



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2155065 - MG (2024/0242230-2)

RELATORA : **MINISTRA NANCY ANDRIGHI**
R.P/ACÓRDÃO : **MINISTRO RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA**
RECORRENTE : DENISE MARIA FREIRE REIS MUNDIM
ADVOGADO : LUIS GUSTAVO REIS MUNDIM - MG157259
RECORRIDO : BANCO ITAUCARD S.A.
ADVOGADOS : ALAN SENA SOUZA - MG197941
MARIANA BARROS MENDONÇA - MG103751
CAIO LÚCIO MONTANO BRUTTON - MG101649
ADRIANA DOS REIS ROCHA - SP293708
VINÍCIUS ALVES ALMEIDA MARIANO - SP437714

EMENTA

RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. AUSÊNCIA. RESPONSABILIDADE CIVIL DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. AUSÊNCIA. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. CONFIGURAÇÃO.

1. A controvérsia dos autos resume-se em definir se: (i) houve negativa de prestação jurisdicional; (ii) a instituição financeira é responsável por danos decorrentes de fraude praticada por terceiros, quando a operação foi realizada com o cartão original e senha pessoal do correntista, prática comumente conhecida como golpe do motoboy; (iii) a conduta da recorrente retrata hipótese de culpa exclusiva do consumidor; (iv) é possível a mitigação da responsabilidade da consumidora diante do seu estado de vulnerabilidade decorrente de tratamento médico.

2. Não há falar em negativa de prestação jurisdicional se o tribunal de origem motiva adequadamente sua decisão, ainda que de forma sucinta, solucionando a controvérsia com a aplicação do direito que entende cabível à hipótese, apenas não no sentido pretendido pela parte.

3. O dano decorrente da prática fraudulenta nomeada como golpe do motoboy afigura-se diante da concorrência das seguintes causas: (i) o fornecimento do cartão magnético original e da senha pessoal ao estelionatário por parte do consumidor, bem como (ii) a inobservância do dever de segurança pela instituição financeira em alguma das etapas da prestação do serviço.

4. A responsabilidade da instituição financeira tem origem no defeito em alguma das etapas da prestação do serviço, a exemplo, (i) da guarda dos dados sigilosos do consumidor e (ii) do aprimoramento dos mecanismos de autenticação dos canais de relacionamento com o cliente e de verificação de anomalias nas operações que fujam do padrão do consumidor.

5. Na espécie, a recorrente, após ser convencida de que estava falando com representante do banco demandado, compartilhou seus dados bancários sigilosos, situação que deu ensejo à compra questionada. A operação fraudulenta consistiu em uma única compra, de modo parcelado, realizada em loja física, com a utilização do cartão da recorrente, após a inserção de sua senha pessoal, dentro dos limites pré-aprovados. Tal contexto afasta a deficiência na prestação do serviço por parte do banco e aponta para a culpa exclusiva da consumidora.

6. A vulnerabilidade da consumidora, que à época do ato fraudulento se encontrava em tratamento médico, não autoriza, isoladamente, a mitigação de sua responsabilidade quanto ao dever de cuidado de seus dados sigilosos e com o cartão de acesso à conta.

7. Recurso especial não provido.

ACÓRDÃO

Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, acordam os Ministros da TERCEIRA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, prosseguindo no julgamento, após a renovação dos votos anteriormente proferidos e o voto de desempate do Sr. Ministro Antônio Carlos Ferreira, por maioria, negar provimento ao recurso especial, nos termos do voto do Sr. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, que lavrará o acórdão.

Vencidos a Sra. Ministra Nancy Andrighi e o Sr. Ministro Humberto Martins.

Votaram com o Sr. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva os Srs. Ministros Moura Ribeiro e Antônio Carlos Ferreira (art. 55, § único e art. 162, § 5º do RISTJ).

Brasília, 11 de março de 2025.

Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA

Relator



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2155065 - MG (2024/0242230-2)

RELATORA : **MINISTRA NANCY ANDRIGHI**
RECORRENTE : DENISE MARIA FREIRE REIS MUNDIM
ADVOGADO : LUIS GUSTAVO REIS MUNDIM - MG157259
RECORRIDO : BANCO ITAUCARD S.A.
ADVOGADOS : ALAN SENA SOUZA - MG197941
MARIANA BARROS MENDONÇA - MG103751
CAIO LÚCIO MONTANO BRUTTON - MG101649
ADRIANA DOS REIS ROCHA - SP293708
VINÍCIUS ALVES ALMEIDA MARIANO - SP437714

EMENTA

CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS E DANO MORAL. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. AUSÊNCIA. HIPERVULNERABILIDADE (DOENÇA GRAVE). RELEVAÇÃO EXCEPCIONAL DE EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO (GOLPE DO MOTOBOY). APRIMORAMENTO DA AÇÃO CRIMINOSA PARA EVADIR DETECÇÃO DE ANOMALIAS NAS TRANSAÇÕES NÃO AUTORIZADAS. RISCO DA ATIVIDADE. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. NECESSIDADE DE APRIMORAMENTO DO SISTEMA DE AUTENTICAÇÃO DOS CANAIS DE RELACIONAMENTO ENTRE CLIENTE E BANCOS. NEXO DE CAUSALIDADE POR FALHA DO DEVER DE SEGURANÇA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.

1. Ação declaratória de inexistência de débito e danos morais, ajuizada em 26/04/2021, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 26/02/2024 e concluso ao gabinete em 05/07/2024.
2. O propósito recursal consiste em decidir se é possível (i) relevar excludente de responsabilidade em razão do estado de hipervulnerabilidade de consumidor que é vítima de fraude perpetrada por terceiros, bem como (ii) considerar falhos os protocolos atuais de autenticação nos canais de comunicação entre clientes e entidades financeiras, atraindo responsabilização objetiva.
3. Não há ofensa aos arts. 489 e 1.022 do CPC, quando o Tribunal de origem examina, de forma fundamentada, a questão submetida à apreciação judicial na medida necessária para o deslinde da controvérsia, ainda que em sentido contrário à pretensão da parte. Precedentes.
4. Doenças graves possuem condão de tornar certos grupo sociais mais fragilizados em razão de redução significativa da capacidade cognitiva em

períodos que possam evidenciar estado de hipervulnerabilidade apto a excepcionalmente relevar excludente de responsabilidade em desfavor do consumidor.

5. A fraude perpetrada por terceiros é considerada caso fortuito interno da entidade financeira, sendo apta a atrair a responsabilidade objetiva da Súmula 479/STJ e do Tema Repetitivo 466/STJ, que exige apenas comprovação do dano e do nexo de causalidade. Precedentes.

6. O nexo de causalidade que considera a falha do dever de segurança das entidades financeiras no monitoramento de transações atípicas se revela insuficiente diante do aprimoramento da ação criminosa, a qual passou a dividir compras de alto valor em diversas parcelas para fins de burla do sistema de segurança.

7. A constatação em investigações contra grupos criminosos que praticam o golpe do motoboy do fato de haver obtenção ilegal de dados cadastrais e bancários que deveriam permanecer sob sigilo, aliado à insuficiência do sistema atual de autenticação dos canais de relacionamento entre clientes e entidades financeiras, revela-se suficiente a caracterizar falha do dever de segurança como nexo de causalidade a atrair a responsabilização objetiva.

8. Hipótese em que consumidora portadora de câncer foi vítima do golpe do motoboy poucos dias após tratamento quimioterápico, adotou as medidas de mitigação de seu prejuízo de forma imediata e obteve cancelamento de parte de transação não autorizada em seu cartão de crédito, porém, sem ressarcimento de parcelas já debitadas em fatura.

9. A excludente de responsabilidade ("culpa exclusiva do consumidor") pode ser excepcionalmente relevada quando se tratar de vítima do golpe do motoboy em comprovado estado hipervulnerável, devendo a entidade financeira responder objetivamente pelas fragilidades atuais do protocolos de autenticação em canais de comunicação com seus clientes sob pena de se chegar à situação absurda de os consumidores não mais conseguirem distinguir medidas (verdadeiras) de prevenção de fraudes adotadas pelos bancos de medidas (falsas) perpetradas por estelionatários, minando-se a confiança que os consumidores possuem no sistema de segurança do setor financeiro.

10. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade da transação não autorizada e determinar o ressarcimento do valor indevidamente cobrado com danos morais.

RELATÓRIO

Cuida-se de recurso especial interposto por DENISE MARIA FREIRE REIS MUNDIM, fundamentado nas alíneas "a" e "c" do permissivo constitucional, contra acórdão do TJ/MG.

Recurso especial interposto em: 26/02/2024.

Concluso ao gabinete em: 05/07/2024.

Ação: declaratória de inexistência de débitos, ajuizada por DENISE MARIA FREIRE REIS MUNDIM em face de BANCO ITAUCARD S.A.

Sentença: julgou improcedente a pretensão autoral.

Acórdão: o Tribunal de Origem manteve a decisão proferida, em apertada maioria, com o colegiado ampliado na forma do art. 942 do CPC, nos termos da seguinte ementa:

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO – DIALETICIDADE – NULIDADE DA SENTENÇA – INEXISTÊNCIA – GOLPE DO MOTOBÓY – AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA.

I. A apelação que expõe os fatos discutidos no feito e apresenta as razões do pedido recursal de reforma da sentença observa o princípio da dialeticidade recursal.

II. Não padece do vício de nulidade por falta de fundamentação a sentença que aprecia as questões de fato e de direito debatidas nos autos, expondo suficientemente as razões de decidir.

III. A instituição financeira não pode ser responsabilizada por compras de cartão de crédito realizadas por golpistas de forma presencial com digitação de senha, quando as informações pessoais e o cartão foram entregues voluntariamente pelo consumidor ao golpista, ainda que tenha sido vítima de estelionato (golpe do motoboy).

V.V.P.- A responsabilidade civil decorrente da falha na prestação do serviço está prevista no artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, demandando apenas a prova do defeito, dos danos e do nexo de causalidade.

- O "golpe do falso motoboy" exige o conhecimento de informações bancárias do correntista, as quais são de responsabilidade da instituição financeira, motivo por que esta responde pelos danos causados, sobretudo quando o correntista se utiliza de canal oficial de atendimento do banco, mas por motivos alheios a sua vontade é redirecionado para estelionatários que lhe induzem a erro para obter vantagem.

- O dano moral caracteriza-se, em regra, pela violação aos direitos da personalidade, sendo a dor, a humilhação, a angústia ou o sofrimento em si do indivíduo meras consequências da violação a um bem jurídico tutelado.

- O numerário definido a título de danos morais deve proporcionar à vítima satisfação na justa medida do abalo sofrido, produzindo, no causador do mal, impacto bastante para dissuadi-lo de igual procedimento, forçando-o a adotar uma cautela maior, diante de situação como a descrita nestes autos. (e-STJ fl. 456)

Embargos de declaração: foram rejeitados (e-STJ fl. 522).

Recurso especial: alega dissídio, negativa de prestação jurisdicional na apreciação dos embargos de declaração e violação dos arts. 341, 489, 926, 927, III e IV, e 1022, do CPC, 14, § 3º, II, do CDC, além de contrariedade à Súmula 479/STJ

Argumenta ser objetiva a responsabilidade do banco por ter

presumivelmente falhado na prestação de serviços seguros ao não detectar operação atípica consistente em uma compra de valor elevado - porém, parcelado em 12 (doze) vezes -, a qual entende ser destoante de seu perfil de consumo, embora a instituição financeira tenha entendido de forma contrária.

Aduz necessidade de se conferir especial proteção do consumidor hipervulnerável por ser portadora de doença grave (câncer de mama inflamatória), com reduzida capacidade cognitiva em razão do golpe ter ocorrido poucos dias após tratamento de quimioterapia, o que reforça a limitação de sua voluntariedade na percepção da fraude.

Sustenta que o risco de suportar o ônus da fraude é inerente à atividade bancária, sendo inadequado transferir ao consumidor mesmo quando há indução em erro ao conceder o cartão e a senha a terceiros fraudadores, pois o banco deve incorporar mecanismos que bloqueiem ou dificultem os atos praticados por estelionatários.

Requer declaração da inexigibilidade do débito no valor de R\$ 16.899,00 (dezesseis mil oitocentos e noventa e nove reais), a restituição das parcelas do débito cobradas indevidamente no valor de R\$ 2.816,50 (dois mil oitocentos e dezesseis reais e cinquenta centavos) a título de danos materiais, e indenização de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de danos morais.

É o relatório.

VOTO

O propósito recursal consiste em decidir se é possível (i) relevar excludente de responsabilidade em razão do estado de hipervulnerabilidade de consumidor que é vítima de fraude perpetrada por terceiros, bem como (ii) considerar falhos os protocolos atuais de autenticação nos canais de comunicação entre clientes e entidades financeiras, atraindo responsabilização objetiva.

1. DA RECONSTRUÇÃO CONTEXTUAL

1. A consumidora DENISE MARIA FREIRE REIS MUNDIM, poucos dias após

ter se submetido a tratamento quimioterápico, recebeu telefonema de uma pessoa que se dizia da área de segurança do BANCO ITAUCARD S.A., informando que terceiros estariam tentando realizar compras em seu cartão de crédito em valor determinado e recomendando que fosse feito contato imediatamente para a central de relacionamento da instituição financeira no número que consta no verso do cartão referido.

2. A consumidora, acreditando estar em contato com a central oficial do banco, foi induzida com revelação de suas senhas a permitir acesso remoto de seu computador e aparelho celular por meio de instalação de aplicativo sob controle de estelionatários, possibilitando acesso dos criminosos para realizarem transações não autorizadas.

3. A falsa central de atendimento recomendou a inutilização do cartão referido e entrega dele em outra localidade que não era a mesma da consumidora, ou, em caso de impossibilidade de deslocamento, a entrega por meio de motoboy, sendo esta a opção acatada pela consumidora.

4. Em posse do cartão aparentemente inutilizado, os criminosos realizaram uma compra de forma presencial em uma loja de desconhecimento da consumidora em valor total elevado, porém, de forma parcelada em valores mais discretos.

5. Instada por familiares, a consumidora se convenceu ter sido vítima da fraude no mesmo dia em que entregou o cartão e adotou as providências de praxe com registro de ocorrência policial e contatos com a instituição bancária, os quais foram suficientes para impedir a cobrança de parte do valor da referida transação não autorizada, mas insuficientes a permitir o ressarcimento das parcelas cobradas na fatura do cartão no período em que a fraude foi perpetrada.

6. A consumidora solicitou o ressarcimento de forma administrativa, porém, o banco rejeitou sob fundamento de a consumidora ter entregado o cartão e revelado sua senha a terceiros, motivando o ajuizamento da ação declaratória de inexistência de débito e danos morais.

2. DA NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL

7. É firme a jurisprudência desta Corte no sentido de que "não há ofensa aos arts. 489 e 1.022 do CPC/2015, quando o Tribunal de origem examina, de forma fundamentada, a questão submetida à apreciação judicial na medida necessária para o deslinde da controvérsia, ainda que em sentido contrário à pretensão da parte" (REsp 1.995.565/SP, Terceira Turma, DJe de 24/11/2022).

8. No particular, o acórdão recorrido decidiu, fundamentada e expressamente, acerca da responsabilidade das instituições financeiras por fraude perpetrada por terceiros em estado de vulnerabilidade, das compras em relação ao perfil da consumidora e da aplicabilidade da Súmula 479/STJ, entendendo, contudo, por relevar o estado de saúde diante do perfil profissional da correntista, pela avaliação da prova no conjunto e pela inexistência de caso fortuito interno (e-STJ fls. 524-526), de maneira que os embargos de declaração opostos pela parte recorrente, de fato, não comportavam acolhimento.

9. Assim, ausente omissão, contradição, obscuridade ou erro material e devidamente analisadas as questões de mérito, estando suficientemente fundamentado o acórdão recorrido, de modo a esgotar a prestação jurisdicional, não se verifica violação aos arts. 489, § 1º, IV, e 1.022, I e II, do CPC.

3. DO ROTEIRO DA FRAUDE DO "GOLPE DO MOTOBOY"

10. Segundo informado pelo banco em sede de contestação (e-STJ fl. 124), a fraude - popularmente conhecida como "golpe do motoboy" - consiste em técnica de "engenharia social, em que a vítima fornece ao meliante todos os dados de segurança para a movimentação bancária", seguindo o seguinte roteiro:

(i) "os meliantes dizem ser de uma "Central de Segurança" citando diversos cartões, para que a vítima se identifique possuidora";

(ii) "a partir das informações fornecidas, solicitam que a vítima ligue para o banco, no número constante no verso do cartão";

(iii) "nervosa e envolvida com a fraude relatada, a vítima não percebe que a ligação anterior não é desligada e sequencialmente digita o telefone da

instituição financeira";

(iv) "ao digitá-lo, a vítima entende que está em contato com o seu banco, inclusive em razão do áudio utilizados e identifica a conta e senha do cartão digitando no teclado do telefone", e "a quadrilha através de aparelho de central telefônica obtém a senha do cartão e impede que a vítima entre em contato com a central de atendimento do banco para solicitar o bloqueio do cartão";

(v) os meliantes orientam a vítima "para a entrega do cartão a um motoboy, que seria um suposto funcionário (do banco), sob a justificativa de realização de análise técnica da suposta fraude ocorrida, ou seja, os clientes entregam aos golpistas a senha e o cartão, sem que o CHIP tenha sido quebrado/cortado";

(vi) "em posse do cartão com chip e senha as operações são realizadas".

11. O roteiro acima condiz com fatos apurados em sede de investigações criminais em andamento contra as organizações criminosas por trás dos golpes em tela, cujos detalhes são rotineiramente averiguados pelas Turmas da 3ª Seção desta Corte ao apreciarem pedidos de liberdade provisória dos acusados de envolvimento nesse tipo de fraude, chamando atenção o fato de as autoridades policiais descobrirem que os criminosos obtêm ilegalmente listas de clientes de instituições financeiras, contendo dados bancários (agência, conta, números de cartão de crédito), pessoais e de endereço, conforme se pode averiguar, por exemplo, na decisão de prisão preventiva objeto do HC 663.860/AL (Sexta Turma, DJe de 18/3/2022).

12. Ou seja, o golpe do motoboy é um tipo de fraude altamente sofisticada em razão da considerável semelhança com protocolos normais de medidas corretivas e preventivas de fraudes no âmbito bancário, além de explorar fragilidades dos sistemas de telefonia e de guarda de dados bancários sigilosos.

4. DAS CONSEQUÊNCIAS LEGAIS DO RECONHECIMENTO DO ESTADO DE HIPERVULNERABILIDADE

13. Segundo o entendimento desta Corte Superior, o estado de

hipervulnerabilidade pode acarretar:

(i) a mitigação de consequências jurídicas em desfavor do grupo hipervulnerável (REsp 586.316/MG, Segunda Turma, DJe de 19/03/2009 - caso em que celíacos foram considerados hipervulneráveis e não foram excluídos do dever de informação na embalagem de alimentos; REsp 2.052.228/DF, Terceira Turma, DJe de 15/9/2023 - caso em que idosos foram considerados hipervulneráveis por serem "imigrantes digitais" e não poderiam arcar com prejuízos causados por falsários; REsp 1.871.326/RS, Terceira Turma, DJe de 09/09/2020 - caso em que idosos foram considerados hipervulneráveis e não poderiam ser excluído de plano de saúde coletivo pela morte do titular; AgInt no REsp 1.653.463/RS, Terceira Turma, DJe de 05/09/2019 - caso em que culpa exclusiva de idoso em acidente férreo foi afastada por ser hipervulnerável); ou

(ii) o agravamento de consequências jurídicas em favor do grupo hipervulnerável (REsp 1.329.556/SP, Terceira Turma, DJe de 09/12/2014 - caso do "cogumelo do sol" ofertado como cura milagrosa para câncer, sendo os familiares do enfermo considerados hipervulneráveis, respondendo o fornecedor objetivamente; REsp 1.517.973/PE, Quarta Turma, DJe de 01/02/2018 - caso em que danos morais coletivos foram conferidos "in re ipsa" em razão de conteúdo ofensivo dirigido a grupo de crianças e adolescentes considerados hipervulneráveis; REsp 1.842.751/RS, Segunda Seção, DJe de 01/08/2022 - caso em que cuidados assistenciais foram assegurados a enfermo de doença grave em situação de extrema vulnerabilidade mesmo após rescisão do plano de saúde).

14. Assim, é razoável a compreensão de que pessoas acometidas por doenças graves possam se encontrar em estado de hipervulnerabilidade, tratando-se de grupo social mais fragilizado em razão de redução significativa da capacidade cognitiva em razão da enfermidade, o que pode ensejar mitigação de consequências jurídicas em seu desfavor, ou o agravamento de consequências jurídicas em seu favor.

5. DA FALHA DO DEVER DE SEGURANÇA DAS

INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS - NEXO DE CAUSALIDADE DA RESPONSABILIZAÇÃO OBJETIVA

15. A presunção de falha no dever de segurança das instituições financeiras possui fundamento no art. 14, § 1º, I a III, do CDC, sendo interpretado por esta Corte em atenção às circunstâncias particulares do risco da atividade, do modo de prestação dos serviços bancários e do período em que o risco se tornou evidente.

16. A consolidação do Tema Repetitivo 466/STJ e a edição da Súmula 479/STJ partem do pressuposto que a fraude praticada por terceiros constitui caso fortuito interno das instituições bancárias e, portanto, sua responsabilidade é objetiva em razão do risco do empreendimento (REsp 1.197.929/PR, Segunda Seção, DJe de 12/09/2011; REsp 1.199.782/PR, Segunda Seção, DJe de 12/09/2011).

17. Em outras palavras: basta a demonstração do dano e do nexo de causalidade, sendo este último elemento o que mais gera debates em razão da natureza dos serviços financeiros exigir um dever maior de segurança comparado aos demais setores do mercado.

18. Nesse sentido, esta Corte entendeu pela aplicabilidade dos referidos enunciados em situações consideradas como falha do dever de segurança pelo fato de falsários induzirem consumidor a aumentar limites e contrair empréstimos em dissonância com o perfil das operações pretéritas na contam pois "a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira" (REsp 2.052.228/DF, Terceira Turma, DJe de 15/09/2023).

19. Especificamente em situações de fraude do "golpe do motoboy", este STJ - mesmo entendendo que o ilícito decorra de técnica de engenharia social, sendo o cartão magnético e a respectiva senha de uso exclusivo do correntista - o banco deve responder objetivamente pelo dano sofrido pela vítima se demonstrada falha na prestação do serviço com admissão de transações fora do

padrão de consumo do consumidor, pois "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 2.015.732/SP, Terceira Turma, DJe de 26/06/2023). Nesse sentido: AgInt no AgInt no AREsp 2.347.579/SC, Terceira Turma, DJe de 18/10/2023; AgInt no AREsp 2.201.401/RJ, Terceira Turma, DJe de 01/06/2023; e REsp 1.995.458/SP, Terceira Turma, DJe de 18/08/2022.

20. Portanto, o entendimento esposado por este STJ pela aplicabilidade dos referidos enunciados sobre a responsabilização objetiva dos bancos tem se firmado na constatação de que (i) o dano é evidente com os prejuízos decorrentes da ação dos criminosos - que se passam por representantes das instituições financeiras, obtêm dados sigilosos das vítimas que acreditam estarem em contato com o banco verdadeiro, e realizam transações financeiras não autorizadas pelas vítimas do estelionato -, e (ii) o nexo de causalidade reside na insuficiência dos mecanismos de verificação da idoneidade das compras - ou seja, quando há evidente anomalia dos hábitos de utilização do cartão em face das transações realizadas pelos golpistas.

21. Os estelionatários, por outro lado, estão cientes do aprimoramento dos mecanismos de segurança dos bancos e administradoras de cartão de crédito diante da melhoria do sistema de identificação de anomalias das transações não autorizadas. Uma forma de burlar (ou atrasar) a detecção de anomalias é relativamente simples: basta a compra não autorizada ser feita em diversas parcelas e em valores que sejam mais condizentes com movimentações anteriores da vítima.

22. Mesmo que as demais parcelas sejam bloqueadas quando a vítima se der conta do golpe, os criminosos ainda podem obter valores expressivos se

realizarem diversas compras parceladas ainda que obtenham êxito apenas na primeira ou segunda fatura do cartão.

23. O problema no âmbito da jurisdição civil está no enfraquecimento do nexo de causalidade relativo à falha do dever de segurança das instituições financeiras, o que resultará em mais vítimas sem ressarcimento administrativo ou judicial sob fundamento de que os sistemas não detectaram a anomalia.

24. Por outro lado, as fragilidades - causas principais de atração do nexo de causalidade da responsabilização objetiva das instituições financeiras - persistem, a saber, a falha com a guarda segura dos dados bancários sigilosos e a insuficiência dos mecanismos atuais de asseguramento dos consumidores de que um contato telefônico seja oriundo de um canal de atendimento oficial do banco verdadeiro - ou seja, a deficiência nos protocolos de autenticação dos canais de relacionamento entre clientes e bancos.

25. O problema da autenticação da verdadeira identidade do banco é mais evidente no "golpe da falsa central" e motivou, inclusive, a ANATEL a desenvolver um protocolo denominado "STIR/SHAKEN" justamente para dar segurança aos consumidores que uma ligação seja realmente oriunda de uma entidade proprietária da linha de telefone e, assim, mitigar a prática do referido golpe, na qual os estelionatários conseguem mascarar o número do telefone dos criminosos com números oficiais de bancos (i.e., técnica denominada de "spoofing"), tornando praticamente impossível qualquer consumidor desconfiar da fraude (<https://agenciagov.ebc.com.br/noticias/202308/anatel-apresenta-balanco-do-combate-as-chamadas-abusivas> - acesso em 29/07/2024).

26. O "golpe do motoboy" possui certa semelhança de "modus operandi" com o "golpe da falsa central", pois os estelionatários conseguem simular um atendimento com sons e gravações automatizadas, copiadas dos verdadeiros canais dos bancos.

27. A fragilidade explorada no "golpe do motoboy" consiste em aproveitar uma aparente falha do sistema de telefonia convencional analógica (i.e.,

ligações para "telefones fixos") que permite o criminoso (i) ligar sem identificação imediata do número chamado, (ii) convencer a vítima da ocorrência de uma ação urgente para prevenir uma fraude inexistente, fazendo-a ligar para um número verdadeiro, (iii) permanecer na linha até 5 minutos sem que a ligação original seja encerrada, simulando um som de linha disponível para discagem e (iv) simular, após a vítima discar para o número verdadeiro, um "novo" atendimento como se fosse da verdadeira central do banco.

28. Daí em diante os criminosos contam com total colaboração da vítima, a qual - acreditando estar em contato com a verdadeira central do seu banco - passa dados sigilosos sem razoavelmente suspeitar estar sendo vítima do golpe, ou mesmo entregando seu cartão de crédito aos estelionatários utilizarem após obterem os referidos dados.

29. A eliminação da referida fragilidade pode - teoricamente - ocorrer de três maneiras:

(i) os sistemas de telefonia "fixa" são aprimorados para eliminar a chamada "em espera" de até 5 minutos;

(ii) as instituições financeiras migram a forma de contato dos clientes com seus canais de atendimento para ocorrer em ambiente que permita criptografia e certificação de autenticidade na comunicação - a exemplo dos canais de atendimento via aplicativos de mensagem instantânea e contas empresariais certificadas pelos aplicativos;

(iii) as instituições financeiras passam a permitir originação de chamada apenas pela rede de telefonia "móvel/celular", a qual não possui a fragilidade da chamada "em espera".

30. As soluções (ii) e (iii) estão sob controle operacional estrito das instituições financeiras, ao passo que a solução (i) exigiria uma ação conjunta perante as operadoras de telefonia, possivelmente, por meio de regulamentação da ANATEL.

31. Ainda assim, o setor financeiro é sabidamente um dos mais capazes

em termos de exercer influência regulatória e aprimoramento dos serviços governamentais, poder este que não se compara com a limitada capacidade de influência da sociedade civil organizada, em especial, os consumidores dos serviços bancários e muito menos aqueles em estado de hipervulnerabilidade.

6. DA HIPÓTESE DOS AUTOS

32. Na hipótese, a consumidora e recorrente DENISE MARIA FREIRE REIS MUNDIM foi vítima do golpe do motoboy poucos dias após tratamento quimioterápico, adotou as medidas de mitigação de seu prejuízo de forma imediata e obteve cancelamento de parte de transação não autorizada em seu cartão de crédito, porém, sem ressarcimento de parcelas já debitadas em fatura.

33. A compra não autorizada no valor total de R\$ 16.899,00 (dezesesseis mil oitocentos e noventa e nove reais) foi dividida pelos meliantes em 12 parcelas de R\$ 1.408,25 (mil quatrocentos e oito reais e vinte e cinco centavos), de modo a efetivamente escapar do sistema de detecção de movimentações anômalas que se baseia em movimentações anteriores da vítima, razão pela qual a instituição financeira recorrida BANCO ITAUCARD S.A. rejeitou o ressarcimento administrativo.

34. A excludente de responsabilidade ("culpa exclusiva do consumidor" a que se refere a norma do art. 14, § 2º, II, do CDC) pode ser excepcionalmente relevada quando se tratar de vítima do "golpe do motoboy" em comprovado estado hipervulnerável, situação da consumidora e recorrente DENISE MARIA FREIRE REIS MUNDIM por ser portadora de câncer e estar sob tratamento quimioterápico em período muito próximo ao evento danoso.

35. Por outro lado, deve a entidade financeira responder objetivamente pelas fragilidades atuais do protocolos de autenticação em canais de comunicação com seus clientes sob pena de se chegar à situação absurda de os consumidores não mais conseguirem distinguir medidas (verdadeiras) de prevenção de fraudes adotadas pelos bancos de medidas (falsas) perpetradas por estelionatários, minando-se a confiança que os consumidores possuem no sistema de segurança

do setor financeiro.

36. O nexo de causalidade pela falha no dever de segurança da entidade bancária persiste, pois os danos possuem relação direta com a atividade das instituições financeiras, ou seja, está devidamente contextualizada nos termos da fundamentação acima, seja pelo fato de os criminosos obterem de alguma forma dados bancários que deveriam permanecer guardados em sigilo, seja pelo fato de os mecanismos atuais de autenticação do relacionamento entre clientes e bancos/administradora de cartão de crédito necessitarem aprimoramento.

37. Esse foi, aliás, o entendimento esposado na divergência, inaugurada no colegiado ampliado do Tribunal de Origem, que apreciou a apelação interposta pela recorrente na forma do art. 942 do CPC e registrou que "a fraude perpetrada por terceiro se deu justamente no exercício da atividade principal do réu, com a posse de dados sensíveis da cliente, repisa-se, cuja guarda deveria ser da instituição apelada, tendo ainda sido utilizado um suposto atendimento via call-center com elementos hábeis a convencer a parte apelante da veracidade da operação; fazendo parte então do próprio risco do empreendimento" (e-STJ fl. 474).

38. Daí por que o acórdão impugnado merece reforma para prevalecer o entendimento da referida divergência, a qual - com base em sua soberana análise do conjunto probatório - considerou, inclusive, cabível a condenação por danos morais nos termos do pedido inicial ao "reconhecer que a falha no serviço prestado pelo banco ocasionou violação aos direitos da personalidade da autora, posto que em se tratando de pessoa que se viu fragilizada em decorrência de ato criminoso, que lhe gerou aborrecimentos e frustrações, além da privação de valores essenciais a sua sobrevivência, quitados indevidamente, ficando, ainda, sem qualquer suporte da instituição financeira para solucionar a pendência" (e-STJ fl. 478).

7. DISPOSITIVO

Forte nessas razões, **CONHEÇO** do recurso especial e **DOU-LHE**

PROVIMENTO para (i) declarar a inexigibilidade do débito total no valor de R\$ 16.899,00 (dezesseis mil oitocentos e noventa e nove reais), (ii) determinar a restituição devidamente atualizada das parcelas do débito cobradas indevidamente no valor de R\$ 2.816,50 (dois mil oitocentos e dezesseis reais e cinquenta centavos) a título de danos materiais e (iii) determinar o pagamento de indenização por danos morais no montante de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), sobre os quais deverão incidir correção monetária a partir da publicação do presente acórdão e juros de mora de 1% a partir do evento danoso, nos termos da Súmula 54/STJ.

Como consequência do resultado do recurso, inverte a sucumbência fixada no acórdão impugnado (e-STJ fl. 470) e condeno o recorrido ao pagamento das custas processuais, incluídas as recursais, e dos honorários advocatícios já majorados para 15% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, §§ 2º e 11, do CPC (e-STJ fl. 480).

CERTIDÃO DE JULGAMENTO
TERCEIRA TURMA

Número Registro: 2024/0242230-2

PROCESSO ELETRÔNICO REsp 2.155.065 / MG

Números Origem: 10000211033857005 50537862720218130024

PAUTA: 05/11/2024

JULGADO: 05/11/2024

Relatora

Exma. Sra. Ministra **NANCY ANDRIGHI**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro HUMBERTO MARTINS

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. DURVAL TADEU GUIMARÃES

Secretária

Bela. MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : DENISE MARIA FREIRE REIS MUNDIM
ADVOGADO : LUIS GUSTAVO REIS MUNDIM - MG157259
RECORRIDO : BANCO ITAUCARD S.A.
ADVOGADOS : MARIANA BARROS MENDONÇA - MG103751
CAIO LÚCIO MONTANO BRUTTON - MG101649
ADRIANA DOS REIS ROCHA - SP293708
ALAN SENA SOUZA - MG197941
VINÍCIUS ALVES ALMEIDA MARIANO - SP437714

ASSUNTO: DIREITO CIVIL - Responsabilidade Civil - Indenização por Dano Material

SUSTENTAÇÃO ORAL

Dr. VINÍCIUS ALVES ALMEIDA MARIANO, pelo RECORRIDO: BANCO ITAUCARD S.A.

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 antecipada o Sr. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva. Aguardam os Srs. Ministros Humberto Martins, Marco Aurélio Bellizze e Moura Ribeiro.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2155065 - MG (2024/0242230-2)

RELATORA : **MINISTRA NANCY ANDRIGHI**
RECORRENTE : DENISE MARIA FREIRE REIS MUNDIM
ADVOGADO : LUIS GUSTAVO REIS MUNDIM - MG157259
RECORRIDO : BANCO ITAUCARD S.A.
ADVOGADOS : ALAN SENA SOUZA - MG197941
MARIANA BARROS MENDONÇA - MG103751
CAIO LÚCIO MONTANO BRUTTON - MG101649
ADRIANA DOS REIS ROCHA - SP293708
VINÍCIUS ALVES ALMEIDA MARIANO - SP437714

VOTO-VISTA

VENCEDOR

RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. AUSÊNCIA. RESPONSABILIDADE CIVIL DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. AUSÊNCIA. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. CONFIGURAÇÃO.

1. A controvérsia dos autos resume-se em definir se: (i) houve negativa de prestação jurisdicional; (ii) a instituição financeira é responsável por danos decorrentes de fraude praticada por terceiros, quando a operação foi realizada com o cartão original e senha pessoal do correntista, prática comumente conhecida como golpe do motoboy; (iii) a conduta da recorrente retrata hipótese de culpa exclusiva do consumidor; (iv) é possível a mitigação da responsabilidade da consumidora diante do seu estado de vulnerabilidade decorrente de tratamento médico.

2. Não há falar em negativa de prestação jurisdicional se o tribunal de origem motiva adequadamente sua decisão, ainda que de forma sucinta, solucionando a controvérsia com a aplicação do direito que entende cabível à hipótese, apenas não no sentido pretendido pela parte.

3. O dano decorrente da prática fraudulenta nomeada como golpe do motoboy afigura-se diante da concorrência das seguintes causas: (i) o fornecimento do cartão magnético original e da senha pessoal ao estelionatário por parte do consumidor, bem como (ii) a inobservância do dever de segurança pela instituição financeira em alguma das etapas da prestação do serviço.

4. A responsabilidade da instituição financeira tem origem no defeito em alguma das etapas da prestação do serviço, a exemplo, (i) da guarda dos dados sigilosos do consumidor e (ii) do aprimoramento dos mecanismos de autenticação dos canais de relacionamento com o cliente e de verificação de anomalias nas operações que fujam do padrão do consumidor.

5. Na espécie, a recorrente, após ser convencida de que estava falando com representante do banco demandado, compartilhou seus dados bancários sigilosos, situação que deu ensejo à compra questionada. A operação fraudulenta consistiu em uma única compra, de modo parcelado, realizada em loja física, com a utilização do cartão da recorrente, após a inserção de sua senha pessoal, dentro dos limites pré-aprovados. Tal contexto afasta a deficiência na prestação do serviço por parte do banco e aponta para a

culpa exclusiva da consumidora.

6. A vulnerabilidade da consumidora, que à época do ato fraudulento se encontrava em tratamento médico, não autoriza, isoladamente, a mitigação de sua responsabilidade quanto ao dever de cuidado de seus dados sigilosos e com o cartão de acesso à conta.

7. Recurso especial não provido.

O EXMO. SR. MINISTRO RICARDO VILLAS BOAS CUEVA: Trata-se, na origem, de ação proposta por DENISE MARIA FREIRE REIS MUNDIM contra BANCO ITAUCARD S.A. visando à declaração da inexistência de débitos, além da reparação por danos morais resultantes de operação realizada com seu cartão de crédito mediante fraude decorrente do conhecido "golpe do motoboy".

Consta da inicial que a autora recebeu ligação de pessoa fazendo-se passar por representante do banco demandado, na qual foi comunicada da tentativa de realização de compras fraudulentas com seu cartão de crédito.

De acordo com a narrativa apresentada pela autora, esta forneceu sua senha pessoal durante a ligação e entregou o cartão à terceiro que se fez passar por prestador de serviço do banco demandado.

Em sua contestação (e-STJ fls. 109/131), o banco réu alegou que a autora foi vítima do "golpe do motoboy", tendo voluntariamente fragilizado a segurança de suas credenciais de segurança ao permitir seu uso por terceiros.

Sobreveio sentença de improcedência do pedido, por entender o magistrado de piso que

"Analisando os elementos probatórios carreados aos autos, não há dúvidas de que a autora foi vítima de um golpe conhecido como 'golpe do motoboy' (...)

A dinâmica dos acontecimentos foi bem detalhada na contestação e corroborada pela autora em seu depoimento pessoal, sendo, portanto, incontroversa.

(...)

Nota-se que durante toda a ação criminosa, não houve nenhuma invasão do sistema bancário, tampouco os fraudadores detinham, a priori, dados sigilosos da vítima. Apenas utilizaram de astúcia para induzi-la a efetivamente crer tratar com a instituição financeira em que mantém sua conta bancária e seu cartão de crédito e, assim, para obter sua senha de pessoal.

*Nesse ponto, **não há como se reconhecer qualquer falha no serviço prestado pela instituição financeira, posto que a fragilização da segurança das transações bancárias envolvendo o cartão de crédito da vítima, deu-se por sua conduta exclusiva** e, como destacado na contestação, em ambiente externo ao sítio eletrônico e sede do banco.*

Outrossim, não há nenhum indício nos autos de que tenha havido vazamento de dados bancários sigilosos da autora; pelo contrário, ela afirmou, categoricamente em audiência, que, sob comando do estelionatário, instalou o aplicativo para que ele acessasse remotamente suas contas pelo computador, forneceu seus dados e senhas pessoais.

(...)

***A situação narrada ocorreu em decorrência de culpa exclusiva da vítima, por não tomar as devidas cautelas em relação ao sigilo de sua senha e guarda do seu cartão.** Não se vislumbra falha na prestação de serviços da instituição ré, sequer por não ter detectado*

*anormalidade no padrão de consumo da autora. **A ação criminosa resumiu-se, no tocante à parte ré, a uma única transação realizada por meio do uso do cartão de crédito, o que se deu de forma presencial, mediante a utilização do respectivo plástico e digitação de senha**, sendo de pouca relevância o seu valor, neste contexto, para acionar os sistemas de alerta comumente utilizados pela operadora" (e-STJ fls. 329/331 - grifou-se).*

Na sequência, a Décima Segunda Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, por maioria, manteve a sentença e acrescentou:

"Ainda que tenha sido induzida a erro, foi a própria correntista que autorizou as operações financeiras, entregando voluntariamente a senha com o seu cartão, cuja guarda cabe exclusivamente ao titular da conta.

(...)

A tese de que se encontrava em estado de vulnerabilidade por estar passando por tratamento de câncer não tem força a imputar a instituição financeira qualquer falha, já que, conforme dito, não houve falha do sistema do banco, mas foi a apelante, que, de forma voluntária, repassou seus dados e entregou seu cartão para golpistas.

Ademais, deve ser ressaltado que a autora se qualificou como advogada, o que demonstra ter instrução e acesso a informações sobre o não repasse de dados a terceiros, sobretudo porque acreditava estar conversando com o Banco Itaú, e mesmo assim, repassou dados também da sua conta corrente da Caixa Econômica Federal, inclusive senha, conforme confessou em depoimento pessoal (ordem nº 98).

O nome completo, número do CPF, endereço e a instituição financeira da qual a autora é correntista são informações de fácil acesso pelos golpistas**, tendo em vista os inúmeros bancos de dados hoje existentes na internet em que é possível obter informações detalhadas da vida do cidadão. **A instituição financeira não tem exclusividade em relação a essas informações.

*Ademais, **em depoimento pessoal, a autora só relatou que os golpistas trouxeram informações sobre detalhes de suas contas correntes após a instalação voluntária por ela do aplicativo 'Any Desk'**. Ou seja, após instalação de aplicativo que permite acesso remoto ao computador da autora é que os golpistas tiveram acesso a informações sobre compras, TED realizadas e demais informações bancárias. (...)" (e-STJ fls. 466/467- grifou-se).*

A autora, inconformada, interpôs recurso especial, ao qual a eminente Relatora deu provimento para julgar procedentes 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).

A partir de tais premissas, esta Terceira Turma firmou o entendimento de que, em regra, a responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada na hipótese em que as transações contestadas são realizadas com o uso do cartão original, com "chip", e o uso de senha pessoal do correntista, ressalvada a comprovação de que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia.

O respectivo acórdão ficou assim ementado:

"RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. SAQUES. COMPRAS A CRÉDITO. CONTRAÇÃO DE EMPRÉSTIMO PESSOAL. CONTESTAÇÃO. USO DO CARTÃO ORIGINAL E DA SENHA PESSOAL DO CORRENTISTA. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO. INEXISTÊNCIA. RESPONSABILIDADE AFASTADA.

1. Recurso especial julgado com base no Código de Processo Civil de 1973 (cf. Enunciados Administrativos n°s 2 e 3/STJ).

2. Controvérsia limitada a definir se a instituição financeira deve responder por danos decorrentes de operações bancárias que, embora contestadas pelo correntista, foram realizadas com o uso de cartão magnético com 'chip' e da senha pessoal.

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

4. Hipótese em que as conclusões da perícia oficial atestaram a inexistência de indícios de ter sido o cartão do autor alvo de fraude ou ação criminosa, bem como que todas as transações contestadas foram realizadas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista.

5. 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.

6. Demonstrado na perícia que as transações contestadas foram feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, 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.

7. Recurso especial provido."

(REsp 1.633.785/SP, Rel. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 24/10/2017, DJe de 30/10/2017).

É preciso esclarecer que, no precedente citado, a responsabilidade da instituição financeira foi afastada porque ficou comprovada não apenas a culpa exclusiva do consumidor, mas também a inexistência de defeito na prestação do serviço bancário.

Posteriormente, esta Terceira Turma julgou recurso que versou sobre hipótese do "golpe do motoboy". Na ocasião, restou consignado que "(...) a entrega voluntária do cartão magnético e da senha pessoal a terceiro, ainda que não espontaneamente, não torna a instituição financeira responsável quando provada a

existência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros" (grifou-se), ou seja, a fraude praticada por terceiro não teria, a princípio, aptidão para afastar a culpa da vítima para o resultado danoso.

Na ocasião, proferi extenso voto, acolhido pela Relatora, no sentido de que em tais casos é preciso 1) apurar se houve defeito na prestação do serviço; 2) verificar, com base na teoria da causalidade adequada, quais condutas foram efetivamente decisivas para o resultado danoso; 3) havendo concorrência de causas, saber se a conduta concorrente da vítima poderia ou não atenuar a responsabilidade objetiva da instituição financeira, e 4) proceder, em caso positivo, à divisão do dever de ressarcimento na proporção da contribuição de cada um dos agentes para o resultado danoso.

Para tanto, aponte com detalhamento os procedimentos das operações de compra com cartão de crédito, tanto no que refere aos deveres do consumidor como quanto à responsabilidade do emissor no processo de aprovação das compras, para acompanhar a então Relatora, tendo em vista que, **naquela hipótese, o defeito na prestação do serviço estava amplamente demonstrado.**

Os parâmetros para análise da responsabilidade da instituição financeira e do consumidor, no caso idoso, foram amplamente discutidos na ocasião, restando as conclusões assim ementadas:

"PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIBILIDADE DE DÉBITO. CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. USO DE CARTÃO E SENHA. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO.

1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito.

2. Recurso especial interposto em 16/08/2021. Concluso ao gabinete em 25/04/2022.

3. O propósito recursal consiste em perquirir se existe falha na prestação do serviço bancário quando o correntista é vítima do golpe do motoboy.

4. Ainda que produtos e serviços possam oferecer riscos, estes não podem ser excessivos ou potencializados por falhas na atividade econômica desenvolvida pelo fornecedor.

5. Se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, 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.

6. A jurisprudência deste STJ consigna que o fato de as compras terem sido realizadas no lapso existente entre o furto e a comunicação ao banco não afasta a responsabilidade da instituição financeira. Precedentes.

7. 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.

Precedentes.

8. A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de

serviço.

9. Para a ocorrência do evento danoso, isto é, o êxito do estelionato, necessária concorrência de causas: (i) por parte do consumidor, ao fornecer o cartão magnético e a senha pessoal ao estelionatário, bem como (ii) por parte do banco, ao violar o seu dever de segurança por não criar mecanismos que obstem transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra do consumidor.

10. Na hipótese, contudo, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa, razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, sempre considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável.

11. Recurso especial provido."

(REsp 1.995.458/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022 - grifou-se).

Resumidamente, em se tratando de compras efetuadas com cartão de crédito, 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.

De fato, trata-se de uma prestação de serviço complexa, que não se exaure com a simples concessão de limite de crédito, mas com a contínua atuação por meio do prévio processo de aprovação **em cada compra** (via "e-commerce" ou diretamente em estabelecimento comercial físico), devendo-se analisar uma série de fatores, a exemplo da utilização da assinatura digital (senha), da compatibilidade do perfil da compra com as convencionais operações já realizadas pelo consumidor, horários e intervalos entre as operações, limites de crédito, os quais conjugados tornam possível ao fornecedor do serviço identificar se determinada transação deve ou não ser validada.

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, 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.

Na hipótese dos autos, diferentemente do precedente supracitado, entendo ser o caso de afastar a responsabilidade atribuída à instituição financeira demandada, porque não há dúvidas de que i) a operação questionada foi realizada em loja física, com a apresentação do cartão de crédito e utilização da senha pessoal da recorrente, ii) a recorrente forneceu acesso direto a terceiro a seus dados bancários e operações mediante acesso remoto de seu computador, bem como com a entrega do cartão e compartilhamento de sua senha pessoal, iii) foi realizada uma única operação de modo parcelado dentro do limite da consumidora, iv) os dados comunicados à consumidora quando da ligação fraudulenta eram exclusivamente cadastrais, não exclusivos da instituição financeira, dos quais não se tem notícia de violação.

No contexto dos autos, portanto, a responsabilidade pela reparação dos danos sofridos pela autora somente poderia ser imputada ao demandado se comprovada a existência de fortuito interno.

Ao encaminhar seu voto pelo provimento do recurso especial, a eminente Relatora, por entender que existiu falha nos serviços ofertados pela instituição financeira recorrida, partiu das seguintes premissas, também destacadas no voto vencido integrante da decisão recorrida: **a)** há *"falha com a guarda segura dos dados bancários sigilosos"* (pág 11); **b)** há *"fragilidades atuais dos protocolos de autenticação em canais de comunicação com seus clientes"* (pág 13); **c)** há *"insuficiência dos mecanismos de verificação da idoneidade das compras"* (pág. 10). Ainda, acrescentou a Relatora que **d)** a *"excludente de responsabilidade ('culpa exclusiva do consumidor' a que se refere a norma do art. 14, § 2º, II, do CDC) pode ser excepcionalmente relevada quando se tratar de vítima do 'golpe do motoboy' em comprovado estado hipervulnerável"*.

No entanto, a posse de dados sensíveis da cliente pelos fraudadores não pode ser atribuída ao demandado, sobretudo porque o voto vencedor proferido pelo Tribunal de origem consignou trecho da sentença que destaca o depoimento pessoal da autora, a fim de demonstrar que **até o momento em que a autora autorizou que os golpistas visualizassem suas operações remotamente, fornecendo-lhes acesso por meio do seu computador, estes detinham apenas dados cadastrais.**

Tais **dados não são exclusivos da instituição financeira** e podem ser encontrados em diversos bancos de dados virtuais, razão pela qual a atribuição de seu vazamento ao demandado extrapola os limites da contratação havida entre as partes.

No ponto, destaca-se o trecho do acórdão:

"O nome completo, número do CPF, endereço e a instituição financeira da qual a autora é correntista são informações de fácil acesso pelos golpistas, tendo em vista os inúmeros bancos de dados hoje existentes na internet em que é possível obter informações detalhadas da vida do cidadão. A instituição financeira não tem exclusividade em relação a essas informações.

Ademais, em depoimento pessoal, a autora só relatou que os

*golpistas trouxeram informações sobre detalhes de suas contas correntes após a instalação voluntária por ela do aplicativo 'Any Desk'. Ou seja, após instalação de aplicativo que permite acesso remoto ao computador da autora é que os golpistas tiveram acesso a informações sobre compras, TED realizadas e demais informações bancárias. Antes, tal como concluiu a sentença, **'não houve nenhuma invasão do sistema bancário, tampouco os fraudadores detinham, a priori, dados sigilosos da vítima.** Apenas utilizaram de astúcia para induzi-la a efetivamente crer tratar com a instituição financeira em que mantém sua conta bancária e seu cartão de crédito e, assim, para obter sua senha de pessoal'.*" (e-STJ fl. 467 - grifou-se).

Impende registrar que, como destacado no voto condutor, **não há nada nos autos que faça crer ter havido violação dos sistemas do demandado anteriormente ao compartilhamento de dados realizado pela autora** de modo a fundamentar a falha na guarda segura de seus dados sensíveis.

O banco demandado, ademais, destaca que há anos tem promovido campanhas no sentido de alertar seus clientes quanto aos mais variados tipos de fraudes, bem como que em nenhuma circunstância será requisitado o fornecimento de senhas pessoais.

Na mesma linha, entendo que **a hipótese dos autos não evidencia a deficiência de autenticação dos canais de relacionamento entre cliente e banco.** Notadamente, a autora foi convencida de que estava falando com representante do banco demandado e, em um momento de desatenção, compartilhou seus dados bancários sigilosos, situação que deu ensejo à compra questionada.

Não se discute que o nomeado "golpe do motoboy" consiste em prática fraudulenta complexamente elaborada a fim de ludibriar o consumidor, contudo, não se verifica falha na prestação do serviço da instituição financeira na presente hipótese.

Do mesmo modo, quanto à questão da **falha no serviço decorrente da não verificação de anomalias na operação realizada**, entendo que dado os contornos fáticos trazidos pela Corte local, **a instituição financeira não poderia ter previsto a fraude da operação.**

O acórdão recorrido destacou que a operação fraudulenta consistiu em uma única compra, de modo parcelado, realizada em loja física, com a utilização do cartão da recorrente, após a inserção de sua senha pessoal, dentro dos limites pré-aprovados. De fato, nenhum desses elementos é capaz de denotar eventual prática de fraude, de modo que o demandado conseguisse auferir a necessidade de bloqueio das operações e que restasse demonstrada a fraude na prestação do serviço.

Destaco, a propósito, a existência de grave falha na prestação do serviço por parte da instituição na qual a compra foi realizada com o cartão da consumidora, sem que sua identidade tenha sido verificada. Esse fato específico, no entanto, não pode ser atrelado à desídia da instituição bancária demandada, já que a aprovação da operação decorreu do fato da compra ter sido realizada em ambiente físico, com a utilização da senha pessoal para confirmação da operação, dentro dos limites de

crédito da consumidora, de forma parcelada, a fim de que não se levantasse suspeitas acerca do perfil da compra.

Por fim, divirjo também, com as mais devidas vênias, **quanto à possibilidade de mitigação da responsabilidade da autora em razão de seu estado de vulnerabilidade** decorrente da doença e tratamento quimioterápico que enfrentou à época dos fatos.

Com efeito, **entendo que a imputação de responsabilidade diferida** aplicada à pessoa idosa no precedente do "golpe do motoboy" supracitado decorre de sistema protetivo legalmente previsto no Estatuto do Idoso, e, portanto, **não é aplicável a outros no exercício pleno de sua capacidade civil.**

A recorrente encontrava-se, à época da conduta fraudulenta, em tratamento quimioterápico contra neoplasia maligna. Tal situação, a toda evidência, é capaz de gerar grave abalo no exercício das atividades cotidianas. Isso não significa, no entanto, que sua capacidade para os atos da vida civil possa ser desconsiderada de modo a mitigar sua responsabilidade pelo compartilhamento de dados bancários sigilosos, especialmente no caso dos autos, no qual, a meu ver, não se verifica a ocorrência de falha na prestação do serviço por parte do demandado.

Ante o exposto, divergindo da ilustre Relatora, peço as mais respeitadas vênias para negar provimento ao recurso especial.

Na origem, os honorários sucumbenciais foram fixados em 12% (doze por cento) sobre o valor da causa, os quais devem ser majorados para o patamar de 15% (quinze por cento) em favor do advogado da parte recorrida, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, observado o benefício da gratuidade da justiça, se for o caso.

É o voto.

CERTIDÃO DE JULGAMENTO
TERCEIRA TURMA

Número Registro: 2024/0242230-2

PROCESSO ELETRÔNICO REsp 2.155.065 / MG

Números Origem: 10000211033857005 50537862720218130024

PAUTA: 05/11/2024

JULGADO: 03/12/2024

Relatora

Exma. Sra. Ministra **NANCY ANDRIGHI**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro HUMBERTO MARTINS

Subprocuradora-Geral da República

Exma. Sra. Dra. MARIA IRANEIDE OLINDA SANTORO FACCHINI

Secretária

Bela. MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : DENISE MARIA FREIRE REIS MUNDIM
ADVOGADO : LUIS GUSTAVO REIS MUNDIM - MG157259
RECORRIDO : BANCO ITAUCARD S.A.
ADVOGADOS : MARIANA BARROS MENDONÇA - MG103751
CAIO LÚCIO MONTANO BRUTTON - MG101649
ADRIANA DOS REIS ROCHA - SP293708
ALAN SENA SOUZA - MG197941
VINÍCIUS ALVES ALMEIDA MARIANO - SP437714

ASSUNTO: DIREITO CIVIL - Responsabilidade Civil - Indenização por Dano Material

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, inaugurando a divergência, negando provimento ao recurso especial e a ratificação do voto da Sra. Ministra Nancy Andrichi, dando provimento ao recurso especial, no que foi acompanhada pelo Sr. Ministro Humberto Martins, pediu vista o Sr. Ministro Moura Ribeiro.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2155065 - MG (2024/0242230-2)

RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI
RECORRENTE : DENISE MARIA FREIRE REIS MUNDIM
ADVOGADO : LUIS GUSTAVO REIS MUNDIM - MG157259
RECORRIDO : BANCO ITAUCARD S.A.
ADVOGADOS : ALAN SENA SOUZA - MG197941
MARIANA BARROS MENDONÇA - MG103751
CAIO LÚCIO MONTANO BRUTTON - MG101649
ADRIANA DOS REIS ROCHA - SP293708
VINÍCIUS ALVES ALMEIDA MARIANO - SP437714

VOTO-VOGAL

O EXMO. SR. MINISTRO HUMBERTO MARTINS:

Cuida-se de recurso especial interposto por DENISE MARIA FREIRE REIS MUNDIM contra acórdão proferido pelo TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS.

O objeto do recurso se resume a dois pontos principais. Primeiramente, avaliar a influência do estado de hipervulnerabilidade de consumidor na exclusão de responsabilidade em caso de fraude. E, posteriormente, verificar a falhas nos protocolos de segurança podem atrair a responsabilidade objetiva das instituições financeiras.

Para o deslinde deste feito, é importante relembrar dois enunciados deste Tribunal, o Tema Repetitivo 466 e a Súmula 479/STJ, que abaixo transcrevo.

Tema 466

As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

Súmula 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.

A hipervulnerabilidade de pessoa acometida por câncer, prestes a iniciar ou

ainda em tratamento é patente não necessita de grandes digressões, além daquelas tecidas pela relatora, Ministra Nancy Andrighi, em seu judicioso voto.

Os sistema bancário brasileiro é célebre por conseguir criar mecanismos aptos a evitar fraudes. Além disso, o tipo de fraude perpetrada já era de conhecimento da instituição financeira recorrida, que não demonstrou quais meios utilizou para mitigar esse tipo de risco intrínseco à sua atividade.

Ante o exposto, acompanho a relatora, Ministra Nancy Andrighi, para dar provimento ao recurso.

É como penso. É como voto.

CERTIDÃO DE JULGAMENTO
TERCEIRA TURMA

Número Registro: 2024/0242230-2

PROCESSO ELETRÔNICO REsp 2.155.065 / MG

Números Origem: 10000211033857005 50537862720218130024

PAUTA: 05/11/2024

JULGADO: 03/12/2024

Relatora

Exma. Sra. Ministra **NANCY ANDRIGHI**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro HUMBERTO MARTINS

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. ONOFRE DE FARIA MARTINS

Secretária

Bela. MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : DENISE MARIA FREIRE REIS MUNDIM
ADVOGADO : LUIS GUSTAVO REIS MUNDIM - MG157259
RECORRIDO : BANCO ITAUCARD S.A.
ADVOGADOS : MARIANA BARROS MENDONÇA - MG103751
CAIO LÚCIO MONTANO BRUTTON - MG101649
ADRIANA DOS REIS ROCHA - SP293708
ALAN SENA SOUZA - MG197941
VINÍCIUS ALVES ALMEIDA MARIANO - SP437714

ASSUNTO: DIREITO CIVIL - Responsabilidade Civil - Indenização por Dano Material

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 Moura Ribeiro, acompanhando a divergência, negando provimento ao recurso especial, verificou-se empate no julgamento. O julgamento está suspenso no aguardo do voto de desempate do Sr. Ministro Antônio Carlos Ferreira da 4ª Turma (art. 181, § 3º e 55, parágrafo único do RISTJ).



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2155065 - MG (2024/0242230-2)

RELATORA : **MINISTRA NANCY ANDRIGHI**
RECORRENTE : DENISE MARIA FREIRE REIS MUNDIM
ADVOGADO : LUIS GUSTAVO REIS MUNDIM - MG157259
RECORRIDO : BANCO ITAUCARD S.A.
ADVOGADOS : ALAN SENA SOUZA - MG197941
MARIANA BARROS MENDONÇA - MG103751
CAIO LÚCIO MONTANO BRUTTON - MG101649
ADRIANA DOS REIS ROCHA - SP293708
VINÍCIUS ALVES ALMEIDA MARIANO - SP437714

VOTO-DESEMPATE

Trata-se de recurso especial interposto contra acórdão do TJSP assim ementado (e-STJ, fl. 456):

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO – DIALETICIDADE – NULIDADE DA SENTENÇA – INEXISTÊNCIA – GOLPE DO MOTOBOY – AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA.

I. A apelação que expõe os fatos discutidos no feito e apresenta as razões do pedido recursal de reforma da sentença observa o princípio da dialeticidade recursal.

II. Não padece do vício de nulidade por falta de fundamentação a sentença que aprecia as questões de fato e de direito debatidas nos autos, expondo suficientemente as razões de decidir.

III. A instituição financeira não pode ser responsabilizada por compras de cartão de crédito realizadas por golpistas de forma presencial com digitação de senha, quando as informações pessoais e o cartão foram entregues voluntariamente pelo consumidor ao golpista, ainda que tenha sido vítima de estelionato (golpe do motoboy).

V.V.P. - A responsabilidade civil decorrente da falha na prestação do serviço está prevista no artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, demandando apenas a prova do defeito, dos danos e do nexo de causalidade.

- O "golpe do falso motoboy" exige o conhecimento de informações bancárias do correntista, as quais são de responsabilidade da instituição financeira, motivo por que esta responde pelos danos causados, sobretudo quando o correntista se utiliza de canal oficial de atendimento do banco, mas por motivos alheios a sua vontade é redirecionado para estelionatários que lhe induzem a erro para obter vantagem.

- O dano moral caracteriza-se, em regra, pela violação aos direitos da personalidade, sendo a dor, a humilhação, a angústia ou o sofrimento em si do indivíduo meras consequências da violação a um bem jurídico tutelado.

- O numerário definido a título de danos morais deve proporcionar à vítima satisfação na justa medida do abalo sofrido, produzindo, no causador do mal, impacto bastante para dissuadi-lo de igual procedimento, forçando-o a adotar uma cautela maior, diante de situação como a descrita nestes autos.

Nas razões do especial (e-STJ, fls. 530/566), a recorrente indicou ofensa aos arts. 489, § 1º, IV e VI, e 1.022 do CPC/2015, aduzindo negativa de prestação jurisdicional.

Relativamente ao mérito da controvérsia, afirmou violados os arts. 14, *caput*, §§ 1º e 3º, II, do CDC, argumentando ser descabido imputar-lhe culpa exclusiva pelos danos suportados, ao fundamento de que acometida por doença grave, que lhe retiraria em parte o discernimento para a prática de atos, bem assim porque os serviços prestados pelo recorrido não se revestiriam de segurança suficiente para evitar a prática de ardis, por terceiros, contra seus correntistas, daí porque defeituoso. Invocou a aplicação do entendimento consagrado na Súmula n. 479/STJ e no Tema Repetitivo n. 466/STJ.

Sob outra perspectiva, apontou ofensa ao art. 341 da lei processual civil, pois a instituição financeira recorrida não teria impugnado o fundamento contido na peça inicial de que a compra realizada com o uso de seu cartão de crédito estaria fora de seu perfil normal de utilização.

Ao fim, suscitou divergência jurisprudencial com julgados do TJSP, TJDFT e do STJ.

O recorrido não apresentou contrarrazões (e-STJ, fl. 621).

Juízo positivo de admissibilidade na origem (e-STJ, fls. 622/626).

Em julgamento colegiado, a em. Relatora, Ministra Nancy Andrighi, proferiu voto para dar provimento ao especial, reconhecendo a responsabilidade civil objetiva da instituição financeira recorrida, afirmando existir nexo de causalidade entre sua conduta e os danos suportados pela recorrente, qualificando hipótese de fortuito interno. Ponderou que a casa bancária deixou de adotar medidas para conferir maior segurança aos procedimentos de comunicação com seus clientes e observou que a peculiar condição de saúde da consumidora, acometida de doença grave, colocou-a em situação de hipervulnerabilidade, circunstância que afasta, excepcionalmente, a aplicação da excludente pela existência de culpa exclusiva do consumidor.

Dessa solução divergiu o em. Ministro Villas Bôas Cueva, para quem não haveria de se imputar responsabilidade civil ao recorrido porque *"i) a operação questionada foi realizada em loja física, com a apresentação do cartão de crédito e*

utilização da senha pessoal da recorrente, ii) a recorrente forneceu acesso direto a terceiro a seus dados bancários e operações mediante acesso remoto de seu computador, bem como com a entrega do cartão e compartilhamento de sua senha pessoal, iii) foi realizada uma única operação de modo parcelado dentro do limite da consumidora, iv) os dados comunicados à consumidora quando da ligação fraudulenta eram exclusivamente cadastrais, não exclusivos da instituição financeira, dos quais não se tem notícia de violação".

Os Ministros Humberto Martins e Moura Ribeiro votaram, respectivamente, com a relatoria e com a divergência.

À vista do empate e pela incompletude do Órgão Colegiado, procedeu-se na forma prevista no art. 55, § ún., do RISTJ.

Passo ao voto.

É consolidado na jurisprudência desta Corte Superior o entendimento segundo o qual *"[a]s instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por **fortuito interno** relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"* (Súmula n. 479/STJ e Tema repetitivo n. 466/STJ).

Na avaliação objetiva da responsabilidade civil, sabidamente, não se exige a comprovação de culpa por parte do imputado. Em tais hipóteses, para se afirmar o dever de reparação, o aplicador do direito deve apenas verificar a existência de prejuízo e o nexo de causalidade entre a conduta do suposto ofensor e o evento que deu causa aos danos suportados pela vítima.

No caso dos autos, o prejuízo é incontroverso.

Sem embargo, em que pesem os robustos e sensíveis fundamentos invocados pela em. Relatora, não extraio das premissas estabelecidas pelas instâncias precedentes quaisquer elementos que permitam configurar o vínculo de causalidade entre a postura do recorrido e os danos suportados pela recorrente.

Penso que a instituição financeira não deixou de adotar qualquer medida que fosse dela legitimamente esperada e que pudesse evitar a prática da fraude **por terceiros**, com participação direta e fundamental da vítima, a aqui recorrente. O caso sob exame evidencia hipótese de culpa exclusiva, a atrair a aplicação do comando inserto no art. 14, § 3º, I e II, do CDC:

Art. 14. [...]

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

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

Com efeito, a sentença e o acórdão afirmaram que não há provas do vazamento de dados da correntista, e que suas informações pessoais foram por ela própria fornecidas a terceiros, que praticaram o ilícito do qual foi vítima. Vejamos:

E-STJ, fl. 330/331

Certo é que, **a autora foi ludibriada a fornecer o acesso aos seus dados pessoais e bancários por meio de instalação do aplicativo “Any Desk” em seu computador, o que permitiu acesso remoto ao ele e possibilitou aos fraudadores a realização de diversas transações bancárias, inclusive em outra instituição financeira.** Não satisfeitos, os estelionatários a convenceram a entregar seu cartão físico ao motoboy, comparsa da empreitada criminosa e, de posse da senha obtida por meio da falsa perícia remota, realizaram uma compra no valor de R\$16.899,00 (dezesesseis mil oitocentos e noventa e nove reais).

Nota-se que **durante toda a ação criminosa, não houve nenhuma invasão do sistema bancário, tampouco os fraudadores detinham, a priori, dados sigilosos da vítima.** Apenas utilizaram de astúcia para induzi-la a efetivamente crer tratar com a instituição financeira em que mantém sua conta bancária e seu cartão de crédito e, assim, para obter sua senha de pessoal.

Nesse ponto, não há como se reconhecer qualquer falha no serviço prestado pela instituição financeira, posto que **a fragilização da segurança das transações bancárias envolvendo o cartão de crédito da vítima, deu-se por sua conduta exclusiva e, como destacado na contestação, em ambiente externo ao sítio eletrônico e sede do banco.**

Outrossim, **não há nenhum indício nos autos de que tenha havido vazamento de dados bancários sigilosos da autora;** pelo contrário, **ela afirmou, categoricamente em audiência, que, sob comando do estelionatário, instalou o aplicativo para que ele acessasse remotamente suas contas pelo computador, forneceu seus dados e senhas pessoais.**

[...]

A situação narrada ocorreu em decorrência de culpa exclusiva da vítima, por não tomar as devidas cautelas em relação ao sigilo de sua senha e guarda do seu cartão. Não se vislumbra falha na prestação de serviços da instituição ré, sequer por não ter detectado anormalidade no padrão de consumo da autora. A ação criminosa resumiu-se, no tocante à parte ré, a uma única transação realizada por meio do uso do cartão de crédito, o que se deu de forma presencial, mediante a utilização do respectivo plástico e digitação de senha, sendo de pouca relevância o seu valor, neste contexto, para acionar os sistemas de alerta comumente utilizados pela operadora.

Desse modo, à míngua de falha na prestação do serviço de cartão de crédito, não se pode impor à parte ré o dever de indenizar os prejuízos materiais e morais que a autora alega ter sofrido. Os fatos deram por sua culpa exclusiva diante da atuação criminosa da qual foi vítima.

E-STJ, fl. 465/467:

Ainda que tenha sido induzida a erro, **foi a própria correntista que autorizou as operações financeiras, entregando voluntariamente a senha com o seu cartão,** cuja guarda cabe exclusivamente ao titular da

conta.

Vale dizer, foi a própri[a] correntista que "fragilizou os sistemas de segurança" do Banco, possibilitando ao terceiro acessar o aplicativo do Banco através de instalação de programas, e posteriormente utilizar de seu cartão de crédito com chip e senha para realização de compras de forma física.

O caso dos autos, então, difere de tantos outros, em que não ocorre intervenção direta do correntista na operação bancária, ou seja, naqueles casos em que os dados são clonados e utilizados por terceiros.

O correntista também tem o dever de cuidado, para com o manuseio e utilização do sistema bancário. Não pode o correntista fornecer dados sigilosos a terceiros, sem o dever de cuidado, como no caso dos autos. Não basta, portanto, dizer que acreditou estar dialogando com atendente do banco, mormente hodiernamente, quando se sabe que as instituições financeiras não adotam esse procedimento.

A tese de que se encontrava em estado de vulnerabilidade por estar passando por tratamento de câncer não tem força a imputar a instituição financeira qualquer falha, já que, conforme dito, não houve falha do sistema do banco, mas foi a apelante, que, de forma voluntária, repassou seus dados e entregou seu cartão para golpistas.

Ademais, deve ser ressaltado que a autora se qualificou como advogada, o que demonstra ter instrução e acesso a informações sobre o não repasse de dados a terceiros, sobretudo porque acreditava estar conversando com o Banco Itaú, e mesmo assim, repassou dados também da sua conta corrente da Caixa Econômica Federal, inclusive senha, conforme confessou em depoimento pessoal (ordem nº 98).

O nome completo, número do CPF, endereço e a instituição financeira da qual a autora é correntista são informações de fácil acesso pelos golpistas, tendo em vista os inúmeros bancos de dados hoje existentes na internet em que é possível obter informações detalhadas da vida do cidadão. A instituição financeira não tem exclusividade em relação a essas informações.

Ademais, em depoimento pessoal, a autora só relatou que os golpistas trouxeram informações sobre detalhes de suas contas correntes após a instalação voluntária por ela do aplicativo "Any Desk".

Ou seja, após instalação de aplicativo que permite acesso remoto ao computador da autora é que os golpistas tiveram acesso a informações sobre compras, TED realizadas e demais informações bancárias.

Antes, tal como concluiu a sentença, "não houve nenhuma invasão do sistema bancário, tampouco os fraudadores detinham, a priori, dados sigilosos da vítima. Apenas utilizaram de astúcia para induzi-la a efetivamente crer tratar com a instituição financeira em que mantém sua conta bancária e seu cartão de crédito e, assim, para obter sua senha de pessoal".

Logo, não é possível imputar à instituição financeira qualquer falha na prestação do serviço, uma vez que os fatos noticiados decorreram da própria conduta da correntista, que forneceu sua senha a fraudadores, inclusive entregando o seu cartão.

Se a própria correntista entrega os dados pessoais aos golpistas, inviável exigir da instituição financeira qualquer medida impeditiva da movimentação.

A compra contestada, que segundo a autora-recorrente não se ajusta ao seu perfil de utilização, foi realizada com a apresentação do cartão físico e a inserção do

respectivo código secreto, servindo-se de parcelamento e dentro do limite da linha de crédito disponibilizada pela instituição financeira. Concluo que, diante desse procedimento astuto adotado pelos criminosos, que usaram de elaborado golpe de engenharia social, foi disfarçada a excepcionalidade da operação, reduzindo as evidências sobre sua irregularidade.

A par disso, é certo que diariamente são realizadas milhões de operações da espécie. Não raro, consumidores alteram seus hábitos e presenteiam, a si ou a terceiros, com bens de consumo ou serviços que têm valores mais elevados do que o habitual. Esse elemento, por si, não traduz hipótese em que o banco tem o dever de identificar a prática de fraude, notadamente quando a compra é realizada uma única vez, em valor abaixo do limite de crédito disponível, com o uso da via física do cartão e da senha pessoal de seu titular.

Em hipóteses assemelhadas, esta Corte Superior afastou a responsabilidade civil da instituição financeira ao fundamento da aplicação do art. 14, § 3º, I e II, da lei consumerista:

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

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

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

[...]

(AgInt no AREsp n. 2.616.138/DF, relator Ministro João Otávio de Noronha, Quarta Turma, julgado em 11/11/2024, DJe de 13/11/2024).

RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. SAQUES. COMPRAS A CRÉDITO. CONTRAÇÃO DE EMPRÉSTIMO PESSOAL. CONTESTAÇÃO. USO DO CARTÃO ORIGINAL E DA SENHA PESSOAL DO CORRENTISTA. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO. INEXISTÊNCIA. RESPONSABILIDADE AFASTADA.

1. Recurso especial julgado com base no Código de Processo Civil de 1973 (cf. Enunciados Administrativos nºs 2 e 3/STJ).

2. Controvérsia limitada a definir se a instituição financeira deve responder por danos decorrentes de operações bancárias que, embora contestadas pelo correntista, foram realizadas com o uso de cartão magnético com "chip" e da senha pessoal.
3. De acordo com a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, a responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada quando o evento danoso decorre de transações que, embora contestadas, são realizadas com a apresentação física do cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista.
4. Hipótese em que as conclusões da perícia oficial atestaram a inexistência de indícios de ter sido o cartão do autor alvo de fraude ou ação criminosa, bem como que todas as transações contestadas foram realizadas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista.
5. 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.
6. Demonstrado na perícia que as transações contestadas foram feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, 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.

7. Recurso especial provido.

(REsp n. 1.633.785/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 24/10/2017, DJe de 30/10/2017)

Nesse quadro, alinho-me às premissas jurídicas fixadas por esta Terceira Turma no julgamento do Recurso Especial n. 2.015.732/SP – embora, naquele caso, tenha sido imputada responsabilidade civil à instituição financeira porque reconhecida sua falha na prestação dos serviços –, segundo as quais *"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, [...], 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"*.

E, ainda: *"[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. 2.015.732/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 20/6/2023, DJe de 26/6/2023).

Por fim, renovada a vênia, penso que a condição de hipervulnerabilidade decorrente do estado de saúde da consumidora, embora desperte natural compaixão e

o desejo por seu breve e integral restabelecimento, não é circunstância cuja origem tenha relação de causalidade com quaisquer das condutas adotadas pela ré-recorrida, sejam elas de ordem comissiva ou omissiva. Em minha avaliação, portanto, não cabe afirmar a responsabilidade da instituição financeira à conta do fato de que sua cliente, infelizmente, foi acometida por doença grave.

Por todo o exposto, NEGO PROVIMENTO ao recurso.

É como voto.

CERTIDÃO DE JULGAMENTO
TERCEIRA TURMA

Número Registro: 2024/0242230-2

PROCESSO ELETRÔNICO REsp 2.155.065 / MG

Números Origem: 10000211033857005 50537862720218130024

PAUTA: 11/03/2025

JULGADO: 11/03/2025

Relatora

Exma. Sra. Ministra **NANCY ANDRIGHI**

Relator para Acórdão

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

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro **HUMBERTO MARTINS**

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. **OSNIR BELICE**

Secretária

Bela. **MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA**

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : DENISE MARIA FREIRE REIS MUNDIM
ADVOGADO : LUIS GUSTAVO REIS MUNDIM - MG157259
RECORRIDO : BANCO ITAUCARD S.A.
ADVOGADOS : MARIANA BARROS MENDONÇA - MG103751
CAIO LÚCIO MONTANO BRUTTON - MG101649
ADVOGADOS : ADRIANA DOS REIS ROCHA - SP293708
ALAN SENA SOUZA - MG197941
VINÍCIUS ALVES ALMEIDA MARIANO - SP437714

ASSUNTO: DIREITO CIVIL - Responsabilidade Civil - Indenização por Dano Material

SUSTENTAÇÃO ORAL

Dr. **VINÍCIUS ALVES ALMEIDA MARIANO**, pelo RECORRIDO: BANCO ITAUCARD S.A.

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 a renovação dos votos anteriormente proferidos e o voto de desempate do Sr. Ministro Antônio Carlos Ferreira, a TERCEIRA TURMA, por maioria, negou provimento ao recurso especial, nos termos do voto do Sr. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, que lavrará o acórdão. Vencidos a Sra. Ministra Nancy Andrichi e o Sr. Ministro Humberto Martins. Votaram com o Sr. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva os Srs. Ministros Moura Ribeiro e Antônio Carlos Ferreira (art. 55, § único e art. 162, § 5º do RISTJ).