



Poder Judiciário
JUSTIÇA FEDERAL DE PRIMEIRO GRAU

PROCEDIMENTO COMUM CÍVEL (7) Nº 5013877-46.2022.4.03.6105 / 2ª Vara Federal de Campinas

AUTOR: -----

Advogado do(a) AUTOR: CAIO DE LUCCAS - SP451815

REU: CAIXA ECONOMICA FEDERAL - CEF

Advogado do(a) REU: ANTONIO EDUARDO GONCALVES DE RUEDA - PE16983-A

SENTENÇA (Tipo A)

Vistos.

Cuida-se de **ação de rito comum** ajuizada por -----, qualificada nos autos, em face da **Caixa Econômica Federal**, objetivando a condenação da ré ao pagamento de indenização compensatória de danos materiais e morais.

A autora afirma que, em 07/07/2022, recebeu em sua conta poupança, na Caixa Econômica Federal, o montante de R\$ 150.000,00 (cento e cinquenta mil reais), proveniente da venda de imóvel partilhado em separação judicial litigiosa. Em 16/08/2022, então, ela atendeu a ligação telefônica de pessoa que se identificou como funcionária da CEF, lhe afirmou que seu cartão havia sido clonado e que sua conta bancária havia sofrido uma transferência no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), bem assim a orientou a realizar determinados procedimentos para a certificação do estorno dessa operação. Após a realização desses procedimentos, ela sofreu diversas movimentações bancárias, no intervalo de 60 (sessenta) minutos, que lhe acarretaram a subtração de R\$ 89.952,00 (oitenta e nove mil, novecentos e cinquenta e dois reais). Em contato com a ré a respeito desses fatos, foi instruída a ajuizar a presente ação.

A autora alega que houve falha na segurança de suas informações pessoais e na prestação do serviço bancário, de que lhe decorreram danos de ordem material e moral, que devem ser indenizados. Sustenta a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor ao caso, inclusive de sua regra de inversão do ônus da prova. Requer a concessão da gratuidade de justiça. Junta documentos.



A ação foi originalmente distribuída ao E. Juízo de Direito da 1ª Vara da Comarca de Jaguariúna, que declinou da competência em favor desta Justiça Federal de Campinas.

Redistribuídos os autos, houve a concessão, à autora, da gratuidade de justiça e o indeferimento do pedido de tutela provisória.

A CEF apresentou contestação, sem invocar questões preliminares ou prejudiciais. No mérito propriamente dito, pugnou pela decretação da improcedência do pedido. Requereu o julgamento antecipado da lide. Juntou documentos.

A autora apresentou réplica, em que pugnou pela produção de todas as provas em Direito admitidas.

Pela decisão de ID 299462174, este Juízo indeferiu os requerimentos de inversão do ônus da prova e de dilação probatória.

Nada mais requerido, vieram os autos conclusos.

É o relatório.

DECIDO.

Estão presentes os pressupostos processuais e as condições da ação, pelo que sentencio o processo no mérito.

Consoante relatado, a autora pleiteia indenização compensatória de danos materiais e morais decorrentes de alegada falha na prestação do serviço bancário.

Pois bem. Nos termos do enunciado nº 297 da súmula de jurisprudência do E. Superior Tribunal de Justiça, *“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”*.

Esse código, em seu artigo 14, dispõe:

Art. 14. 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.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

- I - o modo de seu fornecimento;
- II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
- III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 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.



§ 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.

Examinando os autos, é possível concluir que a autora franqueou a estelionatário informações e acessos que lhe permitiram entrar remotamente em seu aplicativo bancário e movimentar recursos de suas contas bancárias. No entanto, é possível extrair, também, que isso ocorreu por ela ter acreditado que tratava com funcionário da CEF, em razão de o contato registrado no momento da ligação ter correspondido ao da agência da CEF em Jaguariúna e de o interlocutor ter se identificado como funcionário da instituição financeira.

Veja-se que, em sua impugnação administrativa às operações em questão, a autora afirmou que a ligação telefônica por ela recebida fora feita do número (19) 33131050 e que este correspondia ao da agência 1203 da CEF, em Jaguariúna (ID 275008023). E a CEF, em sua contestação, não questionou essas informações, o que leva a crer que, de fato, a ligação recebida pela autora tenha se apresentado como feita de agência da empresa pública.

É fato, portanto, que a autora tenha colaborado para a perpetração do fato fraudulento.

Entretanto, é sabido, também, que houve falha na proteção do sigilo dos dados da autora e da segurança do aplicativo bancário.

Veja-se que a CEF não impugnou a alegação de que o volume e a velocidade das operações questionadas se mostraram incompatíveis com os hábitos e rendimentos da autora. Com efeito, em sua contestação, ela se limitou, no ponto, a alegar o seguinte:

“O Mobile Forte é a solução que permite ao cliente com assinatura simples transacionar com valores superiores ao padrão, nas transações de transferências, pagamentos, jogos de loteria e pix, cujos limites são parametrizados pela Caixa, conforme valores descritos no apensado A – Tabelas de Limites e parâmetros para transações nos canais de autosserviço. A adesão ao Mobile Forte é feita pelo próprio cliente pessoa física (pf), logado no aplicativo Caixa, acessa o menu senhas e configurações, clica nas opções gerenciar dispositivo, alterar limites, aumentar limite e valida o cadastramento nos terminais de autoatendimento. A solicitação de validação do dispositivo é finalizada apenas após o cliente acessar a opção de desbloqueio de celular e computador em qualquer terminal de autoatendimento, inserir o cartão da conta, digitar a senha, selecionar o dispositivo móvel informado na tela e clicar em confirmar, conforme descrito no item 6.3 do apensado B – Rotinas de Cadastramento”.



Ocorre que, também em sua peça de defesa, a ré reconheceu que “A liberação dos novos limites de transação para o cliente realizar transações no dispositivo cadastrado passa por carência de avaliação de no mínimo 24 (vinte e quatro) horas”.

A CEF, no entanto, não juntou qualquer documento capaz de demonstrar a adesão da autora ao Mobile Forte, o que era indispensável não apenas à comprovação de que as operações, no volume e velocidade em que realizadas, estavam acobertadas por autorização da própria autora, mas também à comprovação de que a liberação dessa autorização havia observado a carência imposta pela própria instituição financeira.

Na ausência dessas provas, impõe-se reconhecer que houve sim atipicidade das operações e, como consequência, falha da instituição financeira no seu impedimento e monitoramento.

Disso tudo decorreria, numa análise perfunctória, o cabimento da distribuição dos prejuízos entre as partes, em face da concorrência de ambas para sua consumação.

No entanto, alinho-me ao entendimento adotado pela Terceira Turma do E. Superior Tribunal de Justiça no julgamento de caso similar ao presente, que trata de falha quanto ao cartão de crédito.

Há evidente similaridade entre a situação em que o correntista pratica atos, induzido por estelionatário que se faz passar por funcionário da instituição financeira, que acabam por permitir o acesso remoto ao seu aplicativo bancário, com o caso do correntista que, pelo mesmo motivo, entrega seu cartão e senha.

Assim sendo, estendo por analogia, ao presente caso, o referido entendimento, transcrito a seguir:

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. Concluído 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. (STJ, REsp 1995458/SP, Relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, Data do julgamento 09/08/2022, DJe 18/08/2022)

No referido julgamento, após o voto-vista do E. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, inaugurando a divergência, houve o realinhamento do voto da E. Ministra Nancy Andrighi, Relatora, seguido do provimento, por unanimidade, do recurso especial, para atribuir à instituição financeira a responsabilidade integral pelos danos materiais.

Constaram do voto do E. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva os seguimentos fundamentos, que ora adoto como razões de decidir:

“... De todo modo, permanece a orientação de que a possibilidade de redução do montante da indenização em face do grau de culpa do agente deve ser interpretada restritivamente, devendo ser admitida, de acordo com a minha compreensão, apenas naquelas hipóteses em que o agente, por meio de sua



conduta, assume e potencializa, conscientemente, o risco de vir a sofrer danos... Na contratação de serviços bancários, o intuito do cliente é, em regra, o de conferir maior segurança para o seu patrimônio, ressalvadas as operações em que o risco é inerente, a exemplo de investimentos realizados por investidores mais arrojados, em que normalmente há assunção da álea natural do negócio. A simples adesão a métodos mais modernos de realização de operações bancárias, tal como o uso de cartão de crédito e débito, que não implica ou não deveria implicar maior grau de risco para os usuários, não pode ser confundida com a contratação de um objeto sabidamente perigoso. Conforme ressaltado na doutrina citada, a teoria do risco concorrente mantém relação direta com a tese da responsabilidade pressuposta. Para a sua adequada aplicação, a vítima deveria pressupor, presumir, depreender, suspeitar, pressentir, enfim, inferir que a sua conduta poderia potencializar o risco de sofrer danos... No caso dos autos, não é razoável entender que a vítima, ao digitar a sua senha pessoal no teclado de seu telefone depois de ouvir a confirmação de todos os seus dados pessoais e ao destruir parcialmente o seu cartão antes de entregá-lo a terceiro que dizia ser preposto do banco, assumiu o risco de vir a sofrer danos, sobretudo por se tratar de pessoa idosa, como bem alertou a Ministra Nancy Andrighi, em que a imputação de responsabilidade deve ser feita considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. Por esse motivo, entendo ser inviável, na hipótese, a distribuição do dever de reparação proporcionalmente ao grau de culpa de cada um dos agentes, como propõe a eminente Relatora, devendo a instituição bancária responder integralmente pelo dano sofrido pelo autor da demanda...”

Portanto, entendo devida a restituição do valor de R\$ 89.952,00 (oitenta e nove mil, novecentos e cinquenta e dois reais).

Referido valor deve ser atualizado desde 16/08/2022 (Súmulas 43 e 54 do STJ).

No mais, entendo devida a indenização compensatória de danos morais, por reputar evidente que a vultosa movimentação fraudulenta tenha causado transtornos superiores ao mero dissabor.

Cuida-se, com efeito, de dano moral *in re ipsa* (presumidamente configurado a partir da prova do ato ilícito).

E, isso posto, entendo razoável, a título de indenização, o montante de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), na linha do entendimento firmado pelo E. Superior Tribunal de Justiça no julgamento acima mencionado.

DIANTE DO EXPOSTO, julgo procedentes os pedidos, extinguindo o processo com resolução de mérito, na forma do artigo 487, inciso I, do Código de



Processo Civil. Por conseguinte, condeno a CEF a: (1) restituir à autora o montante de R\$ 89.952,00 (oitenta e nove mil, novecentos e cinquenta e dois reais), a ser acrescido, desde 16/08/2022, de correção monetária e juros de mora, pelos índices e taxas previstos no capítulo atinente às ações condenatórias em geral do Manual de Cálculos desta Justiça Federal vigente na data da liquidação do julgado; (2) pagar à autora indenização compensatória de danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a ser acrescida de correção monetária incidente desde a presente data (Súmula 362/STJ) e de juros de mora incidentes desde 16/08/2022, pelos índices e taxas previstos no capítulo atinente às ações condenatórias em geral do Manual de Cálculos desta Justiça Federal vigente na data da liquidação do julgado.

Com fulcro no artigo 85 do CPC, condeno a ré ao pagamento dos honorários advocatícios que fixo em 10% (dez por cento) do valor da condenação. Custas pela ré, observada a gratuidade processual concedida à autora.

Certificado o trânsito em julgado, intimem-se as partes a requererem o que de direito em termos de prosseguimento e, nada mais requerido, arquivem-se os autos, com as cautelas de praxe.

Publique-se. Registre-se. Intimem-se.

Campinas, 18 de abril de 2024.

