



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2213325 - SP (2025/0171952-5)

RELATORA : **MINISTRA DANIELA TEIXEIRA**
RECORRENTE : **ELEANDRA REGINA DE SOUZA E SILVA**
ADVOGADOS : **DANILO DE JESUS MROFKA - SP428701**
 HOMERO MARIANO DE CARVALHO - SP423522
 LUIZ GUSTAVO DE CASTRO CAMPOS ROCHA - SP466661
RECORRIDO : **BANCO DO BRASIL SA**
ADVOGADOS : **DIEGO MONTEIRO BAPTISTA - RJ153999**
 DIEGO MONTEIRO BAPTISTA - SP422255
 MARLON SOUZA DO NASCIMENTO - SP422271

EMENTA

DIREITO CIVIL. RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FRAUDE BANCÁRIA. RECURSO ESPECIAL NÃO CONHECIDO.

I. Caso em exame

1. Recurso especial interposto contra acórdão que negou provimento à apelação da consumidora, afastando a responsabilidade objetiva da instituição financeira por fraude bancária, com base na culpa exclusiva da consumidora e de terceiro.

2. O Tribunal de origem concluiu pela inexistência de falha na prestação dos serviços bancários, reconhecendo a culpa exclusiva da consumidora, que seguiu orientações de golpistas e permitiu o acesso remoto ao seu dispositivo, sem adotar cautelas mínimas.

II. Questão em discussão

3. A questão em discussão consiste em saber se a responsabilidade objetiva da instituição financeira pode ser afastada em razão da culpa exclusiva do consumidor e de terceiro, conforme o art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

4. A verificação da existência de falha na segurança do serviço bancário e do nexo de causalidade entre a conduta da instituição e o dano alegado exige reexame do conjunto probatório, o que é vedado em sede de recurso especial.

III. Razões de decidir

5. A responsabilidade civil das instituições financeiras, no âmbito das relações de consumo, é objetiva, mas pode ser elidida mediante comprovação de inexistência de defeito na prestação do serviço ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

6. O Tribunal de origem, ao analisar o conjunto probatório, concluiu pela culpa exclusiva da consumidora, afastando o nexo causal necessário à responsabilização da instituição financeira.

7. O reexame dos elementos fáticos que sustentaram a conclusão da instância ordinária é vedado em sede de recurso especial, conforme a Súmula 7 do STJ.

IV. Dispositivo

8. Recurso especial não conhecido.

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 Andrighi, 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

RECURSO ESPECIAL Nº 2213325 - SP (2025/0171952-5)

RELATORA : **MINISTRA DANIELA TEIXEIRA**
RECORRENTE : **ELEANDRA REGINA DE SOUZA E SILVA**
ADVOGADOS : **DANILO DE JESUS MROFKA - SP428701**
 HOMERO MARIANO DE CARVALHO - SP423522
 LUIZ GUSTAVO DE CASTRO CAMPOS ROCHA - SP466661
RECORRIDO : **BANCO DO BRASIL SA**
ADVOGADOS : **DIEGO MONTEIRO BAPTISTA - RJ153999**
 DIEGO MONTEIRO BAPTISTA - SP422255
 MARLON SOUZA DO NASCIMENTO - SP422271

EMENTA

DIREITO CIVIL. RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FRAUDE BANCÁRIA. RECURSO ESPECIAL NÃO CONHECIDO.

I. Caso em exame

1. Recurso especial interposto contra acórdão que negou provimento à apelação da consumidora, afastando a responsabilidade objetiva da instituição financeira por fraude bancária, com base na culpa exclusiva da consumidora e de terceiro.

2. O Tribunal de origem concluiu pela inexistência de falha na prestação dos serviços bancários, reconhecendo a culpa exclusiva da consumidora, que seguiu orientações de golpistas e permitiu o acesso remoto ao seu dispositivo, sem adotar cautelas mínimas.

II. Questão em discussão

3. A questão em discussão consiste em saber se a responsabilidade objetiva da instituição financeira pode ser afastada em razão da culpa exclusiva do consumidor e de terceiro, conforme o art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

4. A verificação da existência de falha na segurança do serviço bancário e do nexo de causalidade entre a conduta da instituição e o dano alegado exige reexame do conjunto probatório, o que é vedado em sede de recurso especial.

III. Razões de decidir

5. A responsabilidade civil das instituições financeiras, no âmbito das relações de consumo, é objetiva, mas pode ser elidida mediante comprovação de inexistência de defeito na prestação do serviço ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

6. O Tribunal de origem, ao analisar o conjunto probatório, concluiu pela culpa exclusiva da consumidora, afastando o nexo causal necessário à responsabilização da instituição financeira.

7. O reexame dos elementos fáticos que sustentaram a conclusão da instância ordinária é vedado em sede de recurso especial, conforme a Súmula 7 do STJ.

IV. Dispositivo

8. Recurso especial não conhecido.

RELATÓRIO

Trata-se de recurso especial interposto por ELEANDRA REGINA DE SOUZA E SILVA com fundamento no art. 105, inciso III, alíneas "a" e "c", da Constituição Federal, contra acórdão que negou provimento à sua apelação.

No recurso especial, a parte recorrente sustenta, além de divergência jurisprudencial, que o acórdão recorrido violou os artigos 14, 20 e 6º do Código de Defesa do Consumidor, os artigos 1º, 7º, 42 e 44 da Lei Geral de Proteção de Dados, bem como deixou de aplicar corretamente as Súmulas 297 e 479 do STJ, ao afastar a responsabilidade objetiva do banco por fraude bancária decorrente de falha na segurança dos dados e no serviço prestado, apesar da demonstração da vulnerabilidade do consumidor e do nexo causal entre a conduta da instituição financeira e o dano experimentado.

Apresentadas contrarrazões.

É o relatório.

VOTO

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 não houve falha na prestação dos serviços bancários e reconheceu a culpa exclusiva da consumidora e de terceiro pelo golpe ocorrido, afastando o nexo de causalidade entre a conduta da instituição financeira e o dano sofrido. Entendeu que a autora, ao seguir orientações de supostos funcionários do banco, acessou sua conta, forneceu dados e permitiu o acesso remoto ao aparelho celular, sem adotar as cautelas mínimas exigidas, contribuindo de forma decisiva para a fraude. Com base no artigo 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, afastou a responsabilidade objetiva da instituição financeira, considerando que a fraude decorreu de fato externo ao serviço bancário e que não há aplicação da Súmula 479 do STJ na hipótese dos autos.

Assim, 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 existência de culpa exclusiva da consumidora e à inexistência de falha na prestação do serviço bancário decorreu da análise minuciosa do conjunto probatório dos autos, especialmente dos elementos que evidenciaram que a autora seguiu orientações de golpistas, acessou sua conta bancária e permitiu o acesso remoto ao seu dispositivo, sem adotar cautelas mínimas, mesmo sem confirmação prévia junto aos canais oficiais da instituição financeira. Assim, para infirmar tal entendimento e reconhecer a responsabilidade objetiva do banco, seria imprescindível o reexame dos elementos fáticos que sustentaram a conclusão da instância ordinária, providência vedada em sede de recurso especial.

A verificação da existência de falha na segurança do serviço bancário, da conduta da vítima diante da abordagem fraudulenta e do nexo de causalidade

entre o ato da instituição e o dano alegado exige nova apreciação das provas constantes nos autos, o que não se compatibiliza com a via estreita do recurso especial. Com efeito, é pacífico o entendimento desta Corte no sentido de que “A pretensão de simples reexame de prova não enseja recurso especial” (Súmula 7 /STJ).

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

Deixo de proceder à majoração dos honorários recursais, uma vez que, na origem, os honorários sucumbenciais já foram fixados no percentual máximo de 20%, nos termos do §2º do artigo 85 do Código de Processo Civil.

É o voto.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO TERCEIRA TURMA

**REsp 2.213.325 / SP
PROCESSO ELETRÔNICO**

Número Registro: 2025/0171952-5

Número de Origem:

10010051820238260072

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

RECORRENTE : ELEANDRA REGINA DE SOUZA E SILVA

ADVOGADOS : DANILO DE JESUS MROFKA - SP428701

HOMERO MARIANO DE CARVALHO - SP423522

LUIZ GUSTAVO DE CASTRO CAMPOS ROCHA - SP466661

RECORRIDO : BANCO DO BRASIL SA

ADVOGADOS : DIEGO MONTEIRO BAPTISTA - RJ153999

DIEGO MONTEIRO BAPTISTA - SP422255

MARLON SOUZA DO NASCIMENTO - SP422271

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 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, 01 de setembro de 2025