



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2216412 - SP (2025/0198342-9)

RELATOR : MINISTRO JOÃO OTÁVIO DE NORONHA

RECORRENTE : -----

ADVOGADO : MARCOS VINICIUS FAZENDADOS SANTOS - SP452289

RECORRIDO : -----

ADVOGADO : FERNANDO ROSENTHAL - SP146730

### DECISÃO

Trata-se de recurso especial interposto por -----, com fundamento no art. 105, III, *a* e *c*, da Constituição Federal, contra acórdão do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo em apelação nos autos de ação de reparação de danos (Apelação Cível n.

1018315-

61.2022.8.26.0625)

O julgado foi assim ementado (fl. 418):

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. GOLPE DO FALSO LEILÃO. AÇÃO PARCIALMENTE PROCEDENTE. RECURSO DO BANCO RÉU PROVIDO.

I. CASO EM EXAME: trata-se de recurso de apelação interposto pela instituição financeira contra a sentença que a condenou a reparar dano material à autora, vítima de golpe ao tentar adquirir veículo por leilão online. A autora transferiu R\$ 14.975,00 para conta de titularidade de terceiro, descobrindo posteriormente que fora vítima de fraude.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: verificar se há responsabilidade objetiva da instituição financeira ré, pela abertura da conta utilizada para a prática da fraude reportada. III. RAZÕES DE DECIDIR: não houve falha na prestação de serviços pelo banco réu. A autora não agiu com a diligência esperada para evitar a fraude, não confirmando a idoneidade da empresa e site em que realizado suposto leilão de veículos pela internet. Inocorrência de fortuito interno, uma vez que o banco requerido não teve qualquer participação ou ingerência na fraude relatada, não podendo ser responsabilizado, nos termos do que preceitua o art. 14, § 3º, inciso II, do CDC. IV. DISPOSITIVO: recurso provido. Inversão dos ônus sucumbenciais, respeitada a gratuidade

Os embargos declaratórios opostos foram rejeitados (fls. 468-472).

No recurso especial, alega dissídio jurisprudencial e violação dos arts. 4º, I, 6º, VI e VIII, 14 do CDC e 927 do Código Civil. Argumenta que a atividade

desenvolvida pelo banco envolve riscos inerentes, o que lhe confere responsabilidade objetiva em casos de fraude. Além disso, destaca que a falta de cautela da instituição financeira na abertura da conta utilizada para a prática da fraude por terceiros caracteriza falha inequívoca na prestação de serviços.

Requer o provimento do recurso para que se reforme o acórdão recorrido, reconhecendo a responsabilidade objetiva do banco e determinando a reparação dos danos causados.

Contrações pelo não conhecimento ou pelo desprovimento do recurso (fls. 476-488).

Admitido o recurso especial (fls. 489-490), os autos ascenderam ao Superior Tribunal de Justiça.

É o relatório. Decido.

## **I - Contextualização**

Trata-se, na origem, de ação de reparação de danos em que se busca responsabilizar o banco pela abertura de conta utilizada para a prática de fraude por terceiros. O valor atribuído à causa é de R\$ 19.975,00.

A sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos para condenar o banco ao pagamento de indenização por danos materiais (fls. 366-371).

Interposta apelação, o Tribunal *a quo* deu parcial provimento ao recurso para afastar a responsabilidade do banco e julgar improcedentes os pedidos (fls. 418-424).

Diante disso, foi interposto recurso especial pela autora, alegando a responsabilidade objetiva da instituição financeira.

## **II - Violation dos arts. 4º, I, 6º, VI e VIII, 14 do CDC e 927 do Código Civil**

A controvérsia tem origem em ação de reparação de danos em que a

autora, ora recorrente, alega ter sido vítima de fraude na aquisição de veículo em golpe conhecido como “falso leilão”. Após efetuar o depósito do valor correspondente na conta dos criminosos, que havia sido criada no banco recorrido, descobriu ter sido enganada. Em suas razões, sustenta que a excessiva facilidade na abertura da conta bancária possibilitou a execução do golpe.

O propósito recursal é definir se houve falha na prestação de serviço pelo banco, instituição financeira da qual a vítima não é correntista, por negligência na abertura da conta utilizada por terceiros para receber valores oriundos de uma fraude online.

A responsabilidade das instituições financeiras pelos serviços prestados é objetiva, fundamentada no risco da atividade, exceto quando demonstrada a culpa do consumidor ou de terceiros, conforme determina o art. 14, § 3º, II, do CDC.

Assim, como regra, as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados por fortuito interno relacionado a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, conforme a Súmula n. 479 do STJ.

Nos termos do art. 14, § 1º, do CDC, o serviço é considerado defeituoso quando não oferece a segurança que o consumidor pode esperar, equiparando -se aos consumidores todas as vítimas do evento (art. 17 do CDC).

Entretanto, mesmo sob responsabilidade objetiva, a obrigação de indenizar requer a comprovação do dano e do nexo causal, e o fornecedor de serviços não será responsabilizado quando demonstrado que o serviço foi prestado sem defeito ou que a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º, do CDC).

Nesse sentido: AgInt no AREsp n. 2.288.749/PE, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 19/8/2024, DJe de 23/8/2024; AgInt no

AREsp n. 1.598.606/RJ, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 23/11/2020, DJe de 17/12/2020.

Conforme a jurisprudência do STJ, a falha no dever de segurança na abertura, manutenção e encerramento de contas de depósito digitais ocorre quando a instituição financeira não realiza as diligências esperadas ou age em desacordo com as regulamentações dos órgãos competentes, caracterizando um defeito na prestação do serviço bancário.

Com base nessa premissa, esta Corte já decidiu que, no caso do “golpe do falso leilão”, quando a causa de pedir está fundamentada na falta de cautela da instituição financeira ao abrir a conta utilizada para a fraude, para determinar a falha na prestação de serviços que resulte no dever de indenizar é crucial verificar se houve negligência no dever de verificar e validar a identidade e qualificação dos titulares da conta, além da autenticidade das informações fornecidas.

A propósito:

**RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS. BANCO DIGITAL. CONTA DIGITAL. REGULAÇÃO. BANCO CENTRAL. GOLPE. INTERNET. MEIO ELETRÔNICO. FALHANA 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 avítima 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 obstrem 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 n. 2.124.423/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 20/8/2024, DJe de 27/8/2024, destaquei.)

No caso em análise, o Tribunal de origem, instância soberana na análise dos elementos constantes dos autos, concluiu que a fraude sofrida pela autora não decorreu de falha no serviço da instituição bancária, mas sim de culpa exclusiva de terceiro, para quem a autora efetuou o depósito, e da própria autora, que além de não ter verificado a idoneidade da empresa anunciante, insistiu em concluir o negócio mesmo diante das suspeitas previamente levantadas, circunstâncias reconhecidas como aptas a afastarem o nexo de causalidade e excluir a responsabilidade da instituição financeira. Destacou ainda ter sido evidenciado que o banco a adotou as precauções mínimas necessárias ao abrir a conta e atuou meramente como depositário, sem qualquer indício, mesmo culposo, de envolvimento na fraude praticada, enfatizando que os praticados (abertura da conta e depósito de valores), por si só, não caracterizavam irregularidade de forma antecipada.

Confira-se, a propósito, trecho do acórdão da apelação (fls. 419-424, destaquei):

Cumpre ressaltar, desde logo, que, de acordo com o quanto disposto no art. 17, do CDC, enquadram-se, no conceito de consumidor, todas as vítimas do evento decorrente das relações de consumo, não havendo dúvidas, portanto, de que o caso em

comento deve ser analisado dentro do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90.

Ainda, conforme dispõe a Súmula nº 297, do C. STJ, “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.*”.[...]

Extrai-se, dos autos, ser incontrovertido que a requerente, após adquirir, em tese, um veículo, pela internet, por meio de leilão online realizado pela empresa “Sodré Santoro Leilões”, transferiu, em 20/10/2022 e após entabular conversa com suposto representante daquela pelo WhatsApp (fls. 37/61), a quantia de R\$ 14.975,00 à conta bancária mantida no banco recorrido e de titularidade de ---- (fl. 71), vindo a descobrir, posteriormente, ao fazer contato telefônico com a real empresa, ter sido vítima de um golpe (fls. 84/85).

**Cabe definir, pois, se, diante das particularidades do caso concreto, concorre responsabilidade da instituição financeira ré pela fraude reportada.**

Importa esclarecer, de início, que a inversão do ônus probatório, prevista no art. 6º, VIII, do CDC, somente se aplica às provas que razoavelmente se esperavam ao alcance do fornecedor, em razão da superioridade técnica e jurídica que ostenta e na medida da hipossuficiência do consumidor, de modo que, no caso, não pode servir à condenação de fornecedor por ilícito para o qual não concorreu de forma eficaz, como será demonstrado a seguir.

**Na espécie, percebe-se, ao contrário do entendimento esposado pelo Juízo a quo, que a autora, de fato, incorreu em culpa exclusiva fomentada por ato de terceiro, não tendo agido com a diligência dela razoavelmente esperada, para evitar a concretização da fraude em exame.**

Deveras, conforme revelam os elementos de prova juntados, os fatos em comento ocorreram em 20/10/2022, ou seja, em época em que os alertas quanto a tais práticas já eram amplamente difundidos em meio social.

**E, nesse passo, não se vislumbra qualquer falha na atividade desempenhada pelo banco requerido, na hipótese em comento.**

**Com efeito, ainda que seja a instituição financeira ré responsável pela conta para a qual transferidos os valores pela autora, sem qualquer coação física irresistível ou moral, é de se frisar, não restou demonstrada a irregularidade na abertura daquela.**

Outrossim, como asseverou o ora apelante, “(...) *as informações cadastrais prestadas pela Sra. ---- para abertura da respectiva conta foram enviadas para um backoffice, e devidamente conferidas por meio de análises internas de segurança e crédito, incluindo a utilização de bancos de dados públicos e privados, antes de, finalmente, ser autorizada a abertura da conta corrente pelo ----. Ou seja, tratava-se de conta regular, que não apresentava nenhum indicio de fraude.*” (fl. 158).

Ainda, em que pese a existência de uma tarja azul no extrato colacionado pelo banco réu à fl. 157, é possível dele extrair que não havia evidências claras de uso da supracitada conta para a prática de ilícitos, já que, embora tenha sido aberta em 18/10/2022, ou seja, apenas dois dias antes da fraude aqui noticiada, inexistia saldo em 19/10/2022 e a movimentação bancária expressiva condiz, tão somente, com uma única transferência, no importe de R\$ 14.975,00, justamente a providenciada pela parte autora.

As transações subsequentes, de seu turno, compreendem, tão somente, operações de pix, realizadas pela própria titular da conta, a fim de redirecionar aquele montante, exaurindo, por conseguinte, a prática delitiva.

**E não cabia ao banco réu promover qualquer censura quanto às transações efetuadas por sua cliente, de maneira prévia.** Não lhe cabe, evidentemente, monitorar transações de clientes com terceiros, de forma que apenas com a efetiva comunicação acerca do uso espúrio de conta é que se poderia exigir a adoção de alguma

ação preventiva por parte daquela. Tal ação, pelo que também consta, foi adotada pelo banco réu, eis que procedeu ao bloqueio daquela (fl. 159).

No mais, ainda que o banco réu não tenha trazido aos autos os documentos que foram utilizados para a abertura da conta em comento, **nada há a indicar minimamente que a instituição financeira tenha concorrido para que a autora fosse ludibriada nos termos narrados na inicial.**

O mero fato de não ter ocorrido a citação da titular da conta bancária em tela, no endereço fornecido para a sua abertura (fl. 323), **não é capaz de atestar a inveracidade da informação ou demonstrar a falha nos serviços prestados pelo banco réu**, até porque tampouco foi ela localizada no logradouro apontado pelas pesquisas realizadas por determinação do Juízo *a quo* (fls. 329, 350/351 e 352).

Por sua vez, **os documentos juntados pela autora às fls. 87/91, em verdade, corroboram a alegação do banco réu de que tomou todas as precauções devidas para a abertura de conta**, eis que as informações a ele passadas, pela titular da conta ----, não destoam das constantes naqueles documentos, emitidos por órgão oficiais, a exemplo do CPF nº ---- e CNPJ nº ---- declarados (fls. 157 e 158).

Nesse diapasão, **não pode a autora responsabilizar a instituição financeira ré pela fraude de que foi vítima, já que competia a ela verificar, desde o início, a idoneidade da empresa anunciada, bem como do site no qual se deu a suposta compra, mormente em se tratando da aquisição de bem de expressivo valor econômico.**

Aliás, a própria autora, ao ser acionada por suposto representante daquela, pelo WhatsApp, desconfiou da regularidade da transação, como se pode extrair de suas próprias mensagens, ao questionar o nome do titular da conta para a qual transferiria os valores (fl. 48), demonstrando, inclusive, medo em concluir-la (fl. 51).

Contudo, mesmo diante de todos os sinais de que se tratava de um golpe, insistiu a ora apelada na conclusão do negócio. Está claro, na hipótese vertente, que a autora, embora ludibriada, voluntariamente realizou a operação financeira contestada, a beneficiar pessoa que não pretendia, restando caracterizada sua culpa exclusiva.

Tampouco se comprovou eventual desídia por parte do banco requerido que tenha contribuído para a consumação da fraude ora narrada, uma vez que optou a parte autora por realizar transferência eletrônica aos falsários em 20/10/2022 (fl. 71), acionando aquele, pelo que se pode extrair dos e-mails de fls. 76/79, apenas em 22/10/2022, o que denota que a transação já estava consolidada, tendo o fraudador, por óbvio, retirado a quantia recebida da conta utilizada para fins espúrios, o que restou confirmado pelo banco réu (fl. 156).

Nesse diapasão, **a despeito da aplicação do Código de Defesa do Consumidor, não há como se concluir pela responsabilidade da instituição financeira ré pelo lamentável episódio, incidindo, na hipótese, a regra de seu art. 14, § 3º, inciso II, a qual isenta o fornecedor de serviços quando provada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. [...]**

Nessa conformidade, **rompido o nexo de causalidade pela culpa exclusiva da vítima e ato de terceiro, o recurso interpuesto pelo banco réu comporta acolhimento, devendo a ação intentada pela autora ser julga improcedente.**

O entendimento adotado, que afasta a falha na prestação de serviços com

base no rompimento do nexo de causalidade devido à culpa exclusiva da vítima e ao ato de terceiro, está em conformidade com a jurisprudência desta Corte, atraindo, nesse aspecto, a aplicação da Súmula n. 83 do STJ.

Por outro lado, sendo manifesto o caráter factual das premissas que orientaram o acórdão recorrido, não há como alterar o entendimento da Corte de origem senão promovendo profunda incursão no conjunto fático-probatório dos autos, providência inviável em sede de recurso especial, por extrapolar o campo da mera reavaliação, conforme a Súmula n. 7 do STJ.

Nesse sentido: AgInt no AREsp n. 2.150.091/RS, relator Ministro João Otávio de Noronha, Quarta Turma, julgado em 22/5/2023, DJe de 25/5/2023; AgInt no AREsp n. 1.626.902/MG, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 31/8/2020, DJe de 23/9/2020 .

Quanto ao apontado dissídio, para a interposição de recurso especial fundado na alínea c do permissivo constitucional, é necessário o atendimento dos requisitos essenciais para a comprovação do dissídio pretoriano, conforme prescrições dos arts. 1.029, § 1º, do CPC e 255, § 1º, do RISTJ.

Isso porque não basta a simples transcrição da ementa dos paradigmas, pois, além de juntar aos autos cópia do inteiro teor dos arrestos tidos por divergentes ou de mencionar o repositório oficial de jurisprudência em que foram publicados, deve a parte recorrente proceder ao devido confronto analítico, demonstrando a similitude fática entre os julgados, o que não foi atendido no caso.

No recurso especial, a parte recorrente, a título de divergência, transcreveu a ementa de vários acórdãos. Entretanto, deixou de juntar aos autos cópia do inteiro teor dos julgados.

Conforme orientação jurisprudencial da Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça, a menção ao diário da justiça em que publicado o arresto divergente ou a mera referência ao site de Tribunal ou de terceiros não atendem às

exigências formais para comprovação do dissídio jurisprudencial, sendo necessária a indicação de link específico, válido e completo que leve diretamente ao inteiro teor do julgado, constituindo vício substancial insanável a inobservância desses requisitos (AgInt nos EDcl nos EREsp n. 1.803.803/RJ, relator Ministro João Otávio de Noronha, Corte Especial, julgado em 26/9/2023, DJe de 6/10/2023).

Acrescente-se ainda que também fica prejudicada a apreciação do dissídio jurisprudencial ante a não realização do devido cotejo analítico mediante a abordagem pormenorizada da similitude fática e jurídica entre cada um dos julgados.

Além disso, 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.

Nesse sentido: AgInt no AREsp n. 1.898.375/RS, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 27/6/2022, DJe de 30/6/2022; AgInt no AREsp n. 1.866.385/DF, relator Ministro Francisco Falcão, Segunda Turma, julgado em 16/5/2022, DJe de 18/5/2022; AgInt no AREsp n. 1.611.756/GO, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 29/8/2022, DJe de 1º/9/2022; AgInt no AREsp n. 1.724.656/DF, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 22/8/2022, DJe de 24/8/2022; AgInt no REsp n. 1.503.880/PE, relator Ministro Sérgio Kukina, Primeira Turma, julgado em 27/2/2018, DJe de 8/3/2018.

### **III - Conclusão**

**Ante o exposto, não conheço do recurso especial.**

Nos termos do § 11 do art. 85 do CPC, majoro, em 10% sobre o valor já arbitrado nas instâncias de origem, os honorários advocatícios em desfavor da parte ora recorrente, observados, se aplicáveis, os limites percentuais previstos no § 2º do referido artigo e ressalvada eventual concessão de gratuidade de justiça.

Publique-se. Intimem-se.

Brasília, 09 de junho de 2025.

Ministro João Otávio de Noronha  
Relator