



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 3108733 - RJ (2025/0452673-5)

RELATOR : **MINISTRO LUÍS CARLOS GAMBOGI (DESEMBARGADOR CONVOCADO DO TJMG)**
AGRAVANTE : BANCO CREFISA S.A.
ADVOGADOS : SALVADOR VALADARES DE CARVALHO - RJ098925
EMILY MARQUES MARINHO SOARES DE NORONHA - RJ240138
MARI ANY DE SOUZA PORTILHO - RJ257265
NATÁLIA COELHO PIMENTEL LOPES - RJ245459
AGRAVADO : ALESSANDRA DE MIRANDA DIAS
ADVOGADO : DARLAN SOARES MISSAGGIA - RJ173086

EMENTA

DIREITO PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CONDENATÓRIA. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 7/STJ. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Agravo interno interposto contra decisão monocrática que conheceu do agravo para negar provimento ao recurso especial da insurgente, aplicando o teor da Súmula 7/STJ, pois para analisar as peculiaridades que ensejaram na condenação ao pagamento de danos morais demandaria reexame do contexto fático-probatório.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em saber se é possível afastar o óbice da Súmula 7/STJ para, em recurso especial, reexaminar o conjunto fático-probatório e revisar a conclusão do Tribunal de origem que condenou a demandada ao pagamento de danos morais.

III. Razões de decidir

3. A revisão das conclusões da instância ordinária acerca da ocorrência de responsabilidade civil ensejadora do dever de indenizar por danos morais exigiria o revolvimento das premissas fáticas adotadas, o que encontra óbice na Súmula 7/STJ, que impede o reexame de matéria fático-probatória em recurso especial.

IV. DISPOSITIVO

4. Resultado do Julgamento: Agravo interno desprovido.

ACÓRDÃO

Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, acordam os Ministros da QUARTA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 16/06/2026 a 22/06/2026, por unanimidade, negar provimento ao recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros João Otávio de Noronha, Raul Araújo, Maria Isabel Gallotti e Antonio Carlos Ferreira votaram com o Sr. Ministro Relator.

Presidiu o julgamento o Sr. Ministro João Otávio de Noronha.

Brasília, 22 de junho de 2026.

Ministro Luís Carlos Gambogi (Desembargador Convocado do TJMG)
Relator



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 3108733 - RJ (2025/0452673-5)

RELATOR : **MINISTRO LUÍS CARLOS GAMBOGI (DESEMBARGADOR CONVOCADO DO TJMG)**
AGRAVANTE : BANCO CREFISA S.A.
ADVOGADOS : SALVADOR VALADARES DE CARVALHO - RJ098925
EMILY MARQUES MARINHO SOARES DE NORONHA - RJ240138
MARI ANY DE SOUZA PORTILHO - RJ257265
NATÁLIA COELHO PIMENTEL LOPES - RJ245459
AGRAVADO : ALESSANDRA DE MIRANDA DIAS
ADVOGADO : DARLAN SOARES MISSAGGIA - RJ173086

EMENTA

DIREITO PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CONDENATÓRIA. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 7/STJ. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Agravo interno interposto contra decisão monocrática que conheceu do agravo para negar provimento ao recurso especial da insurgente, aplicando o teor da Súmula 7/STJ, pois para analisar as peculiaridades que ensejaram na condenação ao pagamento de danos morais demandaria reexame do contexto fático-probatório.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em saber se é possível afastar o óbice da Súmula 7/STJ para, em recurso especial, reexaminar o conjunto fático-probatório e revisar a conclusão do Tribunal de origem que condenou a demandada ao pagamento de danos morais.

III. Razões de decidir

3. A revisão das conclusões da instância ordinária acerca da ocorrência de responsabilidade civil ensejadora do dever de indenizar por danos morais exigiria o revolvimento das premissas fáticas adotadas, o que encontra óbice na Súmula 7/STJ, que impede o reexame de matéria fático-probatória em recurso especial.

IV. DISPOSITIVO

4. Resultado do Julgamento: Agravo interno desprovido.

RELATÓRIO

O EXMO. SR. MIN. LUÍS CARLOS GAMBOGI (DESEMBARGADOR CONVOCADO DO TJMG) - Relator: Cuida-se de agravo interno, interposto por **BANCO CREFISA S/A**, contra decisão monocrática que conheceu do agravo para negar provimento ao recurso especial.

O apelo extremo, fundamentado nas alíneas "a" e "c" do permissivo constitucional, objetivou reformar acórdão proferido pelo Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, assim ementado (fls. 422, e-STJ):

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. RECUSA INDEVIDA DE DOCUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO VÁLIDO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO. DANO MORAL CONFIGURADO. PROVIMENTO PARCIAL. [...] III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A carteira de identidade apresentada pela autora, embora emitida em 1996, encontra-se dentro do prazo de validade previsto no art. 25 do Decreto nº 10.977/2022, sendo legível e sem rasuras. 4. A autora apresentou, ainda, documentos complementares que atestam sua identidade, com dados coincidentes aos do documento recusado. 5. A negativa da instituição financeira em aceitar o documento válido impediu o saque de verba alimentar, caracterizando falha na prestação do serviço. 6. As consequências da recusa extrapolam mero aborrecimento, configurando dano moral indenizável, inclusive diante da aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor. 7. Fixação da compensação por dano moral em R\$ 5.000,00, com base nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. IV. DISPOSITIVO 8. Recurso parcialmente provido.

Os embargos de declaração opostos foram rejeitados.

Nas razões do especial (fls. 161-181, e-STJ), a agravante apontou, além da divergência jurisprudencial, violação dos artigos 186, 187, 188, I e 927 do Código Civil. Sustentou, em síntese, a ausência de dano moral na hipótese, ao argumento de que *"o exercício da liberdade contratual entre as partes e o fato de inexistir qualquer ilicitude na conduta perpetrada pela recorrente se configura como exercício regular de um direito, situação esta que afasta o ato ilícito"* (fl. 469, e-STJ).

Contrarrazões às fls. 193-197, e-STJ.

Em juízo prévio de admissibilidade, negou-se seguimento ao recurso especial, dando ensejo na interposição do agravo de fls. 210-215, e-STJ.

Contraminuta apresentada às fls. 240-250, e-STJ.

Em decisão monocrática (fls. 268-270, e-STJ), negou-se provimento ao apelo extremo, ante a incidência da Súmula 7/STJ, pois a análise da pretensão recursal demandaria o reexame do contexto fático probatório dos autos.

Daí o presente agravo interno (fls. 274-299, e-STJ), no qual a parte agravante refuta a incidência da Súmula 7/STJ.

Sem impugnação.

É o relatório.

VOTO

O EXMO. SR. MIN. LUÍS CARLOS GAMBOGI (DESEMBARGADOR CONVOCADO DO TJMG) - Relator: O agravo interno não merece acolhida.

1. Não merece prosperar o pretense afastamento da Súmula 7/STJ.

Consoante asseverado na decisão agravada, a parte apontou ofensa aos artigos 186, 187, 188, I e 927 do Código Civil, sustentando a ausência de dano moral, ao argumento de que *"o exercício da liberdade contratual entre as partes e o fato de inexistir qualquer ilicitude na conduta perpetrada pela recorrente se configura como exercício regular de um direito, situação esta que afasta o ato ilícito"* (fl. 469, e-STJ).

No particular, após minuciosa análise dos elementos fáticos e probatório dos autos e das peculiaridades do caso concreto, o Tribunal *a quo* assim decidiu:

Em que pese o documento de identificação apresentado pela autora (indexador 71071725) ter sido expedido em 1996 e apresentar foto bastante antiga, é certo que se trata de documento oficial e sem qualquer data de validade que obste a sua utilização. Ademais, em que pese algumas manchas do tempo verificadas no documento, todas as informações pessoais da autora estão devidamente legíveis, e o documento não apresenta rasuras. [...]

Portanto, a carteira de identificação da autora está válida até 2032, sendo possível a leitura de todos os dados pessoais ali digitados, bem como a assinatura e digital.

Outrossim, a consumidora, ao tentar ter acesso à conta bancária da ré, apresentou outros documentos juntamente com a cédula de identificação, os quais atestam a sua identidade, notadamente o documento de concessão do benefício previdenciário (indexador 71072853), o qual menciona CPF nº 110.480.467- 02, carteira de identidade nº 120751532 e nome da mãe da autora (Virginia Miranda), todos coincidentes aos dados pessoais constantes da cédula de identificação apresentada pela autora. [...]

Nesse cenário, a recusa da ré em aceitar o referido documento configurou falha na prestação do serviço.

Quanto aos danos morais, restaram configurados. Evidente que os acontecimentos narrados fogem ao mero aborrecimento, uma vez que a autora teve negado o acesso ao benefício previdenciário, que constitui verba alimentar.

Outrossim, a recalcitrância da ré em resolver a questão, administrativamente, acarretou perda de tempo útil da demandante, causando-lhe aborrecimentos que superam os do cotidiano.

Aplicável, pois, à hipótese a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, através da qual, o fato de o consumidor ser exposto à perda de tempo na tentativa de solucionar amigavelmente um problema de responsabilidade do fornecedor e, apenas posteriormente, descobrir que só obterá uma solução pela via judicial, consiste em lesão extrapatrimonial. (fls. 429-432, e-STJ) [grifou-se]

Na hipótese *sub judice*, o órgão julgador, após a apreciação das circunstâncias fáticas e das provas dos autos, concluiu expressamente pela ocorrência da responsabilidade civil da recorrente pela falha na prestação dos serviços, ensejando no dever de indenizar pelos danos morais suportados pela autora. Rever tal entendimento demandaria promover o reexame do arcabouço fático probatório dos autos, providência vedada na via eleita, a teor do óbice da Súmula 7/STJ.

A propósito, confira-se:

CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA. NEGÓCIOS BANCÁRIOS. **FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E DANO MORAL NÃO COMPROVADOS. REEXAME DE MATÉRIA FÁTICO-PROBATÓRIA. DESCABIMENTO. INCIDÊNCIA DA SÚMULA N. 7 DO STJ.** HIPERVULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR. PREQUESTIONAMENTO DA MATÉRIA PELO TRIBUNAL. AUSÊNCIA. INCIDÊNCIA DA SÚMULA N. 211 DESTA CORTE. AGRAVO CONHECIDO. RECURSO ESPECIAL NÃO CONHECIDO. 1. **Rever as conclusões sobre a responsabilidade civil da instituição financeira e o dano moral demandaria necessariamente, reexame do conjunto fático-probatório dos autos, o que é vedado em razão do óbice da Súmula n. 7 do STJ.** [...] 3. Agravo conhecido para não conhecer do recurso especial. (AREsp n. 3.084.445/RS, relator Ministro Moura Ribeiro, Terceira Turma, julgado em 2/3/2026, DJEN de 6/3/2026.) [grifou-se]

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. ART. 400, I, DO CPC. SÚMULAS 282 E 356 DO STF. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. **AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.** SÚMULA 479 DO STJ. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIRO. **REVISÃO DE FATOS E PROVAS. VEDAÇÃO. SÚMULA 7/STJ.** AGRAVO INTERNO DESPROVIDO. 1. O Superior Tribunal de Justiça perfilha o entendimento de que se faz necessária a comprovação da existência de nexo de causalidade entre as atividades desempenhadas pela instituição financeira e o dano experimentado pela parte consumidora, excluindo-se a responsabilidade do banco em caso de fato exclusivo da vítima ou de terceiro, situação de força maior ou caso fortuito externo. Precedentes. 2. No caso dos autos, o Tribunal de origem concluiu que não houve falha na prestação do serviço bancário, uma vez que não houve indicação de protocolo de atendimento ou print das telas aptos a comprovar o contato pelo site, que no boleto pago constam como pagador e beneficiário pessoas física e jurídica estranhas à relação negocial e que a negociação se desenvolveu por canal de comunicação não disponibilizado pelo banco nas informações disponíveis no site. 3. A modificação do entendimento quanto à culpa exclusiva da vítima e de terceiro pelas transações bancárias demandaria o revolvimento do conjunto fático-probatório dos autos, o que é inviável em sede de recurso especial, a teor do que dispõe a Súmula 7 deste Pretório. 4. Agravo interno desprovido. (Aglnt no AREsp n. 2.390.493/SC, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 26/5/2025, DJEN de 5/6/2025.) [grifou-se]

Desta forma, revela-se inafastável o óbice da Súmula 7/STJ.

De rigor, portanto, a manutenção da decisão agravada.

2. Do exposto, nega-se provimento ao agravo interno.

É como voto.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO QUARTA TURMA

AgInt no AREsp 3.108.733 / RJ
PROCESSO ELETRÔNICO

Número Registro: 2025/0452673-5

Número de Origem:

08057604820238190045 202524514306 8057604820238190045

Sessão Virtual de 16/06/2026 a 22/06/2026

Relator do AgInt

Exmo. Sr. Ministro LUÍS CARLOS GAMBOGI (DESEMBARGADOR CONVOCADO DO TJMG)

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA

Secretário

Dra. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

AGRAVANTE : BANCO CREFISA S.A.

ADVOGADOS : SALVADOR VALADARES DE CARVALHO - RJ098925

EMILY MARQUES MARINHO SOARES DE NORONHA - RJ240138

MARI ANY DE SOUZA PORTILHO - RJ257265

NATÁLIA COELHO PIMENTEL LOPES - RJ245459

AGRAVADO : ALESSANDRA DE MIRANDA DIAS

ADVOGADO : DARLAN SOARES MISSAGGIA - RJ173086

ASSUNTO : DIREITO DO CONSUMIDOR - CONTRATOS DE CONSUMO - BANCÁRIOS
- CRÉDITO DIRETO AO CONSUMIDOR - CDC

AGRAVO INTERNO

AGRAVANTE : BANCO CREFISA S.A.

ADVOGADOS : SALVADOR VALADARES DE CARVALHO - RJ098925

EMILY MARQUES MARINHO SOARES DE NORONHA - RJ240138

MARI ANY DE SOUZA PORTILHO - RJ257265

NATÁLIA COELHO PIMENTEL LOPES - RJ245459

AGRAVADO : ALESSANDRA DE MIRANDA DIAS

ADVOGADO : DARLAN SOARES MISSAGGIA - RJ173086

TERMO

A QUARTA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 16/06/2026 a 22/06/2026, por unanimidade, decidiu negar provimento ao recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros João Otávio de Noronha, Raul Araújo, Maria Isabel Gallotti e Antonio Carlos Ferreira votaram com o Sr. Ministro Relator. Presidiu o julgamento o Sr. Ministro João Otávio de Noronha.

Brasília, 22 de junho de 2026