



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2222137 - SP (2025/0242853-2)

RELATOR : MINISTRO RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA
RECORRENTE : ADNAELSON MARTINS DOS SANTOS
ADVOGADO : IANCA FERREIRA ALVES DA SILVA - SP477730
RECORRIDO : BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.
ADVOGADOS : JORGE DONIZETI SANCHEZ - SP073055
HELGA LOPES SANCHEZ - SP355025
HELGA LOPES SANCHEZ - AL018476A
JORGE DONIZETI SANCHEZ - SC055613
RAFAEL BARIONI - SP281098
RAFAEL BARIONI - AL018475A
ISABELA BRAGA POMPILIO - DF014234
NATÁLIA ALVES BARBOSA - DF042930
ANDREIA BARBOSA RORIZ - DF038742
PAULA CUREAU DE BESSA ANTUNES - DF044818
DÉBORA FERNANDES MARANHÃO - DF066924

EMENTA

RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. DISPOSITIVOS CONSTITUCIONAIS. VIOLAÇÃO. ANÁLISE. IMPOSSIBILIDADE. CERCEAMENTO DE DEFESA. PREQUESTIONAMENTO. AUSÊNCIA. SÚMULA Nº 282/STF. GOLPE DO FALSO LEILÃO. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. CONTA DE DEPÓSITOS. CRIAÇÃO E MANUTENÇÃO. REGULAÇÃO. BANCO CENTRAL. DEVER DE OBSERVÂNCIA. SERVIÇO DEFEITUOSO. COMPROVAÇÃO. NECESSIDADE.

1. A controvérsia principal dos autos resume-se a saber se as instituições financeiras depositárias de valores provenientes da prática de atividades ilícitas podem ser responsabilizadas pela abertura e manutenção de contas utilizadas para esse fim.

2. Nos termos do art. 105, III, da Constituição Federal, não compete a esta Corte o exame de suposta violação de dispositivos constitucionais, ainda que para fins de prequestionamento, sob pena de invasão da competência atribuída ao Supremo Tribunal Federal.

3. A falta de prequestionamento da matéria deduzida pela parte recorrente impede o conhecimento do recurso especial (Súmula nº 282/STF).

4. De acordo com a orientação emanada da Súmula nº 479/STJ, as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

5. A responsabilidade das instituições bancárias somente poderá ser afastada se comprovada a inexistência de defeito na prestação do serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, a teor do disposto no § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

6. Comprovando a instituição financeira que, ao abrir e manter contas bancárias, cumpriu com seu dever de verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, deve ser afastada a sua responsabilidade objetiva, porquanto inexistente defeito na prestação do serviço. Precedente.

7. Necessidade de definir com precisão o conceito de conta regularmente aberta, levando em consideração o dever legal e regulamentar atribuído às instituições financeiras de garantir segurança aos usuários em todas as

suas operações e o risco inerente à atividade por elas desempenhada, sem descurar, ainda, da fixação do ônus de comprovar a regularidade do procedimento de abertura e manutenção da conta, considerando a incidência das normas de proteção ao direito do consumidor (Súmula nº 297/STJ) e a possibilidade de inversão do ônus probatório (art. 6º, VIII, do CDC).

8. No processo de verificação e validação da identidade e da qualificação dos titulares da conta, bem como da autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, podem ser detectadas diversas inconformidades que poderão ou não implicar a responsabilidade da instituição que validou a criação da conta e a manteve em plena atividade.

9. Ainda que seja regularmente admitida a abertura de contas por meios eletrônicos, sem a presença física de seus titulares ou representantes, esta deve ser encarada como uma estratégia operacional e mercadológica adotada por livre opção dos bancos, que devem suportar os riscos dela decorrentes.

10. A existência de contas em nome do próprio fraudador ou de outras às quais ele tenha acesso – contas essas que, bem ou mal, são abertas e mantidas pelas instituições financeiras – é o principal fator que possibilita atingir o resultado pretendido com prática dos mais variados tipos de golpes, daí exsurgindo, a depender sempre do caso concretamente examinado, a responsabilidade das entidades bancárias quando lhes faltar a necessária diligência no processo de abertura e manutenção dessas contas.

11. A título meramente exemplificativo, são circunstâncias que implicam a responsabilidade dos bancos: i) abertura de contas com o uso de documento falso (aí incluídas todas as formas de falsidade), ou por meio de documento extraviado, sem que o verdadeiro titular tenha conhecimento; ii) movimentação de contas, regularmente abertas, por terceiros estelionatários sem o conhecimento do titular, se comprovadas eventuais falhas de segurança associadas à atuação da instituição bancária, e iii) manutenção de contas com movimentações suspeitas, se comprovada a falta de atuação dos bancos no sentido de identificá-las e de tomar as providências necessárias para evitar o seu uso para fins ilícitos.

12. Na hipótese, não tendo o autor se desincumbido de comprovar a existência de falha na prestação do serviço nem insistido no pedido de inversão do ônus probatório, deve ser confirmada a improcedência do pedido formulado na demanda, haja vista a ausência de elementos nos autos capazes de demonstrar que o serviço prestado era defeituoso.

13. Recurso especial parcialmente conhecido e não provido.

ACÓRDÃO

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 negar-lhe provimento, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

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

Brasília, 08 de outubro de 2025.

Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA
Relator



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2222137 - SP (2025/0242853-2)

RELATOR : MINISTRO RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA
RECORRENTE : ADNAELSON MARTINS DOS SANTOS
ADVOGADO : IANCA FERREIRA ALVES DA SILVA - SP477730
RECORRIDO : BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.
ADVOGADOS : JORGE DONIZETI SANCHEZ - SP073055
HELGA LOPES SANCHEZ - SP355025
HELGA LOPES SANCHEZ - AL018476A
JORGE DONIZETI SANCHEZ - SC055613
RAFAEL BARIONI - SP281098
RAFAEL BARIONI - AL018475A
ISABELA BRAGA POMPILIO - DF014234
NATÁLIA ALVES BARBOSA - DF042930
ANDREIA BARBOSA RORIZ - DF038742
PAULA CUREAU DE BESSA ANTUNES - DF044818
DÉBORA FERNANDES MARANHÃO - DF066924

EMENTA

RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. DISPOSITIVOS CONSTITUCIONAIS. VIOLAÇÃO. ANÁLISE. IMPOSSIBILIDADE. CERCEAMENTO DE DEFESA. PREQUESTIONAMENTO. AUSÊNCIA. SÚMULA Nº 282/STF. GOLPE DO FALSO LEILÃO. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. CONTA DE DEPÓSITOS. CRIAÇÃO E MANUTENÇÃO. REGULAÇÃO. BANCO CENTRAL. DEVER DE OBSERVÂNCIA. SERVIÇO DEFEITUOSO. COMPROVAÇÃO. NECESSIDADE.

1. A controvérsia principal dos autos resume-se a saber se as instituições financeiras depositárias de valores provenientes da prática de atividades ilícitas podem ser responsabilizadas pela abertura e manutenção de contas utilizadas para esse fim.

2. Nos termos do art. 105, III, da Constituição Federal, não compete a esta Corte o exame de suposta violação de dispositivos constitucionais, ainda que para fins de prequestionamento, sob pena de invasão da competência atribuída ao Supremo Tribunal Federal.

3. A falta de prequestionamento da matéria deduzida pela parte recorrente impede o conhecimento do recurso especial (Súmula nº 282/STF).

4. De acordo com a orientação emanada da Súmula nº 479/STJ, as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

5. A responsabilidade das instituições bancárias somente poderá ser afastada se comprovada a inexistência de defeito na prestação do serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, a teor do disposto no § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

6. Comprovando a instituição financeira que, ao abrir e manter contas bancárias, cumpriu com seu dever de verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, deve ser afastada a sua responsabilidade objetiva, porquanto inexistente defeito na prestação do serviço. Precedente.

7. Necessidade de definir com precisão o conceito de conta regularmente aberta, levando em consideração o dever legal e regulamentar atribuído às instituições financeiras de garantir segurança aos usuários em todas as

suas operações e o risco inerente à atividade por elas desempenhada, sem descurar, ainda, da fixação do ônus de comprovar a regularidade do procedimento de abertura e manutenção da conta, considerando a incidência das normas de proteção ao direito do consumidor (Súmula nº 297/STJ) e a possibilidade de inversão do ônus probatório (art. 6º, VIII, do CDC).

8. No processo de verificação e validação da identidade e da qualificação dos titulares da conta, bem como da autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, podem ser detectadas diversas inconformidades que poderão ou não implicar a responsabilidade da instituição que validou a criação da conta e a manteve em plena atividade.

9. Ainda que seja regularmente admitida a abertura de contas por meios eletrônicos, sem a presença física de seus titulares ou representantes, esta deve ser encarada como uma estratégia operacional e mercadológica adotada por livre opção dos bancos, que devem suportar os riscos dela decorrentes.

10. A existência de contas em nome do próprio fraudador ou de outras às quais ele tenha acesso – contas essas que, bem ou mal, são abertas e mantidas pelas instituições financeiras – é o principal fator que possibilita atingir o resultado pretendido com prática dos mais variados tipos de golpes, daí exsurgindo, a depender sempre do caso concretamente examinado, a responsabilidade das entidades bancárias quando lhes faltar a necessária diligência no processo de abertura e manutenção dessas contas.

11. A título meramente exemplificativo, são circunstâncias que implicam a responsabilidade dos bancos: i) abertura de contas com o uso de documento falso (aí incluídas todas as formas de falsidade), ou por meio de documento extraviado, sem que o verdadeiro titular tenha conhecimento; ii) movimentação de contas, regularmente abertas, por terceiros estelionatários sem o conhecimento do titular, se comprovadas eventuais falhas de segurança associadas à atuação da instituição bancária, e iii) manutenção de contas com movimentações suspeitas, se comprovada a falta de atuação dos bancos no sentido de identificá-las e de tomar as providências necessárias para evitar o seu uso para fins ilícitos.

12. Na hipótese, não tendo o autor se desincumbido de comprovar a existência de falha na prestação do serviço nem insistido no pedido de inversão do ônus probatório, deve ser confirmada a improcedência do pedido formulado na demanda, haja vista a ausência de elementos nos autos capazes de demonstrar que o serviço prestado era defeituoso.

13. Recurso especial parcialmente conhecido e não provido.

RELATÓRIO

Trata-se de recurso especial interposto por ADNAELSON MARTINS DOS SANTOS, com fundamento no art. 105, III, "a" e "c", da Constituição Federal, contra acórdão do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo assim ementado:

"BANCÁRIO. INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Sentença de improcedência. Recurso do demandante. GOLPE DO FALSO LEILÃO VIRTUAL DE AUTOMÓVEL. Pretensão à devolução de valores transferidos mediante erro por força do 'golpe falso leilão'. Descabimento. Ausência de falha de segurança da instituição financeira. Transferência de valores proveniente de ação exclusiva do demandante, levado a erro por terceiros, sem qualquer participação da instituição bancária. Inobservância, pelo demandante, das cautelas necessárias para verificação da idoneidade da empresa. Danos que decorreram por culpa exclusiva da vítima e/ou de terceiros (art. 14, § 3º, II, do CDC). Fortuito interno não caracterizado. Precedentes jurisprudenciais. Apelação desprovida. Honorários sucumbenciais majorados" (e-STJ fl. 269).

Os embargos de declaração opostos na origem foram rejeitados.

No recurso especial (e-STJ fls. 275-280), o recorrente aponta, além de divergência jurisprudencial, violação dos seguintes dispositivos legais, com as respectivas teses:

a) arts. 14 do Código de Defesa do Consumidor e 186 e 927 do Código Civil - houve falha na prestação de serviço no momento em que o banco demandado permitiu a abertura de conta fraudulenta utilizada para a prática de golpes, além de não terem sido adotadas medidas preventivas e de monitoramento de transações suspeitas, conforme normas do Banco Central (Resolução 2.025/93 e Circular 3.461/2009), o que atrai a responsabilidade objetiva da instituição financeira, e

b) arts. 5º, LV, da Constituição Federal e 9º e 10 do Código de Processo Civil - houve cerceamento de defesa e violação dos princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa, tendo em vista que a parte autora foi impedida de apresentar réplica à contestação.

O alegado dissídio interpretativo veio escorado em julgados desta Corte Superior nos quais se decidiu que é dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas, desenvolvendo meios de dificultar as fraudes, independentemente de qualquer ato dos consumidores.

Apresentadas as contrarrazões (e-STJ fls. 282-285), e admitido o recurso na origem, subiram os autos a esta Corte Superior.

É o relatório.

VOTO

A irresignação não merece prosperar.

Na origem, ADNAELSON MARTINS DOS SANTOS ajuizou a presente ação contra BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A., alegando, em síntese, ter sido vítima do denominado "**golpe do falso leilão**", ocasião em que efetuou um lance para fins de aquisição de um veículo e realizou a transferência do valor de R\$ 32.435,00 (trinta e dois mil quatrocentos e trinta e cinco reais), via PIX, para conta de titularidade de Vitória Regina Carvalho Fernandes, inscrita no CPF nº 503.394.738-94, mantida pela instituição financeira demandada.

O magistrado de primeiro grau de jurisdição **julgou improcedentes os pedidos** formulados na inicial por entender que

*"(...) o autor foi vítima do 'golpe do falso leilão', **sem qualquer prova de participação da instituição requerida**, na medida em que, procurou, por iniciativa própria, plataforma de ofertas, trocou mensagens com o fraudador, recebeu o boleto falso, e o adimpliu espontaneamente, incidindo a hipótese do art. 14, § 3º, II, do CDC.*

*Ademais, **não consta dos autos que a parte ré, comunicada do todo ocorrido, tenha se quedado inerte ou tenha atuado de forma a corroborar com a fraude que já estava concretizada**"* (e-STJ fl. 240 - grifou-se).

Na sequência, foi negado provimento ao recurso de apelação, a ensejar a interposição do recurso especial que se passa a examinar.

De início, não cabe a esta Corte, em recurso especial, examinar suposta violação de dispositivos constitucionais, tendo em vista os precisos termos do art. 105, III, da Constituição Federal de 1988.

O recurso também não pode ser conhecido quanto ao alegado cerceamento de defesa, tendo em vista que tal matéria não foi examinada pelo órgão colegiado na origem e nem sequer foram opostos embargos de declaração.

Para que se configure o prequestionamento, é necessário que o Tribunal de origem se pronuncie especificamente sobre a matéria articulada pelo recorrente, emitindo juízo de valor em relação aos dispositivos legais indicados e examinando a sua aplicação ou não ao caso concreto.

Incidem, na espécie, as disposições da Súmula nº 282/STF, segundo a qual *"é inadmissível o recurso extraordinário, quando não ventilada, na decisão recorrida, a questão federal suscitada"*.

A propósito:

"AGRAVO INTERNO. RECURSO ESPECIAL. PROCESSUAL CIVIL. AUSÊNCIA DE PREQUESTIONAMENTO. SÚMULA N. 283/STF. REEXAME DE PROVAS. SÚMULAS 5 E 7/STJ.

1. Não se admite o recurso especial quando a questão federal nele suscitada não foi enfrentada no acórdão recorrido. Incidem as Súmulas 282 e 356 do Supremo Tribunal Federal (STF).

(...)

4. Agravo interno a que se nega provimento" (AgInt no REsp 1.504.604/PB, Rel. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, QUARTA TURMA, julgado em 5/11/2019, DJe 19/11/2019).

"AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AUSÊNCIA DE PREQUESTIONAMENTO. SÚMULA 282/STF. CÉDULA DE CRÉDITO RURAL. PRESCRIÇÃO. TERMO A QUO. VENCIMENTO DA ÚLTIMA PARCELA.

1. Em recurso especial, os ora agravantes alegaram violação do art. 189 do Código Civil. No entanto, verifica-se que o referido dispositivo legal não foi analisado e aplicado pela Corte a quo, o que atrai, por analogia, o óbice da Súmula 282/STF: 'É inadmissível o recurso extraordinário, quando não ventilada, na decisão recorrida, a questão federal suscitada'.

(...)

3. Agravo Interno não provido" (AgInt nos EDcl no AREsp 1.492.975/SP, Rel. Ministro LUIS FÉLPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 29/10/2019, DJe 5/11/2019).

No tocante à controvérsia principal, o Superior Tribunal de Justiça já decidiu, nos exatos termos da Súmula nº 479/STJ, que: *"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"*.

Em tais casos, 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 terceiro**, a teor do disposto no § 3º do art. 14 do CDC:

"§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro." (grifou-se)

Com efeito, de acordo com a abalizada doutrina de Antonio Herman Benjamin, "(...) **não há responsabilidade civil por acidente de consumo quando inexiste defeito no produto ou no serviço**" (*Manual de direito do consumidor* [livro eletrônico]. Antonio Herman V. Benjamin, Claudia Lima Marques e Leonardo Roscoe Bessa, 5. ed., São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020 - grifou-se).

Vale também lembrar, conforme destacado na apreciação do Tema Repetitivo nº 466/STJ, que "(...) **a culpa exclusiva de terceiros apta a elidir a responsabilidade objetiva do fornecedor é espécie do gênero fortuito externo, assim entendido aquele fato que não guarda relação de causalidade com a**

atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço" (grifou-se).

Na hipótese dos autos, na condição de vítima do "golpe do falso leilão", o autor pretende responsabilizar a instituição bancária demandada pelo prejuízo por ele sofrido, alegando, em síntese, que aquela teria prestado um serviço defeituoso **ao permitir a abertura e ao manter aberta conta utilizada para a prática de golpes.**

A expressiva maioria dos golpes de engenharia social, e de outros que se valem da crescente e ininterrupta adoção de novas tecnologias na prestação de serviços bancários, depende, de fato, da existência de contas bancárias que servem de "passagem rápida" do produto do crime, que, logo em seguida, é pulverizado para outros destinos de difícil ou impossível rastreamento.

Em artigo publicado na internet, Gabriela Soares Cavalcanti e Paulo Maximilian W M Schonblum bem descrevem o atual cenário de migração das contas tradicionais para o modelo digital e a forma como essas contas são utilizadas para a prática de ilícitos.

Confira-se:

"(...)

O processo de bancarização vem passando por grande alteração e expansão, especialmente com o advento dos bancos digitais e das Fintechs. Há uma clara migração de contas até então mantidas em tradicionais players do mercado, para os novos entrantes, que, também, conquistaram a confiança e simpatia dos consumidores mais jovens, alinhados com desburocratização e tecnologia.

Segundo o site Diário do Comércio, uma dessas 'novas empresas' estava sendo responsável por abrir 14 mil contas diariamente, somando um aumento de 155% na abertura de contas digitais. O C6 Bank, em dezembro de 2020, já contabilizava mais de 4 milhões de contas abertas, o que garante sua presença em 99,7% dos municípios brasileiros; o Banco Inter, encerrou 2020 com cerca de 8,5 milhões de correntistas, aumento de 108% em relação a 2019, e o Banco Original, segundo dados de maio de 2020, possuía 3,5 milhões de clientes.

Esse aumento no uso de contas bancárias digitais se deve, além de outras razões, pela economia (isenção de taxas), facilidade e rapidez, pois, em geral, basta efetuar o download do aplicativo no celular ou tablet, fornecer os dados usualmente requeridos, enviar uma foto ao lado do documento de identidade e a conta bancária digital estará quase pronta, restando, apenas, o processo de análise e validação dos dados.

Mas, se de um lado a facilidade mencionada conquista uma gama de novos clientes, de outro, atrai os olhares maliciosos de fraudadores e estelionatários, os quais se valem da mesma praticidade e rapidez, para abrir contas com objetivo único de receber e transferir valores provenientes de vítimas ludibriadas por alguma modalidade de golpe.

Em razão da atípica crise da saúde - que impactou a economia - e da demasiada utilização de meios eletrônicos para compras e vendas, aumentaram muito as tentativas de fraudes financeiras por meio da internet e, como se tem noticiado, cresceu a incidência do golpe intitulado 'dinheiro fácil' e WhatsApp clonado, que substituíram o 'falso sequestro', não excluindo aqueles já tradicionais, em que farsantes se fazendo passar por outras pessoas, tomam empréstimos, especialmente com as Fintechs - nas quais o trâmite é mais simples -, e o crédito é depositado em contas legitimamente abertas em outras instituições financeiras.

Como se sabe a variedade dos golpes é imensa, com novas situações sendo criadas a cada dia, mas, para muitos desses embustes há uma peculiaridade comum, qual seja, a utilização de

conta legitimamente aberta para receber e depois transferir o dinheiro (produto do crime)" (<https://www.migalhas.com.br/depeso/342345/conta-corrente-utilizada-como-meio-para-instrumentalizacao-de-fraude-grifou-se>).

No referido estudo, os autores defendem, ao final, a irresponsabilidade das instituições financeiras quando o estelionatário se vale de **conta regularmente aberta**.

No entanto, é necessário definir com precisão o conceito de **conta regularmente aberta**, levando em consideração o dever legal e regulamentar atribuído às instituições financeiras de garantir segurança aos usuários em todas as suas operações e o risco inerente à atividade por elas desempenhada, sem descuidar, ainda, da fixação do ônus de comprovar a regularidade do procedimento de abertura e manutenção da conta, considerando a incidência das normas de proteção ao direito do consumidor (Súmula nº 297/STJ) e a possibilidade de inversão do ônus probatório (art. 6º, VIII, do CDC).

Importantes passos já foram dados no julgamento do REsp nº 2.124.423/SP, cujo acórdão está assim ementado:

"RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS. BANCO DIGITAL. CONTA DIGITAL. REGULAÇÃO. BANCO CENTRAL. GOLPE. INTERNET. MEIO ELETRÔNICO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS. NÃO CONFIGURADA.

1. Ação indenizatória por danos materiais ajuizada em 04/05/2021, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 17/05/2023 e concluso ao gabinete em 22/02/2024 .

*2. O propósito recursal é **decidir se houve defeito na prestação de serviço do banco digital no qual foi efetuado um pagamento por vítima do 'golpe do leilão falso', em razão da facilidade na criação de conta em meio eletrônico, que foi utilizada por estelionatários.***

3. O presente processo possui a peculiaridade de tratar da relação entre a vítima do estelionato e o banco em que foi criada a conta usada pelos estelionatários, instituição financeira da qual a vítima não é correntista. Por essa razão, aqui não se aplica o entendimento de que o banco deve criar mecanismos que obstem transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra de seus correntistas.

4. A Resolução 4.753/19, do Banco Central, estabelece os requisitos a serem observados pelas instituições financeiras na abertura, manutenção e encerramento de conta de depósitos no meio digital. A Resolução não especifica as informações, procedimentos e os documentos necessários para abertura de conta, deixando sob responsabilidade da instituição financeira definir o que julga necessário para identificar e qualificar o titular da conta.

*5. **As instituições financeiras têm a responsabilidade de verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente**, nos termos da Resolução 4.753/19, do Banco Central, além de deverem adequar seus procedimentos às disposições relativas à prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo.*

*6. **Se a instituição financeira não demonstrar que cumpriu com as diligências que dela se esperava, contrariando as regulamentações dos órgãos competentes, resta configurada a falha no dever de segurança.***

7. Destarte, independentemente de a instituição financeira atuar exclusivamente no meio digital, tendo ela comprovado que cumpriu com seu dever de verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, prevenindo a lavagem de dinheiro, não se vislumbra defeito na prestação do serviço bancário que atraia a sua responsabilidade objetiva.

8. Recurso especial conhecido e desprovido, com majoração de honorários" (REsp 2.124.423/SP, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 20/8/2024, DJe de 27/8/2024 - grifou-se).

Em seu alentado voto, a eminente Ministra Nancy Andrighi ressaltou alguns aspectos relevantes para a definição da responsabilidade dos bancos em situações como a dos autos, tendo sido destacados: a) o atual processo de migração da atividade bancária para o ambiente digital; b) o estímulo ao deslocamento de clientes para canais de atendimento virtual; c) a adoção de estratégia operacional e mercadológica em que são ofertados relacionamentos exclusivamente remotos aos clientes; e d) a facilidade na abertura e encerramento de contas por meios eletrônicos, sem nenhum contato presencial.

Também foi destacado o conteúdo da Resolução CMN nº 4.753/2019, que, ao estabelecer requisitos a serem observados pelas instituições financeiras na **abertura**, **manutenção** e **encerramento** de conta de depósitos, assim dispôs:

*"Art. 2º As instituições referidas no art. 1º, para fins da abertura de conta de depósitos, **devem adotar procedimentos e controles que permitam verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta** e, quando for o caso, de seus representantes, **bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente**, inclusive mediante confrontação dessas informações com as disponíveis em bancos de dados de caráter público ou privado.*

§ 1º Considera-se qualificação as informações que permitam às instituições apreciar, avaliar, caracterizar e classificar o cliente com a finalidade de conhecer o seu perfil de risco e sua capacidade econômico-financeira.

§ 2º É admitida a abertura de conta de depósitos com base em processo de qualificação simplificado, desde que estabelecidos limites adequados e compatíveis de saldo e de aportes de recursos para sua movimentação.

§ 3º No caso de conta de depósitos de titularidade de pessoa incapaz, nos termos da legislação vigente, também deverá ser identificado e qualificado o responsável que a assistir ou a representar.

*§ 4º **As informações de identificação e de qualificação dos titulares de conta de depósitos** e de seus representantes, quando houver, **devem ser mantidas atualizadas pelas instituições.***

*§ 5º **As instituições devem adequar os procedimentos de que trata o caput às disposições relativas à prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo**, bem como observar a legislação e a regulamentação vigentes.*

Art. 3º A abertura e o encerramento de conta de depósitos podem ser realizados com base em solicitação apresentada pelo cliente por meio de qualquer canal de atendimento disponibilizado pela instituição financeira para essa finalidade, inclusive por meios eletrônicos, não se admitindo o uso de canal de telefonia por voz.

Parágrafo único. Para efeitos desta Resolução, consideram-se meios eletrônicos os instrumentos e os canais remotos utilizados para comunicação e troca de informações, sem contato presencial, entre clientes e as instituições" (grifou-se).

Na mesma oportunidade, foi igualmente ressaltado o dever das instituições financeiras de adequarem seus procedimentos às disposições relativas à prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo, nos termos da Lei nº 9.613/1998 e suas regulamentações, valendo lembrar que, de acordo com o art. 1º do referido diploma legal, constitui crime "*ocultar ou dissimular a natureza, origem, localização, disposição, movimentação ou propriedade de bens, direitos ou valores provenientes, direta ou indiretamente, de infração penal*".

Ao final, concluiu a eminente Relatora que, "*(...) **se a instituição financeira não demonstrar que cumpriu com as diligências que dela se esperava, contrariando as regulamentações dos órgãos competentes, haverá a***

falha no dever de segurança, configurando o defeito na prestação do serviço bancário" (grifou-se).

Em contrapartida, comprovando a instituição financeira que cumpriu com seu dever de **verificar e validar** a identidade e a qualificação dos titulares da conta, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, deve ser afastada a sua responsabilidade objetiva, porquanto inexistente defeito na prestação do serviço.

Importa consignar, todavia, que, nesse processo de verificação e validação da identidade e da qualificação dos titulares da conta, bem como da autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, **podem ser detectadas diversas inconformidades** – desde a utilização de documentos falsos até a apresentação de documentos verdadeiros, porém, por pessoa diversa daquela a quem eles se referem – que poderão ou não implicar a responsabilidade da instituição que validou a criação da conta e a manteve em plena atividade.

Se a conta foi aberta com o uso de documento falso (aí incluídas todas as formas de falsidade), ou por meio de documento extraviado, sem que o verdadeiro titular tivesse conhecimento dessa abertura, ressaí evidente a responsabilidade da instituição financeira, ao permitir que uma conta com tais características seja criada e utilizada para a prática de fraudes.

Ainda que seja regularmente admitida a abertura de contas por meios eletrônicos, sem a presença física de seus titulares ou representantes, esta deve ser encarada como uma estratégia operacional e mercadológica adotada por livre opção dos bancos, que devem suportar os riscos dela decorrentes.

Uma conta, além disso, ainda que regularmente aberta, pode estar sendo movimentada por terceiros estelionatários, **sem o conhecimento do titular**, a ensejar, nesse caso, a averiguação de eventuais falhas de segurança que possam estar associadas à atuação da instituição bancária.

Existe, ainda, a possibilidade de movimentação da conta por terceiros estelionatários **com o conhecimento do titular**.

Com efeito, tem sido recorrente o "aluguel de contas", em que terceiros (laranjas) repassam dados relativos às suas contas correntes digitais, abertas regularmente, para que criminosos possam utilizá-las com vistas ao recebimento de valores provenientes de atividades ilegais (<https://www.sidechannel.blog/contas-laranja-o-elo-final-da-lavagem-de-dinheiro-do-cibercrime-no-brasil/>), hipótese em que, a princípio, deve ser afastada a responsabilidade da instituição financeira, ressalvada a comprovação de outros defeitos na prestação de serviço relacionados, por exemplo, com o dever de fiscalizar movimentações suspeitas.

Nas contas utilizadas para fins ilegais, **os valores resultantes da fraude costumam permanecer depositados por curtíssimo tempo**, sendo, como já ressaltado, rapidamente pulverizados para outros destinos de difícil ou impossível rastreamento, a ensejar a atuação dos bancos no sentido de identificar contas com esse perfil e tomar as providências necessárias para evitar o seu uso para fins ilícitos.

Assim, havendo a comprovação de que a instituição financeira não monitorou e não agiu, em tempo razoável, para impedir movimentações suspeitas em conta reiteradamente utilizada para fins ilícitos – o que pode ser aferido pela simples apresentação de extratos –, será dela a responsabilidade por danos causados à vítima de golpes.

Enfim, o fato é que a existência de contas em nome do próprio fraudador ou de outras às quais ele tenha acesso – contas essas que, bem ou mal, **são abertas e mantidas pelas instituições financeiras** – é o principal fator que possibilita atingir o resultado pretendido com esse tipo de atividade delitiva, daí exsurgindo, **a depender sempre do caso concretamente examinado**, a responsabilidade das entidades bancárias quando lhes faltar a necessária diligência no processo de abertura e manutenção dessas contas.

Conforme matéria publicada no *site* Consultor Jurídico,

"O uso indiscriminado de contas-laranja é a grande ponta solta do combate aos crimes digitais no Brasil. São elas que recebem os valores das fraudes e pulverizam o dinheiro, dificultando o rastreo pelas autoridades. E isso tudo com pouca ou nenhuma consequência" (<https://www.conjur.com.br/2024-jun-16/contas-laranja-sao-um-grande-obstaculo-ao-combate-aos-crimes-digitais-no-brasil/>).

Com o decorrer do tempo, diante da crescente e ininterrupta adoção de novas tecnologias na realização de transações bancárias, que sempre se fazem acompanhar de novos meios capazes de fraudá-las, **ainda surgirão uma infinidade de outras inconformidades capazes de atrair a responsabilidade objetiva dos bancos**, a exigir deles maior empenho na tarefa de desenvolver métodos capazes de identificar e coibir a prática de fraudes.

Tal incumbência decorre do **elevado grau de risco inerente à atividade desempenhada pelas instituições bancárias**, que estão a exercer, a todo o tempo, a guarda e a gestão do dinheiro de terceiros.

Entre os diversos tipos de riscos relacionados com a atividade bancária, está o **risco operacional**, disciplinado tanto em normas regulamentares quanto em acordos internacionais dos quais o Brasil é signatário (Acordos de Basileia), como bem adverte Bruno Miragem:

"(...)

*A definição de **risco operacional** abrange um grande número de situações associadas à operação bancária propriamente dita, presentes nas atividades normais da organização, ou seja, aos **riscos inerentes à estrutura de funcionamento da instituição bancária, aí incluídos, como observa Glantz, um sistema de informação inadequado, problemas operacionais, brechas nos controles internos, fraudes ou catástrofes imprevistas. No Acordo de Basileia II, o risco operacional ficou definido como 'o risco da perda resultante de processos internos, pessoal e sistemas falhos e inadequados, ou de eventos externos. Esta definição inclui riscos legais, mas exclui riscos de estratégia e de reputação'.***

*A **Res. CMN 4.557/2017** define risco operacional como 'a possibilidade da ocorrência de perdas resultantes de eventos externos ou de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas ou sistemas' (art. 32, caput), e relacionou como **eventos que o caracterizam: fraudes internas; fraudes externas; demandas trabalhistas e segurança deficiente do local de trabalho; práticas inadequadas relativas a clientes, produtos e serviços; danos a ativos físicos próprios ou em uso pela instituição; aqueles que acarretem a interrupção das atividades da instituição; falhas em sistemas de tecnologia da informação; falhas na execução, cumprimento de prazos e gerenciamento das atividades na instituição** (art. 32, § 2.º).*

Da mesma forma, é incluído como risco operacional o 'risco legal associado à inadequação ou deficiência em contratos firmados pela

instituição, às sanções em razão de descumprimento de dispositivos legais e às indenizações por danos a terceiros decorrentes das atividades desenvolvidas pela instituição' (art. 32, § 1.º).

Insere-se no âmbito do risco operacional da instituição financeira, portanto, a possibilidade de descumprimento de deveres legais que dê causa a dano a clientes ou a terceiros, e em razão do que seja responsabilizada pelo pagamento da respectiva indenização. Nesse caso, o regime de responsabilidade das instituições financeiras, sob a égide do Código de Defesa do Consumidor, nos regimes de responsabilidade pelo fato do serviço (art. 14) e pelo vício do serviço (art. 20), assim como a possibilidade de equiparação a consumidores de terceiros, vítimas do evento danoso (art. 17) ou, ainda, pelas normas do art. 92º caput e parágrafo único, do CC, insere-se no âmbito do denominado risco operacional. Da mesma forma, eventual responsabilização da instituição financeira por danos não relacionados à atividade bancária, porém decorrentes da série de contratos e relações jurídicas estabelecidas para efeito de assegurar o desenvolvimento de sua atividade comercial, também se insere no âmbito do denominado risco operacional.

Por essa razão, possivelmente a eficácia de uma estrutura de controle dos riscos operacionais seja um dos desafios mais complexos a ser implementado pelas instituições financeiras e – por outro lado – submetido à supervisão do Banco Central. A diversidade de eventos relacionados à definição de risco operacional e sua extensão exigem que os sistemas de controle contem com conhecimentos e capacidades igualmente variados. Abrangem desde os sistemas de informação até atividades de suporte, segurança e infraestrutura da instituição financeira, bem como todo evento que, tendo dado causa à interrupção, retardamento ou mau funcionamento da atividade bancária, importe em perda de receita e outros prejuízos. Da mesma forma, **no tocante ao controle de fraudes, envolve este tanto o aperfeiçoamento das relações entre a instituição financeira e seus empregados, a definição e clareza quanto aos níveis decisórios da organização, como seus sistemas de segurança física e sistemas de informática utilizados**. Nesse particular, é de notar que **o grande desenvolvimento dos sistemas de informação e sua aplicação intensiva à atividade bancária resultam em crescente nível de automação do sistema financeiro no Brasil**. Ao mesmo tempo que isso resulta em consequências positivas, como maior eficiência, redução de custos e agilidade das operações bancárias em geral, por outro lado **implica em novos riscos**, tanto riscos tecnológicos propriamente ditos, como a incompatibilidade, defasagem tecnológica ou obsolescência de sistemas e equipamentos, como **novos riscos de segurança, em relação à integridade física dos equipamentos que dão suporte às operações, ou mesmo aos sistemas do banco e seus próprios ativos, mediante aumento do volume e extensão das fraudes cometidas por intermédio especialmente da internet**." (Direito bancário [livro eletrônico], 5. ed., São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2025, RB-4.31 - grifou-se).

No caso em apreço, o autor afirma que o banco demandado permitiu a abertura de conta fraudulenta, em nome de Vitória Regina Carvalho Fernandes, inscrita no CPF nº 503.394.738-94, que foi utilizada para a prática do "golpe do falso leilão", além de não terem sido adotadas medidas preventivas e de monitoramento de transações suspeitas.

Em sua contestação (e-STJ fls. 108-121), BANCO SANTANDER (BRASIL) S. A. sustenta que "(...) a conta favorecida se trata de conta legítima, ou seja, aberta em conformidade com todas as normas e resoluções do Banco Central e do Conselho Monetário Nacional" (e-STJ fl. 115), e que, após a comunicação do golpe, a conta foi bloqueada e "(...) encaminhada para esteira de encerramento" (e-STJ fl. 116).

Não trouxe, todavia, um único documento relativo a tais alegações, tendo se limitado a juntar seus atos constitutivos e os respectivos instrumentos de mandato.

No entanto, sem que fosse determinada a inversão do ônus probatório, nos moldes do art. 6º, VIII, do CDC, ambas as partes se manifestaram contrárias à produção de outras provas (e-STJ fls. 235-237), tendo sido proferida, na sequência, a sentença de improcedência do pedido, na qual se fez consignar que "(...) *não consta dos autos que a parte ré, comunicada do todo ocorrido, tenha se quedado inerte ou tenha atuado de forma a corroborar com a fraude que já estava concretizada*" (e-STJ fl. 240).

No acórdão recorrido, nada foi dito a respeito do pedido de inversão do ônus probatório formulado nas razões da apelação, sendo ratificada a assertiva de que

*"(...) o fato de a instituição ter permitido a abertura de conta pelo golpista não evidencia sua participação no golpe, eis que **não há, nos autos, elementos que demonstrem o descumprimento das normas do Banco Central sobre abertura e monitoramento das contas**"* (e-STJ fl. 272 - grifou-se).

Diante desse contexto, cabia ao autor comprovar a existência de falha no processo de abertura e monitoramento da conta ou insistir na inversão do ônus probatório via embargos de declaração, o que não ocorreu.

Quanto à alegada negligência da instituição bancária em adotar medidas preventivas e de monitoramento de transações suspeitas, também não assiste razão ao recorrente, haja vista a realização, no caso, de uma única operação de transferência de numerário. Em tais circunstâncias, a responsabilização do banco recorrido dependeria da comprovação de que a referida conta vinha sendo continuamente utilizada para a prática de ilícitos, sem nenhuma intervenção bancária.

Assim, não tendo o autor se desincumbido de comprovar a existência de falha na prestação do serviço, nem insistido no pedido de inversão do ônus probatório, só resta confirmar a improcedência do pedido formulado na demanda.

Ante o exposto, conheço parcialmente do recurso especial para, nessa extensão, negar-lhe provimento.

Na origem, os honorários sucumbenciais foram fixados em 12% (doze por cento) sobre o valor da causa, 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.

É o voto.

CERTIDÃO DE JULGAMENTO
TERCEIRA TURMA

Número Registro: 2025/0242853-2

PROCESSO ELETRÔNICO REsp 2.222.137 / SP

Número Origem: 10178892620238260007

PAUTA: 07/10/2025

JULGADO: 07/10/2025

Relator

Exmo. Sr. Ministro **RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA**

Ministra Impedida

Exma. Sra. Ministra : **NANCY ANDRIGHI**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro HUMBERTO MARTINS

Subprocuradora-Geral da República

Exma. Sra. Dra. LINDÔRA MARIA ARAÚJO

Secretária

Bela. MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : ADNAELSON MARTINS DOS SANTOS
ADVOGADO : IANCA FERREIRA ALVES DA SILVA - SP477730
RECORRIDO : BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.
ADVOGADO : JORGE DONIZETI SANCHEZ - SP073055
ADVOGADOS : ISABELA BRAGA POMPILIO - DF014234
RAFAEL BARIONI - SP281098
ADVOGADA : NATÁLIA ALVES BARBOSA - DF042930
ADVOGADA : ANDREIA BARBOSA RORIZ - DF038742
ADVOGADA : PAULA CUREAU DE BESSA ANTUNES - DF044818
ADVOGADA : HELGA LOPES SANCHEZ - SP355025
ADVOGADOS : DÉBORA FERNANDES MARANHÃO - DF066924
JORGE DONIZETI SANCHEZ - SC055613
HELGA LOPES SANCHEZ - AL018476A
RAFAEL BARIONI - AL018475A

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Contratos de Consumo - Bancários

SUSTENTAÇÃO ORAL

Dra. NATÁLIA ALVES BARBOSA, pelo RECORRIDO: BANCO SANTANDER (BRASIL) 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 negou-lhe provimento, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Moura Ribeiro, Daniela Teixeira e Humberto Martins votaram com o Sr. Ministro Relator. Presidiu o julgamento o Sr. Ministro Humberto Martins. Impedida a Sra. Ministra Nancy Andrigli.

C542655511:4791118@ 2025/0242853-2 - REsp 2222137