



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 2922514 - SP (2025/0153544-7)

RELATORA : MINISTRA DANIELA TEIXEIRA
AGRAVANTE : BANCO SAFRA S A
ADVOGADO : SIGISFREDO HOEPERS - SP186884A
AGRAVADO : IZILDA ROSA BENATTI
ADVOGADOS : IPOJUCAN RODRIGO BENATTI - SP358097
CAIO CESAR SPAGO - SP360127

EMENTA

DIREITO CIVIL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FRAUDE NA FORMALIZAÇÃO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. INEXISTÊNCIA DE CONTRATAÇÃO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. 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 fundamentado no art. 105, inciso III, alínea "a", da Constituição Federal, por suposta violação dos artigos 14 do Código de Defesa do Consumidor, 182 e 188 do Código Civil.

2. O Tribunal de origem reconheceu a ocorrência de fraude na formalização de contrato de empréstimo consignado, afastando a existência de manifestação válida de vontade da consumidora e identificando falha na segurança dos mecanismos adotados pelo banco.

II. Questão em discussão

3. A questão em discussão consiste em saber se, à luz da responsabilidade objetiva prevista no CDC, é possível reconhecer a validade do contrato e afastar o dever de indenizar da instituição financeira, mesmo diante de evidências de fraude e falha no serviço prestado.

III. Razões de decidir

4. A responsabilidade civil das instituições financeiras é objetiva, conforme o art. 14 do CDC, sendo afastada apenas se demonstrada a culpa exclusiva do consumidor, o que não foi reconhecido no acórdão recorrido.

5. O Tribunal de origem, com base na análise do conjunto probatório, concluiu pela inexistência de contratação válida e falha do banco na prestação do serviço, determinando a inexigibilidade do débito e fixando indenização por danos morais.

6. A pretensão de afastar tal entendimento e reconhecer a validade da contratação exigiria reexame do acervo fático-probatório, providência vedada pela Súmula 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 26/08/2025 a 01/09/2025, 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, 02 de setembro de 2025.

Ministra Daniela Teixeira
Relatora



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 2922514 - SP (2025/0153544-7)

RELATORA : **MINISTRA DANIELA TEIXEIRA**
AGRAVANTE : **BANCO SAFRA S A**
ADVOGADO : **SIGISFREDO HOEPERS - SP186884A**
AGRAVADO : **IZILDA ROSA BENATTI**
ADVOGADOS : **IPOJUCAN RODRIGO BENATTI - SP358097**
CAIO CESAR SPAGO - SP360127

EMENTA

DIREITO CIVIL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FRAUDE NA FORMALIZAÇÃO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. INEXISTÊNCIA DE CONTRATAÇÃO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. 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 fundamentado no art. 105, inciso III, alínea "a", da Constituição Federal, por suposta violação dos artigos 14 do Código de Defesa do Consumidor, 182 e 188 do Código Civil.

2. O Tribunal de origem reconheceu a ocorrência de fraude na formalização de contrato de empréstimo consignado, afastando a existência de manifestação válida de vontade da consumidora e identificando falha na segurança dos mecanismos adotados pelo banco.

II. Questão em discussão

3. A questão em discussão consiste em saber se, à luz da responsabilidade objetiva prevista no CDC, é possível reconhecer a validade do contrato e afastar o dever de indenizar da instituição financeira, mesmo diante de evidências de fraude e falha no serviço prestado.

III. Razões de decidir

4. A responsabilidade civil das instituições financeiras é objetiva, conforme o art. 14 do CDC, sendo afastada apenas se demonstrada a culpa exclusiva do consumidor, o que não foi reconhecido no acórdão recorrido.

5. O Tribunal de origem, com base na análise do conjunto probatório, concluiu pela inexistência de contratação válida e falha do banco na prestação do serviço, determinando a inexigibilidade do débito e fixando indenização por danos morais.

6. A pretensão de afastar tal entendimento e reconhecer a validade da contratação exigiria reexame do acervo fático-probatório, providência vedada pela Súmula 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 BANCO SAFRA S/A contra decisão que inadmitiu seu recurso especial interposto com fundamento no art. 105, inciso III, alínea "a", da Constituição Federal.

No recurso especial, a parte recorrente sustenta que o acórdão recorrido violou os artigos 188, I, e 182 do Código Civil, bem como o artigo 14, §3º, I, do Código de Defesa do Consumidor, ao reconhecer a inexigibilidade de débito e condenar o banco ao pagamento de danos morais, apesar de comprovada a regularidade do contrato de empréstimo consignado formalizado digitalmente, com uso de biometria facial e certificação pelo ICP-Brasil.

O recurso especial foi inadmitido sob o fundamento de que estaria intempestivo.

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.)

Na hipótese, ao examinar o tema, o Tribunal de origem concluiu que o contrato de empréstimo consignado firmado em nome da autora era nulo, por ausência de prova da manifestação válida de vontade. Reconheceu que a autora foi vítima de fraude praticada por terceiro que, munido de informações bancárias sigilosas, se passou por preposto da instituição financeira e a induziu a transferir valores creditados indevidamente em sua conta. Considerou falha na prestação do serviço, diante da fragilidade dos mecanismos de segurança da plataforma eletrônica do banco, que permitiram a fraude. Com base nesses fundamentos, determinou a restituição ao status quo ante, afastou a exigibilidade do contrato e condenou o banco ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 5.000,00.

A insurgência recursal não pode ser conhecida, pois a controvérsia trazida à apreciação desta Corte demanda, necessariamente, o revolvimento do acervo fático-probatório dos autos, o que encontra óbice na Súmula 7 do Superior Tribunal de Justiça.

Com efeito, a conclusão adotada pelo Tribunal de origem quanto à inexistência de contratação válida do empréstimo consignado e à configuração de

falha na prestação do serviço bancário decorreu da análise do conjunto probatório dos autos, especialmente da ausência de documentos que comprovassem a manifestação de vontade da autora e dos indícios de fraude praticada por terceiro utilizando dados sigilosos.

O acórdão reconheceu que a autora foi vítima de golpe e entendeu que a instituição financeira não adotou mecanismos de segurança suficientes para impedir a contratação indevida e o consequente prejuízo suportado pela consumidora, determinando a inexigibilidade do débito e a indenização por dano moral.

Assim, para infirmar tal entendimento e reconhecer a validade do contrato com base na autenticidade digital e no depósito do valor contratado, seria necessário o reexame das provas constantes dos autos, especialmente quanto à regularidade da contratação e à efetiva responsabilidade do banco na ocorrência do evento danoso, providência vedada pela Súmula 7 do STJ.

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 18% (dezoito por cento), nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

É o voto.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO TERCEIRA TURMA

**AREsp 2.922.514 / SP
PROCESSO ELETRÔNICO**

Número Registro: 2025/0153544-7

Número de Origem:
10029183520238260363

Sessão Virtual de 26/08/2025 a 01/09/2025

Relator

Exma. Sra. Ministra DANIELA TEIXEIRA

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro HUMBERTO MARTINS

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. OSNIR BELICE

Secretário

Bela. MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA

AUTUAÇÃO

AGRAVANTE : BANCO SAFRA S A

ADVOGADO : SIGISFREDO HOEPERS - SP186884A

AGRAVADO : IZILDA ROSA BENATTI

ADVOGADOS : IPOJUCAN RODRIGO BENATTI - SP358097

CAIO CESAR SPAGO - SP360127

ASSUNTO : DIREITO DO CONSUMIDOR - CONTRATOS DE CONSUMO - BANCÁRIOS

TERMO

A TERCEIRA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 26/08/2025 a 01/09/2025, 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, 01 de setembro de 2025