é necessário que tais situações sejam inerentes aos serviços bancários prestados, ou seja, que se trate de fortuito interno à atividade fornecida ao mercado de consumo.

Ao examinar os fatos, a Corte estadual entendeu não existir participação direta da parte requerida nas transações realizadas pela parte autora em favor dos fraudadores, não sendo constatada a ocorrência de fortuito interno aos serviços prestados.

Dessa forma, afasta-se a aplicação ao caso dos entendimentos jurisprudenciais consolidados na Súmula 479/STJ e no Tema Repetitivo 466.

A esse respeito, cito:

> DIREITO DO CONSUMIDOR. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. NÃO OCORRÊNCIA. RESPONSABILIDADE CIVIL. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO. AUSÊNCIA. VÍTIMA. CULPA EXCLUSIVA. REEXAME DE MATÉRIA FÁTICA. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA 7/STJ. AGRAVO CONHECIDO. RECURSO ESPECIAL PARCIALMENTE CONHECIDO E, NESSA EXTENSÃO, DESPROVIDO.
>
> I. Caso em exame
>
> 1. Agravo interposto contra decisão que inadmitiu recurso especial em demanda indenizatória ajuizada por consumidor que alegou ter sido vítima de fraude bancária, consistente no chamado "golpe da falsa central de atendimento". A instituição financeira foi condenada em primeira instância, mas a sentença foi reformada pelo Tribunal de Justiça local, ao reconhecer a inexistência de falha na prestação do serviço e a culpa exclusiva de terceiro. A parte recorrente alegou negativa de prestação jurisdicional, violação aos arts. 14, §1º, do CDC e 44 da Lei Geral de Proteção de Dados, além da indevida inaplicação da Súmula 479/STJ.
>
> II. Questão em discussão
>
> 2. A questão em discussão consiste em saber se houve negativa de prestação jurisdicional pelo Tribunal de origem nos termos do art. 1.022 do CPC.
>
> 3. Outra questão em discussão é avaliar se o reexame da controvérsia demandaria revisão de matéria fático-probatória, vedada pela Súmula 7 do STJ.
>
> III. Razões de decidir
>
> 4. Para o reconhecimento da negativa de prestação jurisdicional, é necessário que a parte demonstre, de forma fundamentada, a presença cumulativa dos requisitos estabelecidos pela jurisprudência do STJ, o que não ocorreu

no presente caso, atraindo a incidência da jurisprudência firmada no AgInt no AREsp 1.920.020/SP.

5. O acórdão recorrido encontra-se adequadamente fundamentado, tendo enfrentado as alegações da parte autora com base na análise do conjunto probatório, o que afasta a alegada negativa de prestação jurisdicional, conforme entendimento reiterado desta Corte (AgInt no AREsp 2.728.131/MG).

6. A jurisprudência do STJ é firme ao reconhecer que o julgador não está obrigado a rebater todos os argumentos apresentados pelas partes, bastando-lhe indicar fundamentos suficientes para a formação de seu convencimento (AgInt no AREsp 2.762.821/SP).

7. A pretensão recursal de atribuir responsabilidade ao banco exige a revisão do contexto fático-probatório firmado pela instância ordinária, especialmente quanto à existência de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, o que é vedado em sede de recurso especial, nos termos da Súmula 7/STJ (AgInt no AREsp 2.390.493/SC; AgInt no REsp 2.108.642/PE).

8. O reconhecimento da incidência da Súmula 479/STJ pressupõe a caracterização do evento danoso como fortuito interno, o que foi afastado pelo Tribunal de origem com base nas provas dos autos, tendo reconhecido a ausência de falha do serviço bancário e a exclusividade da atuação de terceiro fraudador.

9. A revaloração jurídica de fatos incontroversos pode afastar a incidência da Súmula 7/STJ, mas, no caso concreto, o acolhimento da tese recursal demandaria revisão do conjunto fático-probatório, não sendo possível alterar as conclusões firmadas pela instância a quo sem ultrapassar o óbice da referida súmula.

IV. Dispositivo

10. Agravo conhecido para conhecer em parte do recurso especial e, nessa extensão, negar-lhe provimento.

(AREsp n. 2.786.967/GO, relatora Ministra Daniela Teixeira, Terceira Turma, julgado em 15/9/2025, DJEN de 18/9/2025.)

Ante o exposto, conheço em parte do recurso especial e, nessa extensão, nego-lhe provimento.

Nos termos do art. 85, § 11, do CPC, majoro os honorários fixados em desfavor da parte recorrente para 12% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade de justiça.

É como penso. É como voto.

CERTIDÃO DE JULGAMENTO
TERCEIRA TURMA

Número Registro: 2025/0146481-2 **PROCESSO ELETRÔNICO** **REsp 2.209.868 / SP**

Número Origem: 10238538120238260562

PAUTA: 16/06/2026 JULGADO: 16/06/2026

Relator
Exmo. Sr. Ministro **HUMBERTO MARTINS**

Presidente da Sessão
Exma. Sra. Ministra DANIELA TEIXEIRA

Subprocuradora-Geral da República
Exma. Sra. Dra. JANICE AGOSTINHO BARRETO ASCARI

Secretária
Bela. MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA

AUTUAÇÃO

RECORRENTE	:	REGINA CLELIA CONSANI
ADVOGADO	:	CARLOS AUGUSTO LOPES - SP244584
RECORRIDO	:	BANCO BRADESCO S/A
ADVOGADO	:	CAIO MEDICI MADUREIRA - SP236735
ADVOGADOS	:	PAULA DE PAIVA SANTOS - DF027275
		JOSE ADRIANO XAVIER DE SOUZA - DF039174
		CARLOS AUGUSTO TORTORO JUNIOR - SP247319
		JOSE LUIZ RAGAZZI - SP124595

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Contratos de Consumo - Bancários

SUSTENTAÇÃO ORAL

Dr. FELIPE ADJUTO DE MELO, pelo RECORRIDO: BANCO BRADESCO S/A

CERTIDÃO

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

A TERCEIRA TURMA, por unanimidade, conheceu em parte do recurso especial e, nessa extensão, negou-lhe provimento, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Ricardo Villas Bôas Cueva, Moura Ribeiro, Daniela Teixeira e Nancy Andrighi votaram com o Sr. Ministro Relator.Presidiu o julgamento a Sra. Ministra Daniela Teixeira.

Documento eletrônico VDA57705802 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA, TERCEIRA TURMA Assinado em: 16/06/2026 17:48:10
Código de Controle do Documento: E3994783-9C68-4B21-AA9E-430D764E6F8F