SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2215907 - SP (2025/0195436-1)

RELATOR	:	**MINISTRO RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA**
RECORRENTE	:	R V
ADVOGADA	:	FABIANA ARCISA MARQUES PONSO - SP417471
RECORRIDO	:	B B S
ADVOGADA	:	FLAVIA GONÇALVES RODRIGUES DE FARIA - SP237085

EMENTA

RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL E CONSUMIDOR. AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO, RESTITUIÇÃO DE VALORES E COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. FORTUITO EXTERNO. ESTELIONATO. CORRENTISTA. COMUNICAÇÃO. EXTEMPORANEIDADE. NEXO CAUSAL. ROMPIMENTO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. AFASTAMENTO.

1. A utilização de artifícios por terceiros - como, por exemplo, a criação de sites falsos ou mimetizados -, por meio dos quais os consumidores cedem aos estelionatários os seus dados pessoais e bancários que possibilitam a concretização da fraude, constitui fortuito externo, que afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira, rompendo o nexo de causalidade, notadamente quando o correntista não comunica ao banco a fraude antes de ela estar plenamente concretizada, como ocorreu na espécie. Precedentes do STJ.

2. Recurso especial não provido.

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, negar provimento ao recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Moura Ribeiro, Daniela Teixeira, Nancy Andrighi e Humberto Martins votaram com o Sr. Ministro Relator.

Presidiu o julgamento o Sr. Ministro Humberto Martins.

Brasília, 02 de setembro de 2025.

Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA
Relator

Documento eletrônico VDA50121946 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 02/09/2025 19:11:23
Publicação no DJEN/CNJ de 04/09/2025. Código de Controle do Documento: bb06324c-9a7e-4cdd-bf19-9290c1d7fe2a

RECURSO ESPECIAL Nº 2215907 - SP (2025/0195436-1)

RELATOR	:	**MINISTRO RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA**
RECORRENTE	:	R V
ADVOGADA	:	FABIANA ARCISA MARQUES PONSO - SP417471
RECORRIDO	:	B B S
ADVOGADA	:	FLAVIA GONÇALVES RODRIGUES DE FARIA - SP237085

EMENTA

RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL E CONSUMIDOR. AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO, RESTITUIÇÃO DE VALORES E COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. FORTUITO EXTERNO. ESTELIONATO. CORRENTISTA. COMUNICAÇÃO. EXTEMPORANEIDADE. NEXO CAUSAL. ROMPIMENTO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. AFASTAMENTO.
1. A utilização de artifícios por terceiros - como, por exemplo, a criação de sites falsos ou mimetizados -, por meio dos quais os consumidores cedem aos estelionatários os seus dados pessoais e bancários que possibilitam a concretização da fraude, constitui fortuito externo, que afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira, rompendo o nexo de causalidade, notadamente quando o correntista não comunica ao banco a fraude antes de ela estar plenamente concretizada, como ocorreu na espécie. Precedentes do STJ.
2. Recurso especial não provido.

RELATÓRIO

Trata-se de recurso especial interposto por R V.

O apelo nobre, fundamentado no art. 105, inciso III, alíneas "a" e "c", da Constituição Federal, insurge-se contra o acórdão proferido pelo Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo assim ementado:

> *"Declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização Contrato bancário – Transações não reconhecidas pelo cliente Fraude Golpe da 'Falsa Central de Atendimento' Nulidade das transações em conta bancária do autor Impugnação específica Ausência Limitação do recurso Questões Superadas Restituição de valores Condenação do réu na restituição do montante subtraído/transferido da conta do autor Descabimento Valores obtidos e deduzidos em decorrência do próprio crédito indevidamente liberado, de titularidade do banco réu e não do autor Ressarcimento que sequer foi objeto da postulação inicial Julgamento 'extra petita' (artigos 141 e 492 do CPC) Reconhecimento Nulidade da transação reconhecida em Primeiro Grau Devolução pelo cliente (autor) do saldo residual havido em sua conta, produto do mútuo Necessidade Retorno das partes ao "status quo ante" e vedação do enriquecimento sem causa (artigo 884 do Código Civil).*
> *Responsabilidade da instituição bancária Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' Artigo 927 § único do Código Civil Negligência do estabelecimento bancário Inobservância da regra de cuidado e dever de segurança Conduta Relação de causa e efeito Não reconhecimento Regra de incidência Artigo 403 do Código Civil Conduta negligente e inobservância do dever de fiscalizar que*

Documento eletrônico VDA49245803 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 06/08/2025 07:09:24
Código de Controle do Documento: 19bdc70d-9aaa-4287-a051-9b4260b73a09

não é causa ou concausa eficiente para o resultado Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva Peculiaridade Singularidade relativa a questão de fato Contato telefônico com suposto representante do banco, seguido de instalação voluntária de aplicativo eletrônico em aparelho celular, indicado pelo interlocutor Prática de ato voluntário próprio pelo autor que explicita assunção de risco Fragilização do sistema de segurança, e viabilização da atuação fraudulenta de terceiros Inobservância do dever de cautela pelo titular da conta, com adoção de posturas incompatíveis com as disposições contratuais, atinentes à segurança das operações eletrônicas Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade Inaplicabilidade da Súmula 497 do STJ Inocorrência de 'fortuito interno' Ausência dos pressupostos de incidência Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação estranha à atividade do banco réu Eventual análise do perfil do correntista que se constitui mera liberalidade do fornecedor do serviço, não o vinculando ou obrigando Ausência de falha na prestação dos serviços Superação Limitação do recurso e vedação da "reformatio in pejus" Nulidade dos empréstimos reconhecida em Primeiro Grau Impugnação específica Ausência Limitação do recurso Danos morais Não reconhecimento Inexistência de lesão a direito de personalidade ou de dano à reputação Inocorrência de restrição ou apontamento restritivo em decorrência dos fatos descritos na inicial Ausência de comprovação de ato depreciativo ou desabonador, ou de efetivas consequências na esfera moral Inobservância do artigo 373, inciso I, do CPC Fatos da causa que não ensejam dano moral Enunciado 159 do CJF (O dano moral, assim compreendido todo extrapatrimonial, não se caracteriza quando há mero aborrecimento inerente a prejuízo material) Pretensão afastada Sentença reformada nos limites dos capítulos impugnados Sucumbência recíproca caracterizada Artigo 86, 'caput', do CPC. Recurso provido. " (e-STJ fls. 187/188).

Os embargos de declaração foram rejeitados (e-STJ, fls. 240/243).

No recurso especial, o recorrente aponta, além da ocorrência de divergência jurisprudencial, a violação do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 479/STJ. Afirma, essencialmente, que as instituições financeiras são objetivamente responsáveis por fortuito interno, como o que ocorreu na presente hipótese, decorrente de falhas em seu sistema de segurança, sendo seu o ônus de demonstrar que o dano não decorreu de falha na prestação do serviço bancário.

Foram apresentadas contrarrazões (e-STJ fls. 247/255), e o recurso foi admitido.

É o relatório.

VOTO

A insurgência não merece prosperar.

Quanto à natureza do fortuito que deu causa ao dano experimentado pelo correntista, o Tribunal de origem concluiu que se tratava de fortuito externo e que não foi possível verificar falha na prestação de serviços pela instituição financeira, consignando que:

> *"Ocorre que, da análise da prova dos autos, não se verifica qualquer elemento revelador de eventual falha na prestação de serviços por parte do banco réu.*
>
> *Pela narrativa inicial, a hipótese retrata ato exclusivo de terceiro; ou seja, a celeuma estabelecida teve sua origem no momento em que o autor recebeu mensagem em seu aparelho celular, e retornou a chamada para o número aí indicado, mantendo conversa com terceiro desconhecido, suposto representante do banco réu e a partir de contato não oficial da instituição requerida , o qual o orientou a instalar aplicativo em seu aparelho celular informado pelo próprio interlocutor, a partir do que franqueou acesso a seus*

Documento eletrônico VDA49245803 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 06/08/2025 07:09:24
Código de Controle do Documento: 19bdc70d-9aaa-4287-a051-9b4260b73a09

dados pessoais e bancários sensíveis, que foram utilizados na contratação do empréstimo impugnado, assim como para a realização de transferência via 'pix' em favor de terceiro.

A propósito, o próprio autor refere na inicial que "... entrou em contato imediatamente no número informado e após ouvir a URA do Banco, foi atendido por uma pessoa do sexo feminino de nome Patrícia, se identificou como funcionária do banco e que iria orientá-lo pois como não reconhecia a compra, seria orientado a baixar um aplicativo do banco em seu celular, para que pudesse estornar tal compra e que ela iria realizar com ele todo o procedimento até o estorno da compra. Na circunstância, realizou todos os procedimentos orientados pela funcionária, que pediu que aguardasse um novo contato."

Isso significa dizer que, se houve vulneração ao sistema de segurança, tal foi precedida pela atuação voluntária da parte autora em manter contato telefônico com número desconhecido e não atribuível à instituição financeira, sendo induzida por terceiro a instalar aplicativo em seu aparelho celular que permitiu acesso a informações sensíveis e de segurança, como senha pessoal e intransferível, dando azo tanto à contratação do empréstimo como à posterior transferência dos valores.

Deste modo, não obstante as razões invocadas pelo autor, não há se falar em responsabilidade civil do réu. Pela narrativa da inicial, e sobretudo pelos demais desdobramentos fáticos, explicitados na contestação, a hipótese retrata ato exclusivo de terceiro, não havendo falha na prestação do serviço do réu, sendo certo que a atuação de estelionatários configura fortuito externo, o que afasta a responsabilidade da instituição financeira, consoante leitura que se extrai da Súmula 479 do STJ."

Frisa-se que não há nexo causal entre a conduta do banco e o resultado da ação danosa de terceiro. Isso porque, nos casos como o presente, é de rigor ficar estabelecida a existência do nexo causal entre o fato narrado e os danos reclamados, o que não ficou evidente no caso concreto, sobressaindo como singularidade da questão, que os fatos se deram fora do estabelecimento bancário, e a partir de contato telefônico realizado por terceiros, caracterizado, assim, o chamado fortuito externo, vez que a instituição financeira não tinha meios de evitar os fatos noticiados na petição inicial, sendo certo que, ***apenas em momento posterior às transações, isso é, no dia 15/08/2023 o autor compareceu à agência bancária, comunicando o evento danoso (fl. 07), de sorte que tais circunstâncias, aliadas ao conceito de fortuito externo, excluíram a responsabilidade objetiva do banco***. (e-STJ, fls. 191/192 - grifou-se).

Por sua vez, a jurisprudência deste Tribunal Superior ressaltou, em recente julgado, a orientação de que a utilização de artifícios por terceiros - como, por exemplo, a criação de sites falsos ou mimetizados -, por meio dos quais os consumidores cedem aos estelionatários os seus dados pessoais e bancários, que possibilitam a concretização da fraude, constitui fortuito externo, que afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira, rompendo o nexo de causalidade, notadamente quando o correntista não comunica ao banco a fraude antes de ela estar plenamente concretizada.

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.

Documento eletrônico VDA49245803 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 06/08/2025 07:09:24
Código de Controle do Documento: 19bdc70d-9aaa-4287-a051-9b4260b73a09

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 - grifou-se.)

Assim, o acórdão recorrido, que afastou a responsabilidade da instituição financeira em razão da atuação exclusiva de terceiro e diante da falta de tempestiva comunicação da fraude - antes da sua concretização - ao banco, possui respaldo na jurisprudência desta Corte, não merecendo, assim, reforma.

Ante o exposto, nego provimento ao recurso especial.

Na origem, os honorários sucumbenciais foram fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado do proveito econômico, os quais devem ser majorados para o patamar de 15% (quinze por cento) em favor do advogado da parte recorrida, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, observado o benefício da gratuidade da justiça, se for o caso.

É o voto.

Documento eletrônico VDA49245803 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 06/08/2025 07:09:24
Código de Controle do Documento: 19bdc70d-9aaa-4287-a051-9b4260b73a09

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO
TERCEIRA TURMA

REsp 2.215.907 / SP

Número Registro: 2025/0195436-1 **PROCESSO ELETRÔNICO**

Número de Origem:
10104274620238260127

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

SEGREDO DE JUSTIÇA

Relator

Exmo. Sr. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA

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	:	R V
ADVOGADA	:	FABIANA ARCISA MARQUES PONSO - SP417471
RECORRIDO	:	B B S
ADVOGADA	:	FLAVIA GONÇALVES RODRIGUES DE FARIA - SP237085

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 negar provimento ao recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Moura Ribeiro, Daniela Teixeira, Nancy Andrighi e Humberto Martins votaram com o Sr. Ministro Relator. Presidiu o julgamento o Sr. Ministro Humberto Martins.

Documento eletrônico VDA50097828 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): SISTEMA JUSTIÇA - SERVIÇOS AUTOMÁTICOS, Assinado em: 02/09/2025 00:33:20
Código de Controle do Documento: 901e28ad-d5a6-4a0e-8e76-eddd159a728b

Brasília, 01 de setembro de 2025

Documento eletrônico VDA50097828 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): SISTEMA JUSTIÇA - SERVIÇOS AUTOMÁTICOS, Assinado em: 02/09/2025 00:33:20
Código de Controle do Documento: 901e28ad-d5a6-4a0e-8e76-eddd159a728b