



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2239084 - SP (2025/0395690-3)

RELATOR : **MINISTRO RAUL ARAÚJO**
RECORRENTE : SERGIO FREDERICO RUAS MENDES
ADVOGADOS : ADRIANO CAMPOS DE ASSIS E MENDES - SP196596
BIANCA MARTIN PINHEIRO - SP307882
NATALIA QUEIROZ MULATI - SP319799
RECORRIDO : ITAU UNIBANCO S.A
ADVOGADO : EDUARDO CHALFIN - SP241287

EMENTA

PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FALHA NO SERVIÇO BANCÁRIO. NÃO CONFIGURAÇÃO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. ROMPIMENTO DO NEXO CAUSAL. REEXAME DO CONJUNTO FÁTICO-PROBATÓRIO. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 7 DO STJ. AGRAVO CONHECIDO PARA NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO ESPECIAL.

1. "Tratando-se de consumidor direto ou por equiparação, a responsabilidade da instituição financeira por fraudes praticadas por terceiros, das quais resultam danos aos consumidores, é objetiva e somente pode ser afastada pelas excludentes previstas no CDC, como por exemplo, culpa exclusiva da vítima ou de terceiro" (REsp 1.199.782/PR, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, SEGUNDA SEÇÃO, DJe de 12/09/2011).

2. Na espécie, o Tribunal de origem, à luz da prova dos autos, afastou a responsabilidade da instituição financeira pela falha na prestação do serviço, ante a ausência de nexo causal e configuração de culpa exclusiva da vítima.

3. Consoante a jurisprudência desta Corte Superior, a responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada quando o evento danoso decorre de transações que, embora contestadas, são realizadas com a apresentação física do cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista.

4. Outrossim, modificar o entendimento a que chegou o Tribunal de origem e concluir pela responsabilidade da instituição financeira requer, necessariamente, o reexame de fatos e provas, o que é vedado ao STJ, em recurso especial, por esbarrar no óbice da Súmula 7/STJ.

5. Conheço do agravo para negar provimento ao recurso especial.

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 25/11/2025 a 01/12/2025, por unanimidade, conhecer do recurso mas lhe negar provimento, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

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

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

Brasília, 04 de dezembro de 2025.

Ministro RAUL ARAÚJO
Relator



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2239084 - SP (2025/0395690-3)

RELATOR : **MINISTRO RAUL ARAÚJO**
RECORRENTE : SERGIO FREDERICO RUAS MENDES
ADVOGADOS : ADRIANO CAMPOS DE ASSIS E MENDES - SP196596
BIANCA MARTIN PINHEIRO - SP307882
NATALIA QUEIROZ MULATI - SP319799
RECORRIDO : ITAU UNIBANCO S.A
ADVOGADO : EDUARDO CHALFIN - SP241287

EMENTA

PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FALHA NO SERVIÇO BANCÁRIO. NÃO CONFIGURAÇÃO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. ROMPIMENTO DO NEXO CAUSAL. REEXAME DO CONJUNTO FÁTICO-PROBATÓRIO. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 7 DO STJ. AGRAVO CONHECIDO PARA NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO ESPECIAL.

1. *"Tratando-se de consumidor direto ou por equiparação, a responsabilidade da instituição financeira por fraudes praticadas por terceiros, das quais resultam danos aos consumidores, é objetiva e somente pode ser afastada pelas excludentes previstas no CDC, como por exemplo, culpa exclusiva da vítima ou de terceiro"* (REsp 1.199.782/PR, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, SEGUNDA SEÇÃO, DJe de 12/09/2011).

2. Na espécie, o Tribunal de origem, à luz da prova dos autos, afastou a responsabilidade da instituição financeira pela falha na prestação do serviço, ante a ausência de nexo causal e configuração de culpa exclusiva da vítima.

3. Consoante a jurisprudência desta Corte Superior, a responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada quando o evento danoso decorre de transações que, embora contestadas, são realizadas com a apresentação física do cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista.

4. Outrossim, modificar o entendimento a que chegou o Tribunal de origem e concluir pela responsabilidade da instituição financeira requer, necessariamente, o reexame de fatos e provas, o que é vedado ao STJ, em recurso especial, por esbarrar no óbice da Súmula 7/STJ.

5. Conheço do agravo para negar provimento ao recurso especial.

RELATÓRIO

Trata-se de recurso especial interposto por SÉRGIO FREDERICO RUAS MENDES, fundamentado no art. 105, III, "a" e "c", da Constituição Federal, contra acórdão proferido pelo eg. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, assim ementado:

“Indenizatória Danos materiais e morais Transações em conta corrente não reconhecidas Fraude Golpe da Falsa Central de Atendimento Responsabilidade da instituição bancária Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil 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 Relação de causalidade Regra de incidência Artigo 403 do Código Civil Conduta negligente e inobservância do dever de fiscalizar que 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 Prática de ato voluntário próprio pelo autor que explicita assunção de risco Voluntário fornecimento de informações bancárias e sigilosas Confirmação da operação com itoken de autenticação e senha pessoal e intransferível, mediante contato telefônico e orientação de interlocutor Fragilização do sistema de segurança, e viabilização da atuação fraudulenta de terceiros Inobservância do dever de cautela pelo próprio titular da conta, com adoção de posturas incompatíveis com as disposições contratuais, atinentes à segurança das operações eletrônicas Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade Defeito na prestação de serviços Não reconhecimento Aplicabilidade do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor Ausência de responsabilidade do banco Fato de terceiro e culpa exclusiva da vítima caracterizadoras de 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 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 de serviço e de prova de omissão do réu Regularidade das transações verificada Ação improcedente Sentença mantida RITJ/SP, artigo 252 Assento Regimental nº 562/2017, art. 23 Majoração da verba honorária Artigo 85, § 11, do CPC Possibilidade. Recurso não provido.” (e-STJ, fl. 469)

Os embargos de declaração foram rejeitados.

Em seu recurso especial, o recorrente alega violação dos seguintes dispositivos da legislação federal, com as respectivas teses:

(i) arts. 6º, III e VIII, 14, e § 3º, I e II, e 101 do Código de Defesa do Consumidor, pois teria sido indevidamente afastada a inversão do ônus da prova e desatendido o dever de informação, além de se ter afastado a responsabilidade objetiva do fornecedor sem prova inequívoca de culpa exclusiva da vítima;

(ii) Resolução do Banco Central 172/2021 e Resolução do Banco Central 2.554/1998, porque teria havido violação às regras de monitoramento de transações atípicas, autenticação eficaz e manutenção de registros idôneos, não se comprovando a regularidade/autorizações das operações contestadas;

(iii) Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, pois teria sido contrariada a responsabilidade objetiva por fraudes de terceiros como fortuito interno, ao se imputar culpa exclusiva ao consumidor em contexto de falha de segurança.

(iv) arts. 186 e 927 do Código Civil e art. 5º, V e X, da Constituição Federal, pois teria sido afastado o ato ilícito e o dever de indenizar, inclusive por dano moral, mesmo diante de omissão/negligência na segurança do serviço e abalo à honra e intimidade.

Foram ofertadas contrarrazões (e-STJ, fls. 593-598).

É o relatório.

VOTO

O recurso não merece prosperar.

Inicialmente, quanto à alegação de violação à Resolução do Banco Central 172/2021 e à Resolução do Banco Central 2.554/1998, a jurisprudência desta Corte Superior é firme no sentido de que é inviável a análise de violação de portarias, circulares, resoluções, instruções normativas, regulamentos, decretos, avisos e outras disposições administrativas, por não estarem inseridas no conceito de lei federal, previsto no art. 105, II, "a", da Constituição Federal. A propósito:

“PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. DECISÃO DA PRESIDÊNCIA DO STJ. RECONSIDERAÇÃO. VIOLAÇÃO DE INSTRUÇÃO NORMATIVA DO INSS. RECURSO ESPECIAL. NÃO CABIMENTO. CONTRATO DE EMPRÉSTIMO. VALIDADE RECONHECIDA. REEXAME. INVIABILIDADE. SÚMULA 7/STJ. AGRAVO INTERNO PROVIDO PARA CONHECER DO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RECURSO ESPECIAL NÃO CONHECIDO.

1. A agravante realizou a impugnação específica dos fundamentos da decisão de inadmissibilidade do recurso especial. Decisão da Presidência do STJ reconsiderada.

2. O STJ consolidou o entendimento de que é incabível a análise de recurso especial que tenha por fundamento violação a resoluções, instruções normativas, portarias, circulares, regulamentos ou regimentos internos dos Tribunais, por não estarem tais atos normativos compreendidos na expressão "Lei Federal", constante da alínea "a" do inciso III do art. 105 da Constituição Federal.

3. No caso, o Tribunal de origem entendeu que a instituição financeira demonstrou a efetiva contratação de empréstimo bancário, tendo em vista a existência de inúmeras provas nos autos. A alteração das premissas adotadas pela Corte de origem demandaria, portanto, a análise do contexto fático-probatório, o que é inviável nesta instância especial. Incidência da Súmula 7 do STJ.

4. Agravo interno provido para reconsiderar a decisão agravada e, em novo exame, conhecer do agravo para não conhecer do recurso especial.”

(AgInt no AREsp n. 2.789.124/SP, relator Ministro **RAUL ARAÚJO**, Quarta Turma, julgado em 7/4/2025, DJEN de 11/4/2025.)

No mérito, não se verifica afronta aos artigos 6º, III e VIII, 14, e § 3º, I e II, e 101 do Código de Defesa do Consumidor, tampouco aos artigos 186 e 927 do Código Civil, pois o Tribunal de origem, com base nos elementos de prova produzidos no processo, destacou que *"restou incontroverso nos autos que as transações questionadas foram realizadas pelo próprio autor, sob orientação de terceiro fraudador, valendo-se das credenciais de segurança como senha e número de itoken de autenticação fornecidos pelo próprio autor em ligação telefônica"*, o que afasta a falha do serviço por parte da instituição financeira, senão vejamos (fls. 470-477):

"A presente ação foi ajuizada pelo autor objetivando ser indenizado por supostos danos materiais no importe de R\$ 79.900,00, assim como pretende

indenização por danos morais em valor não inferior a R\$ 20.000,00, pois alega ter sofrido danos por falha na prestação de serviços por parte do banco réu, de acordo com a seguinte dinâmica de fatos narrados na exordial:

'(...) Em 16 de março de 2023 às 13:59h, o Requerente recebeu uma ligação telefônica do número +55 800 000 1960, identificado como uma conta do tipo 'Banco comercial', com o logotipo da marca 'Itaú Personnalité', conforme se denota do 'print screen' abaixo: (...) O interlocutor, que afirmou ser da área de segurança da Requerida, questionou se o Requerente havia realizado 05 (cinco) tentativas de saques em sua conta bancária, além de outras 02 (duas) transferências via TED. O Requerente negou a realização de tais transações, quando foi informado que, por segurança, sua conta seria bloqueada, e que o gerente de sua agência retornaria o contato. Logo em seguida, mais precisamente às 14h:02m, houve uma nova ligação do mesmo número acima. Neste contato, a pessoa identificou-se como Sr. Wellington Rosa, que, de fato, corresponde ao nome do gerente responsável pela conta do Requerente, o qual, como dito, frequentemente contata o Requerente por telefone e aplicativo WhatsApp. (...) A segunda ligação durou cerca de 50 minutos, de modo que o suposto gerente afirmou que, em virtude da área de segurança do banco ter detectado a fraude, seria necessário realizar um procedimento interno para restaurar a segurança. Assim, foi solicitado ao Requerente que fizesse uma carta de contestação informando que não solicitou transferências via TED, especialmente no 9 valor de R\$79.900,00 (setenta e nove mil e novecentos reais). (...) Após o Requerente redigir a carta de contestação, ditada pelo suposto gerente, esse solicitou que fosse ativada a câmera para que pudesse analisar o que foi escrito. Importante ressaltar que, em que pese a ligação ter sido efetuada por meio de videochamada, o suposto contato do banco manteve sua câmera fechada, de modo que apenas aparecia ao Requerente o logotipo da Requerida. Após a validação da carta, foi solicitado ao Requerente que entrasse no aplicativo do banco para 'realização de alguns testes', o que incluía (i) uma transferência no mesmo valor da suposta tentativa anterior, ou seja, R\$ 79.900,00 (setenta e nove mil e novecentos reais), porém desta vez para conta do próprio banco; (ii) bem como algumas transações de 'proteção' na conta investimentos (...) Vale destacar que, ao que tudo indica, a transferência não foi feita pelo caminho habitual e mais simples do Bankline, não despertando suspeitas no Requerente..., (fls. 05/07).

A instituição financeira ré, por sua vez, apresentou constatação, sustentando a regularidade das transações e a inocorrência de falha na prestação do serviço, ao argumento de que: '... não há indícios de fraude, visto que a parte autora quem realizou a transação utilizando Itoken devidamente cadastrado. O Banco em momento algum irá solicitar aos seus clientes qualquer dado sigiloso ou realização de transações, principalmente para pessoas estranhas. Veja que a TED realizada foi para uma pessoa física no Banco C6 sequer era do Itaú, como poderia ser uma 'conta investimento' do Banco réu?' E prosseguiu a defesa: '... Excelência, o sistema do Banco efetuou o bloqueio preventivo e a parte autora confirmou a transação através do seu telefone...', (fls. 72/73).

Desse modo, conforme fundamentado na r. sentença, como peculiaridade do caso, a celeuma estabelecida teve sua gênese no momento em que o autor, recebendo ligação da 'Falsa Central', por pessoa que se fez passar por seu gerente, forneceu seus dados sensíveis, abriu a Câmera, procedeu com a confirmação via itoken de autenticação, violando o seu dever de guarda e sigilo que não é excepcionado nem mesmo perante qualquer eventual preposto do réu. Ressalta-se que recebeu duas ligações, sendo que permaneceu em uma delas por mais de 50 minutos, deixando ainda de conferir quem seria o titular da TED realizada.

Tampouco se vislumbra verossimilhança na narrativa autoral, considerando que se o autor mantinha registrado em seu telefone o suposto número de seu gerente, com o qual falava via WhatsApp ('... com frequência o Requerente era contatado via telefone, inclusive por meio do aplicativo WhatsApp...', fls. 05), pressupõe-se que com ele mantinha contato e, por conseguinte, não haveria

como ignorar que se tratava de pessoa distinta falando com ele e tampouco poderia condescender com os procedimentos de fornecimento de dados sigilosos por meio de ligação telefônica, sob qualquer justificativa.

Ora, como afirma o banco apelado em suas peças defensivas (contestação e contrarrazões), restou incontroverso nos autos que as transações questionadas foram realizadas pelo próprio autor, sob orientação de terceiro fraudador, valendo-se das credenciais de segurança como senha e número de itoken de autenticação fornecidos pelo próprio autor em ligação telefônica.

Como se nota, todas as operações questionadas se deram com a utilização do aparelho da própria parte apelante e com a utilização de sua senha e número de itoken de autenticação, informações sigilosas, pessoais e intransferíveis, de guarda contratualmente sob a responsabilidade do consumidor. Tal versão dos fatos também restou incontroversa nos autos e nenhuma das informações constantes acima foi apontada como falsa pela parte autora.

Se houve vulneração ao sistema do banco requerido, tal vulneração foi precedida pela atuação voluntária da parte autora, ainda que alegadamente sendo ludibriada por terceiros, a confirmar informações pessoais e sigilosas, confirmadas com o número de token de autenticação e sua senha pessoal e intransferível, dando azo tanto às transferências, sucumbindo a golpe de engenharia social induzida por eventual terceiro estelionatário que se passava por preposto do banco requerido.

Ademais, a própria verossimilhança das alegações autorais cede à lógica elementar já que inexistente sequer a mínima justificativa para o autor fornecer tais dados sensíveis e acatar/realizar vultosas movimentações em sua conta, sob qualquer justificativa, e depois pretender ser ressarcido por valores que efetivamente recebeu do banco requerido.

Deste modo, não obstante as razões invocada pela parte autora, não há que 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, no contexto dos autos, configura fortuito externo, o que afasta a responsabilidade da instituição financeira, consoante leitura que se extrai da 479 do Superior Tribunal de Justiça, inaplicável ao caso, “in verbis”: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Por outro lado, também, 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, os quais, aliados ao conceito de fortuito externo, excluíram a responsabilidade objetiva do banco.

Considerando assim a condição da parte autora (Cliente Personnalité), bem como o fato incontroverso de que as transações referidas e contestadas pela apelada foram realizadas mediante voluntariamente fornecimento de acesso aos seus dados sensíveis, quanto à responsabilidade da instituição bancária apelante, de rigor ser observada a regra dos artigos 186, 187 e 927 do Código Civil, com a limitação de obrigação do apelado pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' (vide artigo 927 § único do Código Civil e artigos 14 e 20 do CDC).

Isso quer dizer a prova necessária de negligência do estabelecimento bancário, por inobservância da regra de cuidado e dever de segurança, cuja conduta, pela relação de causa e efeito, tenha dado causa ao evento danoso a que refere a empresa apelada, observada a regra do artigo 927 do Código Civil, pela qual aquele que, por ato ilícito (vide: artigos 186 e 187 do Código Civil) causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo, bem como que, conforme a regra do

§ único desse artigo, nos casos especificados em lei, a obrigação de reparar independe de culpa ou, quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco aos direitos de outrem, o que significa, nas relações relativas à prestação de serviço, que a responsabilidade do fornecedor é objetiva, pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta, com o acréscimo, no caso, da regra da Súmula 479 do 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'.

Então, e como limitada a responsabilidade do fornecedor do serviço, no caso, isso significa a prova do nexo de causalidade, vale dizer, do liame entre a conduta do apelado e do resultado, pois mesmo que possível a responsabilidade sem culpa, isso não significa que possa haver responsabilidade sem nexo causal, o que determina a necessidade da prova relativa à prática daquele a quem se deve atribuir o resultado danoso, vale dizer, a relação de causalidade, segundo a teoria adotada pelo regramento civil, conforme o disposto no artigo 403 do Código Civil; ou seja, no caso, a conduta desviada do apelado, como causa ou concausa eficiente para o resultado, sem extrapolar o evento danoso os limites da relação objetiva a que vinculou esse apelado como fornecedor de serviço e o dever de previsão possível.

E, quanto a isso, quanto à conduta do estabelecimento bancário apelado, anotada a distinção feita à causa a que refere a Súmula 479 do STJ, é fato a ausência do nexo causal necessário a permitir o reconhecimento da obrigação de indenizar, observado a delimitação do enunciado à hipótese alcançada pelas situações específicas, vale dizer, 'fortuito interno', de modo que não se tem por presente, na hipótese, os pressupostos de sua incidência, observada a regra do art. 393 do Código Civil, por se dar o evento danoso por conduta própria do usuário do serviço em ação estranha à atividade do réu.

(...)

No caso, se tem como fato da causa que tudo o quanto narrado na inicial teve sua gênese na atuação voluntária e negligente da parte autora ao fornecer seus dados sigilosos, utilizar o número de token de autenticação e senha pessoal e intransferível a interlocutor em ligação telefônica (o que não se admitiria nem que se tratasse efetivamente de preposto do réu), de modo que os desdobramentos subsequentes desbordaram para além do âmbito de atuação do banco, derivando de ato próprio e atuação individual, vale dizer, com fragilização do sistema de segurança, e viabilização da atuação fraudulenta de terceiros.

Ora, é sabido que os bancos não entram em contato com seus clientes a fim de obter os seus dados pessoais, nem enviam links ou orientam a instalação de aplicativos de terceiros, mesmo para promover procedimentos de segurança, testes, atualizações ou correções de erros sistêmicos, quando não solicitados pelo próprio cliente.

Então, além de não provado o nexo causal, vale dizer, o liame entre a conduta do banco e o resultado referido pelo apelante, que explicita relação de causalidade, se tem por incidente no caso a excludente de responsabilidade do fornecedor do serviço, por presente a culpa exclusiva do consumidor, no caso o apelante, por conta da conduta pessoal e voluntária, o limite da responsabilidade do fornecedor (objetiva, mas tão só pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' artigo 14 do CDC e 'vício do serviço' artigo 20 do CDC), com o acréscimo da também limitação de responsabilidade a fortuito interno a que refere a Súmula 479 do STJ, de modo que, assumindo o autor, por ato próprio a voluntariedade de sua conduta, isso afasta a responsabilidade do estabelecimento bancário, presente a causa excludente de responsabilidade, cabendo ao apelante buscar se ressarcir do terceiro causador do dano com seu acionamento em juízo criminal e cível.

(...)

Então e como também não existe regra legal e o Judiciário não pode impor às instituições financeiras, a obrigação de averiguar toda e qualquer

movimentação bancária de correntista e bloquear aquelas que não se adequem ao 'perfil' do correntista, e isso até por violar direito do correntista, explicitando prática abusiva, uma vez que, sem qualquer reclamo seu, não cabe ao Judiciário ou ao banco, se arvorar no direito de censor ou corregedor de suas práticas bancárias, isso quer dizer que não se pode punir o fornecedor do serviço quando ausente obrigação legal ou contratual.

Cabe sim, ao banco e a partir de reclamo de correntista (no caso, sem comprovação nos autos), ou se presente causa justa que administrativamente permita a medida, bloquear preventivamente movimentação bancária, a partir de prática suspeita ou medida de segurança, mas isso, repita-se, por conta e risco da instituição bancária e nos limites da relação contratual havida com o correntista.

Além disso, aliado ao fato de que sequer definido o que seja o 'perfil' de movimentação bancária do correntista, demonstrado que a realização das transações se deram de forma regular com o uso de token de autenticação e senha pessoal, e a falta de imediata comunicação pela parte autora, não se entende por presente desvio ou prática abusiva da ré no contrato bancário entre as partes, até porque a movimentação nos valores havidos se justificava pelo volume de recursos disponibilizados em conta, havendo compatibilidade entre eles.

O fato assim é que, o 'não bloqueio' espontâneo referente as movimentações bancárias realizadas, não impõe o dever de se atribuir a ré o resultado danoso reclamado, vale dizer, a relação de causalidade, segundo a teoria adotada pelo regramento civil, conforme o disposto no artigo 403 do Código Civil.

Reafirme-se, não se entende por presente a conduta desviada do réu, como causa ou concausa eficiente para o resultado, por não extrapolar o evento danoso, os limites da relação objetiva a que vinculou esse réu como fornecedor de serviço e o dever de previsão possível, observada a regra do art. 14 do CDC.

Aliás, identificada a destinação de valores, nada impedia ou impede se buscar diretamente das pessoas referidas a restituição reclamada.

Daí que, diante da conclusão de que a responsabilidade do banco réu foi elidida pela culpa exclusiva da vítima, e fato de terceiro, ausente o nexo causal, não há que se falar em falha na prestação de serviços, e por isso tampouco em condenação da instituição financeira ré ao ressarcimento dos danos materiais e morais resultantes do evento suscitado."

Diante desse contexto, é evidente que a controvérsia foi solvida sob premissas fáticas, revelando a inadmissibilidade do reclamo, porquanto, para se suplantar a conclusão a que chegou a Corte de origem, seria necessário revisitar o substrato fático-probatório da causa, providência vedada a este Tribunal, na via eleita pelo recorrente, nos exatos termos da Súmula 7 do STJ. Nesse sentido:

"AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. AUSÊNCIA DE VIOLAÇÃO DO ART. 489 DO CPC/2015. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. APLICABILIDADE DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. HIPOSSUFICIÊNCIA E VEROSSIMILHANÇA DAS ALEGAÇÕES VERIFICADAS. REEXAME DE MATÉRIA PROBATÓRIA. INVIABILIDADE. AGRAVO INTERNO NÃO PROVIDO.

1. No caso, o eg. Tribunal de origem consigna a existência de prova inicial do fato constitutivo do direito do autor, bem como dos requisitos de hipossuficiência e verossimilhança a autorizar a inversão do ônus da prova.

2. A modificação do entendimento lançado no v. acórdão recorrido demandaria o revolvimento de suporte fático-probatório dos autos, o que é inviável em sede de recurso especial, a teor do que dispõe a Súmula 7 deste Pretório.

3. Agravo interno a que se nega provimento."

(AgInt no AREsp n. 1.813.990/PR, relator Ministro **RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA**, julgado em 16/8/2021, DJe de 16/9/2021.)

Quanto à alegada responsabilidade objetiva da instituição financeira, da mesma forma, a modificação do entendimento lançado no v. acórdão recorrido demandaria o revolvimento de suporte fático-probatório dos autos, o que é inviável em sede de recurso especial, a teor do que dispõe a Súmula 7 deste Pretório. Nesse sentido, guardadas as devidas particularidades:

"RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO. AUSÊNCIA. VÍTIMA. CULPA EXCLUSIVA. REEXAME DE MATÉRIA FÁTICA. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA Nº 7 /STJ.

1. 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.

2. 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 Código de Defesa do Consumidor.

3. Na hipótese, para modificar a conclusão do acórdão recorrido, de que não houve falha na prestação dos serviços bancários, e, sim, culpa exclusiva da vítima, seria indispensável reexaminar o contexto fático-probatório dos autos, o que é vedado na via recursal eleita, consoante os ditames da Súmula nº 7 /STJ.

4. A incidência da Súmula nº 7/STJ obsta a admissão do recurso por qualquer das alíneas do permissivo constitucional.

5. Recurso especial não conhecido."

(REsp n. 2.208.836/SP, relator Ministro **RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA**, Terceira Turma, julgado em 23/6/2025, DJEN de 30/6/2025 g.n.)

"RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. GOLPE DO FALSO LEILÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO. AUSÊNCIA. VÍTIMA. CULPA EXCLUSIVA. REEXAME DE MATÉRIA FÁTICA. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA Nº 7/STJ.

1. 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.

2. 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 Código de Defesa do Consumidor.

3. Na hipótese, para modificar a conclusão do acórdão recorrido, de que não houve falha na prestação dos serviços bancários, e, sim, culpa exclusiva do consumidor, seria indispensável reexaminar o contexto fático-probatório dos autos, o que é vedado na via recursal eleita, consoante os ditames da Súmula nº 7/STJ.

4. A incidência da Súmula nº 7/STJ obsta a admissão do recurso por qualquer das alíneas do permissivo constitucional.

5. Recurso especial não conhecido."

(REsp n. 2.210.151/SP, relator Ministro **RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA**, Terceira Turma, julgado em 16/6/2025, DJEN de 23/6/2025 g.n.)

"AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. APELAÇÃO. CERCEAMENTO DE DEFESA. NÃO OCORRÊNCIA. SÚMULA N. 7 DO STJ. DANOS MORAIS. CARACTERIZADOS. REVISÃO. SÚMULA N. 7 DO STJ.

TEMA N. 990 DO STJ. INAPLICABILIDADE. SÚMULA N. 83 DO STJ. LITIGÂNCIA DE MÁ-FÉ. NÃO OCORRÊNCIA. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO.

1. O magistrado é o destinatário das provas, cabendo-lhe apreciar a necessidade de sua produção, sendo soberano para formar seu convencimento e decidir fundamentadamente, em atenção ao princípio da persuasão racional.

2. **Rever a convicção formada pelo tribunal de origem acerca da prescindibilidade de produção da prova técnica requerida demandaria reexame do conjunto fático-probatório, o que é vedado em recurso especial, devido ao óbice da Súmula n. 7 do STJ.**

3. **Aplica-se a Súmula n. 7 do STJ quando o acolhimento da tese defendida no recurso especial reclama a análise dos elementos probatórios produzidos ao longo da demanda**

4. Inadmissível recurso especial quando o entendimento adotado pelo tribunal de origem encontra-se em harmonia com a jurisprudência do STJ (Súmula n. 83 do STJ).

5. A litigância de má-fé, passível de ensejar a aplicação de multa e indenização, configura-se quando houver insistência injustificável da parte na utilização e reiteração indevida de recursos manifestamente protelatórios.

6. **Agravo interno desprovido."**

(AgInt no REsp n. 2.077.630/SP, relator Ministro **JOÃO OTÁVIO DE NORONHA**, Quarta Turma, julgado em 15/4/2024, DJe de 18/4/2024.)

"AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. DIREITO PROCESSUAL CIVIL. DIREITO CIVIL. DIREITO IMOBILIÁRIO. OMISSÃO, CONTRADIÇÃO OU OBSCURIDADE. NÃO OCORRÊNCIA. VIOLAÇÃO DO ART. 489 DO CPC. DECISÃO FUNDAMENTADA. PLEITO DE NOVA PERÍCIA. ALEGAÇÃO DE CERCEAMENTO DE DEFESA. SUFICIÊNCIA DA PROVA. SÚMULA 7 DO STJ. INCIDÊNCIA. CONTRATO DE COMPRA E VENDA DE IMÓVEL. MODIFICAÇÕES NA PLANTA. VÍCIO APARENTE. DECADÊNCIA. TERMO INICIAL. MODIFICAÇÃO. SÚMULAS 5 E 7 DO STJ. INCIDÊNCIA. CLÁUSULA PENAL. REDUÇÃO EQUITATIVA. PREQUESTIONAMENTO AUSENTE. SÚMULA 211 DO STJ. INCIDÊNCIA. APELAÇÕES. NÃO CONHECIDAS. TESE DE SANABILIDADE. RAZÕES RECURSAIS DISSOCIADAS DOS FUNDAMENTOS DO JULGADO ATACADO. APLICAÇÃO DAS SÚMULAS 283 E 284 DO SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL. AÇÕES CONEXAS. HONORÁRIOS RECURSAIS NÃO DEVIDOS. HONORÁRIOS SUCUMBENCIAIS. ORIGEM. NÃO ARBITRADOS. AGRAVO PARCIALMENTE PROVIDO.

[...]

3. **A modificação do entendimento lançado no v. acórdão recorrido, como pleiteada pela recorrente, para concluir pela necessidade de nova perícia, a fim de atestar que as modificações introduzidas na construção da unidade habitacional e da área comum do imóvel vendido, diferenciando-o de sua planta, sem autorização do promissário-comprador, não teriam reduzido o valor do bem, tal qual consignado no laudo pericial considerado suficiente pelo Tribunal a quo, demandaria o revolvimento de suporte fático-probatório dos autos, o que é inviável em sede de recurso especial, a teor do que dispõe a Súmula 7 deste Pretório.**

4. Não há cerceamento de defesa quando o julgador, ao constatar nos autos a existência de provas suficientes para o seu convencimento, indefere pedido de produção de prova oral, tendo em vista que cabe ao juiz decidir sobre os elementos necessários à formação de seu entendimento, pois, como destinatário da prova, é livre para determinar as provas necessárias ou indeferir as inúteis ou protelatórias, motivadamente.

[...]

9. **Agravo interno a que se dá provimento parcial, para conhecer em parte do recurso especial e, nessa extensão, dar-lhe provimento."**

(AgInt no AREsp n. 2.503.989/MG, relator Ministro **RAUL ARAÚJO**, Quarta Turma, julgado em 24/2/2025, DJEN de 27/2/2025.)

"DIREITO PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE RESOLUÇÃO CONTRATUAL C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FORTUITO EXTERNO. REEXAME DE PROVAS. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. *Agravo interno interposto contra decisão que negou provimento ao agravo nos próprios autos, o qual inadmitiu o recurso especial com base na Súmula n. 7 do STJ, em razão da necessidade de reexame de provas.*

2. *Ação de resolução contratual cumulada com indenização por danos materiais e morais, em que se alega falha na prestação de serviço por instituição financeira, decorrente de fraude em boleto bancário.*

3. *O Tribunal de origem reformou a sentença de primeiro grau, julgando improcedentes os pedidos.*

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

4. *Consiste em saber se a instituição financeira pode ser responsabilizada por danos decorrentes de fraude em boleto bancário, caracterizada como fortuito externo, e se há dano moral in re ipsa.*

III. RAZÕES DE DECIDIR

5. ***A Corte de origem concluiu pela inexistência de falha na prestação de serviço, considerando que o evento danoso foi causado por terceiro, caracterizando fortuito externo, o que afasta a responsabilidade da instituição financeira.***

6. ***A revisão das conclusões do Tribunal de origem demandaria reexame de provas, o que é vedado em sede de recurso especial, conforme a Súmula n. 7 do STJ.***

7. *A alegação de dano moral in re ipsa ficou prejudicada em virtude da conclusão pela inexistência de falha na prestação de serviço.*

IV. DISPOSITIVO E TESE

8. *Agravo interno desprovido.*

Tese de julgamento:

1. *A caracterização de fortuito externo afasta a responsabilidade da instituição financeira por fraudes em boletos bancários.*

2. *A revisão de matéria fática é vedada em recurso especial, conforme a Súmula n. 7 do STJ."*

(AgInt no AREsp n. 2.603.867/SE, relator Ministro **ANTONIO CARLOS FERREIRA**, Quarta Turma, julgado em 9/12/2024, DJEN de 13/12/2024.)

"AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RECONSIDERAÇÃO DE DECISÃO DA PRESIDÊNCIA. AUSÊNCIA DE INDICAÇÃO EXPRESSA DO PERMISSIVO CONSTITUCIONAL. AFASTAMENTO DA SÚMULA N. 284 DO STF. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. GOLPE DO MOTOBOY. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. NÃO OCORRÊNCIA. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. NEXO CAUSAL NÃO CONFIGURADO. SÚMULA N. 83 DO STJ. REVISÃO. VERIFICAÇÃO DAS PROVAS DOS AUTOS. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA N. 7 DO STJ. INCIDÊNCIA. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL NÃO CONHECIDO. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO.

1. *A responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada quando o evento danoso decorre de transações que, embora contestadas, são realizadas com a apresentação física do cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista.*

2. *Para a caracterização da responsabilidade civil, o nexo de causalidade entre o evento danoso e a conduta comissiva ou omissiva do agente deve existir e estar comprovado, bem como ser afastada qualquer das causas excludentes do nexo causal, a saber, culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, caso fortuito ou força maior.*

3. Rever o entendimento do tribunal de origem acerca da culpa exclusiva da vítima demanda o reexame do suporte fático-probatório dos autos, o que é vedado em recurso especial, ante a incidência da Súmula n. 7 do STJ.

4. A incidência da Súmula n. 7 do STJ quanto à interposição pela alínea a do permissivo constitucional impede o conhecimento do recurso especial pela divergência jurisprudencial sobre a mesma questão.

5. Agravo interno desprovido."

(AgInt no AREsp n. 2.616.138/DF, relator Ministro **JOÃO OTÁVIO DE NORONHA**, Quarta Turma, julgado em 11/11/2024, DJe de 13/11/2024)

Nesse sentido: "*O recurso especial não será cabível quando a análise da pretensão recursal exigir o reexame do quadro fático-probatório, sendo vedada a modificação das premissas fáticas firmadas nas instâncias ordinárias na via eleita (Súmula n. 7/STJ)*" (AgRg no REsp 1.773.075/SP, Relator Ministro Felix Fischer, Quinta Turma, DJe de 7/3/2019).

Assim, nos termos da jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, a incidência da Súmula 7/STJ impede o conhecimento do recurso lastreado, também, pela alínea "c" do permissivo constitucional, dado que falta identidade entre os paradigmas apresentados e os fundamentos do acórdão recorrido, tendo em vista a situação fática de cada caso.

Ante o exposto, conheço do agravo para negar provimento ao recurso especial.

Se houver nos autos a prévia fixação de honorários advocatícios pelas instâncias de origem, determino a sua majoração, em desfavor das partes recorrentes, no importe de 10% (dez por cento) sobre o valor já arbitrado, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, observados, se aplicáveis, os limites percentuais previstos nos §§ 2º e 3º do referido dispositivo legal, bem como eventual concessão da gratuidade da justiça.

É como voto.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO QUARTA TURMA

REsp 2.239.084 / SP
PROCESSO ELETRÔNICO

Número Registro: 2025/0395690-3

Número de Origem:
11577478420238260100

Sessão Virtual de 25/11/2025 a 01/12/2025

Relator

Exmo. Sr. Ministro RAUL ARAÚJO

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA

Secretário

Dra. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : SERGIO FREDERICO RUAS MENDES

ADVOGADOS : ADRIANO CAMPOS DE ASSIS E MENDES - SP196596

BIANCA MARTIN PINHEIRO - SP307882

NATALIA QUEIROZ MULATI - SP319799

RECORRIDO : ITAU UNIBANCO S.A

ADVOGADO : EDUARDO CHALFIN - SP241287

ASSUNTO : DIREITO DO CONSUMIDOR - CONTRATOS DE CONSUMO - BANCÁRIOS

TERMO

A QUARTA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 25/11/2025 a 01/12/2025, por unanimidade, decidiu conhecer do recurso mas lhe negou provimento, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

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

Brasília, 01 de dezembro de 2025