



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2062345 - DF (2023/0114602-2)

RELATOR : **MINISTRO MARCO AURÉLIO BELLIZZE**
RECORRENTE : B B DE B S
ADVOGADOS : MARIA CLARA NUNES DE ASSIS GOMES - DF059990
MARCEL ARTHUR BORGES - DF074013
RECORRIDO : J C M
ADVOGADOS : ULISSES RIEDEL DE RESENDE - DF000968
LUDMILA ARAÚJO DE ORNELAS MENDES - DF033804
ARTHUR AUGUSTO GROKE FARIA - DF061261

EMENTA

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. "GOLPE DO MOTOBOY". USO DE CARTÃO E SENHA. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CONCORRÊNCIA DE CAUSAS. CONFRONTO DA GRAVIDADE DAS CULPAS. CONSUMIDOR IDOSO. HIPERVULNERÁVEL. INEXIGIBILIDADE DAS TRANSAÇÕES BANCÁRIAS NÃO RECONHECIDAS. PRECEDENTE DA TERCEIRA TURMA DO STJ. RECURSO ESPECIAL DESPROVIDO.

DECISÃO

Cuida-se de recurso especial interposto por B. B. DE B. S., com fulcro no art. 105, III, a e c, da Constituição da República, contra acórdão proferido pelo Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, assim ementado (e-STJ, fls. 202-203):

APELAÇÃO CÍVEL. CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. FRAUDE CONHECIDA COMO 'GOLPE DO MOTOBOY'. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. MOVIMENTAÇÕES DESTOANTES DO PADRÃO DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. CDC. DANOS MATERIAIS. DEMONSTRAÇÃO. RESTITUIÇÃO DEVIDA. SENTENÇA REFORMADA.

1. Nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, aplicável à espécie, "O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos".
2. Nos termos da Súmula 479 do c. Superior Tribunal de Justiça, "as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".
3. A despeito de o Autor haver reconhecido que, por ter sido vítima de um

golpe, forneceu dados bancários e senha a terceiros, não se pode desconsiderar que as transações realizadas em nome do consumidor destoaram completamente do histórico de gastos dele, de modo que era possível à instituição financeira perceber a ocorrência da fraude e adotar as medidas de segurança cabíveis para evitá-la.

4. Considerando que cabe às instituições financeiras zelar pelo sistema antifraude e que houve notória atipicidade das movimentações financeiras, constata-se a falha na prestação do serviço, bem como a relação de causalidade entre a conduta da parte Ré e os prejuízos causados ao cliente, o que atrai a responsabilidade objetiva pela reparação dos danos materiais.

5. Apelação conhecida e provida.

Nas razões do apelo especial, o recorrente indica divergência jurisprudencial e ofensa ao art. 14, § 3º e seus incisos I e II, do CDC, sob a assertiva de que “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” (e-STJ, fl. 232).

Contra-arrazoado o feito (e-STJ, fls. 317-325), o recurso especial foi admitido na origem (e-STJ, fls. 329-330), ascendendo os autos a esta Corte Superior.

Brevemente relatado, decido.

A Terceira Turma do STJ enfrentou recentemente matéria correlata ao presente caso, oportunidade em que entendeu que, embora seja dever dos consumidores zelar pela guarda e segurança do cartão magnético e das senhas pessoais, incumbe também à instituição financeira adotar mecanismos que obstem operações atípicas em relação ao padrão de consumo do cliente, sob pena de responsabilização do prestador de serviços.

A propósito:

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 n. 1.995.458/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022.)

No aludido julgado ficou consignado que, no caso conhecido como "golpe do motoboy", há a concorrência de causas, de modo que o estelionato não teria êxito se ausente a conduta do consumidor, e, da mesma forma, o crime não ocorreria se a instituição financeira cumprisse com o dever de segurança de impedir transações com aparência de ilegalidade.

Contudo, tratando-se de consumidor idoso, como ocorre na hipótese, "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". Nessas circunstâncias, deve ser declarada "a inexigibilidade de todas as transações bancárias não reconhecidas pelo recorrente" (REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022).

Nesse mesmo sentido, confirmam-se ainda: REsp n. 2.048.555/MG, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, decisão monocrática, publicada em 28/2/2023; e REsp n. 1.979.662/SP, relator Ministro Paulo de Tarso Sanseverino, decisão

monocrática, publicada em 27/9/2022.

No caso dos autos, o Tribunal de origem, ao dirimir a controvérsia, assim fundamentou (e-STJ, fls. 208-213):

Cuida-se de apelação cível interposta por J.C.M. contra a sentença da 8ª Vara Cível de Brasília que, em ação indenizatória proposta em desfavor do B.R.B.B.D.B.S.A., julgou improcedente o pedido inicial consistente na restituição do valor de R\$ 98.549,13 (noventa e oito mil, quinhentos e quarenta e nove reais e treze centavos), que corresponde ao montante retirado da conta do autor em decorrência de fraude conhecida como "golpe do motoboy".

No presente recurso, o autor/apelante pede a reforma da r. sentença para que o pedido inicial seja julgado procedente.

A questão é reiterada nesta e. Corte. Trago a baila meu entendimento sobre a questão:

Da aplicação do Código de Defesa do Consumidor

De acordo com o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, "o fornecedor responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos".

A responsabilidade da instituição bancária, prestadora de serviços ao consumidor, afigura-se como objetiva com amparo na teoria do risco da atividade, em que a aferição do elemento subjetivo (dolo ou culpa) é dispensado, muito embora admita a excludente de responsabilidade, desde que comprovada a culpa exclusiva do consumidor.

Da dinâmica do golpe do motoboy

Previamente, os fraudadores obtêm informações a respeito do cliente que, com padrão elevado e idade avançada, compõe o perfil da vítima ideal.

Corroborando os dados estatísticos, o autora/apelante, médico aposentado contava, na data do fato, dia 10/02/2021, com 70 anos de idade (nascido em 12/05/1950 - ID 367087761).

A dinâmica do golpe do motoboy tem início com a ligação para o cliente, passando-se por um funcionário da instituição bancária. O falsário informa ao correntista a existência de movimentações financeiras em seu nome, questionando se o cliente as reconhece. Surpreendido com a informação, o cliente é orientado a entrar em contato com o número da central de atendimento do Banco, constante no verso do seu cartão de crédito, para proceder ao bloqueio das operações financeiras desconhecidas.

No entanto, previamente, os falsários já haviam procedido à interceptação da linha telefônica do correntista, de forma que ao realizar a ligação para o número da central de atendimento do Banco, ocorre o redirecionamento para uma falsa central. Assim, acreditando estar em contato com funcionários do Banco, o cliente é induzido a digitar a sua senha pessoal, momento em que é capturada, bem como a proceder a entrega do plástico, aparentemente inutilizado (cortado), mas com o chip intacto, a um suposto motoboy que presta serviços à instituição.

Vê-se que o consumidor é induzido a erro, diante de uma situação de aparente veracidade, acarretando o desfalque de seus recursos.

Por outro lado, forçoso reconhecer que os fraudadores de alguma forma obtiveram prévio acesso a esses dados pessoais, tais como nome completo, endereço, telefone, número do cartão de crédito do correntista, informações essas em poder da instituição financeira. Todavia, referidos dados também se afiguram imprescindíveis ao uso no comércio eletrônico (e-commerce). Bem verdade que o acesso a esse banco de dados pelos falsários possui origem desconhecida. Porém, ainda que obtido por maneiras diversas, esse risco é inerente à atividade bancária e não pode ser transferido ao consumidor.

Para além desse argumento, ainda que o consumidor tenha sido induzido a fornecer os seus dados bancários, a má prestação de serviços pela instituição financeira encontra-se devidamente comprovada também na ausência de medidas preventivas de fácil identificação da fraude, já que o falsário realizou movimentação financeira destoante do padrão de consumo do titular da conta.

Em outro vértice, o banco-réu sequer rechaçou as alegações do autor, no sentido de que, em num único dia, os falsários realizaram 22 operações bancárias, entre saques, compras e empréstimos, totalizando desfalque na conta do autor do montante de R\$ 98.594,13, sem qualquer semelhança com o padrão de gastos do correntista (ID 36708783).

Ora, os sistemas preventivos de fraude poderiam facilmente ter identificado que as movimentações realizadas no dia 10/02/2021, num único dia, não representavam o perfil do cliente.

Nesse contexto, em meu sentir, a instituição financeira descuidou-se do dever de zelar pela identificação por seus sistemas antifraude, de que as operações não se enquadravam ao perfil financeiro do cliente, descuidando do seu dever de oferecer a segurança necessária e que se espera do fornecedor de serviços.

Portanto, o caso em voga trata de fortuito interno ínsito ao próprio risco da atividade empresarial desenvolvida, ao permitir a violação do dever a que obrigado a instituição, isto é, gerir com segurança as contratações bancárias. Em outras linhas, ao permitir que a operação financeira fraudulenta se concretize, o banco falhou no seu dever de segurança preventiva, ao passo em que também fracassou ante a ausência de disseminação da informação quanto à nova modalidade de fraude aos seus clientes.

Ora, estima-se que os custos de investimentos em tecnologia são elevados e necessitam de constante renovação por parte das instituições financeiras, o que, *in casu*, não se mostrou eficiente.

Assim, em meu pensar, devidamente configurado o fortuito interno, a responsabilização objetiva encontra amparo jurisprudencial no enunciado da Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça que dispõe "*as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*".

(...)

Registre-se que fortuito ou fato de terceiro, na hipótese versada, não evidencia causa excludente de responsabilidade do banco, máxime por se tratar de fator inerente ao próprio risco da atividade exercida.

Sendo assim, merece provimento o pleito de reforma da r. sentença, a fim de que o autor seja ressarcido dos prejuízos materiais efetivamente suportados. (grifos no original)

Dessa forma, por estar o acórdão vergastado em conformidade com a orientação da Terceira Turma desta Corte sobre o tema, de rigor a sua manutenção.

Diante do exposto, nego provimento ao recurso especial.

Nos termos do art. 85, § 11, do CPC/2015, majoro os honorários em favor do advogado da parte recorrida em 2% (dois por cento) sobre o valor da condenação.

Fiquem as partes cientificadas de que a insistência injustificada no prosseguimento do feito, caracterizada pela apresentação de recursos manifestamente inadmissíveis ou protelatórios contra esta decisão, ensejará a imposição, conforme o caso, das multas previstas nos arts. 1.021, § 4º, e 1.026, § 2º, do CPC/2015.

Publique-se.

Brasília, 24 de abril de 2023.

MINISTRO MARCO AURÉLIO BELLIZZE, Relator