



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

### AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 2644119 - ES (2024/0119036-3)

**RELATOR** : MINISTRO HUMBERTO MARTINS  
**AGRAVANTE** : -----  
**ADVOGADOS** : PEDRO HENRIQUE PANDOLFI SEIXAS - ES033242  
GUILHERME CRAUS SANTOS - ES033229  
DANIEL SOUTO CHEIDA - ES031284  
**AGRAVADO** : CAIXA ECONÔMICA FEDERAL  
**ADVOGADOS** : OCTAVIO CAIO MORA Y ARAUJO DE COUTO E SILVA -  
RJ116261  
RACHEL ORMOND CORDEIRO REGO - RJ104569

### EMENTA

CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIBILIDADE DE DÉBITO. FRAUDE BANCÁRIA. RESPONSABILIDADE CIVIL. USO DE CARTÃO E SENHA. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. AGRAVO CONHECIDO. RECURSO ESPECIAL PROVIDO.

### DECISÃO

Cuida-se de agravo interposto por ----- contra decisão que obistou a subida de recurso especial.

Extrai-se dos autos que o agravante interpôs recurso especial, com fundamento no art. 105, III, "a" e "c", da Constituição Federal, contra acórdão do TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO cuja ementa guarda os seguintes termos (fl. 208):

ADMINISTRATIVO. APELAÇÃO. CEF. FRAUDE BANCÁRIA. MOVIMENTAÇÕES VIA PIX. SUPOSTA FRAUDE. NÃO CARACTERIZADA. CADASTRAMENTO DE DISPOSITIVO MÓVEL MEDIANTE A UTILIZAÇÃO DE SENHA E CARTÃO DO AUTOR. RECURSO PROVIDO.

Rejeitados os embargos de declaração opostos (fl. 268).

No recurso especial, alega ofensa ao art. 14, *caput* e § 3º, da Lei n. 8.078/1990, pois entende que o banco recorrido deveria responder objetivamente no caso, pois não teria comprovado o fortuito externo.

Aponta divergência jurisprudencial com arestos de outros tribunais.

Foram oferecidas contrarrazões ao recurso especial (fls. 336-346).

Sobreveio o juízo de admissibilidade negativo na instância de origem (fl. 353), o que ensejou a interposição do presente agravo.

Apresentada contraminuta do agravo (fls. 385-389).

É, no essencial, o relatório.

Atendidos os pressupostos de admissibilidade do agravo, passo ao exame do recurso especial.

A Terceira Turma desta Corte enfrentou matéria correlata no REsp n. 1.995.458/SP, de relatoria da Ministra Nancy Andrighi, que destacou em seu voto que, "embora os consumidores tenham o dever de zelar pela guarda e segurança do cartão magnético e das senhas pessoais, é também dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas, desenvolvendo meios a dificultar as fraudes, independentemente de qualquer ato dos consumidores".

Veja-se a ementa do referido julgado:

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

- difícultem 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 mesmo sentido, cito:

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA. FRAUDE BANCÁRIA. "GOLPE DO MOTOBOY". USO DE CARTÃO E SENHA. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CONCORRÊNCIA DE CAUSAS. CONFRONTO DA GRAVIDADE DAS CULPAS. RETORNO DOS AUTOS À ORIGEM. APLICAÇÃO DA MULTA PREVISTA NO § 4º DO ART. 1.021 DO CPC/2015. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO.

1. Embora os consumidores tenham a incumbência de zelar pela guarda e segurança do cartão pessoal e da respectiva senha, é também dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas, a ponto de dificultar as fraudes, independentemente de qualquer ato dos consumidores.
2. A aplicação da multa prevista no § 4º do art. 1.021 do CPC/2015 não é automática, porquanto a condenação da parte agravante ao pagamento da aludida multa - a ser analisada em cada caso concreto, em decisão fundamentada - pressupõe que o agravo interno mostre-se manifestamente inadmissível ou que sua improcedência seja de tal forma evidente que a simples interposição do recurso possa ser tida, de plano, como abusiva ou

protelatória, o que, contudo, não se verifica na hipótese examinada.

### 3. Agravo interno desprovido.

(AgInt no AgInt no AREsp n. 2.347.579/SC, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 16/10/2023, DJe de 18/10/2023.)

Nesse sentido, no aludido "golpe do motoboy" há culpa concorrente, pois "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" (AgInt no AREsp n. 2.347.579, Ministro Marco Aurélio Bellizze, DJe de 10/08/2023).

No presente caso, verifica-se que a responsabilidade do banco recorrido foi afastada tão somente por ter sido o recorrente vítima de fraude com fornecimento de dados diretamente aos estelionatários, motivo pelo qual o Tribunal de origem entendeu pela configuração da culpa exclusiva da vítima. Veja-se (fls. 205-206):

De fato, impõe-se destacar que o Autor, em sua contestação administrativa reconheceu que no 10 de maio de 2021, data em que foram realizadas as transações contestadas, recebeu uma ligação, supostamente oriunda da central de atendimento ao consumidor da Caixa Econômica Federal, noticiando que o cartão do Autor teria sido clonado em compra realizada em Belo Horizonte. Na oportunidade, forneceu suas senhas ao atendente. Em seguida, foi orientado a se dirigir a terminal de autoatendimento para bloqueio e solicitação de novo cartão, oportunidade em que se utilizou de sua senha pessoal.

Como indicado em relatório extraído pela CEF de seu sistema informatizado (Evento 18, PARECER1, SJRJ), no mesmo dia foi autorizado dispositivo smartphone para movimentações financeiras, com a utilização de cartão e senha em terminal de atendimento. Extraí-se do mencionado relatório que:

"A validação do dispositivo que realizou as transações financeiras, bem como o desbloqueio da Assinatura Eletrônica (AES) nelas utilizada, foram realizados em ATM, na data de 10/05/2021, mediante uso do cartão e senha do(a) cliente, de forma a PERMITIR que o novo dispositivo, de apelido "999721261" – cadastrado para o CPF do (a) cliente – realizasse movimentações em sua conta.

A validação do dispositivo e o desbloqueio da Assinatura Eletrônica AES – realizados em terminal de autoatendimento (ATM) – somente foram possíveis através da inserção da via original do CARTÃO DÉBITO FINAL 9792, com CHIP (o que não permite clonagem), leitura do CHIP e aposição de senha silábica, a qual é de uso pessoal e intransferível do (a) titular da conta, destinada ao seu exclusivo conhecimento."

(...)

A ação dos fraudadores foi integralmente executada junto ao correntista, sem o conhecimento ou a intervenção da CEF em momento algum, e sendo que a parte autora/apelante,

conforme admitido nos autos, entregou suas senhas aos criminosos.

Portanto, o Tribunal de origem decidiu em desconformidade com a orientação da Terceira Turma desta Corte, conforme acima destacada, visto que o fato de ter sido o recorrente vítima de fraude com fornecimento de senha não implica culpa exclusiva da vítima. Do mesmo modo, o fato de que o correntista possuía limite na conta para realização das transações claramente discrepantes não ilide a responsabilidade da instituição financeira.

Embora os consumidores tenham o dever de zelar pela guarda e segurança do cartão magnético e das senhas pessoais, é também dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas, desenvolvendo meios a dificultar as fraudes.

O recorrente alegou, desde a inicial, que foram realizadas diversas operações em sequência, num curtíssimo intervalo de tempo e em valores elevados, destoando completamente do perfil do consumidor. Juntou extrato da conta em que o próprio banco teria impedido uma das transações suspeitas de fraude, mas permitiu que diversas outras transações fraudulentas ocorressem.

Configura o descumprimento do dever de segurança das instituições financeiras a vulnerabilidade do sistema bancário, frágil o suficiente para viabilizar o êxito deste tipo de golpe, pois falha na adoção de medidas que lhe incumbiam e estavam ao seu alcance.

Ante o exposto, conheço do agravo e dou provimento ao recurso especial para declarar a inexigibilidade dos débitos fraudulentos não reconhecidos pelo recorrente corrente e determinar a devolução dos valores porventura já pagos pelo consumidor.

Em consequência do resultado do recurso, inverte a sucumbência e fixo os honorários advocatícios em 15% sobre o valor da condenação.

Publique-se. Intimem-se.

Brasília, 19 de fevereiro de 2025.

Ministro Humberto Martins  
Relator