



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2.046.026 - RJ (2022/0216413-5)

RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI
RECORRENTE : BANCO PAN S.A.
ADVOGADO : SIGISFREDO HOEPERS - RJ002723
RECORRIDO : ALEXANDRE AUGUSTO GOMES SILVA
ADVOGADO : GABRIELA DOS SANTOS MOREIRA - RJ148657
INTERES. : ALAN DA SILVA SEIXAS
ADVOGADOS : BRUNO PINHEIRO FERREIRA E OUTRO(S) - RJ163944
ROBERTO BARROS FERREIRA - RJ077424
DIEGO ROBERTO PINHEIRO FERREIRA - RJ197835

EMENTA

CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CONSUMIDOR. DEFEITO DE FUNDAMENTAÇÃO. NÃO OCORRÊNCIA. EMISSÃO DE BOLETO FRAUDULENTO. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. AUSÊNCIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. INEXISTÊNCIA. FATO EXCLUSIVO DE TERCEIRO.

1. Ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada em 26/01/2015, da qual foi extraído o presente recurso especial interposto em 11/11/2021 e concluso ao gabinete em 10/01/2023.

2. O propósito recursal consiste em definir se a emissão, por terceiro, de boleto fraudado, configura fato exclusivo de terceiro apto a excluir a responsabilidade civil da instituição financeira.

3. Não há defeito de fundamentação, porquanto, embora os embargos de declaração tenham se limitado a incluir na condenação os danos materiais, a questão prévia atinente à responsabilidade do banco recorrente já havia sido enfrentada e fundamentada no julgamento do recurso de apelação interposto pelo recorrido.

4. A jurisprudência do STJ compreende que a atividade bancária, por suas características de disponibilidade de recursos financeiros e sua movimentação sucessiva, tem por resultado um maior grau de risco em comparação com outras atividades econômicas. Consequentemente, foi editada a Súmula 479, a qual dispõe que *“as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

5. Não é prescindível, todavia, a existência de um liame de causalidade entre as atividades desempenhadas pela instituição financeira e o dano vivenciado pelo consumidor, o qual dar-se-á por interrompido caso evidenciada a ocorrência de fato exclusivo da vítima ou de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC) ou evento de força maior ou caso fortuito externo (art. 393 do CC/02). Qualquer dessas situações tem o condão de excluir a responsabilidade do fornecedor.

6. O fato exclusivo de terceiro consiste na atividade desenvolvida por uma pessoa sem vinculação com a vítima ou com o aparente causador do dano, que interfere no processo causal e provoca com exclusividade o dano. No entanto, se o fato de terceiro ocorrer dentro da órbita de atuação do fornecedor, ele se equipara ao



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

fortuito interno, sendo absorvido pelo risco da atividade.

7. No particular, o recorrido comprou um automóvel de um indivíduo, o qual havia adquirido o veículo por meio de financiamento bancário obtido junto ao banco recorrente. Em contrapartida, o recorrido assumiu o valor do financiamento que ainda estava pendente de pagamento e realizou a quitação via boleto bancário, recebido pelo vendedor através de e-mail supostamente enviado pelo recorrente. Entretanto, o boleto não foi emitido pela instituição financeira, mas sim por terceiro estelionatário, e o e-mail usado para o envio do boleto também não é de titularidade do banco. Sendo a operação efetuada, em sua integralidade, fora da rede bancária. Portanto, não houve falha na prestação dos serviços e a fraude não guarda conexão com a atividade desempenhada pelo recorrente, caracterizando-se como fato exclusivo de terceiro.

8. Recurso especial conhecido e provido.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos, acordam os Ministros da Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça, na conformidade dos votos e das notas taquigráficas constantes dos autos, Prossequindo no julgamento, após o voto-vista do Sr. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, por unanimidade, dar provimento ao recurso especial nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora. Vencido em parte o Sr. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva. Participaram do julgamento a Sra. Ministra Nancy Andrichi e os Srs. Ministros Humberto Martins, Ricardo Villas Bôas Cueva, Marco Aurélio Bellizze e Moura Ribeiro.

Brasília (DF), 13 de junho de 2023(Data do Julgamento)

MINISTRA NANCY ANDRIGHI
Relatora



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2.046.026 - RJ (2022/0216413-5)
RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI
RECORRENTE : BANCO PAN S.A.
ADVOGADO : SIGISFREDO HOEPERS - RJ002723
RECORRIDO : ALEXANDRE AUGUSTO GOMES SILVA
ADVOGADO : GABRIELA DOS SANTOS MOREIRA - RJ148657
INTERES. : ALAN DA SILVA SEIXAS
ADVOGADOS : BRUNO PINHEIRO FERREIRA E OUTRO(S) - RJ163944
ROBERTO BARROS FERREIRA - RJ077424
DIEGO ROBERTO PINHEIRO FERREIRA - RJ197835

RELATÓRIO

A EXMA. SRA. MINISTRA NANCY ANDRIGHI (Relatora):

Cuida-se de recurso especial interposto por BANCO PAN S/A, com fundamento nas alíneas “a” e “c” do permissivo constitucional, contra acórdão do TJ/RJ.

Recurso especial interposto em: 11/11/2021.

Concluso ao gabinete em: 10/01/2023.

Ação: de indenização por danos materiais e morais ajuizada por ALEXANDRE AUGUSTO GOMES SILVA em desfavor do recorrente e de ALAN DA SILVA SEIXAS, na qual alega ter adquirido de Alan um veículo VW Golf, placa LUL5426, pago mediante boleto bancário. Todavia, ao depois, descobriu ter sido vítima de fraude, uma vez que o boleto não pertencia ao banco recorrente. Postulou, assim, seja o recorrente condenado a realizar a baixa do gravame, com a transferência do veículo para o seu nome ou, subsidiariamente, a condenação dos réus, solidariamente, ao ressarcimento dos valores dispendidos para a aquisição do automóvel, bem como ao pagamento de indenização a título de danos morais.

Sentença: julgou improcedente o pedido, com a consequente condenação do recorrido (autor) ao pagamento dos ônus sucumbenciais.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Acórdão: deu parcial provimento à apelação interposta pelo recorrido, nos termos da seguinte ementa:

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA. FINANCIAMENTO DE VEÍCULO. ALEGAÇÃO DE IMPOSSIBILIDADE DE TRANSFERÊNCIA DO BEM JUNTO AO DETRAN. GRAVAME. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO AUTOR. EMPRESAS APELADAS QUE NÃO OBSERVARAM O DEVER DE CUIDADO. FORTUITO INTERNO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. AUSÊNCIA DE CAUSA EXCLUDENTE DE ILICITUDE. PROTESTO INDEVIDO QUE RESTOU DEMONSTRADO NOS AUTOS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANOS MATERIAIS DESCABIMENTO. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO QUE DEVE SER FIXADO DE ACORDO COM OS PARÂMETROS ADOTADOS POR ESTA E. CORTE DE JUSTIÇA, E EM OBSERVÂNCIA AOS CRITÉRIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. JUROS DE MORA A CONTAR DA DATA DO EVENTO DANOSO, POR SE TRATAR DE RELAÇÃO JURÍDICA EXTRA CONTRATUAL. APLICAÇÃO DA SÚMULA Nº 54 DO C. STJ. REFORMA DA SENTENÇA QUE SE IMPÕE. PRECEDENTES JURISPRUDENCIAIS. RECURSO A QUE SE DÁ PARCIAL PROVIMENTO.

Embargos de declaração: opostos pelo recorrente e pelos recorridos, foram acolhidos aqueles de Alexandre (autor), com efeitos modificativos, para sanar omissões relativas aos pedidos de indenização por danos materiais e de transferência do veículo, passando o dispositivo do acórdão a ter a seguinte redação: “Em face do exposto, voto no sentido de CONHECER E DAR PROVIMENTO AO RECURSO, julgando-se procedentes os pedidos formulados na inicial, para condenar os réus: I) ao pagamento da quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) pelos danos morais suportados, acrescido de juros de mora a contar da data do evento danoso, e corrigidos monetariamente a partir do julgado; ii) Condenar os réus ao pagamento da quantia de R\$65.077,70 (sessenta e cinco mil e setenta e sete reais e setenta centavos) pelos danos materiais sofridos e, por fim, iii) determinar ao Banco réu que tome as providências necessárias que lhe cabem no sentido de dar baixa no gravame do veículo GOLF HIGHLINE AA 2013/2014 da marca Wolksvagem, placa LUL5426, chassi



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

WVWHD6AU9EW116118, para liberar a transferência do mesmo para o nome do autor (...)"

Recurso especial: suscita violação ao art. 14, § 3º, II, do CDC, aos arts. 485, VI e 489, II, § 1º, IV, do CPC/2015 e ao art. 310 do CC/02, além de dissídio jurisprudencial. Sustenta que a Corte de origem acolheu os embargos de declaração opostos pelo recorrido (autor) sem fundamentar a decisão, desconsiderando a prova produzida nos autos. Sustenta que a emissão de boleto fraudulento por terceiro caracteriza excludente de responsabilidade consistente em fato exclusivo de terceiro. Assevera ter cumprido as diretrizes relativas aos serviços prestados e que o boleto foi enviado ao recorrido (autor) via e-mail que não lhe pertence, não tendo sido utilizado qualquer ambiente virtual do banco.

Decisão de admissibilidade: o TJ/RJ inadmitiu o recurso especial, ensejando a interposição do recurso cabível, o qual foi reautuado para melhor exame da matéria.

É o relatório.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2.046.026 - RJ (2022/0216413-5)
RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI
RECORRENTE : BANCO PAN S.A.
ADVOGADO : SIGISFREDO HOEPERS - RJ002723
RECORRIDO : ALEXANDRE AUGUSTO GOMES SILVA
ADVOGADO : GABRIELA DOS SANTOS MOREIRA - RJ148657
INTERES. : ALAN DA SILVA SEIXAS
ADVOGADOS : BRUNO PINHEIRO FERREIRA E OUTRO(S) - RJ163944
ROBERTO BARROS FERREIRA - RJ077424
DIEGO ROBERTO PINHEIRO FERREIRA - RJ197835

EMENTA

CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CONSUMIDOR. DEFEITO DE FUNDAMENTAÇÃO. NÃO OCORRÊNCIA. EMISSÃO DE BOLETO FRAUDULENTO. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. AUSÊNCIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. INEXISTÊNCIA. FATO EXCLUSIVO DE TERCEIRO.

1. Ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada em 26/01/2015, da qual foi extraído o presente recurso especial interposto em 11/11/2021 e concluso ao gabinete em 10/01/2023.

2. O propósito recursal consiste em definir se a emissão, por terceiro, de boleto fraudado, configura fato exclusivo de terceiro apto a excluir a responsabilidade civil da instituição financeira.

3. Não há defeito de fundamentação, porquanto, embora os embargos de declaração tenham se limitado a incluir na condenação os danos materiais, a questão prévia atinente à responsabilidade do banco recorrente já havia sido enfrentada e fundamentada no julgamento do recurso de apelação interposto pelo recorrido.

4. A jurisprudência do STJ compreende que a atividade bancária, por suas características de disponibilidade de recursos financeiros e sua movimentação sucessiva, tem por resultado um maior grau de risco em comparação com outras atividades econômicas. Consequentemente, foi editada a Súmula 479, a qual dispõe que *“as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

5. Não é prescindível, todavia, a existência de um liame de causalidade entre as atividades desempenhadas pela instituição financeira e o dano vivenciado pelo consumidor, o qual dar-se-á por interrompido caso evidenciada a ocorrência de fato exclusivo da vítima ou de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC) ou evento de força maior ou caso fortuito externo (art. 393 do CC/02). Qualquer dessas situações tem o condão de excluir a responsabilidade do fornecedor.

6. O fato exclusivo de terceiro consiste na atividade desenvolvida por uma pessoa sem vinculação com a vítima ou com o aparente causador do dano, que interfere no processo causal e provoca com exclusividade o dano. No entanto, se o fato de terceiro ocorrer dentro da órbita de atuação do fornecedor, ele se equipara ao fortuito interno, sendo absorvido pelo risco da atividade.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

7. No particular, o recorrido comprou um automóvel de um indivíduo, o qual havia adquirido o veículo por meio de financiamento bancário obtido junto ao banco recorrente. Em contrapartida, o recorrido assumiu o valor do financiamento que ainda estava pendente de pagamento e realizou a quitação via boleto bancário, recebido pelo vendedor através de e-mail supostamente enviado pelo recorrente. Entretanto, o boleto não foi emitido pela instituição financeira, mas sim por terceiro estelionatário, e o e-mail usado para o envio do boleto também não é de titularidade do banco. Sendo a operação efetuada, em sua integralidade, fora da rede bancária. Portanto, não houve falha na prestação dos serviços e a fraude não guarda conexão com a atividade desempenhada pelo recorrente, caracterizando-se como fato exclusivo de terceiro.

8. Recurso especial conhecido e provido.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2.046.026 - RJ (2022/0216413-5)
RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI
RECORRENTE : BANCO PAN S.A.
ADVOGADO : SIGISFREDO HOEPERS - RJ002723
RECORRIDO : ALEXANDRE AUGUSTO GOMES SILVA
ADVOGADO : GABRIELA DOS SANTOS MOREIRA - RJ148657
INTERES. : ALAN DA SILVA SEIXAS
ADVOGADOS : BRUNO PINHEIRO FERREIRA E OUTRO(S) - RJ163944
ROBERTO BARROS FERREIRA - RJ077424
DIEGO ROBERTO PINHEIRO FERREIRA - RJ197835

VOTO

A EXMA. SRA. MINISTRA NANCY ANDRIGHI (Relatora):

O propósito recursal consiste em definir se a emissão, por terceiro, de boleto fraudado, configura fato exclusivo de terceiro apto a excluir a responsabilidade civil da instituição financeira.

1. Da falha no dever de fundamentação.

1. O recorrente alega que o Tribunal de origem acolheu os embargos de declaração opostos pelo recorrido (autor), para incluir na condenação os danos materiais, sem expor os fundamentos para tanto.

2. Apesar de o acórdão ter sido sucinto, limitando-se a indicar os documentos que comprovam os mencionados danos, tal circunstância não se caracteriza como defeito de fundamentação. Isso porque, a questão prévia, atinente à responsabilidade ou não da instituição financeira recorrente pelos danos enfrentados pelo recorrido, já havia sido enfrentada e fundamentada no julgamento da apelação interposta pelo recorrido Alexandre (e-STJ, fls. 445-454).

3. Desse modo, não há que se falar em violação do art. 489, II, § 1º, IV, do CPC/2015.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

2. Dos pressupostos da responsabilidade civil.

4. No âmbito do microsistema normativo do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade do fornecedor prescinde do elemento culpa, pois funda-se na teoria do risco da atividade (art. 14, *caput*, do CDC; REsp 1580432/SP, DJe 04/02/2019). Em consequência, para emergir a responsabilidade do fornecedor de serviços, é suficiente a comprovação (i) do dano; (ii) da falha na prestação dos serviços e (iii) do nexo de causalidade entre o prejuízo e o vício ou defeito do serviço, os quais se passa a examinar.

5. Com relação à ocorrência ou não de falha na prestação dos serviços, o art. 14, § 1º, do CDC conceitua como defeituoso o serviço *“quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: I – o modo de seu fornecimento; II – o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam; III – a época em que foi fornecido”*. Ou seja, os fornecedores têm a incumbência de evitar a circulação, no mercado de consumo, de serviços que coloquem em risco a integridade física e patrimonial dos consumidores.

6. A propósito, a jurisprudência do STJ compreende que a atividade bancária, por suas características de disponibilidade de recursos financeiros e sua movimentação sucessiva, tem por resultado um maior grau de risco em comparação com outras atividades econômicas (REsp 951.514/SP, Terceira Turma, DJ 31/10/2007). Tanto é assim que, a Segunda Seção editou a Súmula 479, a qual dispõe que *“as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

7. Não é prescindível, todavia, a existência de um liame de causalidade entre as atividades desempenhadas pela instituição financeira e o



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

dano vivenciado pelo consumidor. Inclusive, no âmbito da responsabilidade objetiva, *“em face da ausência dos parâmetros da ilicitude e da culpa, o nexo causal assume particular relevo”* (SAMPAIO DA CRUZ, Gisela. *O Problema do Nexo Causal na Responsabilidade Civil*. Rio de Janeiro: Renovar, 2005, p. 24).

8. O nexo causal entre o prejuízo e aquele a quem se atribui a autoria do dano dar-se-á por interrompido caso evidenciada a ocorrência de (i) fato exclusivo da vítima ou de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC); ou (ii) evento de força maior ou caso fortuito externo (art. 393 do CC/02). Qualquer dessas situações tem o condão de excluir a responsabilidade do fornecedor.

9. O fato exclusivo de terceiro *“é a atividade desenvolvida por uma pessoa determinada que, sem ter qualquer vinculação com a vítima ou com o causador aparente do dano, interfere no processo causal e provoca com exclusividade o evento lesivo”* (SANSEVERINO, Paulo de Tarso Vieira. *Responsabilidade Civil no Código do Consumidor e a defesa do fornecedor*. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2010, p. 302). Então, para a aplicação dessa excludente de responsabilidade o *“terceiro não pode ser alguém que mantenha qualquer tipo de relação com o fornecedor”* (TEIXEIRA, Tarcisio; FERREIRA, Leandro Taques. As excludentes de responsabilidade além do CDC – o fortuito interno e externo. *In: Revista de Direito Empresarial*. Vol. 3, n. 7, jan.-fev./2015, p. 26).

10. No entanto, se o fato de terceiro ocorrer dentro da órbita de atuação do fornecedor, ele se equipara ao fortuito interno, sendo absorvido pelo risco da atividade. Esclareça-se que *“o fortuito interno está relacionado a algo que integra o processo produtivo ou de prestação de serviço, não excluindo a responsabilidade do agente; já o fortuito externo é derivado de um fato alheio ou extrínseco à produção do bem ou à execução do serviço, por isso é uma excludente de responsabilidade”* (TEIXEIRA, Tarcisio; FERREIRA, Leandro Taques. *Op. Cit.*, p.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

31).

11. Nessa linha de ideias, esta Terceira Turma, ao julgamento do REsp 1.786.157/SP (DJe de 05/09/2019), afastou a responsabilidade da instituição financeira por danos suportados pelo consumidor na aquisição de produto via internet. Naquela hipótese, o consumidor havia adquirido um bem, por meio da internet, e realizado o pagamento via boleto bancário. Todavia, ele nunca recebeu o objeto. Considerou-se que o estelionato não se enquadrava como uma falha no dever de segurança dos serviços bancários, já que o banco somente foi responsável pela emissão do boleto.

12. Portanto, o fato de terceiro somente exclui a responsabilidade do fornecedor de serviços se não guardar relação com a atividade por ele desempenhada, situação em que se equipara ao fortuito externo.

3. Da hipótese dos autos.

13. Na espécie, de acordo com o quadro-fático delineado nas instâncias de origem, o recorrido (autor) comprou um automóvel Golf Higline AA 2013/2014, placa LUL5426, de Alan. Este, por sua vez, havia adquirido o veículo por meio de financiamento bancário obtido junto ao banco recorrente.

14. A título de contraprestação, o recorrido assumiu o valor do financiamento que ainda estava pendente de pagamento, correspondente a R\$ 58.077,70, e realizou a quitação via boleto bancário, recebido pelo vendedor através de e-mail supostamente enviado pelo recorrente.

15. Entretanto, constatou-se que o boleto não foi emitido pela instituição financeira recorrente, mas sim por terceiro estelionatário. O e-mail utilizado para envio do boleto também não é de titularidade do banco (acórdão, fl. 449; sentença, fl. 372 – e-STJ).



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

16. Nesse cenário, tem-se que o boleto não foi emitido no ambiente virtual do recorrente, não havendo qualquer indício de que o terceiro fez uso do sistema operacional da instituição financeira. Conforme registrado na sentença, a própria Caixa Econômica Federal informou que o recorrente não foi o destinatário dos valores e sim terceiros (e-STJ, fl. 372). Isto é, a instituição financeira recorrente também foi prejudicada pela fraude, uma vez que não recebeu o valor que lhe era devido relativo ao empréstimo concedido para a aquisição do veículo.

17. Sendo a operação fraudulenta efetuada, em sua integralidade, fora da rede bancária, não havia meios para o recorrente evitar a fraude.

18. Logo, não houve falha nos serviços ofertados pela instituição financeira recorrente e a fraude executada por terceiro não guarda conexidade com a atividade por ela desempenhada, caracterizando-se como fato exclusivo de terceiro. Por conseguinte, não pode a recorrente ser responsabilizada pelos danos suportados pelo recorrido (autor).

4. Dispositivo

Forte nessas razões, CONHEÇO do recurso especial e DOU-LHE PROVIMENTO, para julgar improcedentes os pedidos deduzidos na petição inicial em face do recorrente.

Ante o resultado do julgamento, inverte os ônus sucumbenciais arbitrados na origem com relação ao recorrente, devendo o recorrido Alexandre arcar com as custas processuais despendidas pelo recorrente e pagar honorários advocatícios ao seu patrono, que arbitro em 10% do valor atualizado da causa, observados os critérios estabelecidos no art. 85, § 2º, do CPC/2015.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

CERTIDÃO DE JULGAMENTO TERCEIRA TURMA

Número Registro: 2022/0216413-5 **PROCESSO ELETRÔNICO Resp 2.046.026 / RJ**

Números Origem: 00021282120158190209 202224503583 21282120158190209

PAUTA: 18/04/2023

JULGADO: 18/04/2023

Relatora

Exma. Sra. Ministra **NANCY ANDRIGHI**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. ALEXANDRE ESPINOSA BRAVO BARBOSA

Secretária

Bela. MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA

AUTUAÇÃO

RECORRENTE	: BANCO PAN S.A.
ADVOGADO	: SIGISFREDO HOEPERS - RJ002723
RECORRIDO	: ALEXANDRE AUGUSTO GOMES SILVA
ADVOGADO	: GABRIELA DOS SANTOS MOREIRA - RJ148657
INTERES.	: ALAN DA SILVA SEIXAS
ADVOGADOS	: BRUNO PINHEIRO FERREIRA E OUTRO(S) - RJ163944
	ROBERTO BARROS FERREIRA - RJ077424
	DIEGO ROBERTO PINHEIRO FERREIRA - RJ197835

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Contratos de Consumo - Bancários

CERTIDÃO

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

Após o voto da Sra. Ministra Nancy Andrichi, dando provimento ao recurso especial, pediu vista o Sr. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva. Aguardam os Srs. Ministros Marco Aurélio Bellizze e Moura Ribeiro.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2046026 - RJ (2022/0216413-5)

RELATORA : **MINISTRA NANCY ANDRIGHI**
RECORRENTE : BANCO PAN S.A.
ADVOGADO : SIGISFREDO HOEPERS - RJ002723
RECORRIDO : ALEXANDRE AUGUSTO GOMES SILVA
ADVOGADO : GABRIELA DOS SANTOS MOREIRA - RJ148657
INTERES. : ALAN DA SILVA SEIXAS
ADVOGADOS : BRUNO PINHEIRO FERREIRA E OUTRO(S) - RJ163944
ROBERTO BARROS FERREIRA - RJ077424
DIEGO ROBERTO PINHEIRO FERREIRA - RJ197835

VOTO-VISTA

Trata-se, na origem, de ação proposta por ALEXANDRE AUGUSTO GOMES SILVA contra BANCO PAN S.A. e ALAN DA SILVA SEIXAS visando à reparação de danos morais e materiais resultantes do pagamento de boleto bancário emitido mediante fraude.

Consta da inicial que o autor adquiriu do segundo réu um veículo automotor que estava alienado fiduciariamente ao primeiro réu, tendo desembolsado para tanto o valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais), a título de sinal, além do montante de R\$ 58.077,70 (cinquenta e oito mil setenta e sete reais e setenta centavos) a título de complemento do preço, mediante pagamento de boleto bancário.

De acordo com a narrativa apresentada pelo autor, o boleto bancário (e-STJ fl. 19) teria sido emitido pelo próprio BANCO PAN e teria chegado às suas mãos via *e-mail* enviado pelo segundo réu.

Em sua contestação (e-STJ fls. 58-81), o banco réu alegou que não emitiu o boleto bancário, que o referido documento apresentava dados pertencentes a terceiro e que a quantia paga pelo autor não foi por ele recebida. **Ressaltou, ainda, que o boleto foi enviado a partir de um endereço eletrônico que nunca lhe pertenceu (no-reply@bancopan.com.br).**

O segundo demandado, por sua vez, na resposta apresentada às fls. 124-129 (e-STJ), afirmou que: **a)** "(...) gerou um boleto pelo site do Banco Pan-Americano, 1º réu, porém, o Autor, que seria quem pagaria o boleto para quitação do veículo, perdeu a data de vencimento, motivo pelo qual o Contestante teve que gerar um novo boleto"; **b)** "(...) o site solicitava três dias úteis para emissão de novo boleto, e, durante este prazo, o Contestante manteve contato com o Banco pelo telefone para cobrar agilidade neste processo, fazendo tudo o que estava ao seu alcance para solucionar o problema do autor

"; **c)** "(...) passados os três dias, o Contestante continuou sem conseguir gerar o boleto, e fez um novo contato telefônico com o Banco Pan Americano, que o informou que liberaria a emissão do referido boleto"; **d)** "(...) **após esta ligação, chegou um e-mail para o Contestante, em nome do grupo Pan-Americano, vindo em anexo o boleto para a quitação**", e **e)** "(...) tão logo recebeu este e-mail, o contestante o encaminhou para o autor, para que este fizesse o pagamento do boleto de quitação, conforme havia ficado acertado entre as partes".

Após o despacho saneador (e-STJ fl. 266), **no qual foi determinada a inversão do ônus da prova, na forma do art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor**, sobreveio a sentença de improcedência do pedido, por entender o magistrado de piso que

"(...) a empresa ré não cometeu qualquer conduta ilícita ou falha na prestação do serviço a justificar o acolhimento dos pedidos do autor, uma vez que não foi a mesma quem emitiu o boleto bancário para quitação, tratando-se de fraude perpetrada por terceiros em desfavor do autor, sem qualquer interferência do banco, agindo o autor e o segundo réu com descuido ao não validar o boleto antes do pagamento, conforme serviço disponibilizado por todos os bancos, ainda em valor tão expressivo.

O e-mail utilizado para envio do boleto ao autor não pertence ao Banco Réu, não tendo o mesmo qualquer ingerência sobre a emissão do boleto, assim, não pode ser responsabilizado por ação que não deu causa e não participou, como também o segundo réu que foi tão vítima quanto o autor da operação fraudulenta" (e-STJ fl. 372 - grifou-se).

Na sequência, contudo, a Décima Primeira Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, após os devidos esclarecimentos prestados no julgamento dos subsequentes embargos de declaração, deu provimento à apelação do autor para **i)** condenar ambos os réus ao pagamento da quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de danos morais, acrescidos de juros de mora a contar da data do evento danoso e corrigidos monetariamente a partir do julgado; **ii)** condenar ambos os réus ao pagamento da quantia de R\$ 65.077,70 (sessenta e cinco mil e setenta e sete reais e setenta centavos) pelos danos materiais sofridos e **iii)** determinar ao banco réu a adoção das providências necessárias no sentido de dar baixa no gravame do veículo, de modo a viabilizar a sua transferência para o nome do autor.

Apenas a instituição financeira interpôs recurso especial, ao qual a eminente Relatora deu provimento para julgar improcedentes os pedidos deduzidos na petição inicial.

Para melhor compreensão da controvérsia, pedi vista dos autos.

No âmbito desta Corte Superior, já está consagrada a tese, firmada inclusive em recurso representativo de controvérsia (Tema nº 466/STJ), de que

"(...) as instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros – como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos –, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno" (REsp nº 1.197.929/PR, Rel. Ministro Luis Felipe

Salomão, Segunda Seção, julgado em 24/8/2011, DJe 12/9/2011 - grifou-se).

Naquela oportunidade, o Relator destacou que,

"(...)

*No caso de correntista de instituição bancária que é lesado por fraudes praticadas por terceiros – hipótese, por exemplo, de cheque falsificado, cartão de crédito clonado, **violação do sistema de dados do banco** –, a responsabilidade do fornecedor decorre, evidentemente, de uma violação a um dever contratualmente assumido, de gerir com segurança as movimentações bancárias de seus clientes.*

Ocorrendo algum desses fatos do serviço, há responsabilidade objetiva da instituição financeira, porquanto o serviço prestado foi defeituoso e a pecha acarretou dano ao consumidor direto" (grifou-se).

O entendimento firmado naquela ocasião está atualmente consolidado no enunciado 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."

Em tais casos, 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 CDC:

"§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro." (grifou-se)

Com efeito, de acordo com a abalizada doutrina de Antonio Herman Benjamin, "(...) não há responsabilidade civil por acidente de consumo quando inexistente defeito no produto ou no serviço". (Manual de direito do consumidor [livro eletrônico]. Antonio Herman V. Benjamin, Claudia Lima Marques e Leonardo Roscoe Bessa, 5. ed., São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020 - grifou-se)

Também esclarece o ilustre doutrinador que

"(...) a culpa exclusiva da vítima (não a concorrente), assim como a de terceiro, elide a responsabilidade.

Se o comportamento do consumidor é o único causador do acidente de consumo, não há como falar em nexo de causalidade entre a atividade do fabricante, do produtor, do construtor ou do importador e o fato danoso. Entretanto, se houver concorrência entre o comportamento da vítima e um defeito existente no produto, a excludente não mais se aplica.

A responsabilidade também é eliminada pela ação exclusiva de terceiro. A excludente do fato de terceiro ataca o próprio nexo de causalidade, já que deixa de haver qualquer relação entre o prejuízo do consumidor e a atividade do sujeito responsável primariamente." (ob. cit. - grifou-se)

Vale também lembrar, conforme destacado na apreciação do Tema nº 466/STJ, que

"(...) a culpa exclusiva de terceiros apta a elidir a responsabilidade objetiva do fornecedor é espécie do gênero fortuito externo, assim entendido aquele fato que não guarda relação de causalidade com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço" (grifou-se).

Em se tratando de **boletos bancários**, diversos são os aspectos que devem

ser levados em consideração para afastar ou não a responsabilidade das instituições financeiras em caso de fraude perpetrada por terceiros, por se tratar de uma **prestação de serviço complexa**, que não se exaure com a simples emissão do boleto, mas com a efetiva alocação do valor pago na conta do beneficiário indicado no título, depois de ultrapassadas diversas outras fases antecedentes (apresentação, conferência, liquidação, compensação etc.).

Eventual defeito na prestação do serviço pode ser verificado em qualquer uma dessas fases, inclusive na forma como o boleto chega às mãos de quem deve pagá-lo.

Ao longo desse percurso, também pode ser constatada a atuação de mais de uma instituição financeira, tendo em vista que, até o vencimento, o pagamento dos boletos bancários pode ser efetuado em qualquer agência bancária, independentemente de qual instituição o emitiu, daí a necessidade de se apurar o exato momento em que a prestação do serviço foi deficiente, visando, com isso, identificar o verdadeiro responsável pela reparação de eventuais danos.

Vale destacar, ainda, que o serviço de cobrança por meio de boletos bancários sempre foi muito suscetível a fraudes, notadamente no período anterior à implantação da denominada "Nova Plataforma de Cobrança", pela Federação Brasileira de Bancos - Febraban, que tornou obrigatório o registro desse tipo de documento, justamente para tentar reduzir a prática de atos fraudulentos.

No ponto, é importante registrar que as normas aplicáveis às relações de consumo não afastam a responsabilidade do fornecedor de serviços em função dos chamados riscos de desenvolvimento, como bem adverte Sérgio Cavalieri Filho:

"(...)

Outra questão que se coloca no tema da exclusão de responsabilidade do fornecedor de produtos e serviços, é a que diz respeito ao risco de desenvolvimento, definido por Antonio Herman de Vasconcellos e Benjamin como 'o risco que não pode ser cientificamente conhecido no momento do lançamento do produto no mercado, vindo a ser descoberto somente após um certo período de uso do produto e do serviço. É defeito que, em face do estado da ciência e da técnica à época da colocação do produto ou serviço em circulação, era desconhecido e imprevisível' (Comentários ao Código de Proteção do Consumidor, Saraiva, 1991, p. 67).

(...)

Quem deve arcar com os riscos de desenvolvimento? Responde o fornecedor por esses riscos ou devem ser despejados nos ombros do consumidor? A questão ainda é controvertida, havendo ponderáveis argumentos nos dois sentidos. Tem-se sustentado que fazer o fornecedor responder pelos riscos de desenvolvimento pode tornar-se insuportável para o setor produtivo da sociedade, a ponto de inviabilizar a pesquisa e o progresso científico-tecnológico, frustrando o lançamento de novos produtos. Sem conhecer esses riscos, o fabricante não teria como incluí-los nos seus custos e assim reparti-los com os seus consumidores.

Em contrapartida, seria extremamente injusto financiar o progresso às custas do consumidor individual, debitar na sua cota social de sacrifícios os enormes riscos do desenvolvimento. Isso importaria em retrocesso de 180 graus na responsabilidade objetiva, que, por sua vez, tem por objetivo a socialização do risco – repartir o dano entre todos já que os benefícios do desenvolvimento são para todos. A fim de se preparar para essa nova realidade, o setor produtivo tem condições de se valer de mecanismos de preços e seguros – o consumidor não –, ainda que isso venha

a se refletir no custo final do produto. Mas, se a inovação é benéfica ao consumo em geral, nada impede que todos tenhamos que pagar o preço do progresso.

A razão neste ponto está com Antonio Herman de Vasconcellos e Benjamin quando sustenta que o Código de Defesa do Consumidor não incluiu os riscos de desenvolvimento entre as causas exonerativas da responsabilidade do fornecedor, riscos estes que nada mais são do que espécie do gênero defeito de concepção. Só que aqui o defeito decorre da carência de informações científicas, à época da concepção, sobre os riscos inerentes à adoção de uma determinada tecnologia (ob. cit., p. 67).

Em nosso entender, os riscos de desenvolvimento devem ser enquadrados como fortuito interno – risco integrante da atividade do fornecedor –, pelo que não exonerativo da sua responsabilidade.

Com efeito, o CDC só afasta a responsabilidade do fornecedor quando provar que o defeito inexistente, consoante os arts. 12, § 3º, e 14, § 3º, I. Logo, havendo defeito de concepção, ainda que decorrente de carência de informações científicas à época da concepção, não há que se falar em exclusão da responsabilidade do fornecedor. O Código não cogitou do risco do desenvolvimento entre as causas exonerativas da responsabilidade do fornecedor porque este, repita-se, como espécie do gênero defeito de concepção, é defeito e, como tal, fato gerador da responsabilidade do fornecedor. Assim, pela sistemática do CDC, o risco do desenvolvimento só excluiria a responsabilidade do fornecedor se estivesse expressamente prevista como causa exonerativa.

Sobre o ponto, importante o entendimento de Paulo de Tarso Vieira Sanseverino: 'Em princípio, os riscos de desenvolvimento constituem modalidade de defeito de projeto ou concepção do produto ou do serviço estando perfeitamente enquadrados nos arts. 12, caput, e 14, caput do CDC. Desse modo, a exclusão da responsabilidade do fornecedor, nessa hipótese, deveria ter constado de maneira expressa do rol de causas de exclusão da responsabilidade do fornecedor, como ocorreu no direito comunitário europeu' (Responsabilidade civil no Código do Consumidor e a defesa do fornecedor, 2. ed. Saraiva, 2007, p. 335)." (Programa de direito do consumidor [livro eletrônico], 5. ed., São Paulo: Atlas, 2019 - grifou-se)

Assim, o fato de ainda não se conhecer a fundo os pontos vulneráveis de novas tecnologias utilizadas nas transações bancárias, senão depois de algum tempo de colocação no mercado, não exonera as instituições bancárias do dever de reparar os danos resultantes de práticas fraudulentas que se aproveitam justamente dessas vulnerabilidades.

Além disso, a simples existência de contas em nome do próprio fraudador ou de outras às quais ele tenha livre acesso, contas essas que, bem ou mal, são mantidas pelas instituições financeiras, é o principal fator que possibilita atingir o resultado pretendido com esse tipo de atividade delitiva, daí exsurgindo, a depender sempre do caso concretamente examinado, a responsabilidade das entidades bancárias, que devem suportar o elevado grau de risco inerente à atividade por elas desenvolvida.

Também não há dúvida de que incumbe às instituições financeiras, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço, não apenas criar mecanismos capazes de identificar e coibir a prática de fraudes, mas mantê-los em constante aprimoramento, em virtude do dever de gerir com segurança as movimentações bancárias de seus clientes.

Hodiernamente, em virtude da crescente e ininterrupta adoção de novas tecnologias na realização de transações bancárias, que, infelizmente, sempre se fazem acompanhar de novos meios capazes de fraudá-las, deve ser exigido ainda maior

empenho das instituições bancárias na tarefa de desenvolver métodos capazes de identificar e coibir a prática de fraudes.

A solução do caso em apreço é bem mais simples, ao menos para fins de eventual afastamento da responsabilidade atribuída à instituição financeira demandada, porque não há dúvidas de que **i)** o boleto fraudulento não foi emitido pelo Banco Pan, **ii)** não era ele o verdadeiro beneficiário do título – apesar de constar o seu nome no respectivo campo (e-STJ fl. 19) –, **iii)** a conta do verdadeiro beneficiário não era por ele mantida e **iv)** o pagamento do título não se operou perante uma de suas agências.

De fato, pelo que consta dos autos, o boleto fraudado foi emitido com o timbre e o código (COMPE) da Caixa Econômica Federal (e-STJ fl. 19), instituição que também manteve ativa a conta de titularidade do verdadeiro beneficiário (Supermercado Supergiro de Carandaí Ltda.), como se pode inferir da análise do próprio título (e-STJ fl. 19) e do documento juntado pela parte autora (e-STJ fl. 241), ao passo que o pagamento do boleto foi realizado, ao que tudo indica, na agência de um terceiro ente bancário (Banco Santander), conforme documentação apresentada pelo autor (e-STJ fl. 23).

Destaco, a propósito, a existência de grave falha na prestação do serviço por parte dessa instituição financeira que, no momento do pagamento do boleto, não identificou a evidente discrepância entre o nome do beneficiário indicado no título (Banco Panamericano S.A.) e o do titular da conta indicada para crédito (Supermercado Supergiro de Carandaí Ltda.). Esse fato específico, no entanto, não pode ser atrelado à desídia da única instituição bancária demandada (Banco Pan), já que não foi ela quem efetuou o processamento do pagamento.

No contexto dos autos, portanto, a responsabilidade pela reparação dos danos sofridos pelo autor somente poderia ser imputada ao Banco Pan se comprovada a existência de fortuito interno na forma como o boleto bancário chegou às mãos do sacado/pagador (Alan da Silva Seixas) e, por conta da compra e venda do veículo automotor, de quem assumiu a responsabilidade pela dívida e efetuou o seu pagamento (autor).

Ao encaminhar o seu voto pelo provimento do recurso especial, por entender que inexistiu falha nos serviços ofertados pela instituição financeira recorrente, a eminente Relatora partiu das seguintes premissas fáticas: **a)** "(...) o boleto não foi emitido pela instituição financeira recorrente, mas sim por terceiro estelionatário"; **b)** "(...) o e-mail utilizado para envio do boleto também não é de titularidade do banco" (grifei); **c)** "(...) o boleto não foi emitido no ambiente virtual do recorrente, não havendo qualquer indício de que o terceiro fez uso do sistema operacional da instituição financeira"; **d)** "(...) o recorrente não foi o destinatário dos valores e sim terceiros"; **e)** "(...) a instituição financeira recorrente também foi prejudicada pela fraude, uma vez que não recebeu o valor que lhe era devido relativo ao empréstimo concedido para a aquisição do

veículo", e **f**) "(...) sendo a operação fraudulenta efetuada, em sua integralidade, fora da rede bancária, não havia meios para o recorrente evitar a fraude".

No entanto, **a titularidade do e-mail utilizado para envio do boleto bancário é um aspecto que ainda se mostra altamente controverso na espécie**, sobretudo porque o acórdão recorrido nada mencionou a respeito desse específico tema, que entendo ser essencial para a adequada solução da controvérsia.

Na sentença, é bem verdade, ficou consignado que "(...) o e-mail utilizado para envio do boleto ao autor não pertence ao Banco Réu, não tendo o mesmo qualquer ingerência sobre a emissão do boleto" (e-STJ fl. 372), mas o seu prolator não esclarece se está se referindo à correspondência eletrônica encaminhada ao sacado/pagador, enviada a partir do endereço *no-reply@bancopan.com.br*, ou aquela retransmitida pelo segundo réu ao autor da ação, a partir do endereço *alanzinhu29@gmail.com*.

Impende registrar que, desde que tal questão foi veiculada na contestação apresentada pelo Banco Pan (e-STJ fls. 58-81), o autor vem insistindo na tese de que o endereço eletrônico utilizado para encaminhamento do boleto bancário ao sacado/pagador (*no-reply@bancopan.com.br*) não poderia ter sido criado e utilizado sem o conhecimento da instituição financeira demandada, dada a sua condição de proprietária do domínio **bancopan.com.br**.

Essa questão foi suscitada pelo autor em sua réplica (e-STJ fls. 154-165), em outras três petições incidentais (e-STJ fls. 190-193, 263-264 e 328-331), nas razões da apelação (e-STJ fls. 385-396), nas contrarrazões aos embargos declaratórios opostos na origem (e-STJ fls. 522-523) e nas contrarrazões ao recurso especial (e-STJ fls. 603-611), sempre acompanhada de documentos aparentemente capazes de comprovar tal alegação.

O banco réu, por seu turno, **a despeito da inversão do ônus da prova determinada com fundamento no art. 6º, VIII, do CDC**, limitou-se a afirmar que o referido e-mail nunca lhe pertenceu e que o endereço eletrônico presente em todos os seus canais de comunicação utilizava a extensão *@grupopan.com*, e não *@bancopan.com.br.*, mas deixou de confrontar os documentos indicativos de que a instituição era, sim, a proprietária do domínio **bancopan.com.br**. Também não procurou demonstrar que um terceiro completamente alheio à relação prestador/consumidor poderia criar e fazer uso de um e-mail sem atrair a responsabilidade daquele que, por aparentemente ser o proprietário de um específico domínio, deveria impedir que outros o utilizassem.

Existe, ademais, uma incomum coincidência no fato de o boleto bancário, contendo o nome do pagador (Alan da Silva Seixas) e valores condizentes com aqueles por ele devidos para quitação do financiamento, ter sido remetido ao seu e-mail poucos dias depois de ter sido solicitado o seu envio à entidade bancária, valendo lembrar que, em regra, é da instituição financeira a responsabilidade pela reparação de danos resultantes de eventual vazamento de dados pessoais de seus correntistas.

O acórdão recorrido, de fato, em virtude da forma absolutamente genérica que manteve a responsabilidade da instituição financeira, sem a indicação precisa de um defeito na prestação do serviço, resultante de um fortuito interno, não pode ser mantido tal como proferido.

O colegiado ainda pecou ao condenar a instituição financeira ao pagamento dos valores despendidos pelo autor e, ao mesmo tempo, determinar que fossem tomadas as providências necessárias à baixa do gravame, visto que, ou bem se consolida a propriedade do veículo em nome do autor ou lhe confere a correspondente reparação do prejuízo material decorrente da perda do bem.

Por último, faço o registro de que o segundo réu (Alan da Silva Seixas), em virtude de ter o seu nome inserido em cadastro de inadimplentes pelos mesmos fatos que deram ensejo ao ajuizamento da presente demanda, também ingressou com ação contra Banco Pan S.A. (Processo nº 0001148-89.2015.8.19.0204), julgada procedente para declarar a rescisão do contrato de financiamento firmado e condenar o banco réu ao pagamento da quantia de R\$ 58.077,70 (cinquenta e oito mil e setenta e sete reais e setenta centavos), a título de danos materiais, além de danos morais fixados em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), conforme consulta realizada aos autos do AREsp nº 2.037.715/RJ, valendo destacar que esse provimento jurisdicional condenatório, a despeito de também ter incorrido em evidente *bis in idem*, já transitou em julgado.

Nesse contexto, entendo que a melhor solução seria determinar o retorno dos autos à origem para que, a partir das premissas e diretrizes ora estabelecidas, seja apurada a existência de algum defeito na prestação do serviço que possa ser imputado à instituição financeira demandada, **i)** ou por ter permitido o uso de um domínio que aparenta ser de sua propriedade para a criação, por um suposto terceiro, do *e-mail* **no-reply@bancopan.com.br**, que foi efetivamente utilizado na remessa do boleto bancário adulterado, **ii)** ou por ter falhado no dever de proteção dos dados pessoais de seu correntista.

Ante o exposto, divergindo parcialmente da ilustre Relatora, a quem peço as mais respeitosas vênias, dou provimento ao recurso especial, porém em menor extensão, para determinar que o Tribunal de origem proceda ao rejugamento da apelação como entender de direito, observadas as diretrizes traçadas na fundamentação ora apresentada, além de outras que entender cabíveis.

É o voto.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

CERTIDÃO DE JULGAMENTO TERCEIRA TURMA

Número Registro: 2022/0216413-5

PROCESSO ELETRÔNICO REsp 2.046.026 / RJ

Números Origem: 00021282120158190209 202224503583 21282120158190209

PAUTA: 18/04/2023

JULGADO: 13/06/2023

Relatora

Exma. Sra. Ministra **NANCY ANDRIGHI**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro **RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA**

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. **ALEXANDRE ESPINOSA BRAVO BARBOSA**

Secretária

Bela. **MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA**

AUTUAÇÃO

RECORRENTE	: BANCO PAN S.A.
ADVOGADO	: SIGISFREDO HOEPERS - RJ002723
RECORRIDO	: ALEXANDRE AUGUSTO GOMES SILVA
ADVOGADO	: GABRIELA DOS SANTOS MOREIRA - RJ148657
INTERES.	: ALAN DA SILVA SEIXAS
ADVOGADOS	: BRUNO PINHEIRO FERREIRA E OUTRO(S) - RJ163944
	ROBERTO BARROS FERREIRA - RJ077424
	DIEGO ROBERTO PINHEIRO FERREIRA - RJ197835

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Contratos de Consumo - Bancários

CERTIDÃO

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

Prosseguindo no julgamento, após o voto-vista do Sr. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, a Terceira Turma, por unanimidade, deu provimento ao recurso especial, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora. Vencido em parte o Sr. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva. Participaram do julgamento a Sra. Ministra Nancy Andrichi e os Srs. Ministros Humberto Martins, Ricardo Villas Bôas Cueva (Presidente), Marco Aurélio Bellizze e Moura Ribeiro.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2046026 - RJ (2022/0216413-5)

RELATORA : **MINISTRA NANCY ANDRIGHI**
RECORRENTE : BANCO PAN S.A.
ADVOGADO : SIGISFREDO HOEPERS - RJ002723
RECORRIDO : ALEXANDRE AUGUSTO GOMES SILVA
ADVOGADO : GABRIELA DOS SANTOS MOREIRA - RJ148657
INTERES. : ALAN DA SILVA SEIXAS
ADVOGADOS : BRUNO PINHEIRO FERREIRA E OUTRO(S) - RJ163944
ROBERTO BARROS FERREIRA - RJ077424
DIEGO ROBERTO PINHEIRO FERREIRA - RJ197835

VOTO-VOGAL

O EXMO. SR. MINISTRO HUMBERTO MARTINS:

Cuida-se de recurso especial interposto pelo BANCO PAN S.A. em que se discute reparação de danos morais e materiais resultantes do pagamento de boleto bancário emitido mediante fraude.

Em primeira instância, os pedidos do autor foram julgados improcedentes.

O TJRJ deu provimento à apelação do autor para I) condenar ambos os réus ao pagamento da quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de danos morais, acrescidos de juros de mora a contar da data do evento danoso e corrigidos monetariamente a partir do julgado; II) condenar ambos os réus ao pagamento da quantia de R\$ 65.077,70 (sessenta e cinco mil e setenta e sete reais e setenta centavos) pelos danos materiais sofridos; e III) determinar ao banco réu a adoção das providências necessárias no sentido de dar baixa no gravame do veículo, de modo a viabilizar a sua transferência para o nome do autor, o que ensejou a interposição do presente recurso especial pelo Banco Pan.

A relatora, Ministra Nancy Andrichi, deu provimento ao recurso para julgar improcedentes os pedidos deduzidos na petição inicial contra o recorrente, restabelecendo a sentença, afastando a responsabilidade do banco ora recorrente.

Pediu vista dos autos o Ministro Cueva, que apresentou voto divergente dando provimento em menor extensão ao recurso especial para determinar o retorno dos

autos para novo julgamento da apelação.

É, no essencial, o relatório.

Acompanho o voto da relatora.

Extrai-se dos autos que o ora recorrido (autor), Alexandre, comprou um carro de Alan, ora interessado. Este, por sua vez, adquiriu o veículo por meio de financiamento bancário obtido junto ao Banco Pan S.A., ora recorrente.

Com o pagamento, o recorrido assumiu o valor do financiamento que ainda estava pendente de pagamento (R\$ 58.077,70) e realizou a quitação via boleto bancário, repassado pelo vendedor (Alan) através de *e-mail* supostamente enviado pelo banco.

Ocorre que o boleto não foi emitido pela instituição financeira recorrente, mas por terceiro mediante fraude.

Nos termos da Súmula n. 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".

Por fortuito interno entende-se o fato imprevisível e inevitável ocorrido no momento da prestação do serviço ou da fabricação do produto.

Conforme se constata dos autos, não há dúvidas de que:

- a) o boleto fraudulento não foi emitido pelo Banco Pan;
- b) não era ele o verdadeiro beneficiário do título;
- c) a conta do verdadeiro beneficiário não era por ele mantida;
- d) o pagamento do título não se operou perante uma de suas agências;
- e) o *e-mail* utilizado para enviar o boleto não era de titularidade do banco; e
- f) o boleto não foi emitido no ambiente virtual do banco recorrente.

Como se vê, os danos gerados não foram causados por fortuito interno. Logo, o banco recorrido não pode ser responsabilizado.

Como bem determinou a ministra relatora, "a instituição financeira recorrente também foi prejudicada pela fraude, uma vez que não recebeu o valor que lhe era devido relativo ao empréstimo concedido para a aquisição do veículo. Sendo a operação fraudulenta efetuada, em sua integralidade, fora da rede bancária, não havia meios para o recorrente evitar a fraude".

Como bem destacou a sentença, o "*e-mail* utilizado para envio do boleto ao autor não pertence ao Banco Réu, não tendo o mesmo qualquer ingerência sobre a emissão do boleto, assim, não pode ser responsabilizado por ação que não deu causa e não participou".

Desse modo, não se verifica nenhuma falha na

prestação do serviço bancário. Não houve falha na segurança do sistema virtual do banco. O ora recorrido pagou um boleto fraudulento que recebeu, via *e-mail*, de terceiro. A fraude realizada por terceiro, no caso dos autos, não guarda nexos de causalidade com o serviço desempenhado pelo banco. Fato exclusivamente de terceiro.

Ante o exposto, peço vênias ao Ministro Cueva para acompanhar o voto da relatora e dar provimento ao recurso especial.

É como penso. É como voto.