SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2222208 - SP (2025/0243706-2)

RELATORA	**:**	**MINISTRA DANIELA TEIXEIRA**
RECORRENTE	:	ANDREA D ELEUTERIO SILVA TEIXEIRA
ADVOGADOS	:	ANDRÉ ANTONIO DACOME DE LIMA - SP416260
		ANDRÉ ANTONIO DE LIMA - SP416260
RECORRIDO	:	ACESSO SOLUCOES DE PAGAMENTO S.A. INSTITUCAO DE PAGAMENTO
ADVOGADOS	:	ALANA SANTOS FERREIRA - RJ228565
		DENIS BRUM MARQUES - RJ225100
		BRUNO FEIGELSON - RJ164272
RECORRIDO	:	MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA
ADVOGADOS	:	CAROLINA BERNARDO CALORE - SP360903
		POLIANA MONTEIRO PAES MARTOS - SP335167
		LUIZ GUSTAVO DE OLIVEIRA RAMOS - SP128998
RECORRIDO	:	PAGSEGURO INTERNET INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A.
ADVOGADOS	:	GUSTAVO OLIVEIRA DE ALBUQUERQUE - RJ096493
		JOÃO THOMAZ PRAZERES GONDIM - SP270757
		LUCIANE PELOSI DA FONSECA - RJ090578

EMENTA

DIREITO CIVIL. RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL DE INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. FRAUDE EM TRANSFERÊNCIAS VIA PIX. RECURSO NÃO CONHECIDO.

I. Caso em exame

1. Recurso especial interposto contra acórdão que negou provimento à apelação da consumidora, afastando a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraude em transferências bancárias realizadas via PIX, com fundamento na culpa exclusiva da vítima e de terceiros.

2. O Tribunal de origem concluiu pela inexistência de falha na prestação dos serviços bancários, reconhecendo que as transferências foram realizadas voluntariamente pela autora, mediante uso de senha pessoal, após proposta de suposto emprego.

II. Questão em discussão

3. A questão em discussão consiste em saber se a responsabilidade objetiva das instituições financeiras pode ser afastada em razão de culpa exclusiva da vítima e de terceiro, nos termos do art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

4. A análise da ocorrência de falha na segurança bancária e do nexo de causalidade entre a conduta das instituições e o

Documento eletrônico VDA50562204 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 16/09/2025 16:30:39
Publicação no DJEN/CNJ de 18/09/2025. Código de Controle do Documento: f1a0133f-76ff-40b3-a37b-2712eb40807f

prejuízo suportado exige reexame de provas, providência incabível em sede de recurso especial, conforme Súmula 7 do STJ.

III. Razões de decidir

5. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, podendo ser afastada mediante demonstração de inexistência de defeito no serviço ou de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

6. O Tribunal de origem, com base no conjunto fático-probatório, reconheceu a culpa exclusiva da consumidora, o que rompe o nexo causal necessário à responsabilização das instituições financeiras.

7. O recurso especial não pode ser conhecido, pois a pretensão recursal demanda revaloração das provas dos autos, atraindo o óbice da 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 09/09/2025 a 15/09/2025, 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, 16 de setembro de 2025.

Ministra Daniela Teixeira
Relatora

Documento eletrônico VDA50562204 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 16/09/2025 16:30:39
Publicação no DJEN/CNJ de 18/09/2025. Código de Controle do Documento: f1a0133f-76ff-40b3-a37b-2712eb40807f

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2222208 - SP (2025/0243706-2)

RELATORA	**:**	**MINISTRA DANIELA TEIXEIRA**
RECORRENTE	:	ANDREA D ELEUTERIO SILVA TEIXEIRA
ADVOGADOS	:	ANDRÉ ANTONIO DACOME DE LIMA - SP416260
		ANDRÉ ANTONIO DE LIMA - SP416260
RECORRIDO	:	ACESSO SOLUCOES DE PAGAMENTO S.A. INSTITUCAO DE PAGAMENTO
ADVOGADOS	:	ALANA SANTOS FERREIRA - RJ228565
		DENIS BRUM MARQUES - RJ225100
		BRUNO FEIGELSON - RJ164272
RECORRIDO	:	MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA
ADVOGADOS	:	CAROLINA BERNARDO CALORE - SP360903
		POLIANA MONTEIRO PAES MARTOS - SP335167
		LUIZ GUSTAVO DE OLIVEIRA RAMOS - SP128998
RECORRIDO	:	PAGSEGURO INTERNET INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A.
ADVOGADOS	:	GUSTAVO OLIVEIRA DE ALBUQUERQUE - RJ096493
		JOÃO THOMAZ PRAZERES GONDIM - SP270757
		LUCIANE PELOSI DA FONSECA - RJ090578

EMENTA

DIREITO CIVIL. RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL DE INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. FRAUDE EM TRANSFERÊNCIAS VIA PIX. RECURSO NÃO CONHECIDO.

I. Caso em exame

1. Recurso especial interposto contra acórdão que negou provimento à apelação da consumidora, afastando a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraude em transferências bancárias realizadas via PIX, com fundamento na culpa exclusiva da vítima e de terceiros.

2. O Tribunal de origem concluiu pela inexistência de falha na prestação dos serviços bancários, reconhecendo que as transferências foram realizadas voluntariamente pela autora, mediante uso de senha pessoal, após proposta de suposto emprego.

II. Questão em discussão

3. A questão em discussão consiste em saber se a responsabilidade objetiva das instituições financeiras pode ser

Documento eletrônico VDA50322735 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 08/09/2025 16:19:43
Código de Controle do Documento: ec3198a2-c887-4020-87e6-65255d6dc7fc

afastada em razão de culpa exclusiva da vítima e de terceiro, nos termos do art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

4. A análise da ocorrência de falha na segurança bancária e do nexo de causalidade entre a conduta das instituições e o prejuízo suportado exige reexame de provas, providência incabível em sede de recurso especial, conforme Súmula 7 do STJ.

III. Razões de decidir

5. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, podendo ser afastada mediante demonstração de inexistência de defeito no serviço ou de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

6. O Tribunal de origem, com base no conjunto fático-probatório, reconheceu a culpa exclusiva da consumidora, o que rompe o nexo causal necessário à responsabilização das instituições financeiras.

7. O recurso especial não pode ser conhecido, pois a pretensão recursal demanda revaloração das provas dos autos, atraindo o óbice da Súmula 7 do STJ.

IV. Dispositivo

8. Recurso especial não conhecido.

RELATÓRIO

Trata-se de recurso especial interposto por ANDREA D ELEUTRERIO SILVA TEIXEIRA com fundamento no art. 105, inciso III, alínea "a", da Constituição Federal, contra acórdão que negou provimento à sua apelação.

No recurso especial, a parte recorrente sustenta que o acórdão recorrido violou os artigos 14, §3º, II, e 6º, VI, do Código de Defesa do Consumidor, além dos artigos 370, parágrafo único, e 373, II, do Código de Processo Civil, ao afastar a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraude via PIX, mesmo diante de falhas na prestação do serviço e sem permitir a produção de provas. Alega ainda má aplicação da Súmula 479 do STJ e da Súmula 14 do TJSP.

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

Documento eletrônico VDA50322735 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 08/09/2025 16:19:43
Código de Controle do Documento: ec3198a2-c887-4020-87e6-65255d6dc7fc

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.*

Documento eletrônico VDA50322735 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 08/09/2025 16:19:43
Código de Controle do Documento: ec3198a2-c887-4020-87e6-65255d6dc7fc

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 terceiros pelo golpe ocorrido, afastando o nexo de causalidade entre a conduta das instituições financeiras e o dano sofrido. Entendeu que a autora, ao realizar transferências via PIX com uso de sua senha pessoal, após proposta de suposto emprego, agiu com imprudência, contribuindo para a fraude. Com base no artigo 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, afastou a responsabilidade objetiva das instituições financeiras, considerando que a fraude decorreu de fortuito externo e que não se aplica a Súmula 479 do STJ ao caso.

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 vítima e à ausência de falha na prestação dos serviços bancários decorreu da análise minuciosa do conjunto fático-probatório dos autos, notadamente no que diz respeito às circunstâncias em que a autora realizou as transferências via PIX com uso de sua senha pessoal, de forma voluntária, após aceitar proposta de trabalho duvidosa. Assim, para afastar esse entendimento e reconhecer a responsabilidade das instituições financeiras pelo golpe sofrido, seria necessário o reexame das provas constantes dos autos, medida vedada em sede de recurso especial.

Documento eletrônico VDA50322735 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 08/09/2025 16:19:43
Código de Controle do Documento: ec3198a2-c887-4020-87e6-65255d6dc7fc

A aferição da efetiva falha na segurança bancária, da conduta do consumidor diante das transferências realizadas e do nexo causal entre o serviço prestado e o prejuízo depende da revaloração do acervo probatório, o que não se compatibiliza com o recurso especial. Nesse contexto, incide o óbice da Súmula 7 do STJ, segundo a qual “A pretensão de simples reexame de prova não enseja recurso especial”.

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.

Documento eletrônico VDA50322735 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): DANIELA RODRIGUES TEIXEIRA Assinado em: 08/09/2025 16:19:43
Código de Controle do Documento: ec3198a2-c887-4020-87e6-65255d6dc7fc

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO
TERCEIRA TURMA

REsp 2.222.208 / SP

Número Registro: 2025/0243706-2 **PROCESSO ELETRÔNICO**

Número de Origem:
10345790320238260405

Sessão Virtual de 09/09/2025 a 15/09/2025

Relator

Exma. Sra. Ministra DANIELA TEIXEIRA

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro HUMBERTO MARTINS

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. EDUARDO KURTZ LORENZONI

Secretário

Bela. MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA

AUTUAÇÃO

RECORRENTE	:	ANDREA D ELEUTERIO SILVA TEIXEIRA
ADVOGADOS	:	ANDRÉ ANTONIO DE LIMA - SP416260
		ANDRÉ ANTONIO DACOME DE LIMA - SP416260
RECORRIDO	:	ACESSO SOLUCOES DE PAGAMENTO S.A. INSTITUCAO DE PAGAMENTO
ADVOGADOS	:	BRUNO FEIGELSON - RJ164272
		DENIS BRUM MARQUES - RJ225100
		ALANA SANTOS FERREIRA - RJ228565
RECORRIDO	:	MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA
ADVOGADOS	:	LUIZ GUSTAVO DE OLIVEIRA RAMOS - SP128998
		POLIANA MONTEIRO PAES MARTOS - SP335167
		CAROLINA BERNARDO CALORE - SP360903
RECORRIDO	:	PAGSEGURO INTERNET INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A.
ADVOGADOS	:	GUSTAVO OLIVEIRA DE ALBUQUERQUE - RJ096493
		LUCIANE PELOSI DA FONSECA - RJ090578
		JOÃO THOMAZ PRAZERES GONDIM - SP270757

Documento eletrônico VDA50543007 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): SISTEMA JUSTIÇA - SERVIÇOS AUTOMÁTICOS, Assinado em: 16/09/2025 00:35:40
Código de Controle do Documento: c7bf0a41-901b-4b65-82ab-27e4b247d321

ASSUNTO : DIREITO DO CONSUMIDOR - CONTRATOS DE CONSUMO - BANCÁRIOS

TERMO

A TERCEIRA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 09/09/2025 a 15/09/2025, por unanimidade, decidiu 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, 15 de setembro de 2025

Documento eletrônico VDA50543007 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): SISTEMA JUSTIÇA - SERVIÇOS AUTOMÁTICOS, Assinado em: 16/09/2025 00:35:40
Código de Controle do Documento: c7bf0a41-901b-4b65-82ab-27e4b247d321