



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 749.081 - PR (2015/0181056-2)

RELATOR : **MINISTRO RAUL ARAÚJO**
AGRAVANTE : EURIDIS VITALLI FERRACINI
ADVOGADO : JOÃO LUIZ AMUD JUNIOR - PR047790
AGRAVADO : CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
ADVOGADO : ALICE SCHWAMBACH - RS030224

EMENTA

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. SAQUES REALIZADOS POR TERCEIRO MEDIANTE UTILIZAÇÃO DE SENHA PESSOAL. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO NÃO EVIDENCIADA. REVISÃO. MATÉRIA FÁTICO-PROBATÓRIA. SÚMULA 7/STJ. AGRAVO NÃO PROVIDO.

1. A Corte de origem, mediante o exame dos elementos informativos dos autos, entendeu que não ficou configurada a responsabilidade civil da instituição financeira pelos saques realizados por terceiro na conta da agravante utilizando a senha pessoal da cliente, uma vez que o furto do cartão não ocorreu em suas dependências e não ficou comprovada a alegada troca do seu cartão por funcionária da agravada.
2. Infirmar as conclusões do julgado, para reconhecer a deficiência no dever de segurança, a fim de caracterizar a falha na prestação do serviço, demandaria o revolvimento do suporte fático-probatório dos autos, o que encontra vedação na Súmula 7 do Superior Tribunal de Justiça.
3. Agravo interno a que se nega provimento.

ACÓRDÃO

Vistos e relatados estes autos, em que são partes as acima indicadas, decide a Quarta Turma, por unanimidade, negar provimento ao agravo interno, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator. Os Srs. Ministros Maria Isabel Gallotti (Presidente), Marco Buzzi e Luis Felipe Salomão votaram com o Sr. Ministro Relator. Impedido o Sr. Ministro Antonio Carlos Ferreira.

Brasília, 27 de setembro de 2016(Data do Julgamento)

MINISTRO RAUL ARAÚJO
Relator



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 749.081 - PR (2015/0181056-2)

RELATOR : **MINISTRO RAUL ARAÚJO**
AGRAVANTE : EURIDIS VITALLI FERRACINI
ADVOGADO : JOÃO LUIZ AMUD JUNIOR - PR047790
AGRAVADO : CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
ADVOGADO : ALICE SCHWAMBACH - RS030224

RELATÓRIO

O EXMO. SR. MINISTRO RAUL ARAÚJO (Relator): Trata-se de agravo interno interposto contra decisão monocrática desta Relatoria que conheceu do agravo para negar provimento ao recurso especial sob os seguintes fundamentos: a) incidência da Súmula 7/STJ no que diz respeito à configuração da falha na prestação de serviço por parte da agravada; b) não conhecimento do dissídio jurisprudencial em razão do óbice da Súmula 7/STJ e da simples transcrição de ementas.

A agravante, em suas razões recursais, sustenta, em síntese, que: a) *"ao contrário do que afirmou o nobre relator, não se trata de reexame de prova, mas sim de reavaliação da prova, o que é perfeitamente admitido e necessário. Revalorando-se a prova, chega-se à conclusão de que, de fato, houve violação ao artigo 14, da Lei 8.078/90"* (e-STJ, fl. 246); b) *"a agravante propôs ação de reparação de danos materiais e morais em face da agravada, tendo em vista que, por falha no sistema de segurança da agência bancária (ausência de vigilantes e de funcionários nas salas de autoatendimento, principalmente em dias de pico), um meliante teve acesso fácil ao recinto e ali permaneceu durante todo o tempo em que a agravante foi atendida. O atendimento estava sendo prestado por apenas uma funcionária, que também atendia outras pessoas ao mesmo tempo, fato admitido pela própria agravada, o que possibilitou que o bandido, que foi identificado nas câmeras de segurança usando uma camisa azul, por meio de distração, artifício bastante utilizado hoje em dia, facilmente se apoderasse do cartão da agravante e efetuasse retiradas de numerários de sua conta poupança, totalizando o desfalque em R\$ 5.500,00 (cinco mil e quinhentos reais)"* (e-STJ, fl. 248); c) *"como dissociar a questão da falha na prestação de serviço da instituição financeira, gerando o seu dever de reparação, conforme estabelecido no Art. 14, da Lei 8.078/90, da principal prova apresentada nos autos, quais sejam, as imagens das câmeras de segurança? Não se trata de reexaminar as imagens, mas sim revalorá-las. São as imagens que demonstram nitidamente a falha na segurança do Banco. Esta é a questão principal abordada na ação, sendo que as imagens estão completamente atreladas"* (e-STJ, fl. 248); e d)



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

"cabe aos nobres Ministros revalorarem a única prova apresentada nos autos que vem demonstrar a negligência do Banco em seu dever de proporcionar segurança aos seus clientes. Falhou por não disponibilizar mais funcionários para atender, principalmente nos dias de pico. Falhou por não manter um vigilante naquele ambiente, o que certamente intimidaria a ação do criminoso, que permaneceu no local por um longo tempo" (e-STJ, fl. 249).

A parte agravada não apresentou impugnação.

É o relatório.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 749.081 - PR (2015/0181056-2)

RELATOR : **MINISTRO RAUL ARAÚJO**
AGRAVANTE : **EURIDIS VITALLI FERRACINI**
ADVOGADO : **JOÃO LUIZ AMUD JUNIOR - PR047790**
AGRAVADO : **CAIXA ECONÔMICA FEDERAL**
ADVOGADO : **ALICE SCHWAMBACH - RS030224**

VOTO

O EXMO. SR. MINISTRO RAUL ARAÚJO (Relator): A Corte de origem, conforme afirmado anteriormente, ao dirimir a controvérsia, mediante o exame dos elementos informativos da demanda, entendeu que não ficou configurada a responsabilidade civil da agravada em razão dos saques realizados por terceiro na conta-corrente da agravante, pois não comprovada a troca do seu cartão quando estava sendo atendida por funcionária da instituição bancária, e que o furto não ocorreu em suas dependências. Confira-se:

"A responsabilidade civil pressupõe a prática de ato ou omissão voluntária - de caráter imputável -, a existência de dano e a presença de nexo causal entre o ato e o resultado (prejuízo) alegado.

O direito à indenização por dano material, moral ou à imagem encontra-se no rol dos direitos e garantias fundamentais do cidadão, assegurado no art. 5º, incisos V e X, da Constituição Federal, in verbis:

(...)

No Código Civil/2002, está definida a prática de atos ilícitos e o dever de indenizar:

(...)

O Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11/9/1990) atribuiu, objetivamente, ao fornecedor de produto ou serviço, a responsabilidade 'pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.' (art. 14) Logo, se comprovado o nexo de causalidade entre a conduta de um e o dano causado a outro, cabível o dever de indenizar.

Veja-se que meros transtornos na rotina não são o bastante para dar ensejo à ocorrência de dano moral, o qual demanda, para sua configuração, a existência de fato dotado de gravidade capaz de gerar abalo profundo, no plano social, objetivo, externo, de modo a que se configurem situações de constrangimento, humilhação ou degradação e não apenas dissabor decorrente de intercorrências do cotidiano.

No caso em exame, não restou comprovada a tese da autora, de que teria havido troca do seu cartão pelo de outro correntista, quando do atendimento por uma funcionária da CEF, em um terminal de auto-atendimento.

O que se verifica das imagens juntadas aos autos, é que a autora de fato



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

foi vítima de terceiro mal intencionado, que a abordou fora da agência, tendo retornado a seguir, já de posse de seu cartão, sendo que este somente conseguiu realizar os saques porque obteve a senha da autora, possivelmente anotada junto com o cartão.

A jurisprudência é pacífica no sentido de que, após a comunicação do extravio ou furto do cartão de crédito à instituição financeira, o cliente não mais tem responsabilidade por eventuais débitos lançados. Entretanto, no caso dos autos, os lançamentos foram efetuados antes da comunicação do furto, sendo, portanto, de responsabilidade exclusiva do correntista/poupador, mormente porque feitos mediante o uso de sua senha pessoal.

A fim de evitar desnecessária tautologia, transcrevo trecho da sentença recorrida, cujos fundamentos adoto como razões de decidir:

Considero o feito suficientemente instruído, comportando julgamento no estado em que se encontra (art. 330, I, CPC).

Passo, a seguir, a analisar a efetiva ocorrência do dano.

A responsabilidade civil e o consequente dever de indenizar exigem a prova do ato lesivo, do dano, do nexo de causalidade entre um e outro e, como regra, da culpa. Ausente qualquer um desses elementos, não se há de falar em indenização.

No caso dos autos, a meu ver, tais requisitos não estão presentes. Não há controvérsia acerca dos saques ocorridos na conta poupança da autora, mas sim quanto à responsabilidade por eles.

Alega a autora que, em 07/02/2014, teve o seu cartão de movimentação trocado com o de outro correntista, enquanto era atendida por uma funcionária da CEF, num terminal de auto-atendimento. A pessoa que se apoderou do cartão (não identificada), efetuou o saque de R\$ 6.000,00 do saldo pertencente à autora, em cinco operações realizadas em 07, 10, 11 e 12/02/2014.

A CEF confirma ocorrência dos saques, mas sustenta que não houve ressarcimento porque ocorreram antes do registro da ocorrência, mediante a utilização da senha pessoal da autora.

O Boletim de Ocorrências anexado ao Evento 1, OUT7, apenas noticia a ocorrência. A única prova produzida foi a apresentação de imagens de vídeo de segurança da agência em que a autora afirma que foi vítima de furto (Evento 18).

Analizando aquelas imagens, conclui-se que não são aptas a comprovar as alegações da autora.

Nas imagens, a autora foi atendida por uma funcionária da CEF, que também prestava atendimento a outros usuários dos terminais, que se encontravam bastante movimentados. As imagens constantes no VIDEO4, no entanto, não deixam dúvidas de que a atendente não manuseou outros cartões além do da autora no momento em que esta era atendida. Foi retirado um extrato e efetuado um saque, tudo com o auxílio da atendente, que devolveu à autora o mesmo cartão utilizado nessas



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

operações. Após, a autora retira-se para um balcão situado na parede lateral da agência, manuseia sua bolsa (possivelmente guardando o cartão e o dinheiro sacado) e sai da agência. Não se vislumbra nenhuma espécie de troca.

Vê-se, pois, que instituição financeira nada podia fazer para evitar os saques feitos por terceiro, visto que o furto não foi praticado nas suas dependências e foi notificada acerca do mesmo apenas depois da ocorrência dos referidos saques.

A jurisprudência é pacífica no sentido de que 'após a comunicação do extravio ou furto do cartão de crédito à instituição financeira, o cliente não mais tem responsabilidade por eventuais débitos lançados' (TRF4, AC 5000269-17.2011.404.7114, Quarta Turma, Relator p/ Acórdão Jorge Antonio Maurique, D.E. 20/06/2012). Os lançamentos efetuados anteriormente àquela comunicação, contudo, são de responsabilidade exclusiva do correntista/poupador, especialmente quando feitos mediante o uso de sua senha pessoal, como no caso concreto.

É obrigação do cliente manter consigo, e em seu segredo, os cartões de movimentação e as respectivas senhas para acesso à conta, arcando com a responsabilidade em caso de falta de vigilância.

Muito embora a autora negue, de forma veemente, que sua senha estava anotada junto ao cartão, não há nenhum indício de que tenha sido vítima de um crime organizado por quadrilha, em que há a utilização de instrumentos modernos para captação de senhas, clonagem de cartões etc. Apenas nesses casos é que se pode cogitar da responsabilidade da instituição financeira pelo dano em razão do risco da atividade.

*De acordo com a própria narrativa da inicial, e considerando que os saques ocorreram logo após o furto, fica claro que houve a utilização de senha. **Ao que parece faltou vigilância por parte da autora, que ao ser vítima de furto, demorou para constatar a ocorrência e, de uma forma ou outra, contribuiu para que outra pessoa tomasse conhecimento de seus dados sigilosos (senhas numérica/silábica).** É a única explicação plausível para a possibilidade de terceiro ter tido acesso ao saldo da conta. O saque por meio de terminal de auto-atendimento da CEF exige a senha em forma 03 de sílabas (AA BB CC, por exemplo). Não é possível efetuar transação nessa modalidade de atendimento sem esse elemento de segurança. O mesmo ocorre em relação aos saques em casas lotéricas, em que se exige senha numérica seguida de data de nascimento.*

Com isso, resta afastada a responsabilidade da CEF pela ocorrência dos saques, não havendo que se falar em restituição dos valores sacados por terceiro e/ou indenização de qualquer natureza.

(...)



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

A responsabilidade objetiva tem lugar quando se imputa ao réu ação que tenha gerado dano. No caso concreto, a CEF não agiu de forma a causar o dano, mas apenas possibilitou que a conta fosse movimentada com os instrumentos regulares para tanto. Se essa movimentação foi realizada por terceiro, a CEF não tinha como saber, porquanto o titular é o responsável pela senha pessoal que possibilita essa movimentação.

Repito: não há nos autos prova de que o cartão foi furtado dentro de uma agência da CEF e/ou informação de que houve quebra de senha e sistema de segurança pelo operador dos saques.

O caso concreto, assim, não enseja direito a reparação de danos materiais ou morais." (e-STJ, fls. 161/165, grifou-se)

A agravante, nas razões do apelo nobre, por sua vez, aduziu que: a) *"as imagens são claras. Havia apenas uma funcionária atendendo a recorrente e outras pessoas. O golpista que se apoderou do cartão da recorrente usava uma camisa azul e estava parado logo atrás dela, só observando. Ficou ali durante todo o tempo do atendimento que lhe foi prestado. Outras pessoas surgiam e puxavam conversa com a atendente, distraíndo-a. Em algum momento, não captado pelas câmeras, o meliante se apoderou do cartão da recorrente e depois a desfalcou"* (e-STJ, fl. 198); b) *"a questão em comento não é onde o criminoso se apoderou do cartão da recorrente, se dentro ou fora da agência. A questão é que ele iniciou a sua empreitada criminosa dentro da agência, devido à falha na segurança, e obteve êxito. Esse é o motivo suficiente que leva à responsabilidade objetiva da instituição financeira como prestadora de serviço. Seu serviço foi deficiente no aspecto segurança, o que gera à recorrente o direito à indenização, nos termos do Art. 14, da Lei 8.078/90"* (e-STJ, fl. 198); c) *"sem qualquer sombra de dúvidas, nobres julgadores, ocorreu um fortuito interno no caso em tela, não estando a recorrida isenta de culpa. Trata-se de 'culpa in vigilando'. Por não se cercar de todo aparato de segurança, a agência bancária facilitou a entrada do criminoso, que em nenhum momento sentiu-se intimidado, permanecendo no local muito próximo à recorrente, observando toda a sua movimentação, aguardando o momento certo de agir"* (e-STJ, fl. 198); e d) *"não ficou demonstrado como ele conseguiu o cartão. O que está evidente é que ele teve acesso fácil ao interior da agência bancária e que sua ação criminosa iniciou-se lá dentro, por falha na segurança. Isso já é suficiente para responsabilizar objetivamente a instituição financeira, nos termos do Art. 14, da Lei 8.078/90. Assim, tanto a sentença de primeiro grau quanto o acórdão recorrido violaram esse dispositivo de lei de extrema importância, que ampara o consumidor, levando-se em conta sua hipossuficiência"*



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

(e-STJ, fl. 199).

Infirmar as conclusões do julgado, como ora postulado, para reconhecer que a atividade criminosa iniciou-se dentro da agência bancária, tendo havido deficiência no dever de segurança, a fim de caracterizar a falha na prestação do serviço, demandaria o revolvimento do suporte fático-probatório dos autos, o que encontra vedação na Súmula 7 do Superior Tribunal de Justiça.

Ademais, cabe salientar que, nos termos da orientação jurisprudencial desta Corte Superior, *"o entendimento expresso no enunciado n. 7 da Súmula do STJ apenas pode ser afastado nas hipóteses em que o recurso especial veicula questões eminentemente jurídicas, sem impugnar o quadro fático delineado pelas instâncias ordinárias no acórdão recorrido. (...) Somente se poderá dizer que a pretensão recursal se limita à reavaliação da prova quando o inconformismo veicular alegações de contrariedade ou negativa de vigência às normas legais federais atinentes ao direito probatório"* (AgRg no AREsp 698.539/RS, Rel. Ministro **MARCO AURÉLIO BELLIZZE**, TERCEIRA TURMA, julgado em 6/8/2015, DJe de 20/8/2015).

Diante do exposto, nega-se provimento ao agravo interno.

É como voto.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

CERTIDÃO DE JULGAMENTO QUARTA TURMA

Número Registro: 2015/0181056-2 **PROCESSO ELETRÔNICO** **AgInt no AREsp 749.081 / PR**

Números Origem: 50081265420144047003 PR-50081265420144047003

PAUTA: 27/09/2016

JULGADO: 27/09/2016

Relator

Exmo. Sr. Ministro **RAUL ARAÚJO**

Ministro Impedido

Exmo. Sr. Ministro : **ANTONIO CARLOS FERREIRA**

Presidente da Sessão

Exma. Sra. Ministra **MARIA ISABEL GALLOTTI**

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. **HUMBERTO JACQUES DE MEDEIROS**

Secretária

Dra. **TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI**

AUTUAÇÃO

AGRAVANTE : EURIDIS VITALLI FERRACINI
ADVOGADO : JOÃO LUIZ AMUD JUNIOR - PR047790
AGRAVADO : CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
ADVOGADO : ALICE SCHWAMBACH - RS030224

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Responsabilidade do Fornecedor - Indenização por Dano Material

AGRAVO INTERNO

AGRAVANTE : EURIDIS VITALLI FERRACINI
ADVOGADO : JOÃO LUIZ AMUD JUNIOR - PR047790
AGRAVADO : CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
ADVOGADO : ALICE SCHWAMBACH - RS030224

CERTIDÃO

Certifico que a egrégia QUARTA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

A Quarta Turma, por unanimidade, negou provimento ao agravo interno, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Maria Isabel Gallotti (Presidente), Marco Buzzi e Luis Felipe Salomão votaram com o Sr. Ministro Relator.

Impedido o Sr. Ministro Antonio Carlos Ferreira.