RECURSO ESPECIAL Nº 2.015.732 - SP (2022/0227844-6)

RELATORA	:	MINISTRA NANCY ANDRIGHI
RECORRENTE	:	ZENILDO COSTA DE ARAUJO SILVA
ADVOGADO	:	ZENILDO COSTA DE ARAÚJO SILVA (EM CAUSA PRÓPRIA) - SP034817
RECORRIDO	:	PORTOSEG S/A - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO
ADVOGADO	:	EDUARDO CHALFIN - SP241287

EMENTA

PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. USO DE CARTÃO E SENHA. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DANOS MORAIS. CONFIGURADOS.

1. Ação declaratória de inexigibilidade de débitos cumulada com indenização por danos morais e materiais, ajuizada em 05/11/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 31/01/2022 e concluso ao gabinete em 14/12/2022.

2. O propósito recursal consiste em decidir se, quando o correntista é vítima do golpe do motoboy, (I) o banco responde objetivamente pela falha na prestação do serviço bancário e se (II) é cabível a indenização por danos morais.

3. Se comprovada a hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Do contrário, naquilo que entende esta Terceira Turma, inexistindo elementos objetivos que comprovem esse nexo causal, não há que se falar em responsabilidade das instituições financeiras pelo vazamento de dados utilizados por estelionatários para a aplicação de golpes de engenharia social.

4. O cartão magnético e a respectiva senha são de uso exclusivo do correntista, que deve tomar as devidas cautelas para impedir que terceiros tenham acesso a eles. Se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros. Precedentes

5. Nos termos da jurisprudência deste STJ, cabe às administradoras, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço (proprietárias das bandeiras, adquirentes e estabelecimentos comerciais), a verificação da idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato do consumidor, tenha ou não ocorrido roubo ou furto.

6. O dever de adotar mecanismos que obstem operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores enseja a responsabilidade do prestador de serviços, que responderá pelo risco da atividade, pois a instituição financeira precisa se precaver a fim de evitar golpes desta natureza, cada vez mais frequentes no país.
7. Quando se trata de responsabilidade objetiva, a possibilidade de redução do montante indenizatório em face do grau de culpa do agente deve ser interpretada restritivamente, devendo ser admitida apenas naquelas hipóteses em que o agente, por meio de sua conduta, assume e potencializa, conscientemente, o risco de vir a sofrer danos ao contratar um serviço que seja perigoso.
8. Não é razoável afirmar que o consumidor assumiu conscientemente um risco ao digitar a senha pessoal no teclado de seu telefone depois de ouvir a confirmação de todos os seus dados pessoais e ao destruir parcialmente o seu cartão antes de entregá-lo a terceiro que dizia ser preposto do banco, porquanto agiu em razão da expectativa de confiança que detinha nos sistemas de segurança da instituição financeira.
9. Entende a Terceira Turma deste STJ que o banco deve responder objetivamente pelo dano sofrido pelas vítimas do golpe do motoboy quando restar demonstrada a falha de sua prestação de serviço, por ter admitido transações que fogem do padrão de consumo do correntista.
10. Se demonstrada a existência de falha na prestação do serviço bancário, mesmo que causada por terceiro, e afastada a hipótese de culpa exclusiva da vítima, cabível a indenização por dano extrapatrimonial, fruto da exposição sofrida em nível excedente ao socialmente tolerável.
11. 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, por unanimidade, conhecer e dar provimento ao recurso especial nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora. Os Srs. Ministros Humberto Martins, Ricardo Villas Bôas Cueva, Marco Aurélio Bellizze e Moura Ribeiro votaram com a Sra. Ministra Relatora.

Brasília (DF), 20 de junho de 2023(Data do Julgamento)

MINISTRA NANCY ANDRIGHI
Relatora

RECURSO ESPECIAL Nº 2.015.732 - SP (2022/0227844-6)
RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI
RECORRENTE : ZENILDO COSTA DE ARAUJO SILVA
ADVOGADO : ZENILDO COSTA DE ARAÚJO SILVA (EM CAUSA PRÓPRIA) - SP034817
RECORRIDO : PORTOSEG S/A - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO
ADVOGADO : EDUARDO CHALFIN - SP241287

RELATÓRIO

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

Cuida-se de recurso especial interposto por ZENILDO COSTA DE ARAUJO SILVA, fundamentado nas alíneas "a" e "c" do permissivo constitucional.

Recurso especial interposto em: 31/01/2022.

Concluso ao gabinete em: 14/12/2022.

Ação: declaratória de inexigibilidade de débitos cumulada com indenização por danos morais e materiais, ajuizada por ZENILDO COSTA DE ARAUJO SILVA em face de PORTOSEG S/A - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO.

Sentença: deu parcial provimento aos pedidos formulados na exordial para declarar a inexigibilidade dos débitos decorrentes de compras não reconhecidas pelo recorrente, o estorno de todas as parcelas mensais vincendas e vincendas atreladas às aludidas compras impugnadas e dos respectivos encargos gerados, além de condenar a recorrida ao pagamento de R$ 3.000,00 (três mil reais) à título de danos morais.

Acórdão: deu provimento ao recurso de apelação interposto pela recorrida, nos seguintes termos:

> APELAÇÃO -Ação declaratória de inexigibilidade de débitos c.c. repetição de indébito e indenização por danos morais - Fraude bancária - "Golpe do Motoboy" Sentença de parcial procedência Operações de compras realizadas com o cartão do autor - Negativa de débitos e compras - Demandante que foi vítima de golpe ao entregar seus cartões e telefones a terceiro - Culpa da vítima

> reconhecida que agiu com desídia e sem a cautela necessária exigível nas operações bancárias- Responsabilidade objetiva afastada Excludente de ilicitude verificada, nos termos do art. 14, § 3, II, CDC - Improcedência da ação que se impõe - Decisão reformada- Recurso provido.

Recurso especial: alega violação ao art. 14, §1º do CDC. Sustenta que houve falha na prestação de serviço porquanto a instituição financeira não zelou dos dados sigilosos do recorrente e autorizou compras dissonantes de seu padrão de consumo. Alega que a instituição financeira se manteve inerte, admitindo inclusive compras parcelas, mesmo após ter sido notificada.

Defende a similitude fática com o acórdão paradigma (Apelação Cível 0021536- 64.2020.8.19.0001, da 25ª Câmara Cível do TJ/RJ), porquanto o *modus operandis* dos estelionatários é idêntico, a vítima também é pessoa idosa e as compras autorizadas pela instituição financeira destoam do padrão de consumo do correntista.

É o relatório.

RECURSO ESPECIAL Nº 2.015.732 - SP (2022/0227844-6)
RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI
RECORRENTE : ZENILDO COSTA DE ARAUJO SILVA
ADVOGADO : ZENILDO COSTA DE ARAÚJO SILVA (EM CAUSA PRÓPRIA) - SP034817
RECORRIDO : PORTOSEG S/A - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO
ADVOGADO : EDUARDO CHALFIN - SP241287

EMENTA

PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. USO DE CARTÃO E SENHA. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DANOS MORAIS. CONFIGURADOS.

1. Ação declaratória de inexigibilidade de débitos cumulada com indenização por danos morais e materiais, ajuizada em 05/11/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 31/01/2022 e concluso ao gabinete em 14/12/2022.

2. O propósito recursal consiste em decidir se, quando o correntista é vítima do golpe do motoboy, (I) o banco responde objetivamente pela falha na prestação do serviço bancário e se (II) é cabível a indenização por danos morais.

3. Se comprovada a hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Do contrário, naquilo que entende esta Terceira Turma, inexistindo elementos objetivos que comprovem esse nexo causal, não há que se falar em responsabilidade das instituições financeiras pelo vazamento de dados utilizados por estelionatários para a aplicação de golpes de engenharia social.

4. O cartão magnético e a respectiva senha são de uso exclusivo do correntista, que deve tomar as devidas cautelas para impedir que terceiros tenham acesso a eles. Se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros. Precedentes

5. Nos termos da jurisprudência deste STJ, cabe às administradoras, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço (proprietárias das bandeiras, adquirentes e estabelecimentos comerciais), a verificação da idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato do consumidor, tenha ou não ocorrido roubo ou furto.

6. O dever de adotar mecanismos que obstem operações totalmente atípicas

em relação ao padrão de consumo dos consumidores enseja a responsabilidade do prestador de serviços, que responderá pelo risco da atividade, pois a instituição financeira precisa se precaver a fim de evitar golpes desta natureza, cada vez mais frequentes no país.

7. Quando se trata de responsabilidade objetiva, a possibilidade de redução do montante indenizatório em face do grau de culpa do agente deve ser interpretada restritivamente, devendo ser admitida apenas naquelas hipóteses em que o agente, por meio de sua conduta, assume e potencializa, conscientemente, o risco de vir a sofrer danos ao contratar um serviço que seja perigoso.

8. Não é razoável afirmar que o consumidor assumiu conscientemente um risco ao digitar a senha pessoal no teclado de seu telefone depois de ouvir a confirmação de todos os seus dados pessoais e ao destruir parcialmente o seu cartão antes de entregá-lo a terceiro que dizia ser preposto do banco, porquanto agiu em razão da expectativa de confiança que detinha nos sistemas de segurança da instituição financeira.

9. Entende a Terceira Turma deste STJ que o banco deve responder objetivamente pelo dano sofrido pelas vítimas do golpe do motoboy quando restar demonstrada a falha de sua prestação de serviço, por ter admitido transações que fogem do padrão de consumo do correntista.

10. Se demonstrada a existência de falha na prestação do serviço bancário, mesmo que causada por terceiro, e afastada a hipótese de culpa exclusiva da vítima, cabível a indenização por dano extrapatrimonial, fruto da exposição sofrida em nível excedente ao socialmente tolerável.

11. Recurso especial conhecido e provido.

RECURSO ESPECIAL Nº 2.015.732 - SP (2022/0227844-6)
RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI
RECORRENTE : ZENILDO COSTA DE ARAUJO SILVA
ADVOGADO : ZENILDO COSTA DE ARAÚJO SILVA (EM CAUSA PRÓPRIA) - SP034817
RECORRIDO : PORTOSEG S/A - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO
ADVOGADO : EDUARDO CHALFIN - SP241287

VOTO

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

O propósito recursal consiste em decidir se, quando o correntista é vítima do golpe do motoboy, (I) o banco responde objetivamente pela falha na prestação do serviço bancário e se (II) é cabível a indenização por danos morais.

I. DOS GOLPES DE ENGENHARIA SOCIAL E DO VAZAMENTO DE DADOS

1. O chamado golpe do motoboy é prática criminosa que tem se popularizado no Brasil. Embora os casos noticiados não sejam necessariamente idênticos, geralmente a vítima recebe uma ligação de quem, conhecedor de seus dados sigilosos, alega ser preposto de instituição bancária. O estelionatário informa que o cartão da vítima foi clonado e solicita que ela digite sua senha pessoal no teclado do telefone, a fim de realizar um suposto cancelamento do cartão.

2. Em seguida, é dito que um motoboy irá buscar o cartão da vítima e que ela deve quebrá-lo antes de fazer a entrega, devendo manter o *chip* ileso. Após a entrega, são efetuadas diversas compras com o cartão da vítima em pouco tempo. Somente então, ela percebe que foi alvo de um golpe e busca a instituição financeira para efetivamente cancelar o cartão.

3. Em que pese os estelionatários saibam de alguns dados pessoais quando entram em contato com suas vítimas, crimes desse tipo, intitulados

"golpes de engenharia social" usam mais usam mais de técnicas psicológicas de persuasão – como a semelhança com o atendimento bancário verdadeiro – do que de informações secretas para convencer as vítimas.

4. Por isso, para sustentar o nexo causal entre a atuação dos estelionatários e o vazamento de dados pessoais do sistema bancário seria preciso superar que (I) não se sabe com exatidão quais são as informações que os estelionatários detinham para efetuar o golpe e que (II) a origem da obtenção de dados pessoais não é necessariamente a instituição financeira, pois os dados pessoais são passíveis de serem adquiridos por diversos meios.

5. Portanto, a fim de imputar a responsabilidade das instituições financeiras no que tange ao vazamento de dados pessoais, deve-se garantir que a origem do vazamento foi o sistema bancário, bem como observar se as devidas medidas protetivas quanto aos dados pessoais sob domínio da instituição financeira foram adotadas, nos termos do que disciplina a LGPD.

6. Se comprovada a hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Do contrário, naquilo que entende esta Terceira Turma, inexistindo elementos objetivos que comprovem esse nexo causal, não há que se falar em responsabilidade das instituições financeiras pelo vazamento de dados utilizados por estelionatários para a aplicação de golpes de engenharia social. (REsp n. 1.995.458/SP, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022)

II. DA RESPONSABILIDADE DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

7. A jurisprudência desta Corte é uníssona no sentido de que o cartão magnético e a respectiva senha são de uso exclusivo do correntista, que deve

tomar as devidas cautelas para impedir que terceiros tenham acesso a eles. Se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros. (REsp n. 1.633.785/SP, TERCEIRA TURMA, DJe de 30/10/2017.)

8. Nesses temos, embora os consumidores tenham o dever de zelar pela guarda e segurança do cartão magnético e das senhas pessoais, a jurisprudência deste STJ consigna que cabe às administradoras, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço (proprietárias das bandeiras, adquirentes e estabelecimentos comerciais), a verificação da idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato do consumidor, tenha ou não ocorrido roubo ou furto. (REsp 1.058.221/PR, Terceira Turma, DJe de 14/10/2011; REsp n. 970.322/RJ, Quarta Turma, DJe de 19/3/2010.)

9. A apuração das condições de uma transação bancária é prática corriqueira. De acordo com cartilha intitulada "Cartão: a dica é saber usar", da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (Abecs), toda transação com cartão de crédito passa por um prévio processo de aprovação, no qual são avaliados o limite de crédito, o vencimento do cartão, a validação da senha e, notadamente, a suspeita de fraude ou uso indevido por terceiros.

10. A identificação de possíveis fraudes engloba o limite de crédito, do valor da compra, o perfil de uso do correntista, entre outros elementos que, de forma conjugada, tornam possível ao fornecedor do serviço identificar se determinada transação deve ou não ser validada.

11. Essa informação importa, pois, quando os estelionatários estão na posse do cartão de uma vítima, geralmente são efetuadas diversas operações em sequência, num curtíssimo tempo e em valores elevados. Em razão desta combinação de fatores, as transações feitas por criminosos destoam completamente do perfil do consumidor e podem ser identificadas pelos bancos.

12. No entendimento do Tema Repetitivo 466/STJ, 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 n. 1.197.929/PR, Segunda Seção, julgado em 24/8/2011, DJe de 12/9/2011.)

13. Mesma lógica se aplica nos golpes de engenharia social, pois não há como argumentar que a falta de segurança das instituições bancárias para criar mecanismos que obstem movimentações atípicas que aparentem ilegalidade está desassociada da atividade bancária. Em verdade, somente as instituições financeiras detêm os meios adequados para recusar estas transações atípicas, uma vez que elas devem ser comparadas com o histórico do consumidor no que tange a valores, frequência e objeto.

14. A vulnerabilidade do sistema bancário, portanto, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço. E é precisamente esta falha que permite que o golpe sofrido pela vítima provoque prejuízos financeiros.

15. O dever de adotar mecanismos que obstem operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores enseja a responsabilidade do prestador de serviços, que responderá pelo risco da atividade,

pois a instituição financeira precisa se precaver a fim de evitar golpes desta natureza, cada vez mais frequentes no país.

16. Em que pese os consumidores não devam conceder o cartão e a senha a desconhecidos, os bancos, cientes desta prática, precisam incorporar mecanismos que bloqueiem, ou ao menos dificultem, que os estelionatários obtenham tamanho lucro em um curtíssimo período.

17. Não se olvida que para a ocorrência do evento danoso, isto é, o êxito do estelionato, necessária concorrência de causas: (I) o consumidor fornecer o cartão magnético e a senha pessoal ao estelionatário, bem como (II) o banco autorizar transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra do consumidor.

18. Todavia, a responsabilidade dos bancos é objetiva, nos termos do art. 14, §3º, do CDC, somente podendo ser afastada quando houver conduta exclusiva da vítima, o que, conforme demonstrado, não ocorre na presente hipótese.

19. Nada obstante, a doutrina de Flavio Tartuce e Sergio Cavalieri admite a teoria do risco concorrente, segundo a qual entende-se que, quando se trata de responsabilidade objetiva, a possibilidade de redução do montante indenizatório em face do grau de culpa do agente deve ser interpretada restritivamente, devendo ser admitida apenas naquelas hipóteses em que o agente, por meio de sua conduta, assume e potencializa, conscientemente, o risco de vir a sofrer danos ao contratar um serviço que seja perigoso.

20. Exemplos de consciente assunção de riscos a ponto de mitigar os deveres da responsabilidade objetiva são: nas atividades de saúde, em que o paciente assume o risco, por ato declarado ou não (vide a questão do consentimento informado); nos infortúnios que decorrem das diversões e dos

esportes radicais ou perigosos, em que o risco é inerente; nas hipóteses de *recall* ou convocação dos consumidores para troca de peças ou produtos, havendo assunção de risco por parte dos vulneráveis que são comunicados mas não atendem à chamada dos fornecedores; na problemática jurídica que envolve o cigarro e o tabagismo, amplamente debatida pela doutrina e pela jurisprudência nacionais na contemporaneidade, sendo o risco concorrente meio adequado para a atribuição das responsabilidades de acordo com os riscos assumidos pelos envolvidos. (TARTUCE, Flavio. Teoria do risco concorrente na responsabilidade objetiva. Tese de doutorado, USP, 2010).

21. Nessa lógica, não é razoável afirmar que o consumidor assumiu conscientemente um risco ao digitar a senha pessoal no teclado de seu telefone depois de ouvir a confirmação de todos os seus dados pessoais e ao destruir parcialmente o seu cartão antes de entregá-lo a terceiro que dizia ser preposto do banco, porquanto agiu em razão da expectativa de confiança que detinha nos sistemas de segurança da instituição financeira. Nessas hipóteses específicas, quando comprovadas, inexiste ato consciente de assunção de riscos apto a afastar a responsabilidade da instituição financeira.

22. Por esses motivos, entende a Terceira Turma deste STJ que o banco deve responder objetivamente pelo dano sofrido pelas vítimas do golpe do motoboy quando restar demonstrada a falha de sua prestação de serviço, por ter admitido transações que fogem do padrão de consumo do correntista. (REsp 1.995.458/SP, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022).

III. DA INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS

23. Nos golpes de engenharia social, a vítima se vê em situação perturbadora ao perceber que o banco autorizou compras que se mostram astronômicas perante a sua realidade financeira. Os valores obtidos pelos estelionatários muitas vezes advêm de economias de uma vida inteira e que, em um curto período, podem desaparecer em virtude da inação daquele a quem o consumidor confiou todas as suas verbas.

24. No caso de correntista de instituição bancária que é lesado por fraudes praticadas por terceiros, a responsabilidade do fornecedor decorre também de uma violação a um dever contratualmente assumido de gerir com segurança as movimentações bancárias de seus clientes, fato esse que gera o dever de indenizar o consumidor direto pelos danos morais sofridos.

25. Nessa toada, cita-se, exemplificativamente, o seguinte julgado desta Corte:

> "RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. SAQUE INDEVIDO EM CONTA-CORRENTE. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. SUJEITO ABSOLUTAMENTE INCAPAZ. ATAQUE A DIREITO DA PERSONALIDADE. CONFIGURAÇÃO DO DANO MORAL. IRRELEVÂNCIA QUANTO AO ESTADO DA PESSOA. DIREITO À DIGNIDADE. PREVISÃO CONSTITUCIONAL. PROTEÇÃO DEVIDA.
> 1. A instituição bancária é responsável pela segurança das operações realizadas pelos seus clientes, de forma que, havendo falha na prestação do serviço que ofenda direito da personalidade daqueles, tais como o respeito e a honra, estará configurado o dano moral, nascendo o dever de indenizar. Precedentes do STJ.
> 2. A atual Constituição Federal deu ao homem lugar de destaque entre suas previsões. Realçou seus direitos e fez deles o fio condutor de todos os ramos jurídicos. A dignidade humana pode ser considerada, assim, um direito constitucional subjetivo, essência de todos os direitos personalíssimos e o ataque àquele direito é o que se convencionou chamar dano moral.
> 3. Portanto, dano moral é todo prejuízo que o sujeito de direito vem a sofrer por meio de violação a bem jurídico específico. É toda ofensa aos valores da pessoa humana, capaz de atingir os componentes da personalidade e do prestígio social.
> 4. O dano moral não se revela na dor, no padecimento, que são, na verdade, sua consequência, seu resultado. O dano é fato que antecede os sentimentos de aflição e angústia experimentados pela vítima, não estando necessariamente vinculado a alguma reação psíquica da vítima.

> 5. Em situações nas quais a vítima não é passível de detrimento anímico, como ocorre com doentes mentais, a configuração do dano moral é absoluta e perfeitamente possível, tendo em vista que, como ser humano, aquelas pessoas são igualmente detentoras de um conjunto de bens integrantes da personalidade.
> 6. Recurso especial provido. (REsp 1.245.550/MG, 4ª Turma, DJe 16/4/2015, grifou-se)

26. Por oportuno, ressalta-se que, além dos danos decorrentes da falha de prestação de serviço bancário, o consumidor ainda se vê obrigado a dispender tempo para exigir uma resposta do banco.

27. Nessa linha de intelecção, a teoria do desvio produtivo do consumidor sustenta que o dano extrapatrimonial resultante de um evento de desvio produtivo do consumidor precisa ser compensado, porquanto o tempo é um recurso produtivo limitado, que não pode ser acumulado nem recuperado ao longo da vida das pessoas; e ninguém pode realizar, ao mesmo tempo, duas ou mais atividades de natureza incompatível ou fisicamente excludentes.

28. Logo, cada vez que o consumidor precisa adiar ou suprimir uma atividade existencial para enfrentar um problema criado e imposto pelo fornecedor, em regra ele só consegue repô-la deslocando no tempo uma segunda atividade planejada ou desejada, e assim sucessivamente. (DESSAUNE, Marcos. Teoria ampliada do desvio produtivo do consumidor, do cidadão-usuário e do empregado. 3. ed., Vitória: Edição Especial do Autor, 2022. p. 136.)

29. Nessa perspectiva, se demonstrada a existência de falha na prestação do serviço bancário, mesmo que causada por terceiro, e afastada a hipótese de culpa exclusiva da vítima, cabível a indenização por dano extrapatrimonial, fruto da exposição em nível excedente ao socialmente tolerável.

IV. DA DIVERGÊNCIA JURISPRUDENCIAL

30. Em virtude do exame do mérito, por meio do qual foram rejeitadas as teses sustentadas pelos recorrentes, fica prejudicada a análise da divergência

jurisprudencial.

V. DA HIPÓTESE DOS AUTOS

31. Na situação em apreço, o recorrente (ZENILDO COSTA DE ARAUJO SILVA) foi vítima do golpe do motoboy, mas não restou comprovado que a instituição financeira recorrida (PORTOSEG S/A - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO) teria sido responsável pelo vazamento dos dados a que os estelionatários tiveram acesso.

32. O Primeiro Grau concluiu que após o golpe foram realizadas transações atípicas com o cartão do recorrente (ZENILDO COSTA DE ARAUJO SILVA) e que a recorrida (PORTOSEG S/A - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO) deixou de obstá-las, apesar de destoarem completamente do perfil de consumo do correntista. Veja-se:

> O autor juntou cópia do boletim de ocorrência emitido em 03/09/2020 que contém o relato detalhado da fraude praticada contra ele (fls. 121/122). O boletim de ocorrência, conforme cediço, goza da presunção "juris tantum" de veracidade e, no presente caso, não se vislumbram elementos concretos capazes de ensejar o afastamento dessa presunção relativa de veracidade, razão pela qual reputo verossímil a versão do autor de que foi vítima de fraude praticado por estelionatário(s).
>
> E no caso “sub judice” a entidade-ré não impugnou concretamente a alegação contida na petição inicial de que as transações questionadas eram incompatíveis com o perfil de compras do autor, limitando-se a argumentar que disponibilizou limite de crédito ao suplicante, todavia, não juntou qualquer fatura de cartão de crédito (expedida anteriormente aos fatos) visando comprovar que o autor já teria efetuado compras a crédito de LULU BENS e PAGCLAUDIO, e nem que o autor já teria realizado alguma compra nos valores expressivos de R$ 8.000,00 (LULU BENS) ou de R$ 4.800,00 (PAGCLAUDIO), logo, a contestante não comprovou que as compras seriam compatíveis com o perfil de consumo do autor, compras essas que mesmo não sendo compatíveis com tal perfil de consumo do autor ainda assim se concretizaram, o que denota falha (exclusiva da parte-ré) em seu sistema de prevenção a (supostas) fraudes, impondo à suplicada o dever de indenizar e de estornar os débitos indevidamente lançados nas faturas de outubro e novembro de 2020. (e-STJ Fl.137)

33. O Tribunal de origem reiterou que o recorrente (ZENILDO COSTA DE ARAUJO SILVA) foi vítima do golpe do motoboy. Contudo, divergiu do Primeiro Grau sob o fundamento de que o dano decorreu por culpa exclusiva da vítima por entregar seu cartão e senha para os estelionatários, nos seguintes termos:

> Conforme se observa dos autos, a pretensão inicial apresenta-se fundada em ocorrência de fraude bancária. Trata-se do conhecido "golpe do motoboy" em meio bancário, cuja dinâmica se resume na retirada do cartão na residência da vítima por meio de motoboy (terceiro fraudador), o qual, em momento anterior, se faz passar por funcionário do banco e, através de ligação telefônica à parte, informa-lhe que na condição de correntista e titular de cartão junto à instituição teria sido vítima de fraude bancária, consistente na realização de operação por ela não reconhecida/confirmada, levando-a a fornecer informações confidenciais acerca dos dados do cartão. Ainda que se reconheça ser objetiva a responsabilidade das instituições bancárias, no caso em análise inegável a culpa exclusiva das vítimas, configurando causa excludente de tal responsabilidade, nos termos do art. 14, § 3°, II, CDC, de modo que sem sustentação a alegada ocorrência de falha na prestação de serviços ou mesmo que o evento faça parte da teoria do risco profissional.
>
> Como se infere dos autos, a fraude somente se aperfeiçoou por conduta do autor que não adotou a cautelas de segurança necessária, pois além de ter fornecido informações sigilosas a terceiro por telefone, ainda entregou seus cartões, telefones a motoboy, seguindo orientações que em nada se aproximam do procedimento adotado e do tipo de serviço prestado pelas instituições bancárias. Em outras palavras, descumpriu o demandante seu dever de cuidado e vigilância, assumindo assim o risco de sua conduta.
>
> Nessa linha, não configurada no caso qualquer responsabilidade do réu no cenário dos fatos, não se sustentando as pretensões deduzidas na inicial. (e-STJ Fl.187)

34. Dessarte, o Tribunal de origem foi em desacordo com o entendimento desta Corte Superior ao concluir que não há responsabilidade da instituição financeira por fraude cometida por terceiro.

35. Conforme já demonstrado, entende este STJ que é dever da instituição financeira gerir com segurança as movimentações bancárias de seus clientes, notadamente impedindo transações que destoam do perfil do consumo

do correntista. Assim, responde objetivamente pela falha na prestação de seus serviços.

36. Configurada a falha na prestação do serviço, importa aferir se houve culpa exclusiva da vítima ou evidente assunção de riscos que de alguma forma sirva a afastar a responsabilidade objetiva da recorrida (PORTOSEG S/A - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO)

37. Na espécie, o Primeiro Grau concluiu que as compras "mesmo não sendo compatíveis com tal perfil de consumo do autor ainda assim se concretizaram" (e-STJ Fl.137). Dessa forma, não se pode concluir que a recorrente assumiu conscientemente um risco ao entregar o seu cartão e senha aos estelionatários, uma vez que o fez com a legítima expectativa de que se tratava de prepostos do banco.

38. Ademais, não há que se falar em culpa exclusiva da vítima, porquanto cabia à instituição financeira identificar e recusar as transações que indicassem fraude, o que não fez, permitindo a ação dos estelionatários.

39. Por essas razões, inexigíveis os débitos oriundos das compras não reconhecidas pela recorrente, nos termos daquilo que determinou o Primeiro Grau (e-STJ Fl.144).

40. Quanto à indenização por danos morais, entende-se que a falha na prestação de serviços bancários atingiu interesse juridicamente tutelado do recorrente (ZENILDO COSTA DE ARAUJO SILVA) ao ter seus bens subtraídos pela inação da instituição financeira (PORTOSEG S/A - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO), além de ter que lidar com o risco de ser incluída no cadastro de inadimplentes – o que lhe gerou abalo moral indenizável.

41. Outrossim, o recorrente, que é pessoa idosa, dispendeu seu tempo em diversas tentativas infrutíferas de negociação com as recorridas,

vendo-se obrigado a ajuizar a presente ação para que visse seus direitos tutelados- fato esse que também enseja a indenização por danos extrapatrimoniais.

42. Quanto ao ponto, assim entendeu a sentença:

> E o questionado empréstimo não acarretou mero aborrecimento ou dissabor ao autor, mas sim efetivo dano moral porque o autor não obteve êxito em resolver extrajudicialmente o impasse, necessitando ingressar na esfera judicial. (e-STJ Fl.137)
>
> Outrossim, a falha no sistema de prevenção de (eventuais) fraudes, do entidade-ré, não gerou meros aborrecimentos ou dissabores para o autor, que teve compras espúrias laçadas na fatura do cartão de crédito, mas sim efetivo desgaste emocional ao necessitar vir a juízo a fim de reaver o valor debitado e desconstituir o débito das compras contestadas, configurando dano moral. (e-STJ Fl.143)

43. Pelo exposto, mantenho a fixação de indenização por danos morais no valor de R$ 3.000,00 (três mil reais), pois assim arbitrada pelo Primeiro Grau (e-STJ Fl. 143/144).

DISPOSITIVO

Forte nessas razões, CONHEÇO do recurso especial e DOU-LHE PROVIMENTO para declarar a inexigibilidade de todas as transações bancárias não reconhecidas pelo recorrente e condenar a recorrida a pagar indenização à título de danos morais no valor de R$ 3.000,00 (três mil reais), corrigidos na forma da Súmula 362/STJ.

Em consequência do resultado do recurso, inverto a sucumbência fixada no acórdão impugnado (e-STJ fl. 187).

RECURSO ESPECIAL Nº 2015732 - SP (2022/0227844-6)

RELATORA	**:**	**MINISTRA NANCY ANDRIGHI**
RECORRENTE	:	ZENILDO COSTA DE ARAUJO SILVA
ADVOGADO	:	ZENILDO COSTA DE ARAÚJO SILVA (EM CAUSA PRÓPRIA) - SP034817
RECORRIDO	:	PORTOSEG S/A - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO
ADVOGADO	:	EDUARDO CHALFIN - SP241287

VOTO-VOGAL

O EXMO. SR. MINISTRO HUMBERTO MARTINS:

Cuida-se de recurso especial interposto por ZENILDO COSTA DE ARAÚJO SILVA, com fundamento nas alíneas "a" e "c" do permissivo constitucional, contra acórdão proferido pelo Tribunal de Justiça de São Paulo no curso da ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com danos materiais e morais que moveu contra PORTOSEG S.A., relativos ao chamado "golpe do motoboy".

No acórdão recorrido, o Tribunal *a quo* deu provimento ao recurso de apelação da recorrida para julgar improcedentes os pedidos autorais.

Nas razões do recurso especial, a parte recorrente alegou violação do art. 14, § 1º, do CDC, por falha na prestação do serviço, porquanto a instituição financeira não zelou pelos dados sigilosos do recorrente e autorizou compras dissonantes de seu padrão de consumo

Contrarrazões às fls. 248-264.

Em seu voto, a e. relatora, Ministra Nancy Andrighi, deu provimento ao recurso especial.

É, no essencial, o relatório.

Sobre o "golpe do motoboy", esclareceu a relatora que se trata de prática criminosa, na qual a vítima recebe uma ligação de quem alega ser preposto da instituição financeira, informado que seu cartão foi clonado e solicitando que ela digite a sua senha pessoal no teclado do telefone, para realizar um suposto cancelamento do cartão. Em seguida, é dito que um motoboy irá buscar o cartão da vítima e que ela deve quebrá-lo,

mantendo, contudo, o chip ileso. Com isso, o golpista realiza diversas compras com o cartão da vítima.

A Ministra relatora, seguindo orientação da Terceira Turma, entendeu que:

> O dever de adotar mecanismos que obstem operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores enseja a responsabilidade do prestador de serviços, que responderá pelo risco da atividade, pois a instituição financeira precisa se precaver a fim de evitar golpes desta natureza, cada vez mais frequentes no país.

Ainda, "o banco deve responder objetivamente pelo dano sofrido pelas vítimas do golpe do motoboy quando restar demonstrada a falha de sua prestação de serviço, por ter admitido transações que fogem do padrão de consumo do correntista".

Seguindo, dessarte, a orientação desta Terceira Turma, **acompanho integralmente** o judicioso voto da e. Ministra Nancy Andrighi para negar provimento ao recurso especial, declarando a inexigibilidade de todas as transações bancárias não reconhecidas pelo recorrente e condenar a recorrida a pagar indenização a título de danos morais no valor de R$ 3.000,00 (três mil reais), corrigidos na forma da Súmula n. 362/STJ.

É como penso. É como voto.

RECURSO ESPECIAL Nº 2015732 - SP (2022/0227844-6)

RELATORA	**:**	**MINISTRA NANCY ANDRIGHI**
RECORRENTE	:	ZENILDO COSTA DE ARAUJO SILVA
ADVOGADO	:	ZENILDO COSTA DE ARAÚJO SILVA (EM CAUSA PRÓPRIA) - SP034817
RECORRIDO	:	PORTOSEG S/A - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO
ADVOGADO	:	EDUARDO CHALFIN - SP241287

VOTO-VOGAL

De início, verifico que a eminente Ministra Nancy Andrighi incorporou ao seu bem lançado voto parte da fundamentação por mim apresentada em voto-vista proferido no julgamento do REsp nº 1.995.458/SP, de modo que não tenho dúvida em acompanhá-la quanto à conclusão de que, em regra, a instituição financeira responde objetivamente pelos danos sofridos pelo correntista vítima do denominado "*golpe do motoboy*" quando for demonstrada a falha na prestação do serviço, tal como ocorreu na hipótese dos autos, em que foram admitidas transações que fogem ao padrão de consumo do cliente.

Discordo, todavia, da tese de que há, em hipóteses como a dos autos, dano moral presumido - *in re ipsa*.

Em seu voto, a ilustre Relatora parte da premissa de que, no julgamento do Tema Repetitivo nº 466/STJ (REsp nº 1.197.929/PR), no qual se decidiu que as instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros, a Segunda Seção desta Corte entendeu que, nessas situações, o abalo moral é *in re ipsa*, sendo o montante definido a partir da situação vivenciada pelo consumidor.

Com todas as vênias, a hipótese fática do referido precedente é diversa, visto que, naquele feito, a condenação do ente bancário resultou da abertura de conta-corrente mediante a utilização de documentos originais da parte autora, **estando a condenação ao pagamento de danos morais também embasada na inclusão do nome do consumidor em cadastro de inadimplentes** em virtude das fraudes praticadas por terceiros, consoante se verifica do seguinte trecho do voto do Relator:

> "(...) *as circunstâncias descritas pelo acórdão revelam erro grosseiro da instituição financeira, que recebeu documentos originais do recorrente sem se atentar que a pessoa que se lhe apresentava, na ocasião, não era a mesma dos documentos.*
>
> *Em casos tais, a jurisprudência tem entendido que o abalo moral é* in re ipsa *e que é possível a fixação de indenização por danos morais em até*

50 (cinquenta) salários mínimos.

Nesse sentido, são os seguintes precedentes: AgRg no REsp 971.113/SP, Rel. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA, QUARTA TURMA, julgado em 23/02/2010; AgRg no Ag 889.010/SP, Rel. Ministro SIDNEI BENETI, TERCEIRA TURMA, julgado em 11/03/2008.

Nada obstante, o caso ora em exame não revela nenhuma excepcionalidade a ponto de justificar o arbitramento da indenização no patamar máximo adotado nesta Corte.

Cuida-se de situação corriqueira, em que ***o consumidor tem seu nome negativado em razão de fraudes praticadas por terceiros****, não constando dos autos consequências outras que extravasem os danos normalmente verificados."* (REsp 1.197.929/PR, Rel. Ministro Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, julgado em 24/8/2011, DJe de 12/9/2011 - grifou-se).

Além disso, os julgados citados naquela oportunidade diziam respeito, unicamente, à hipótese de indevida inclusão do nome do correntista em cadastros restritivos de crédito.

Vale também acrescentar que esta Corte tem restringido cada vez mais as hipóteses de dano moral presumido, mas não se tem furtado a reconhecer a sua existência **em casos de efetiva comprovação** e a fixar a respectiva indenização em quantia suficiente para reparar integralmente o prejuízo causado.

Ante o exposto, com a vênia da eminente Relatora, divirjo apenas quanto à tese, abstratamente considerada, de que em situações como a dos autos o abalo moral é presumido – *in re ipsa* –, mas a acompanho no resultado, para conhecer e dar provimento ao recurso especial.

É o voto.

CERTIDÃO DE JULGAMENTO
TERCEIRA TURMA

Número Registro: 2022/0227844-6 **PROCESSO ELETRÔNICO** **REsp 2.015.732 / SP**

Números Origem: 10051813720208260010 10051813720208260010 50000 20210000777509 20210000984485

EM MESA JULGADO: 20/06/2023

Relatora
Exma. Sra. Ministra **NANCY ANDRIGHI**

Presidente da Sessão
Exmo. Sr. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA

Subprocurador-Geral da República
Exmo. Sr. Dr. EDUARDO KURTZ LORENZONI

Secretária
Bela. MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA

AUTUAÇÃO

RECORRENTE	:	ZENILDO COSTA DE ARAUJO SILVA
ADVOGADO	:	ZENILDO COSTA DE ARAÚJO SILVA (EM CAUSA PRÓPRIA) - SP034817
RECORRIDO	:	PORTOSEG S/A - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO
ADVOGADO	:	EDUARDO CHALFIN - SP241287

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Contratos de Consumo - Cartão de Crédito

CERTIDÃO

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

A Terceira Turma, por unanimidade, conheceu e deu provimento ao recurso especial, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora.

Os Srs. Ministros Humberto Martins, Ricardo Villas Bôas Cueva (Presidente), Marco Aurélio Bellizze e Moura Ribeiro votaram com a Sra. Ministra Relatora.