



PODER JUDICIÁRIO
Tribunal Regional Federal da 3ª Região 2ª Turma

APELAÇÃO CÍVEL (198) Nº 5017370-46.2022.4.03.6100 RELATOR: Gab. 06 - DES. FED. CARLOS FRANCISCO APELANTE: CAIXA ECONÔMICA FEDERAL Advogados do(a) APELANTE: CICERO NOBRE CASTELLO - SP71140-A, INGRID KUWADA OBERG FERRAZ PIMENTA DE SOUZA - RJ99589-A APELADO: -----
Advogado do(a) APELADO: WALDICEIA APARECIDA MENDES FURTADO DE LACERDA - SP181642-A OUTROS PARTICIPANTES:

p{text-align: justify;}



PODER JUDICIÁRIO
Tribunal Regional Federal da 3ª Região 2ª Turma

APELAÇÃO CÍVEL (198) Nº 5017370-46.2022.4.03.6100 RELATOR: Gab. 06 - DES. FED. CARLOS FRANCISCO APELANTE: CAIXA ECONÔMICA FEDERAL Advogados do(a) APELANTE: CICERO NOBRE CASTELLO - SP71140-A, INGRID KUWADA OBERG FERRAZ PIMENTA DE SOUZA - RJ99589-A APELADO: -----
Advogado do(a) APELADO: WALDICEIA APARECIDA MENDES FURTADO DE LACERDA - SP181642-A OUTROS PARTICIPANTES:

RELATÓRIO

O Exmo. Sr. Desembargador Federal Carlos Francisco (Relator): Trata-se de recurso de apelação interposto pela CAIXA ECONÔMICA FEDERAL – CEF (ID 307764615) em face da r. sentença (ID 307764614) que julgou parcialmente procedente o pedido, extinguindo o feito na forma do art. 487, I, do Código de Processo Civil, para responsabilizar a Caixa Econômica Federal pelos danos material e moral causados à autora, condenando-a ao ressarcimento dos danos materiais de R\$60.000,00 e ao pagamento de indenização por danos morais arbitrada em R\$10.000,00 e determinou o cancelamento do empréstimo consignado de contrato nº 2128731100003633-45. Os honorários foram fixados em 10% do valor da causa.

Em suas razões (ID 307764615), a apelante sustenta a inexistência de responsabilidade da instituição financeira e, subsidiariamente, a redução do valor arbitrado a título de danos morais.



Com as contrarrazões (ID 307764618), subiram os autos a este E. Tribunal.

Este Relator, por meio do r. despacho colacionado ao documento ID 307833202, converteu o julgamento em diligência (com espeque no art. 938, § 3º, do Código de Processo Civil), objetivando a correta delimitação de responsabilidade na situação narrada nos autos, determinando que as partes trouxessem aos autos extrato bancário da conta poupança titularizada pela parte-autora (de nº 000.814.204.038-5) compreendendo o período de 01/01/2022 a 31/12/2022, atendido pelas partes (ID's 308393415 e 308621188).

É o breve relatório.

p{text-align: justify;}



PODER JUDICIÁRIO
Tribunal Regional Federal da 3ª Região 2ª Turma

APELAÇÃO CÍVEL (198) Nº 5017370-46.2022.4.03.6100 RELATOR: Gab. 06 - DES. FED. CARLOS FRANCISCO APELANTE: CAIXA ECONÔMICA FEDERAL Advogados do(a) APELANTE: CICERO NOBRE CASTELLO - SP71140-A, INGRID KUWADA OBERG FERRAZ PIMENTA DE SOUZA - RJ99589-A APELADO: -----
Advogado do(a) APELADO: WALDICEIA APARECIDA MENDES FURTADO DE LACERDA - SP181642-A OUTROS PARTICIPANTES:

V O T O

O Exmo. Sr. Desembargador Federal Carlos Francisco (Relator):
Inicialmente, mostra-se relevante enfrentar a argumentação apresentada pela CAIXA ECONÔMICA FEDERAL – CEF na introdução da petição ID 308621186 por meio da qual alega ter sido um procedimento ilegal a conversão do julgamento em diligência por este Relator sob o pálio de que a fase instrutória já teria se encerrado e estaria a cargo de



magistrado de 1º grau. A despeito das ilações tecidas, nenhuma ilegalidade é passível de ser reconhecida no contexto declinado, uma vez que, de acordo com o art. 938, § 3º, do Código de Processo Civil, sendo lícita e legalmente prevista a conduta do Relator que, reconhecendo a necessidade de produção de prova, converte o julgamento em diligência, necessariamente encontra-se albergado pelo ordenamento (e, portanto, é legal o proceder) a conversão em situação em que se faz necessário o esclarecimento de dúvidas para a correta delimitação de responsabilidade civil (hipótese ocorrente neste caso concreto). **Refuta-se, assim, a mácula aventada pela instituição financeira.**

Imperioso situar o problema posto nos autos no contexto da responsabilidade civil por danos, para o que se faz necessário lembrar que os bens e os direitos de pessoas físicas ou jurídicas (Súmula 227 do E. STJ), assim como de universalidades e entes despersonalizados, abrangem itens de diversas naturezas e conteúdo, os quais, em linhas gerais, podem ser divididos em materiais e em morais. Nos termos do art. 5º, X, da Constituição Federal, a proteção a esses bens e direitos tem atributos de garantia fundamental, de tal modo que o titular da prerrogativa indevidamente violada tem a faculdade de exigir o dever fundamental de reparação apropriada em face do responsável, sendo certa a possibilidade de cumulação da reparação da lesão material com o dano moral.

O objeto do dano material corresponde à lesão sofrida em bens tangíveis, intangíveis, móveis, imóveis, fungíveis e infungíveis, de modo que o ressarcimento é mensurado, em moeda, pela extensão do prejuízo (normalmente aferido pelo preço de mercado dos bens e dos direitos afetados), com o objetivo de recompor a perda sofrida. Já o objeto do dano moral (ou extrapatrimonial) diz respeito à lesão no âmbito da integridade psíquica, da intimidade, da privacidade, da imagem ou da personalidade (p. ex., dor, honra, tranquilidade, afetividade, solidariedade, prestígio, boa reputação e crenças religiosas), causada por um ato ou um fato ou por seus desdobramentos, de modo que sua extensão é a proporção do injusto sofrimento, aborrecimento ou constrangimento; embora a lesão moral possa ser reparada por diversos meios (p. ex., nos moldes do art. 5º, V, da Constituição Federal), a indenização financeira tem sido utilizada com o objetivo dúplice de repor o dano sofrido e de submeter (ordinária e sistematicamente) o responsável aos deveres fundamentais do Estado de Direito.

Ao mesmo tempo em que os sujeitos de direito são dotados de liberdade de escolha, todos devem responder por seus atos ou omissões quando violarem limites determinados pelo ordenamento jurídico, gerando responsabilidades de diversas espécies (dentre elas as criminais). Para o que importa a este feito, a atribuição da responsabilidade civil pode ser imputada a todo aquele que causar lesão, por fato ou por ato praticado (*in committendo*), por omissão (*in ommittendo*), por pessoa que o representante (*in vigilando*), por empregado, funcionário ou mandatário (*in eligendo*) e por coisa inanimada ou por animal (*in custodiendo*).

É pela correta delimitação jurídica da responsabilidade civil que se torna possível estabelecer os parâmetros para avaliação do caso *sub judice*, motivo pelo qual é necessário também consignar que, quanto ao fato gerador, há a responsabilidade contratual (relacionada a negócio jurídico não cumprido, no todo ou em parte, nos termos do art. 389 e seguintes do Código Civil) e responsabilidade extracontratual ou aquiliana (casos de violação à lei e a primados de Direito, independentemente de negócio jurídico, conforme art. 186 e seguintes, também do Código Civil); acerca do fundamento, há a



responsabilidade subjetiva (baseada em culpa) e a responsabilidade objetiva (baseada no risco, não exigindo culpa); e, considerando o agente, há a responsabilidade direta ou simples (se oriunda de ato da própria pessoa imputada) e responsabilidade indireta ou complexa (resultante de ato ou fato de terceiro, animal ou coisa inanimada vinculada ao imputado).

Friso que a culpa ou o dolo podem aparecer como causa da lesão, mas não são imprescindíveis para atribuição de responsabilidade civil (embora tenham utilidade no caso de fixação de reparação). Nessa linha, não se deve confundir a teoria objetiva da culpa (formulada em contraposição à teoria da culpa subjetiva), com a teoria da responsabilidade objetiva (ou teoria do risco ou da culpa presumida). Para a teoria da culpa objetiva, a culpa é apreciada *in abstracto*, nos moldes das pessoas comuns, sem considerar as condições subjetivas do agente ou seu estado de consciência (vale dizer, afastando elementos pessoais ou íntimos do agente causador do ato danoso), o que, por consequência, permite responsabilizar incapazes e dementes; já a teoria da culpa subjetiva se serve de abstrações, porém, em menor grau, pois verifica a intenção íntima e pessoal do agente para conferir a responsabilidade civil e o dever de reparar o injusto dano causado a outrem, vale dizer, culpa *in concreto*.

Por sua vez, a teoria da responsabilidade objetiva (ou teoria do risco ou culpa presumida) vê o dever de reparar independentemente de dolo ou de culpa do causador da lesão (excluída apenas se o prejuízo for exclusivamente gerado por ato ou por omissão do lesado), opondo-se à responsabilidade subjetiva (baseada no elemento subjetivo de culpabilidade do causador do dano, observando também o nexo causal entre a conduta do agente e o dano a ser ressarcido). A responsabilidade objetiva gera o dever de indenizar por parte daquele que interagiu (direta ou indiretamente) com o lesado, ou com o meio no qual está inserido, e se baseia na injustiça do dano por circunstância que não pode ser imputada ao titular do bem ou do direito prejudicado; por não depender de dolo ou de culpa, a responsabilidade civil decorre do risco gerado por determinada atividade, bastando o ato ou o fato, o dano e a relação de causalidade ente ambos.

A CAIXA ECONÔMICA FEDERAL – CEF, por ser instituição financeira que fornece serviços no âmbito de relações jurídicas de consumo, está sujeita à responsabilidade civil objetiva por força do contido no art. 3º, § 2º, combinado com o art. 14, ambos da Lei nº 8.078/1990:

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços. (...) § 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

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.

A responsabilidade civil objetiva das instituições financeiras, por força do Código de Defesa do Consumidor, já foi afirmada pelo E. STJ, na Súmula 297: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Compreendida como inerente ao risco do empreendimento, é irrelevante discutir a má-fé ou a culpa subjetiva da CAIXA ECONÔMICA FEDERAL – CEF no evento danoso para fins de responsabilidade civil, assim como de prestadores de serviço por ela contratados para compor a execução de suas operações (ressalvado seu eventual direito de regresso). Por certo, a responsabilidade civil dessa instituição financeira alcança não só os serviços que executa, mas também a estrutura operacional criada para sua implementação (adequada, eficiente, protegida e, em áreas essenciais, também contínuas), conforme previsto no art. 22 da Lei nº 8.078/1990:

Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos. Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.

Para caracterizar a responsabilidade civil extracontratual e objetiva, devem ser comprovados, cumulativamente: a) evento danoso a bem ou direito (material ou moral) do interessado, por ato ou por fato ou por seus desdobramentos; b) ação ou omissão da CAIXA ECONÔMICA FEDERAL – CEF (ou de terceiro que lhe auxilia na execução de serviço); c) nexo causal entre o evento danoso e a ação ou a omissão imputada à instituição financeira. Inexistindo lesão (ainda que configure desconforto), ou em caso de ato ou de fato decorrente de exclusiva responsabilidade do consumidor ou de terceiro (por óbvio, desvinculado da CEF), inexistirá a responsabilidade civil objetiva.

Lembro ainda que, nos termos do art. 373 e seguintes do Código de Processo Civil, o ônus da prova incumbe à parte-autora (quanto ao fato constitutivo do seu direito) ou ao réu (quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor), cabendo ao magistrado atribuir tal ônus de modo diverso (nos casos previstos em lei ou diante de peculiaridades da causa relacionadas à impossibilidade ou à excessiva dificuldade de cumprir o encargo ou, ainda, à maior facilidade de obtenção da prova do fato contrário), além da possibilidade de convenção das partes (salvo quando recair sobre direito indisponível ou tornar excessivamente difícil a uma parte o exercício do direito),



sendo certo que não dependem de prova os fatos notórios, os fatos afirmados por uma parte e confessados pela parte contrária, os fatos admitidos como incontroversos e os fatos em cujo favor milita presunção legal de existência ou de veracidade.

Contudo, no âmbito de relação de consumo, o art. 6º, VIII, da Lei nº 8.078/1990, prevê que a proteção do consumidor será feita mediante a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, de modo que a situação posta nos autos é determinante para fixar a quem caberá a produção da prova, dando máxima efetividade não só a esse preceito, mas também aos mandamentos da isonomia e da garantia contida no art. 5º, XXXII, da Constituição Federal. Porém, a proteção ao consumidor não induz ao acolhimento de narrativas inverossímeis ou desarrazoadas, sendo descabido imputar à instituição financeira o ônus de provar qualquer ato ou fato.

Pois bem. A parte-autora intentou a presente ação buscando a condenação da CAIXA ECONÔMICA FEDERAL – CEF a indenizá-la por suposto dano material e por eventual dano moral em razão de movimentações fraudulentas que teriam sido realizadas em sua conta, bem como o cancelamento de empréstimo consignado contratado de maneira fraudulenta. A propósito, colhe-se a seguinte argumentação da petição inicial constante dos autos (ID 307764344):

“O autor é aposentado junto ao INSS (benefício nº 158.048.526-7), recebendo a título de aposentadoria o valor de R\$ 2.365,53 conforme extrato do INSS anexo.

Inicialmente, impende aduzir os fatos precedentes ou que deflagraram a lesão e prejuízos que atingiram o autor. Deu-se que, este se encontrava em viagem quando recebeu mensagem de uma pessoa se identificando como funcionário, da Caixa Econômica Federal afirmando que sua conta estava bloqueada e que, o autor necessitava desbloqueá-la para que seus pagamentos agendados não fossem suspensos. Na ocasião, o autor informou ao emissor da mensagem que faria referido procedimento quando de seu retorno de viagem.

Na sequência, o autor recebeu nova mensagem, de igual conteúdo da anterior, que o motivou a se dirigir à agência bancária da ré para desbloquear sua conta. Neste momento, não houve qualquer desconfiança por parte do autor, pois, realmente, a conta estava bloqueada, somando-se ao fato de que a mensagem recebida ostentava o logotipo da Caixa Econômica Federal, ora ré, além do que, jamais teve conhecimento de se tratar de “golpe ou fraude”.

Na ocasião, no estabelecimento bancário, diante do caixa eletrônico a mensagem acessada pelo autor se referia somente a bloqueio da conta, e, não de empréstimo ou desbloqueio de outro celular, razão pela qual o autor sentiu segurança em desbloquear sua conta.

No dia seguinte a realização da referida operação de desbloqueio, ao consultar sua conta, novamente verificou que a mesma se encontrava bloqueada, todavia, esse dia era feriado, então, o autor se dirigiu ao caixa eletrônico mais próximo, para verificar o que estava ocorrendo, momento em que obteve extrato e pode visualizar um empréstimo na sua conta no montante de R\$ 67.484,70; duas operações “PIX” no valor de R\$ 30.000,00- trinta mil reais. A primeira dessas operações “PIX” foi concluída, a segunda se encontrava em agendamento, para o dia seguinte.

Surpreendido e desesperado o autor ligou para o telefone da ré, número 4004-0104, mas não obteve atendimento. Entretanto, posteriormente, o autor recebeu uma ligação desse mesmo número, onde a pessoa se identificou como funcionário da



Caixa Econômica Federal esclarecendo que fez todo o procedimento para cancelamento das operações “PIX” e empréstimos.

Aquela ligação “aliviou” o autor, porém, ainda preocupado se dirigiu até a agência da CAIXA, na primeira hora de abertura no dia seguinte.

*No entanto, neste dia, a agência, devido a problemas locais abriu somente por volta das 11 horas. Na ocasião o autor foi atendido e informado de que, **o empréstimo havia sido feito**, e que as transferências realizadas, até mesmo a transferência agendada não fora suspensa pelo banco.*

Impende ressaltar que, o autor respondeu ao SMS enviado pelo banco suspendendo tal ação, mas já não tinha segurança quanto ao SMS ser realmente do banco.

Desta forma, o autor procedeu a duas contestações na CAIXA, a primeira nesse mesmo dia, e a segunda, após a realização de Boletim de Ocorrência, já que houve negativa do banco, no cancelamento das operações notoriamente fraudulentas.

As operações bancárias fraudulentas foram realizadas em sua conta na data de 15.06.2022, 17.06.2022 à saber:

- i) PIX - COMPRA no valor de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais) destinados a conta nº001832076, titular da conta Marcos – na data de 15.06.2022 op. 151728 – canal SIIBC – INTERNET BANKING ;*
- ii) PIX no valor de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais) destinados ao CPF 032.634.846-80 Marcos – op. 160603 Chave do recebedor 5511942962082 titular da conta Marcos na data de transação 16.06.22 e data de efetivação 17.06.2022-06:03:11h - canal SIIBC – INTERNET BANKING;*
- iii) PIX no valor de R\$ 5.500,00 (cinco mil e quinhentos reais) na data de 05.07.2022;*
- iv) EMPRÉSTIMO CONSIGNADO data de liberação de crédito 15.06.22, data devencimento do contrato 07.07.2029 (CONTRATO Nº 2128731100003633-45- CEF Banco 104- 1899668) no valor de R\$ 70.737,664 (setenta mil, setecentos e trinta e sete reais e sessenta e seis centavos) em 84 parcelas de R\$ 1.629,25 (hum mil, seiscentos e vinte e nove reais e vinte e cinco centavos), e valor liberado R\$ 67.484,70 (sessenta e sete mil, quatrocentos e oitenta e quatro reais e setenta centavos) descontados de sua aposentadoria do INSS;*
- v) TOTAL – R\$ 136.237,66 (cento e trinta e seis reais, duzentos e trinta e sete reais sessenta e seis centavos).*
- vi) PIX agendados: nos valores de R\$ 1.790,00 (hum mil e setecentos e noventa reais) e R\$ 1.820,00(hum mil e oitocentos e noventa reais). Agendados após contestação e com anuência do Sr. João H. Jenckel Teixeira – Gerente de Carteira Pessoa Física da CEF.*

Ressalte salientar que, ao realizar a primeira contestação o funcionário da Caixa, ora ré, tratou o autor com desconfiança, além do que insistiu que o próprio autor havia feito os “PIX”(s), ou seja, e além de ser vítima de fraude, o autor foi humilhado, pelo preposto da ré, com tal desconfiança.

Veja o absurdo Excelência, os prepostos da ré sequer observaram que, o autor é titular de conta bancária, em sua agência, há mais de vinte anos, o mesmo nunca foi inadimplente, ou ostentou dívida com o banco, seu perfil de correntista, sem



sombra de dúvida, não apontava para operações de empréstimo, sequer de fazer operação PIX e muito menos de valores altos.

Portanto, houve falha flagrante da ré, na concessão dos empréstimos bem como, na autorização das operações “PIX”, incompatíveis com o perfil comercial e bancário do autor perante a Caixa Econômica Federal.

(...)”.

A inicial em tela veio instruída com os seguintes documentos: (i) procuração (ID 307764345); (ii) documento pessoal (ID 307764346); (iii) comprovante de residência (ID 307764347); (iv) carta de concessão/memória de cálculo do benefício de aposentadoria por tempo de contribuição do INSS (ID 307764348); (v) boletim de ocorrência (ID 307764349); (vi) comprovantes das operações PIX consideradas suspeitas, realizadas em 15.06.2022 e 17.06.2022 (ID's 307764350 e 307764351); (vii) extratos do contrato de empréstimo consignado nº 2128731100003633-45, contratado em 15.06.2022, no valor de R\$70.737,66 (ID's 307764352 e 307764353); (viii) demonstrativo de evolução contratual do contrato de empréstimo consignado nº 2128731100003633-45 (ID's 307764354, 307764355, 307764362 e 307764365); (ix) protocolo de contestação das operações (ID's 307764356 e 307764357); (x) orientações da CEF para clientes (ID 307764359); (xi) mensagens com informação das transações (ID 307764360); (xii) resposta à ocorrência (ID 307764366); (xiii) tela com ligações recebidas (ID 307764367); (xiv) extrato bancário de 06/05/2022 a 05/07/2022 (ID's 307764370 e 307764371); (xv) extrato de bloqueio da conta (ID 307764372); (xvi) extrato de imposto de renda (ID 307764373); (xvii) extrato de desbloqueio (ID 307764374); e (xviii) extrato de empréstimos consignados (ID 307764375). A documentação restou complementada com os holerites do benefício da aposentadoria (ID's 307764587 e 307764588).

Devidamente citada, a CAIXA ECONÔMICA FEDERAL – CEF apresentou contestação (ID 307764582), pugnando pela improcedência dos pedidos, oportunidade em que destacou a ausência de falha na prestação do serviço, de molde a serem indevidos os pedidos de condenação ao pagamento de indenização a título de danos materiais e morais.

Em seguida, houve concessão parcial da tutela provisória pleiteada (ID 307764589).

Houve réplica (ID 307764591).

Posteriormente, foi determinada a apresentação da cópia integral do processo de apuração da fraude (despacho ID 307764605), o que restou atendido pela CEF no ID 307764606), tendo a parte autora se manifestado acerca da documentação apresentada (ID 307764612).

Encerrada a instrução, sobreveio a r. sentença recorrida (ID 307764614), que julgou parcialmente procedente o pedido, estando assim disposta:

(...) Posto isso, JULGO PROCEDENTE a ação, extinguindo o processo com resolução de mérito nos termos do artigo 487, I, do CPC, e CONDENO a RÉ no pagamento de R\$ 60.000,00 (sessenta mil reais) a título de danos materiais.



DETERMINO o cancelamento do EMPRÉSTIMO CONSIGNADO (1899668) data de liberação de crédito 15.06.22, data de vencimento do contrato 07.07.2029 (CONTRATO N° 2128731100003633- 45- CEF Banco 104- 1899668) no valor de R\$ 70.737,664 (setenta mil, setecentos e trinta e sete reais e sessenta e seis centavos) em 84 parcelas de R\$ 1.629,25 (hum mil, seiscentos e vinte e nove reais e vinte e cinco centavos), e valor liberado R\$ 67.484,70 (sessenta e sete mil, quatrocentos e oitenta e quatro reais e setenta centavos), com o estorno das parcelas que já tenham sido descontadas.

CONDENO a RÉ em R\$ 10.000,00 (trinta mil reais), a título de danos morais. O valor da condenação deverá ser corrigido monetariamente, a partir dessa sentença, e acrescido de juros moratórios, a partir do evento danoso, até a data do efetivo pagamento. O indexador a ser utilizado deverá ser a Taxa SELIC, exclusivamente, como prevê o Manual de Orientação de Procedimentos para os Cálculos na Justiça Federal.

Condeno a RÉ ao pagamento de honorários advocatícios em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, com fundamento no artigo 85, §2º, do CPC.

Ainda que não tenha ficado completamente esclarecida como a fraude foi executada, é certo que a instituição financeira não tem meios de impedir a ação criminosa, sendo inexigíveis procedimentos de segurança capazes de impedir que meliantes apliquem o golpe em ambiente estrando às dependências bancárias ou sistemas bancários informatizados. Contudo, em um segundo estágio, o modelo de negócios da instituição financeira (que, progressivamente, substitui agências e meios físicos por procedimentos informatizados) deve ser aparelhado por sistema de segurança que detecta anomalias nas transações por perfil de cliente, sendo esse um risco inerente ao negócio pela forma proposta pelo próprio fornecedor do serviço bancário.

Repentinos saques ou compras sucessivas, com valores fora de padrões usuais daquele correntista, são indicativos que as instituições financeiras têm a obrigação de eleger como parâmetro de segurança quando oferecem serviços essencialmente *online*. Aliás, como máxima de experiência, são conhecidos mecanismos como mensagens de texto para liberação ou confirmação de compras, ligações diretas ou até mesmo negativa de negócios quando a instituição financeira suspeita que seus clientes estão sendo vítimas de golpe. É justamente a inexistência ou ineficiência desses padrões de segurança (na segunda fase) que dá margem à responsabilidade civil da instituição financeira, o que depende da verificação do caso concreto (notadamente do padrão de operações do cliente, do espaço de tempo e das transações que são praticadas pelos criminosos).

O fato de se tratar de instituição bancária de varejo (como é o caso da CAIXA ECONÔMICA FEDERAL – CEF, que tem milhares de clientes em cada agência) não a exime da responsabilidade de ter sistema de segurança parametrizado por perfil de cliente, compatível com o risco inerente ao seu modelo digital de negócios.

Como a falha da instituição financeira se dá na segunda etapa (na formulação do sistema de segurança *online* em checar com o cliente as movimentações atípicas), não há que se falar em culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º, do CDC). Também não há culpa concorrente (art. 945 do CC), porque a ingenuidade, por parte do cliente, ocorre apenas na primeira etapa (na qual a instituição financeira não



tem qualquer ingerência), sendo certo que ele não tem consciência da lesão que sofre na segunda etapa.

Comprovada a falha no serviço bancário, incide a 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”), bem como o entendimento jurisprudencial no sentido de que a culpa concorrente somente pode ser reconhecida em situação em que a vítima assume e potencializa, de maneira consciente, o evento que culminou em dano à sua pessoa (vide, a propósito, STJ, REsp 2.015.732/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 20/6/2023, DJe de 26/6/2023).

A jurisprudência do C. STJ tem entendido que há falha no serviço bancário quando, ainda que as movimentações financeiras tenham sido feitas com cartão e senha (pessoal e intransferível), os autos acusam transações atípicas para o perfil daquele cliente, tendo em vista ser dever inerente à prestação do serviço o cruzamento de dados apto a indicar que as movimentações não seguem o padrão comportamental do consumidor. A propósito:

“PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. USO DE CARTÃO E SENHA. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DANOS MORAIS. CONFIGURADOS. (...) 2. O propósito recursal consiste em decidir se, quando o correntista é vítima do golpe do motoboy, (I) o banco responde objetivamente pela falha na prestação do serviço bancário e se (II) é cabível a indenização por danos morais. 3. Se comprovada a hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Do contrário, naquilo que entende esta Terceira Turma, inexistindo elementos objetivos que comprovem esse nexo causal, não há que se falar em responsabilidade das instituições financeiras pelo vazamento de dados utilizados por estelionatários para a aplicação de golpes de engenharia social. 4. O cartão magnético e a respectiva senha são de uso exclusivo do correntista, que deve tomar as devidas cautelas para impedir que terceiros tenham acesso a eles. Se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros. Precedentes 5. Nos termos da jurisprudência deste STJ, cabe às administradoras, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço (proprietárias das bandeiras, adquirentes e estabelecimentos comerciais), a verificação da idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato do consumidor, tenha ou não ocorrido roubo ou furto. 6. O dever de adotar mecanismos que obstem operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores enseja a responsabilidade do prestador de serviços, que responderá pelo risco da atividade, pois a instituição financeira precisa se precaver a fim de evitar golpes desta natureza, cada vez mais frequentes no país. 7. Quando se trata de responsabilidade objetiva, a possibilidade de redução do montante indenizatório em face do grau de culpa do agente deve ser interpretada restritivamente, devendo ser admitida apenas naquelas hipóteses em que o agente, por meio de sua conduta, assume e potencializa,



conscientemente, o risco de vir a sofrer danos ao contratar um serviço que seja perigoso. 8. Não é razoável afirmar que o consumidor assumiu conscientemente um risco ao digitar a senha pessoal no teclado de seu telefone depois de ouvir a confirmação de todos os seus dados pessoais e ao destruir parcialmente o seu cartão antes de entregá-lo a terceiro que dizia ser preposto do banco, porquanto agiu em razão da expectativa de confiança que detinha nos sistemas de segurança da instituição financeira. 9. Entende a Terceira Turma deste STJ que o banco deve responder objetivamente pelo dano sofrido pelas vítimas do golpe do motoboy quando restar demonstrada a falha de sua prestação de serviço, por ter admitido transações que fogem do padrão de consumo do correntista. 10. Se demonstrada a existência de falha na prestação do serviço bancário, mesmo que causada por terceiro, e afastada a hipótese de culpa exclusiva da vítima, cabível a indenização por dano extrapatrimonial, fruto da exposição sofrida em nível excedente ao socialmente tolerável. 11. Recurso especial conhecido e provido” (STJ, REsp 2.015.732/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 20/6/2023, DJe de 26/6/2023).

“AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. 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. CONSUMIDORAS IDOSAS – HIPERVULNERÁVEIS. INEXIGIBILIDADE DAS TRANSAÇÕES BANCÁRIAS NÃO RECONHECIDAS. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO. 1. Malgrado 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. Ademais, consoante destacado pela Ministra Nancy Andrighi no julgamento do REsp 1.995.458/SP, tratando-se de consumidor idoso, ‘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’. 3. Situação concreta em que foi constatada a falha da instituição financeira que não se cercou dos cuidados necessários para evitar as consequências funestas dos atos criminosos em conta-corrente de idosas, mormente diante das evidentes movimentações bancárias absolutamente atípicas, em curto espaço de tempo. 4. Agravo interno desprovido” (STJ, AgInt no AREsp 2.201.401/RJ, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 29/5/2023, DJe de 1/6/2023).

No mesmo sentido, trago à colação os seguintes julgados deste e.TRF sobre a matéria:

“APELAÇÃO CÍVEL. JULGAMENTO NÃO UNÂNIME. SUBMISSÃO AO ART. 942 DO CPC/15. RESPONSABILIDADE CIVIL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DO MOTOBOY. CULPA EXCLUSIVA OU CONCORRENTE DA VÍTIMA OU DE TERCEIROS. INAPLICABILIDADE NA ESPÉCIE. ART. 14, § 3º, II, DO CDC. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E NO SISTEMA DE SEGURANÇA BANCÁRIO. CONSUMIDOR HIPERVULNERÁVEL. PRESENÇA DE NEXO DE CAUSALIDADE. ART. 14, § 1º, DO CDC. EXISTÊNCIA DO DEVER DE INDENIZAR DANOS MATERIAS E MORAIS. ARBITRAMENTO DO VALOR DOS DANOS MORAIS COM OBSERVÂNCIA DA RAZOABILIDADE E SEM IMPORTAR NO ENRIQUECIMENTO INDEVIDO DO AUTOR. CORREÇÃO MONETÁRIA E JUROS MORATÓRIOS DO



VALOR DOS DANOS MORAIS INCIDENTES DESDE A DATA DO ARBITRAMENTO PELA TAXA SELIC. SÚMULA 362/STJ. SUBMISSÃO DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS AO CDC. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. TEORIA DO RISCO. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. CABIMENTO. VEROSSIMILHANÇA DAS ALEGAÇÕES E PRESENÇA DE HIPOSSUFICIÊNCIA. ART. 6º, VIII, DO CDC. APELAÇÃO DA CEF DESPROVIDA. APELAÇÃO DO

AUTOR PROVIDA. (...) 2. Não se verifica, na espécie, culpa exclusiva da vítima ou de terceiros apta a excluir a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. 3. Embora seja incontroverso que o autor foi induzido por terceiros golpistas que se passavam por prepostos da ré a entregar-lhes seus cartões e a digitar a senha pessoal em aparelho telefônico, após ser falsamente comunicado de que o cartão havia sido clonado, tais fatos são insuficientes para afastar a culpa da CEF pelo ocorrido. 4. A análise dos autos indica evidente falha no serviço da fornecedora ao não oferecer ao consumidor um sistema de segurança apto a identificar e bloquear operações suspeitas, que fogem, e muito, do perfil de movimentações bancárias do cliente, o que impediria – ou ao menos reduziria consideravelmente – os prejuízos amargados por ele por conta do golpe sofrido. 5. Não há como admitir que um sistema bancário que não acuse como suspeitas transferências eletrônicas, saques e compras sucessivas de mais de R\$ 80.000,00 no espaço de apenas três horas seja considerado seguro e eficiente. Mesmo que as transações tenham sido realizadas com o uso do cartão e senha, é evidente a falha no sistema antifraude da ré, especialmente ante a total disparidade das operações com a movimentação regular da conta e uso do cartão. 6. A realização de movimentações sucessivas e de alto valor agregado em um curto espaço de tempo é justamente o ‘modus operandi’ de diversos golpes bancários – incluindo o ‘golpe do motoboy’ – aplicados, em geral, contra pessoas de idade avançada, como é o caso do autor (com 78 anos na data dos fatos), razão pela qual é imprescindível que qualquer sistema de segurança de operações financeiras saiba reconhecê-lo, considerando que tal grupo de clientes está especialmente suscetível de ser ludibriado por terceiros de má-fé aparentemente ligados às instituições financeiras. 7. Portanto, é de ser reconhecida a responsabilidade da instituição financeira diante da evidente falha no dever de segurança, atraindo o seu dever de indenizar o autor pelos prejuízos sofridos (art. 14, § 1º, do CDC). 8. Não obstante a jurisprudência tenha admitido, em casos da espécie, a ocorrência de culpa concorrente do consumidor, nos termos do art. 945 do Código Civil (‘Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano.’), entendo que as peculiaridades do caso demandam solução diversa. 9. Isso por conta de condições pessoais do consumidor que o colocam em posição especialmente vulnerável a golpes dessa natureza, em virtude da baixa compreensão acerca do funcionamento do sistema bancário. Como dito, o autor é pessoa idosa (78 anos), sendo, portanto, considerado consumidor hipervulnerável por conta de sua idade avançada. 10. Esse grupo de consumidores é reconhecido, pelo Direito do Consumidor, como necessitado de especial proteção, a fim de garantir que suas particularidades, limitações e/ou deficiências não acarretem violação ou menor proteção de direitos relativamente ao consumidor médio, em cumprimento ao princípio da igualdade material que permeia o ordenamento jurídico pátrio. 11. Não há como atribuir ao autor, hipervulnerável, negligência ou imprudência que poderiam ser imputáveis a consumidores de menor idade, plenamente inserido no sistema bancário e no mundo digital, com menor suscetibilidade de ser enganado por golpes como o que o vitimou. Ao inserir a senha pessoal no aparelho telefônico como solicitaram os golpistas, e entregar o cartão ao emissário, o autor acreditava genuinamente que estava sendo orientado por representantes do banco, não sendo possível exigir que ele soubesse os procedimentos de segurança realmente adotados pelas instituições financeiras em caso de clonagem de cartões (pressuposto adotado pelos golpistas). 12. A CEF, de outro lado, é empresa pública de grande porte econômico, que, apesar de deter meios técnicos e financeiros



necessários para oferecer um serviço mais seguro aos seus clientes, em especial aqueles mais suscetíveis de serem enganados por terceiros de má-fé, não o fez. De fato, caso houvesse regular prestação do serviço pela ré, acusando as transações atípicas de forma rápida e eficiente, os prejuízos sofridos pelo autor poderiam ter sido completamente evitados. 13. Não é o caso de reconhecer a culpa concorrente da vítima, devendo a instituição financeira ser condenada à reparação integral dos danos sofridos, restituindo os valores indevidamente retirados da conta do consumidor. 14. Quanto aos danos morais, igualmente, entendo que merecem reconhecimento. O autor foi vítima de um golpe que retirou quase 85% do valor que mantinha depositado junto à ré sem que houvesse qualquer acionamento do sistema de segurança do banco. E, mesmo tendo contestado as operações no dia útil seguinte aos fatos, a ré se negou ao ressarcimento dos valores afirmando que não havia indícios de fraude nas movimentações questionadas, apesar do evidente 'modus operandi' do 'golpe do motoboy' no relato do cliente e da evidente falha de segurança em seu sistema, obrigando-o a recorrer ao Poder Judiciário a fim de ver-se ressarcido. 15. A privação do consumidor dos recursos acumulados em sua poupança e a subsequente recusa da instituição financeira de reconhecer a falha certamente causaram-lhe abalo moral e psíquico que supera, e muito, a esfera do mero aborrecimento, caracterizando dano moral indenizável. 16. No que se refere ao arbitramento do valor a título de indenização por danos morais – objeto da apelação e do recurso adesivo –, é firme a orientação jurisprudencial no sentido de que, nesses casos, ela deve ser determinada segundo o critério da razoabilidade e do não enriquecimento despropositado. 17. Considerando as circunstâncias específicas do caso concreto, em especial a extensão do dano moral sofrido pelo autor e o considerável grau de culpa da CEF, amplamente explanados, tenho que a fixação da indenização no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) se afigura razoável e suficiente para compensar o dano, sem importar no enriquecimento indevido da vítima. 18. Quanto aos encargos financeiros, é cediço que, nas hipóteses de indenização por dano moral, a correção monetária deve incidir a partir da data do arbitramento do valor indenizatório, nos termos da Súmula 362 do STJ. O mesmo se diga quanto aos juros moratórios, uma vez que o devedor passa a estar em mora apenas quando do arbitramento do valor, pois não é possível o pagamento antes desta data. 19. Tendo em vista que a taxa SELIC é a taxa de juros moratórios a que se refere o art. 406 do Código Civil e que não se admite sua cumulação com correção monetária, uma vez que esta já está compreendida na formação da taxa. Este é o entendimento sedimentado no âmbito do Superior Tribunal de Justiça: 'A taxa de juros moratórios a que se refere o art. 406 do Código Civil de 2002, segundo precedente da Corte Especial (EResp 727842/SP, Rel. Ministro TEORI ALBINO ZAVASCKI, CORTE ESPECIAL, julgado em 08/09/2008), é a SELIC, não sendo possível cumulá-la com correção monetária, porquanto já embutida em sua formação'. (STJ. EDcl no RESP 1.025.298 RS. Segunda Seção. Rel. p/ Acórdão Min. Luis Felipe Salomão. DJe 01/02/2013). Por tais motivos, sobre o montante arbitrado a título de indenização por danos morais deve incidir correção monetária e juros de mora desde a data da sentença, exclusivamente pela taxa SELIC. 20. As disposições da Lei nº 8.078/1990 - CDC - Código de Defesa do Consumidor aplicam-se às instituições financeiras. No mesmo sentido firmou-se o entendimento do Supremo Tribunal Federal, no julgamento da Ação Direta de Inconstitucionalidade nº 2.591-DF, DJ 29/09/2006, p. 31, assentando-se que 'as instituições financeiras estão, todas elas, alcançadas pela incidência das normas veiculadas pelo Código de Defesa do Consumidor', excetuando-se da sua abrangência apenas 'a definição do custo das operações ativas e a remuneração das operações passivas praticadas na exploração da intermediação de dinheiro na economia'. 21. Essa responsabilidade objetiva sedimenta-se na teoria do risco do empreendimento, que atribui o dever de responder por eventuais vícios ou defeitos dos bens ou serviços fornecidos no mercado de consumo a todo aquele que se dispõe a exercer alguma atividade nesse mercado, independentemente de culpa. Contudo, em que pese a prescindibilidade da comprovação do elemento subjetivo, deve restar demonstrado o preenchimento



dos requisitos essenciais da responsabilidade civil de ordem objetiva, quais sejam: a deflagração de um dano, a conduta ilícita do prestador de serviço, bem como o nexo de causalidade entre o defeito e o agravo sofrido. 22. Uma vez demonstrada a verossimilhança das alegações ou a hipossuficiência do consumidor, é possível a inversão do ônus da prova. 23. Com o provimento do apelo do autor, a CEF sai integralmente sucumbente. Portanto, condeno-a ao pagamento das despesas processuais e de honorários advocatícios ao patrono do autor, os quais fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação indenizatória, à luz do art. 85, § 2º, do CPC. Outrossim, ante o desprovimento do recurso da instituição financeira, majoro o percentual para 11% (onze por cento), com fulcro no art. 85, § 11, da lei processual. 24. Apelação da CEF desprovida. Apelação do autor provida a fim de: a) declarar a inexigibilidade das compras realizadas no cartão de crédito ELO final 5573 no período de 21/05/2021 a 26/05/2021; b) condenar a CAIXA ECONÔMICA FEDERAL a restituir ao autor o valor de R\$ 80.684,98 (oitenta mil seiscentos e oitenta e quatro reais e noventa e oito centavos), atualizados na forma do Manual de Cálculos da Justiça Federal; e c) condenar a ré a pagar ao autor, a título de indenização por danos morais, o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), acrescida de correção monetária e juros de mora desde a data do acórdão, exclusivamente pela taxa SELIC” (TRF3, 1ª Turma, ApCiv - APELAÇÃO CÍVEL - 5004644-93.2021.4.03.6126, Rel. Des. Fed. WILSON ZAUHY FILHO, julgado em 07/07/2023, DJEN DATA: 11/07/2023).

“DIREITO PROCESSUAL CIVIL. DIREITO PRIVADO. SERVIÇOS BANCÁRIOS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FRAUDE. CLIENTE IDOSO. SITUAÇÃO DE VULNERABILIDADE. CULPA CONCORRENTE NÃO CONFIGURADA. DANOS MATERIAIS E MORAIS INDENIZÁVEIS. SUCUMBÊNCIA. 1. É assente que ‘o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras’ (Súmula 297/STJ), as quais respondem, portanto, ‘independentemente da existência de culpa’, por danos causados aos usuários dos serviços, equiparados a consumidores (artigo 17, CDC), ressalvadas as hipóteses do § 3º do artigo 14, CDC. Em conformidade com a 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’. Evidencia-se, pois, que sendo objetiva a responsabilidade, não se perquire existente ou não culpa na prestação do serviço, mas apenas se configurado ou não nexo de causalidade entre conduta e dano sofrido nas relações de consumo. 2. Embora o autor tenha contribuído, sem saber, para a fraude praticada por estelionatários, entregando-lhes o cartão bancário e respectiva senha, é certo que não se cogita de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro para afastar a responsabilidade do prestador do serviço pelo dano provocado, nos termos do artigo 14, § 3º, CDC, pois cabia à CEF identificar que as transações financeiras realizadas fugiam do perfil do cliente, conforme comprovado pelos extratos juntados e, assim, evitar a fraude. 3. Tampouco é válida a distribuição proporcional do ônus de reparação ao grau de culpa de cada agente, autor e réu, pois, no caso concreto, a condição própria e específica de extrema vulnerabilidade do consumidor idoso, impõe seja a ré condenada exclusiva e integralmente pelo ressarcimento dos danos provocados. 4. Comprovado dano material e firmada, à luz da jurisprudência consolidada, a responsabilidade objetiva da ré pelo prejuízo narrado nos autos, cabe impor condenação ao ressarcimento dos valores debitados de forma indevida do patrimônio da vítima do evento ilícito. Sobre a indenização por dano material devem incidir correção monetária e juros de mora desde o evento danoso (Súmula 43 e 54/STJ), conforme índices previstos no Manual de Cálculos da Justiça Federal. 6. Quanto ao dano moral, depreende-se que o caso ultrapassou o limite de mero dissabor, na medida em que, além do trauma decorrente da própria ação criminosa, a conduta da ré em não providenciar tratamento adequado à situação, com o ressarcimento integral da vítima, privando-a de



relevantes e significativos valores de suas economias, agravou o sofrimento pela intranquilidade da situação gerada, apesar de promovidas contestações e procedimentos administrativos recomendados, com mera alegação de que não havia indícios de fraude, obrigando-a, ainda assim, a postular em Juízo por direito que poderia ter sido recomposto diretamente na via administrativa, assim prolongando quadro de lesão ao patrimônio imaterial da parte vulnerável da relação jurídica. A indenização pelo dano moral deve ser arbitrada de forma razoável, proporcional, considerando as condições de cada parte envolvida, evitando enriquecimento ou vantagem indevida a qualquer delas, ainda considerando circunstâncias e peculiaridades do caso concreto, o que, na espécie, respalda seja fixada a condenação em dez mil reais. Sobre tal valor incidem correção monetária a partir da fixação da indenização (Súmula 362/STJ) e juros de mora desde o evento danoso (Súmula 54/STJ), pelos índices do Manual de Cálculos da Justiça Federal. (...)” (TRF3, 1ª Turma, ApCiv APELAÇÃO CÍVEL - 5001552-73.2022.4.03.6126, Rel. Des. Fed. LUIS CARLOS HIROKI MUTA, julgado em 08/06/2023, DJEN DATA: 14/06/2023).

A produção de provas para a verificação da existência (ou não) de responsabilidade da instituição financeira é indispensável e dinâmica, sendo ônus de todas as partes (em vista da relação de consumo), inclusive do próprio magistrado, apurar o histórico de operações do cliente, o valor e espaço de tempo no qual foram feitas as transações questionadas, se as operações foram feitas por celular ou equipamento cadastrado (com IP usual) e o que mais for por pertinente ao caso concreto.

No caso dos autos, a parte autora questiona movimentações e contratações bancárias realizadas em sua conta poupança no período compreendido entre 15/06/2022 e 05/07/2022, restando questionadas as seguintes operações (ID 307764344):

Data mov.	Operação	Histórico	Valor
15/06/2022	PIX	Destinação: conta n° 001832076 – Titular: R\$30.000,00 Marcos	
16/06/2022	PIX	Destinação: chave Pix 5511942962082 – Titular: R\$30.000,00 Marcos	
15/06/2022		EmpréstimoContrato consignado 2128731100003633-45	n° R\$70.737,66
05/07/2022	PIX	Destinação: não mencionada	R\$5.500,00



Houve, ainda, contestação de operações “PIX” agendadas nos valores de R\$1.790,00 e R\$1.820,00, não concluídas.

As movimentações contestadas concretizadas correspondem a um prejuízo de R\$136.237,66 e, somando-se os “PIX” agendados, o total é de R\$139.847,66.

Destaco que na sentença o juízo *a quo* somente determinou a restituição das operações PIX realizadas em 15/06/2022 e 16/06/2022, que totalizam o valor de R\$60.000,00, bem como o cancelamento do empréstimo consignado, com restituição de eventuais parcelas descontadas, sendo que, do montante efetivamente contestado, determinou a restituição de R\$130.737,66, acrescido de R\$10.000,00 a título de indenização por danos morais.

Da análise dos autos, mostra-se incontroversa que as operações realizadas na referida conta poupança, no período compreendido entre 15/06/2022 e 05/07/2022, destoaram das demais movimentações: no extrato bancário apresentado após conversão do julgamento em diligência (ID's 308393415 e 308621188), que corresponde ao período de 01/01/2022 e 31/12/2022, verifica-se que as operações se resumem a recebimento de pensão e de rendimentos e ocasionalmente realização de saques e pagamentos de boletos.

Para ilustrar, em 01/01/2022 o saldo da conta poupança era de R\$49.357,99 e em 14/06/2022, dia anterior ao período suspeito, era de R\$54.177,18, representando uma variação positiva de R\$4.819,19 no período de seis meses.

Por outro lado, no período suspeito (entre 18/09 e 17/10/2019, ou seja, de apenas um mês), houve movimentação que se aproximou de R\$140.000,00.

Ainda, é possível verificar que no período posterior ao suspeito, as movimentações voltaram a ser de pagamento de rendimentos e ocasionalmente realização de saques e pagamentos, com exceção de uma única transação TED no valor de R\$29.900,00 realizada em 13/12/2022 (seis meses após os fatos), que não é objeto deste processo e que é diferente das operações contestadas (“Pix” e contratação de empréstimo).

Resta evidente, portanto, a suspeição da movimentação do período, sobretudo as operações reconhecidas em sentença como fraudulentas (operações “Pix” realizadas em 15 e 16/06/2022, no valor de R\$30.000,00 cada, totalizando R\$60.000,00; e contratação de empréstimo consignado em 15/06/2022, no valor de R\$70.737,66).

Baseando-se essas informações, verifica-se que as movimentações questionadas descritas acima são atípicas e sem qualquer relação com o perfil financeiro da parte autora (consistente, basicamente, levando-se em conta o cenário da conta poupança descrita nos autos, no creditamento de correção monetária e de juros decorrentes da própria aplicação financeira e de pagamentos e saques esporádicos), sendo, assim, transações completamente discrepantes do seu comportamento como consumidora da atividade bancária prestada pela CAIXA ECONÔMICA FEDERAL – CEF



e, nessa medida, deveriam ter sido objeto de análise e de sustação, sob o manto do dever de segurança, por parte do fornecedor do serviço. Desta feita, tais movimentações atípicas devem ser consideradas inexistentes e a situação jurídica da parte-autora deverá retornar ao estágio anterior à suas respectivas ocorrências.

Ainda, agora especificamente em relação à contratação do empréstimo consignado, devem ser considerados os fatos de que a parte autora se trata de pessoa idosa (à época dos fatos, tinha 66 anos); tinha saldo positivo em poupança de, aproximadamente, R\$50.000,00; e a única contratação de empréstimo consignado foi, justamente, a contestada (ID 307764375).

Indo adiante, no que se refere à condenação ao pagamento de indenização a título de danos morais, entendo devidamente configurada a ofensa aos direitos de personalidade da parte autora que, a despeito de tentar solucionar seu problema de forma administrativa (seja junto à instituição financeira, seja junto ao Banco Central do Brasil), teve que ajuizar essa demanda à luz de que a CAIXA ECONÔMICA FEDERAL – CEF negou o ressarcimento porque não teria ocorrido fraude nas transações questionadas. Por certo, a privação de numerário (que, neste caso concreto, até mesmo iria ser empregado na aquisição de um imóvel) em contexto em que caracterizada falha na prestação do serviço bancário (conforme anteriormente sustentado) tem o condão de configurar abalo psíquico e emocional que supera o mero aborrecimento e, nessa medida, merece ser reparado por meio da indenização ora em apreciação.

Especificamente no tocante ao valor da indenização financeira por dano moral, imperioso indicar que a importância deve traduzir montante que sirva para a reparação da lesão (considerada a intensidade para o ofendido e a eventual caracterização de dolo ou do grau de culpa do responsável) e também ônus ao responsável para submetê-lo aos deveres fundamentais do Estado de Direito, incluindo o desestímulo de condutas lesivas ao consumidor, devendo ser objeto de ponderação para não ensejar enriquecimento sem causa do lesado ao mesmo tempo em que também não pode ser insignificante ou excessiva para o infrator. Esse duplice escopo deve ser aferido por comedida avaliação judicial à luz do caso concreto, dialogando ainda com diversas outras matérias que reclamam indenização por dano moral, denotando coerência interdisciplinar na apreciação do magistrado.

Assim, considerando as circunstâncias do caso concreto, a partir dos parâmetros de arbitramento adotados pela jurisprudência desta E. Segunda Turma em casos análogos, tem-se que o *quantum* fixado pelo magistrado monocrático (qual seja, R\$10.000,00) mostra-se adequado.

Diante do exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso de apelação interposto pela CAIXA ECONÔMICA FEDERAL – CEF.

Com fundamento no art. 85, § 11, do CPC, a verba honorária fixada em primeiro grau de jurisdição deve ser majorada em 10%, respeitados os limites máximos previstos nesse mesmo preceito legal, e observada a publicação da decisão recorrida a partir de 18/03/2016, inclusive (E.STJ, Agravo Interno nos Embargos de Divergência 1.539.725/DF, Rel. Min. Antônio Carlos Ferreira, 2ª seção, DJe de 19/10/2017).

É o voto.



p{text-align: justify;}

E M E N T A

PROCESSUAL CIVIL. CONSUMIDOR. FRAUDE. MOVIMENTAÇÕES FINANCEIRAS ATÍPICAS. MODELO DE NEGÓCIOS. SISTEMA INFORMATIZADO. DEVER DE SEGURANÇA COMPATÍVEL. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. OCORRÊNCIA DE DANO MATERIAL E MORAL. DINÂMICA DAS PROVAS. COMPROVAÇÃO.

- A parte autora questiona as movimentações realizadas em sua conta poupança no período compreendido entre 15/06/2022 e 05/07/2022.
- Ainda que não tenha ficado completamente esclarecida como a fraude foi executada, é certo que a instituição financeira não tem meios de impedir a ação criminosa, sendo inexigíveis procedimentos de segurança capazes de impedir que meliantes apliquem o golpe em ambiente estrando às dependências bancárias ou sistemas bancários informatizados. Contudo, em um segundo estágio, o modelo de negócios da instituição financeira (que, progressivamente, substitui agências e meios físicos por procedimentos informatizados) deve ser aparelhado por sistema de segurança que detecta anomalias nas transações por perfil de cliente, sendo esse um risco inerente ao negócio pela forma proposta pelo próprio fornecedor do serviço bancário.
- Repentinos saques ou compras sucessivas, com valores fora de padrões usuais daquele correntista, são indicativos que as instituições financeiras têm a obrigação de eleger como parâmetro de segurança quando oferecem serviços essencialmente *online*. Aliás, como máxima de experiência, são conhecidos mecanismos como mensagens de texto para liberação ou confirmação de compras, ligações diretas ou até mesmo negativa de negócios quando a instituição financeira suspeita que seus clientes estão sendo vítimas de golpe. É justamente a inexistência ou ineficiência desses padrões de segurança (na segunda fase) que dá margem à responsabilidade civil da instituição financeira, o que



depende da verificação do caso concreto (notadamente do padrão de operações do cliente, do espaço de tempo e das transações que são praticadas pelos criminosos).

- O fato de se tratar de instituição bancária de varejo (como é o caso da CEF, que tem milhares de clientes em cada agência) não a exime da responsabilidade de ter sistema de segurança parametrizado por perfil de cliente, compatível com o risco inerente ao seu modelo digital de negócios.
- Como a falha da instituição financeira se dá na segunda etapa (na formulação do sistema de segurança *online* em checar com o cliente as movimentações atípicas), não há que se falar em culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º, do CDC). Também não há culpa concorrente (art. 945 do CC), porque a ingenuidade, por parte do cliente, ocorre apenas na primeira etapa (na qual a instituição financeira não tem qualquer ingerência), sendo certo que ele não tem consciência da lesão que sofre na segunda etapa. Comprovada a falha no serviço bancário, incide a Súmula 479/STJ, bem como o entendimento jurisprudencial no sentido de que a culpa concorrente somente pode ser reconhecida em situação em que a vítima assume e potencializa, de maneira consciente, o evento que culminou em dano à sua pessoa.
- A produção de provas para a verificação da existência (ou não) de responsabilidade da instituição financeira é indispensável e dinâmica, sendo ônus de todas as partes (em vista da relação de consumo), inclusive do próprio magistrado, apurar o histórico de operações do cliente, o valor e espaço de tempo no qual foram feitas as transações questionadas, se as operações foram feitas por celular ou equipamento cadastrado (com IP usual) e o que mais for pertinente ao caso concreto.
- Da análise dos autos, mostra-se incontroversa que as operações realizadas na referida conta poupança, no período compreendido entre 15/06/2022 e 05/07/2022, destoaram das demais movimentações: no extrato bancário apresentado após conversão do julgamento em diligência (ID's 308393415 e 308621188), que corresponde ao período de 01/01/2022 e 31/12/2022, verifica-se que as operações se resumem a recebimento de pensão e de rendimentos e ocasionalmente realização de saques e pagamentos de boletos. Para ilustrar, em 01/01/2022 o saldo da conta poupança era de R\$49.357,99 e em 14/06/2022, dia anterior ao período suspeito, era de R\$54.177,18, representando uma variação positiva de R\$4.819,19 no período de seis meses. Por outro lado, no período suspeito (entre 18/09 e 17/10/2019, ou seja, de apenas um mês), houve movimentação que se aproximou de R\$140.000,00.
- Está demonstrado o dano moral pelo desgaste incomum ao qual a parte autora foi submetida, além da privação de numerário. Indenização fixada em 1º grau mostra-se adequada (R\$ 10.000,00).
- Recurso desprovido.

ACÓRDÃO

Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, a Segunda Turma decidiu, por unanimidade, negar provimento à apelação, nos termos do relatório e voto que ficam fazendo parte integrante do presente julgado.

CARLOS FRANCISCO



DESEMBARGADOR FEDERAL





PODER JUDICIÁRIO
Tribunal Regional Federal da 3ª Região
2ª Turma

APELAÇÃO CÍVEL (198) Nº 5017370-46.2022.4.03.6100 RELATOR: Gab. 06 - DES. FED. CARLOS FRANCISCO APELANTE: CAIXA ECONÔMICA FEDERAL Advogados do(a) APELANTE: CICERO NOBRE CASTELLO - SP71140-A, INGRID KUWADA OBERG FERRAZ PIMENTA DE SOUZA - RJ99589-A APELADO: -----

Advogado do(a) APELADO: WALDICEIA APARECIDA MENDES FURTADO DE LACERDA - SP181642-A OUTROS PARTICIPANTES:

RELATÓRIO

O Exmo. Sr. Desembargador Federal Carlos Francisco (Relator): Trata-se de recurso de apelação interposto pela CAIXA ECONÔMICA FEDERAL – CEF (ID 307764615) em face da r. sentença (ID 307764614) que julgou parcialmente procedente o pedido, extinguindo o feito na forma do art. 487, I, do Código de Processo Civil, para responsabilizar a Caixa Econômica Federal pelos danos material e moral causados à autora, condenando-a ao ressarcimento dos danos materiais de R\$60.000,00 e ao pagamento de indenização por danos morais arbitrada em R\$10.000,00 e determinou o cancelamento do empréstimo consignado de contrato nº 2128731100003633-45. Os honorários foram fixados em 10% do valor da causa.

Em suas razões (ID 307764615), a apelante sustenta a inexistência de responsabilidade da instituição financeira e, subsidiariamente, a redução do valor arbitrado a título de danos morais.

Com as contrarrazões (ID 307764618), subiram os autos a este E. Tribunal.

Este Relator, por meio do r. despacho colacionado ao documento ID 307833202, converteu o julgamento em diligência (com espeque no art. 938, § 3º, do Código de Processo Civil), objetivando a correta delimitação de responsabilidade na situação narrada nos autos, determinando que as partes trouxessem aos autos extrato bancário da conta poupança titularizada pela parte-autora (de nº 000.814.204.038-5) compreendendo o período de 01/01/2022 a 31/12/2022, atendido pelas partes (ID's 308393415 e 308621188).

É o breve relatório.





E M E N T A

PROCESSUAL CIVIL. CONSUMIDOR. FRAUDE. MOVIMENTAÇÕES FINANCEIRAS ATÍPICAS. MODELO DE NEGÓCIOS. SISTEMA INFORMATIZADO. DEVER DE SEGURANÇA COMPATÍVEL. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. OCORRÊNCIA DE DANO MATERIAL E MORAL. DINÂMICA DAS PROVAS. COMPROVAÇÃO.

- A parte autora questiona as movimentações realizadas em sua conta poupança no período compreendido entre 15/06/2022 e 05/07/2022.
- Ainda que não tenha ficado completamente esclarecida como a fraude foi executada, é certo que a instituição financeira não tem meios de impedir a ação criminosa, sendo inexigíveis procedimentos de segurança capazes de impedir que meliantes apliquem o golpe em ambiente estrando às dependências bancárias ou sistemas bancários informatizados. Contudo, em um segundo estágio, o modelo de negócios da instituição financeira (que, progressivamente, substitui agências e meios físicos por procedimentos informatizados) deve ser aparelhado por sistema de segurança que detecta anomalias nas transações por perfil de cliente, sendo esse um risco inerente ao negócio pela forma proposta pelo próprio fornecedor do serviço bancário.
- Repentinos saques ou compras sucessivas, com valores fora de padrões usuais daquele correntista, são indicativos que as instituições financeiras têm a obrigação de eleger como parâmetro de segurança quando oferecem serviços essencialmente *online*. Aliás, como máxima de experiência, são conhecidos mecanismos como mensagens de texto para liberação ou confirmação de compras, ligações diretas ou até mesmo negativa de negócios quando a instituição financeira suspeita que seus clientes estão sendo vítimas de golpe. É justamente a inexistência ou ineficiência desses padrões de segurança (na segunda fase) que dá margem à responsabilidade civil da instituição financeira, o que depende da verificação do caso concreto (notadamente do padrão de operações do cliente, do espaço de tempo e das transações que são praticadas pelos criminosos).
- O fato de se tratar de instituição bancária de varejo (como é o caso da CEF, que tem milhares de clientes em cada agência) não a exime da responsabilidade de ter sistema de segurança parametrizado por perfil de cliente, compatível com o risco inerente ao seu modelo digital de negócios.
- Como a falha da instituição financeira se dá na segunda etapa (na formulação do sistema de segurança *online* em checar com o cliente as movimentações atípicas), não há que se falar em culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º, do CDC). Também não há culpa concorrente (art. 945 do CC), porque a ingenuidade, por parte do cliente, ocorre apenas na primeira etapa (na qual a instituição financeira não tem qualquer ingerência), sendo certo que ele não tem consciência da lesão que sofre na segunda etapa. Comprovada a falha no serviço bancário, incide a Súmula 479/STJ, bem como o entendimento jurisprudencial no sentido de que a culpa concorrente somente pode ser reconhecida em situação em que a vítima assume e potencializa, de maneira consciente, o evento que culminou em dano à sua pessoa.



- A produção de provas para a verificação da existência (ou não) de responsabilidade da instituição financeira é indispensável e dinâmica, sendo ônus de todas as partes (em vista da relação de consumo), inclusive do próprio magistrado, apurar o histórico de operações do cliente, o valor e espaço de tempo no qual foram feitas as transações questionadas, se as operações foram feitas por celular ou equipamento cadastrado (com IP usual) e o que mais for por pertinente ao caso concreto.
- Da análise dos autos, mostra-se incontroversa que as operações realizadas na referida conta poupança, no período compreendido entre 15/06/2022 e 05/07/2022, destoaram das demais movimentações: no extrato bancário apresentado após conversão do julgamento em diligência (ID's 308393415 e 308621188), que corresponde ao período de 01/01/2022 e 31/12/2022, verifica-se que as operações se resumem a recebimento de pensão e de rendimentos e ocasionalmente realização de saques e pagamentos de boletos. Para ilustrar, em 01/01/2022 o saldo da conta poupança era de R\$49.357,99 e em 14/06/2022, dia anterior ao período suspeito, era de R\$54.177,18, representando uma variação positiva de R\$4.819,19 no período de seis meses. Por outro lado, no período suspeito (entre 18/09 e 17/10/2019, ou seja, de apenas um mês), houve movimentação que se aproximou de R\$140.000,00.
- Está demonstrado o dano moral pelo desgaste incomum ao qual a parte autora foi submetida, além da privação de numerário. Indenização fixada em 1º grau mostra-se adequada (R\$ 10.000,00).
- Recurso desprovido.





PODER JUDICIÁRIO
Tribunal Regional Federal da 3ª Região 2ª Turma

APELAÇÃO CÍVEL (198) Nº 5017370-46.2022.4.03.6100 RELATOR: Gab. 06 - DES. FED. CARLOS FRANCISCO APELANTE: CAIXA ECONÔMICA FEDERAL Advogados do(a) APELANTE: CICERO NOBRE CASTELLO - SP71140-A, INGRID KUWADA OBERG FERRAZ PIMENTA DE SOUZA - RJ99589-A APELADO: ----- Advogado do(a) APELADO: WALDICEIA APARECIDA MENDES FURTADO DE LACERDA - SP181642-A OUTROS PARTICIPANTES:

VOTO

O Exmo. Sr. Desembargador Federal Carlos Francisco (Relator):

Inicialmente, mostra-se relevante enfrentar a argumentação apresentada pela CAIXA ECONÔMICA FEDERAL – CEF na introdução da petição ID 308621186 por meio da qual alega ter sido um procedimento ilegal a conversão do julgamento em diligência por este Relator sob o pálio de que a fase instrutória já teria se encerrado e estaria a cargo de magistrado de 1º grau. A despeito das ilações tecidas, nenhuma ilegalidade é passível de ser reconhecida no contexto declinado, uma vez que, de acordo com o art. 938, § 3º, do Código de Processo Civil, sendo lícita e legalmente prevista a conduta do Relator que, reconhecendo a necessidade de produção de prova, converte o julgamento em diligência, necessariamente encontra-se albergado pelo ordenamento (e, portanto, é legal o proceder) a conversão em situação em que se faz necessário o esclarecimento de dúvidas para a correta delimitação de responsabilidade civil (hipótese ocorrente neste caso concreto). **Refuta-se, assim, a mácula aventada pela instituição financeira.**

Imperioso situar o problema posto nos autos no contexto da responsabilidade civil por danos, para o que se faz necessário lembrar que os bens e os direitos de pessoas físicas ou jurídicas (Súmula 227 do E. STJ), assim como de universalidades e entes despersonalizados, abrangem itens de diversas naturezas e conteúdo, os quais, em linhas gerais, podem ser divididos em materiais e em morais. Nos termos do art. 5º, X, da Constituição Federal, a proteção a esses bens e direitos tem atributos de garantia fundamental, de tal modo que o titular da prerrogativa indevidamente violada tem a faculdade de exigir o dever fundamental de reparação apropriada em face do responsável, sendo certa a possibilidade de cumulação da reparação da lesão material com o dano moral.

O objeto do dano material corresponde à lesão sofrida em bens tangíveis, intangíveis, móveis, imóveis, fungíveis e infungíveis, de modo que o ressarcimento é mensurado, em moeda, pela extensão do prejuízo (normalmente aferido pelo preço de mercado dos bens e dos direitos afetados), com o objetivo de recompor a perda sofrida. Já o objeto do dano moral (ou extrapatrimonial) diz respeito à lesão no âmbito da integridade psíquica, da intimidade, da privacidade, da imagem ou da personalidade (p. ex., dor, honra, tranquilidade, afetividade, solidariedade, prestígio, boa reputação e crenças religiosas), causada por um ato ou um fato ou por seus desdobramentos, de modo que sua extensão é a proporção do injusto sofrimento, aborrecimento ou constrangimento; embora a lesão



moral possa ser reparada por diversos meios (p. ex., nos moldes do art. 5º, V, da Constituição Federal), a indenização financeira tem sido utilizada com o objetivo dúplice de repor o dano sofrido e de submeter (ordinária e sistematicamente) o responsável aos deveres fundamentais do Estado de Direito.

Ao mesmo tempo em que os sujeitos de direito são dotados de liberdade de escolha, todos devem responder por seus atos ou omissões quando violarem limites determinados pelo ordenamento jurídico, gerando responsabilidades de diversas espécies (dentre elas as criminais). Para o que importa a este feito, a atribuição da responsabilidade civil pode ser imputada a todo aquele que causar lesão, por fato ou por ato praticado (*in committendo*), por omissão (*in ommittendo*), por pessoa que o representante (*in vigilando*), por empregado, funcionário ou mandatário (*in eligendo*) e por coisa inanimada ou por animal (*in custodiendo*).

É pela correta delimitação jurídica da responsabilidade civil que se torna possível estabelecer os parâmetros para avaliação do caso *sub judice*, motivo pelo qual é necessário também consignar que, quanto ao fato gerador, há a responsabilidade contratual (relacionada a negócio jurídico não cumprido, no todo ou em parte, nos termos do art. 389 e seguintes do Código Civil) e responsabilidade extracontratual ou aquiliana (casos de violação à lei e a primados de Direito, independentemente de negócio jurídico, conforme art. 186 e seguintes, também do Código Civil); acerca do fundamento, há a responsabilidade subjetiva (baseada em culpa) e a responsabilidade objetiva (baseada no risco, não exigindo culpa); e, considerando o agente, há a responsabilidade direta ou simples (se oriunda de ato da própria pessoa imputada) e responsabilidade indireta ou complexa (resultante de ato ou fato de terceiro, animal ou coisa inanimada vinculada ao imputado).

Friso que a culpa ou o dolo podem aparecer como causa da lesão, mas não são imprescindíveis para atribuição de responsabilidade civil (embora tenham utilidade no caso de fixação de reparação). Nessa linha, não se deve confundir a teoria objetiva da culpa (formulada em contraposição à teoria da culpa subjetiva), com a teoria da responsabilidade objetiva (ou teoria do risco ou da culpa presumida). Para a teoria da culpa objetiva, a culpa é apreciada *in abstracto*, nos moldes das pessoas comuns, sem considerar as condições subjetivas do agente ou seu estado de consciência (vale dizer, afastando elementos pessoais ou íntimos do agente causador do ato danoso), o que, por consequência, permite responsabilizar incapazes e dementes; já a teoria da culpa subjetiva se serve de abstrações, porém, em menor grau, pois verifica a intenção íntima e pessoal do agente para conferir a responsabilidade civil e o dever de reparar o injusto dano causado a outrem, vale dizer, culpa *in concreto*.

Por sua vez, a teoria da responsabilidade objetiva (ou teoria do risco ou culpa presumida) vê o dever de reparar independentemente de dolo ou de culpa do causador da lesão (excluída apenas se o prejuízo for exclusivamente gerado por ato ou por omissão do lesado), opondo-se à responsabilidade subjetiva (baseada no elemento subjetivo de culpabilidade do causador do dano, observando também o nexo causal entre a conduta do agente e o dano a ser ressarcido). A responsabilidade objetiva gera o dever de indenizar por parte daquele que interagiu (direta ou indiretamente) com o lesado, ou com o meio no qual está inserido, e se baseia na injustiça do dano por circunstância que não pode ser imputada ao titular do bem ou do direito prejudicado; por não depender de



dolo ou de culpa, a responsabilidade civil decorre do risco gerado por determinada atividade, bastando o ato ou o fato, o dano e a relação de causalidade ente ambos.

A CAIXA ECONÔMICA FEDERAL – CEF, por ser instituição financeira que fornece serviços no âmbito de relações jurídicas de consumo, está sujeita à responsabilidade civil objetiva por força do contido no art. 3º, § 2º, combinado com o art. 14, ambos da Lei nº 8.078/1990:

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços. (...) § 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

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.

A responsabilidade civil objetiva das instituições financeiras, por força do Código de Defesa do Consumidor, já foi afirmada pelo E. STJ, na Súmula 297: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Compreendida como inerente ao risco do empreendimento, é irrelevante discutir a má-fé ou a culpa subjetiva da CAIXA ECONÔMICA FEDERAL – CEF no evento danoso para fins de responsabilidade civil, assim como de prestadores de serviço por ela contratados para compor a execução de suas operações (ressalvado seu eventual direito de regresso). Por certo, a responsabilidade civil dessa instituição financeira alcança não só os serviços que executa, mas também a estrutura operacional criada para sua implementação (adequada, eficiente, protegida e, em áreas essenciais, também contínuas), conforme previsto no art. 22 da Lei nº 8.078/1990:

Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais,



contínuos. Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.

Para caracterizar a responsabilidade civil extracontratual e objetiva, devem ser comprovados, cumulativamente: a) evento danoso a bem ou direito (material ou moral) do interessado, por ato ou por fato ou por seus desdobramentos; b) ação ou omissão da CAIXA ECONÔMICA FEDERAL – CEF (ou de terceiro que lhe auxilia na execução de serviço); c) nexo causal entre o evento danoso e a ação ou a omissão imputada à instituição financeira. Inexistindo lesão (ainda que configure desconforto), ou em caso de ato ou de fato decorrente de exclusiva responsabilidade do consumidor ou de terceiro (por óbvio, desvinculado da CEF), inexistirá a responsabilidade civil objetiva.

Lembro ainda que, nos termos do art. 373 e seguintes do Código de Processo Civil, o ônus da prova incumbe à parte-autora (quanto ao fato constitutivo do seu direito) ou ao réu (quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor), cabendo ao magistrado atribuir tal ônus de modo diverso (nos casos previstos em lei ou diante de peculiaridades da causa relacionadas à impossibilidade ou à excessiva dificuldade de cumprir o encargo ou, ainda, à maior facilidade de obtenção da prova do fato contrário), além da possibilidade de convenção das partes (salvo quando recair sobre direito indisponível ou tornar excessivamente difícil a uma parte o exercício do direito), sendo certo que não dependem de prova os fatos notórios, os fatos afirmados por uma parte e confessados pela parte contrária, os fatos admitidos como incontroversos e os fatos em cujo favor milita presunção legal de existência ou de veracidade.

Contudo, no âmbito de relação de consumo, o art. 6º, VIII, da Lei nº 8.078/1990, prevê que a proteção do consumidor será feita mediante a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, de modo que a situação posta nos autos é determinante para fixar a quem caberá a produção da prova, dando máxima efetividade não só a esse preceito, mas também aos mandamentos da isonomia e da garantia contida no art. 5º, XXXII, da Constituição Federal. Porém, a proteção ao consumidor não induz ao acolhimento de narrativas inverossímeis ou desarrazoadas, sendo descabido imputar à instituição financeira o ônus de provar qualquer ato ou fato.

Pois bem. A parte-autora intentou a presente ação buscando a condenação da CAIXA ECONÔMICA FEDERAL – CEF a indenizá-la por suposto dano material e por eventual dano moral em razão de movimentações fraudulentas que teriam sido realizadas em sua conta, bem como o cancelamento de empréstimo consignado contratado de maneira fraudulenta. A propósito, colhe-se a seguinte argumentação da petição inicial constante dos autos (ID 307764344):

“O autor é aposentado junto ao INSS (benefício nº 158.048.526-7), recebendo a título de aposentadoria o valor de R\$ 2.365,53 conforme extrato do INSS anexo.

Inicialmente, impende aduzir os fatos precedentes ou que deflagraram a lesão e prejuízos que atingiram o autor. Deu-se que, este se encontrava em viagem quando recebeu mensagem de uma pessoa se identificando como funcionário, da Caixa Econômica Federal afirmando que sua conta estava bloqueada e que, o autor necessitava desbloqueá-la para que seus pagamentos agendados não fossem



suspensos. Na ocasião, o autor informou ao emissor da mensagem que faria referido procedimento quando de seu retorno de viagem.

Na sequência, o autor recebeu nova mensagem, de igual conteúdo da anterior, que o motivou a se dirigir à agência bancária da ré para desbloquear sua conta. Neste momento, não houve qualquer desconfiança por parte do autor, pois, realmente, a conta estava bloqueada, somando-se ao fato de que a mensagem recebida ostentava o logotipo da Caixa Econômica Federal, ora ré, além do que, jamais teve conhecimento de se tratar de “golpe ou fraude”.

Na ocasião, no estabelecimento bancário, diante do caixa eletrônico a mensagem acessada pelo autor se referia somente a bloqueio da conta, e, não de empréstimo ou desbloqueio de outro celular, razão pela qual o autor sentiu segurança em desbloquear sua conta.

No dia seguinte a realização da referida operação de desbloqueio, ao consultar sua conta, novamente verificou que a mesma se encontrava bloqueada, todavia, esse dia era feriado, então, o autor se dirigiu ao caixa eletrônico mais próximo, para verificar o que estava ocorrendo, momento em que obteve extrato e pode visualizar um empréstimo na sua conta no montante de R\$ 67.484,70; duas operações “PIX” no valor de R\$ 30.000,00- trinta mil reais. A primeira dessas operações “PIX” foi concluída, a segunda se encontrava em agendamento, para o dia seguinte.

Surpreendido e desesperado o autor ligou para o telefone da ré, número 4004-0104, mas não obteve atendimento. Entretanto, posteriormente, o autor recebeu uma ligação desse mesmo número, onde a pessoa se identificou como funcionário da Caixa Econômica Federal esclarecendo que fez todo o procedimento para cancelamento das operações “PIX” e empréstimos.

Aquela ligação “aliviou” o autor, porém, ainda preocupado se dirigiu até a agência da CAIXA, na primeira hora de abertura no dia seguinte.

No entanto, neste dia, a agência, devido a problemas locais abriu somente por volta das 11 horas. Na ocasião o autor foi atendido e informado de que, **o empréstimo havia sido feito**, e que as transferências realizadas, até mesmo a transferência agendada não fora suspensa pelo banco.

Impende ressaltar que, o autor respondeu ao SMS enviado pelo banco suspendendo tal ação, mas já não tinha segurança quanto ao SMS ser realmente do banco.

Desta forma, o autor procedeu a duas contestações na CAIXA, a primeira nesse mesmo dia, e a segunda, após a realização de Boletim de Ocorrência, já que houve negativa do banco, no cancelamento das operações notoriamente fraudulentas.

As operações bancárias fraudulentas foram realizadas em sua conta na data de 15.06.2022, 17.06.2022 à saber:

- i) PIX - COMPRA no valor de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais) destinados a conta nº001832076, titular da conta Marcos – na data de 15.06.2022 op. 151728 – canal SIIBC – INTERNET BANKING ;
- ii) PIX no valor de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais) destinados ao CPF 032.634.846-80Marcos – op. 160603 Chave do recebedor 5511942962082 titular da conta Marcos na data de transação 16.06.22 e data de efetivação 17.06.2022-06:03:11h - canal SIIBC – INTERNET BANKING;



iii) *PIX no valor de R\$ 5.500,00 (cinco mil e quinhentos reais) na data de 05.07.2022;*

iv) *EMPRÉSTIMO CONSIGNADO data de liberação de crédito 15.06.22, data devencimento do contrato 07.07.2029 (CONTRATO N° 2128731100003633-45- CEF Banco 104- 1899668) no valor de R\$ 70.737,664 (setenta mil, setecentos e trinta e sete reais e sessenta e seis centavos) em 84 parcelas de R\$ 1.629,25 (hum mil, seiscentos e vinte e nove reais e vinte e cinco centavos), e valor liberado R\$ 67.484,70 (sessenta e sete mil, quatrocentos e oitenta e quatro reais e setenta centavos) descontados de sua aposentadoria do INSS;*

v) *TOTAL – R\$ 136.237,66 (cento e trinta e seis reais, duzentos e trinta e sete reais sessenta e seis centavos).*

vi) *PIX agendados: nos valores de R\$ 1.790,00 (hum mil e setecentos e noventa reais) e R\$ 1.820,00(hum mil e oitocentos e noventa reais). Agendados após contestação e com anuência do Sr. João H. Jenckel Teixeira – Gerente de Carteira Pessoa Física da CEF.*

Ressalte salientar que, ao realizar a primeira contestação o funcionário da Caixa, ora ré, tratou o autor com desconfiança, além do que insistiu que o próprio autor havia feito os “PIX”(s), ou seja, e além de ser vítima de fraude, o autor foi humilhado, pelo preposto da ré, com tal desconfiança.

Veja o absurdo Excelência, os prepostos da ré sequer observaram que, o autor é titular de conta bancária, em sua agência, há mais de vinte anos, o mesmo nunca foi inadimplente, ou ostentou dívida com o banco, seu perfil de correntista, sem sombra de dúvida, não apontava para operações de empréstimo, sequer de fazer operação PIX e muito menos de valores altos.

Portanto, houve falha flagrante da ré, na concessão dos empréstimos bem como, na autorização das operações “PIX”, incompatíveis com o perfil comercial e bancário do autor perante a Caixa Econômica Federal.

(...)”.

A inicial em tela veio instruída com os seguintes documentos: (i) procuração (ID 307764345); (ii) documento pessoal (ID 307764346); (iii) comprovante de residência (ID 307764347); (iv) carta de concessão/memória de cálculo do benefício de aposentadoria por tempo de contribuição do INSS (ID 307764348); (v) boletim de ocorrência (ID 307764349); (vi) comprovantes das operações PIX consideradas suspeitas, realizadas em 15.06.2022 e 17.06.2022 (ID's 307764350 e 307764351); (vii) extratos do contrato de empréstimo consignado n° 2128731100003633-45, contratado em 15.06.2022, no valor de R\$70.737,66 (ID's 307764352 e 307764353); (viii) demonstrativo de evolução contratual do contrato de empréstimo consignado n° 2128731100003633-45 (ID's 307764354, 307764355, 307764362 e 307764365); (ix) protocolo de contestação das operações (ID's 307764356 e 307764357); (x) orientações da CEF para clientes (ID 307764359); (xi) mensagens com informação das transações (ID 307764360); (xii) resposta à ocorrência (ID 307764366); (xiii) tela com ligações recebidas (ID 307764367); (xiv) extrato bancário de 06/05/2022 a 05/07/2022 (ID's 307764370 e 307764371); (xv) extrato de bloqueio da conta (ID 307764372); (xvi) extrato de imposto de renda (ID 307764373); (xvii) extrato de desbloqueio (ID 307764374); e (xviii) extrato de empréstimos consignados (ID 307764375). A



documentação restou complementada com os holerites do benefício da aposentadoria (ID's 307764587 e 307764588).

Devidamente citada, a CAIXA ECONÔMICA FEDERAL – CEF apresentou contestação (ID 307764582), pugnando pela improcedência dos pedidos, oportunidade em que destacou a ausência de falha na prestação do serviço, de molde a serem indevidos os pedidos de condenação ao pagamento de indenização a título de danos materiais e morais.

Em seguida, houve concessão parcial da tutela provisória pleiteada (ID 307764589).

Houve réplica (ID 307764591).

Posteriormente, foi determinada a apresentação da cópia integral do processo de apuração da fraude (despacho ID 307764605), o que restou atendido pela CEF no ID 307764606), tendo a parte autora se manifestado acerca da documentação apresentada (ID 307764612).

Encerrada a instrução, sobreveio a r. sentença recorrida (ID 307764614), que julgou parcialmente procedente o pedido, estando assim disposta:

(...) Posto isso, JULGO PROCEDENTE a ação, extinguindo o processo com resolução de mérito nos termos do artigo 487, I, do CPC, e CONDENO a RÉ no pagamento de R\$ 60.000,00 (sessenta mil reais) a título de danos materiais.

DETERMINO o cancelamento do EMPRÉSTIMO CONSIGNADO (1899668) data de liberação de crédito 15.06.22, data de vencimento do contrato 07.07.2029 (CONTRATO N° 2128731100003633- 45- CEF Banco 104- 1899668) no valor de R\$ 70.737,664 (setenta mil, setecentos e trinta e sete reais e sessenta e seis centavos) em 84 parcelas de R\$ 1.629,25 (um mil, seiscentos e vinte e nove reais e vinte e cinco centavos), e valor liberado R\$ 67.484,70 (sessenta e sete mil, quatrocentos e oitenta e quatro reais e setenta centavos), com o estorno das parcelas que já tenham sido descontadas.

CONDENO a RÉ em R\$ 10.000,00 (trinta mil reais), a título de danos morais. O valor da condenação deverá ser corrigido monetariamente, a partir dessa sentença, e acrescido de juros moratórios, a partir do evento danoso, até a data do efetivo pagamento. O indexador a ser utilizado deverá ser a Taxa SELIC, exclusivamente, como prevê o Manual de Orientação de Procedimentos para os Cálculos na Justiça Federal.

Condeno a RÉ ao pagamento de honorários advocatícios em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, com fundamento no artigo 85, §2º, do CPC.

Ainda que não tenha ficado completamente esclarecida como a fraude foi executada, é certo que a instituição financeira não tem meios de impedir a ação criminosa, sendo inexigíveis procedimentos de segurança capazes de impedir que meliantes apliquem o golpe em ambiente estrando às dependências bancárias ou sistemas bancários informatizados. Contudo, em um segundo estágio, o modelo de negócios da instituição financeira (que, progressivamente, substitui agências e meios físicos por procedimentos informatizados) deve ser aparelhado por sistema de segurança que detecta anomalias nas



transações por perfil de cliente, sendo esse um risco inerente ao negócio pela forma proposta pelo próprio fornecedor do serviço bancário.

Repentinos saques ou compras sucessivas, com valores fora de padrões usuais daquele correntista, são indicativos que as instituições financeiras têm a obrigação de eleger como parâmetro de segurança quando oferecem serviços essencialmente *online*. Aliás, como máxima de experiência, são conhecidos mecanismos como mensagens de texto para liberação ou confirmação de compras, ligações diretas ou até mesmo negativa de negócios quando a instituição financeira suspeita que seus clientes estão sendo vítimas de golpe. É justamente a inexistência ou ineficiência desses padrões de segurança (na segunda fase) que dá margem à responsabilidade civil da instituição financeira, o que depende da verificação do caso concreto (notadamente do padrão de operações do cliente, do espaço de tempo e das transações que são praticadas pelos criminosos).

O fato de se tratar de instituição bancária de varejo (como é o caso da CAIXA ECONÔMICA FEDERAL – CEF, que tem milhares de clientes em cada agência) não a exime da responsabilidade de ter sistema de segurança parametrizado por perfil de cliente, compatível com o risco inerente ao seu modelo digital de negócios.

Como a falha da instituição financeira se dá na segunda etapa (na formulação do sistema de segurança *online* em checar com o cliente as movimentações atípicas), não há que se falar em culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º, do CDC). Também não há culpa concorrente (art. 945 do CC), porque a ingenuidade, por parte do cliente, ocorre apenas na primeira etapa (na qual a instituição financeira não tem qualquer ingerência), sendo certo que ele não tem consciência da lesão que sofre na segunda etapa.

Comprovada a falha no serviço bancário, incide a 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*”), bem como o entendimento jurisprudencial no sentido de que a culpa concorrente somente pode ser reconhecida em situação em que a vítima assume e potencializa, de maneira consciente, o evento que culminou em dano à sua pessoa (vide, a propósito, STJ, REsp 2.015.732/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 20/6/2023, DJe de 26/6/2023).

A jurisprudência do C. STJ tem entendido que há falha no serviço bancário quando, ainda que as movimentações financeiras tenham sido feitas com cartão e senha (pessoal e intransferível), os autos acusam transações atípicas para o perfil daquele cliente, tendo em vista ser dever inerente à prestação do serviço o cruzamento de dados apto a indicar que as movimentações não seguiam o padrão comportamental do consumidor. A propósito:

“PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. USO DE CARTÃO E SENHA. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DANOS MORAIS. CONFIGURADOS. (...) 2. O propósito recursal



consiste em decidir se, quando o correntista é vítima do golpe do motoboy, (I) o banco responde objetivamente pela falha na prestação do serviço bancário e se (II) é cabível a indenização por danos morais. 3. Se comprovada a hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Do contrário, naquilo que entende esta Terceira Turma, inexistindo elementos objetivos que comprovem esse nexo causal, não há que se falar em responsabilidade das instituições financeiras pelo vazamento de dados utilizados por estelionatários para a aplicação de golpes de engenharia social. 4. O cartão magnético e a respectiva senha são de uso exclusivo do correntista, que deve tomar as devidas cautelas para impedir que terceiros tenham acesso a eles. Se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros. Precedentes 5. Nos termos da jurisprudência deste STJ, cabe às administradoras, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço (proprietárias das bandeiras, adquirentes e estabelecimentos comerciais), a verificação da idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato do consumidor, tenha ou não ocorrido roubo ou furto. 6. O dever de adotar mecanismos que obstem operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores enseja a responsabilidade do prestador de serviços, que responderá pelo risco da atividade, pois a instituição financeira precisa se precaver a fim de evitar golpes desta natureza, cada vez mais frequentes no país. 7. Quando se trata de responsabilidade objetiva, a possibilidade de redução do montante indenizatório em face do grau de culpa do agente deve ser interpretada restritivamente, devendo ser admitida apenas naquelas hipóteses em que o agente, por meio de sua conduta, assume e potencializa, conscientemente, o risco de vir a sofrer danos ao contratar um serviço que seja perigoso. 8. Não é razoável afirmar que o consumidor assumiu conscientemente um risco ao digitar a senha pessoal no teclado de seu telefone depois de ouvir a confirmação de todos os seus dados pessoais e ao destruir parcialmente o seu cartão antes de entregá-lo a terceiro que dizia ser preposto do banco, porquanto agiu em razão da expectativa de confiança que detinha nos sistemas de segurança da instituição financeira. 9. Entende a Terceira Turma deste STJ que o banco deve responder objetivamente pelo dano sofrido pelas vítimas do golpe do motoboy quando restar demonstrada a falha de sua prestação de serviço, por ter admitido transações que fogem do padrão de consumo do correntista. 10. Se demonstrada a existência de falha na prestação do serviço bancário, mesmo que causada por terceiro, e afastada a hipótese de culpa exclusiva da vítima, cabível a indenização por dano extrapatrimonial, fruto da exposição sofrida em nível excedente ao socialmente tolerável. 11. Recurso especial conhecido e provido” (STJ, REsp 2.015.732/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 20/6/2023, DJe de 26/6/2023).

“AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. FRAUDE BANCÁRIA. ‘GOLPE DO MOTBOY’. USO DE CARTÃO E SENHA. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CONCORRÊNCIA DE CAUSAS. CONFRONTO DA GRAVIDADE DAS CULPAS. CONSUMIDORAS IDOSAS – HIPERVULNERÁVEIS. INEXIGIBILIDADE DAS TRANSAÇÕES BANCÁRIAS NÃO RECONHECIDAS. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO. 1. Malgrado 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. Ademais, consoante destacado pela Ministra Nancy Andrighi no julgamento do REsp 1.995.458/SP, tratando-se de consumidor idoso, ‘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’. 3. Situação concreta em que foi constatada a falha da instituição financeira que não se cercou dos cuidados necessários para evitar as consequências funestas dos atos criminosos em conta-corrente de idosos, mormente diante das evidentes movimentações bancárias absolutamente atípicas, em curto espaço de tempo. 4. Agravo interno desprovido” (STJ, AgInt no AREsp 2.201.401/RJ, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 29/5/2023, DJe de 1/6/2023).

No mesmo sentido, trago à colação os seguintes julgados deste e.TRF sobre a matéria:

“APELAÇÃO CÍVEL. JULGAMENTO NÃO UNÂNIME. SUBMISSÃO AO ART. 942 DO CPC/15. RESPONSABILIDADE CIVIL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DO MOTOBOY. CULPA EXCLUSIVA OU CONCORRENTE DA VÍTIMA OU DE TERCEIROS. INAPLICABILIDADE NA ESPÉCIE. ART. 14, § 3º, II, DO CDC. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E NO SISTEMA DE SEGURANÇA BANCÁRIO. CONSUMIDOR HIPERVULNERÁVEL. PRESENÇA DE NEXO DE CAUSALIDADE. ART. 14, § 1º, DO CDC. EXISTÊNCIA DO DEVER DE INDENIZAR DANOS MATERIAS E MORAIS. ARBITRAMENTO DO VALOR DOS DANOS MORAIS COM OBSERVÂNCIA DA RAZOABILIDADE E SEM IMPORTAR NO ENRIQUECIMENTO INDEVIDO DO AUTOR. CORREÇÃO MONETÁRIA E JUROS MORATÓRIOS DO VALOR DOS DANOS MORAIS INCIDENTES DESDE A DATA DO ARBITRAMENTO PELA TAXA SELIC. SÚMULA 362/STJ. SUBMISSÃO DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS AO CDC. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. TEORIA DO RISCO. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. CABIMENTO. VEROSSIMILHANÇA DAS ALEGAÇÕES E PRESENÇA DE HIPOSSUFICIÊNCIA. ART. 6º, VIII, DO CDC. APELAÇÃO DA CEF DESPROVIDA. APELAÇÃO DO AUTOR PROVIDA. (...) 2. Não se verifica, na espécie, culpa exclusiva da vítima ou de terceiros apta a excluir a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. 3. Embora seja incontroverso que o autor foi induzido por terceiros golpistas que se passavam por prepostos da ré a entregar-lhes seus cartões e a digitar a senha pessoal em aparelho telefônico, após ser falsamente comunicado de que o cartão havia sido clonado, tais fatos são insuficientes para afastar a culpa da CEF pelo ocorrido. 4. A análise dos autos indica evidente falha no serviço da fornecedora ao não oferecer ao consumidor um sistema de segurança apto a identificar e bloquear operações suspeitas, que fogem, e muito, do perfil de movimentações bancárias do cliente, o que impediria – ou ao menos reduziria consideravelmente – os prejuízos amargados por ele por conta do golpe sofrido. 5. Não há como admitir que um sistema bancário que não acuse como suspeitas transferências eletrônicas, saques e compras sucessivas de mais de R\$ 80.000,00 no espaço de apenas três horas seja considerado seguro e eficiente. Mesmo que as transações tenham sido realizadas com o uso do cartão e senha, é evidente a falha no sistema antifraude da ré, especialmente ante a total disparidade das operações com a movimentação regular da conta e uso do cartão. 6. A realização de movimentações sucessivas e de alto valor agregado em um curto espaço de tempo é justamente o ‘modus operandi’ de diversos golpes bancários – incluindo o ‘golpe do motoboy’ – aplicados, em geral, contra pessoas de idade avançada, como é o caso do autor (com 78 anos na data dos fatos), razão pela qual é imprescindível que qualquer sistema de segurança de operações financeiras saiba



reconhecê-lo, considerando que tal grupo de clientes está especialmente suscetível de ser ludibriado por terceiros de má-fé aparentemente ligados às instituições financeiras. 7. Portanto, é de ser reconhecida a responsabilidade da instituição financeira diante da evidente falha no dever de segurança, atraindo o seu dever de indenizar o autor pelos prejuízos sofridos (art. 14, § 1º, do CDC). 8. Não obstante a jurisprudência tenha admitido, em casos da espécie, a ocorrência de culpa concorrente do consumidor, nos termos do art. 945 do Código Civil ('Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano.'), entendo que as peculiaridades do caso demandam solução diversa. 9. Isso por conta de condições pessoais do consumidor que o colocam em posição especialmente vulnerável a golpes dessa natureza, em virtude da baixa compreensão acerca do funcionamento do sistema bancário. Como dito, o autor é pessoa idosa (78 anos), sendo, portanto, considerado consumidor hipervulnerável por conta de sua idade avançada. 10. Esse grupo de consumidores é reconhecido, pelo Direito do Consumidor, como necessitado de especial proteção, a fim de garantir que suas particularidades, limitações e/ou deficiências não acarretem violação ou menor proteção de direitos relativamente ao consumidor médio, em cumprimento ao princípio da igualdade material que permeia o ordenamento jurídico pátrio. 11. Não há como atribuir ao autor, hipervulnerável, negligência ou imprudência que poderiam ser imputáveis a consumidores de menor idade, plenamente inserido no sistema bancário e no mundo digital, com menor suscetibilidade de ser enganado por golpes como o que o vitimou. Ao inserir a senha pessoal no aparelho telefônico como solicitaram os golpistas, e entregar o cartão ao emissário, o autor acreditava genuinamente que estava sendo orientado por representantes do banco, não sendo possível exigir que ele soubesse os procedimentos de segurança realmente adotados pelas instituições financeiras em caso de clonagem de cartões (pressuposto adotado pelos golpistas). 12. A CEF, de outro lado, é empresa pública de grande porte econômico, que, apesar de deter meios técnicos e financeiros necessários para oferecer um serviço mais seguro aos seus clientes, em especial aqueles mais suscetíveis de serem enganados por terceiros de má-fé, não o fez. De fato, caso houvesse regular prestação do serviço pela ré, acusando as transações atípicas de forma rápida e eficiente, os prejuízos sofridos pelo autor poderiam ter sido completamente evitados. 13. Não é o caso de reconhecer a culpa concorrente da vítima, devendo a instituição financeira ser condenada à reparação integral dos danos sofridos, restituindo os valores indevidamente retirados da conta do consumidor. 14. Quanto aos danos morais, igualmente, entendo que merecem reconhecimento. O autor foi vítima de um golpe que retirou quase 85% do valor que mantinha depositado junto à ré sem que houvesse qualquer acionamento do sistema de segurança do banco. E, mesmo tendo contestado as operações no dia útil seguinte aos fatos, a ré se negou ao ressarcimento dos valores afirmando que não havia indícios de fraude nas movimentações questionadas, apesar do evidente 'modus operandi' do 'golpe do motoboy' no relato do cliente e da evidente falha de segurança em seu sistema, obrigando-o a recorrer ao Poder Judiciário a fim de ver-se ressarcido. 15. A privação do consumidor dos recursos acumulados em sua poupança e a subsequente recusa da instituição financeira de reconhecer a falha certamente causaram-lhe abalo moral e psíquico que supera, e muito, a esfera do mero aborrecimento, caracterizando dano moral indenizável. 16. No que se refere ao arbitramento do valor a título de indenização por danos morais – objeto da apelação e do recurso adesivo –, é firme a orientação jurisprudencial no sentido de que, nesses casos, ela deve ser determinada segundo o critério da razoabilidade e do não enriquecimento despropositado. 17. Considerando as circunstâncias específicas do caso concreto, em especial a extensão do dano moral sofrido pelo autor e o considerável grau de culpa da CEF, amplamente explanados, tenho que a fixação da indenização no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) se afigura razoável e suficiente para compensar o dano, sem importar no enriquecimento



indevido da vítima. 18. Quanto aos encargos financeiros, é cediço que, nas hipóteses de indenização por dano moral, a correção monetária deve incidir a partir da data do arbitramento do valor indenizatório, nos termos da Súmula 362 do STJ. O mesmo se diga quanto aos juros moratórios, uma vez que o devedor passa a estar em mora apenas quando do arbitramento do valor, pois não é possível o pagamento antes desta data. 19. Tendo em vista que a taxa SELIC é a taxa de juros moratórios a que se refere o art. 406 do Código Civil e que não se admite sua cumulação com correção monetária, uma vez que esta já está compreendida na formação da taxa. Este é o entendimento sedimentado no âmbito do Superior Tribunal de Justiça: 'A taxa de juros moratórios a que se refere o art. 406 do Código Civil de 2002, segundo precedente da Corte Especial (EREsp 727842/SP, Rel. Ministro TEORI ALBINO ZAVASCKI, CORTE ESPECIAL, julgado em 08/09/2008), é a SELIC, não sendo possível cumulá-la com correção monetária, porquanto já embutida em sua formação'. (STJ. EDcl no RESP 1.025.298 RS. Segunda Seção. Rel. p/ Acórdão Min. Luis Felipe Salomão. DJe 01/02/2013). Por tais motivos, sobre o montante arbitrado a título de indenização por danos morais deve incidir correção monetária e juros de mora desde a data da sentença, exclusivamente pela taxa SELIC. 20. As disposições da Lei nº 8.078/1990 - CDC - Código de Defesa do Consumidor aplicam-se às instituições financeiras. No mesmo sentido firmou-se o entendimento do Supremo Tribunal Federal, no julgamento da Ação Direta de Inconstitucionalidade nº 2.591-DF, DJ 29/09/2006, p. 31, assentando-se que 'as instituições financeiras estão, todas elas, alcançadas pela incidência das normas veiculadas pelo Código de Defesa do Consumidor', excetuando-se da sua abrangência apenas 'a definição do custo das operações ativas e a remuneração das operações passivas praticadas na exploração da intermediação de dinheiro na economia'. 21. Essa responsabilidade objetiva sedimenta-se na teoria do risco do empreendimento, que atribui o dever de responder por eventuais vícios ou defeitos dos bens ou serviços fornecidos no mercado de consumo a todo aquele que se dispõe a exercer alguma atividade nesse mercado, independentemente de culpa. Contudo, em que pese a prescindibilidade da comprovação do elemento subjetivo, deve restar demonstrado o preenchimento dos requisitos essenciais da responsabilidade civil de ordem objetiva, quais sejam: a deflagração de um dano, a conduta ilícita do prestador de serviço, bem como o nexo de causalidade entre o defeito e o agravo sofrido. 22. Uma vez demonstrada a verossimilhança das alegações ou a hipossuficiência do consumidor, é possível a inversão do ônus da prova. 23. Com o provimento do apelo do autor, a CEF sai integralmente sucumbente. Portanto, condeno-a ao pagamento das despesas processuais e de honorários advocatícios ao patrono do autor, os quais fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação indenizatória, à luz do art. 85, § 2º, do CPC. Outrossim, ante o desprovimento do recurso da instituição financeira, majoro o percentual para 11% (onze por cento), com fulcro no art. 85, § 11, da lei processual. 24. Apelação da CEF desprovida. Apelação do autor provida a fim de: a) declarar a inexistência das compras realizadas no cartão de crédito ELO final 5573 no período de 21/05/2021 a 26/05/2021; b) condenar a CAIXA ECONÔMICA FEDERAL a restituir ao autor o valor de R\$ 80.684,98 (oitenta mil seiscentos e oitenta e quatro reais e noventa e oito centavos), atualizados na forma do Manual de Cálculos da Justiça Federal; e c) condenar a ré a pagar ao autor, a título de indenização por danos morais, o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), acrescida de correção monetária e juros de mora desde a data do acórdão, exclusivamente pela taxa SELIC" (TRF3, 1ª Turma, ApCiv - APELAÇÃO CÍVEL - 5004644-93.2021.4.03.6126, Rel. Des. Fed. WILSON ZAUHY FILHO, julgado em 07/07/2023, DJEN DATA: 11/07/2023).

"DIREITO PROCESSUAL CIVIL. DIREITO PRIVADO. SERVIÇOS BANCÁRIOS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FRAUDE. CLIENTE IDOSO. SITUAÇÃO DE



VULNERABILIDADE. CULPA CONCORRENTE NÃO CONFIGURADA. DANOS MATERIAIS E MORAIS INDENIZÁVEIS. SUCUMBÊNCIA. 1. É assente que 'o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras' (Súmula 297/STJ), as quais respondem, portanto, 'independentemente da existência de culpa', por danos causados aos usuários dos serviços, equiparados a consumidores (artigo 17, CDC), ressalvadas as hipóteses do § 3º do artigo 14, CDC. Em conformidade com a 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'. Evidencia-se, pois, que sendo objetiva a responsabilidade, não se perquire existente ou não culpa na prestação do serviço, mas apenas se configurado ou não nexo de causalidade entre conduta e dano sofrido nas relações de consumo. 2. Embora o autor tenha contribuído, sem saber, para a fraude praticada por estelionatários, entregando-lhes o cartão bancário e respectiva senha, é certo que não se cogita de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro para afastar a responsabilidade do prestador do serviço pelo dano provocado, nos termos do artigo 14, § 3º, CDC, pois cabia à CEF identificar que as transações financeiras realizadas fugiam do perfil do cliente, conforme comprovado pelos extratos juntados e, assim, evitar a fraude. 3. Tampouco é válida a distribuição proporcional do ônus de reparação ao grau de culpa de cada agente, autor e réu, pois, no caso concreto, a condição própria e específica de extrema vulnerabilidade do consumidor idoso, impõe seja a ré condenada exclusiva e integralmente pelo ressarcimento dos danos provocados. 4. Comprovado dano material e firmada, à luz da jurisprudência consolidada, a responsabilidade objetiva da ré pelo prejuízo narrado nos autos, cabe impor condenação ao ressarcimento dos valores debitados de forma indevida do patrimônio da vítima do evento ilícito. Sobre a indenização por dano material devem incidir correção monetária e juros de mora desde o evento danoso (Súmula 43 e 54/STJ), conforme índices previstos no Manual de Cálculos da Justiça Federal. 6. Quanto ao dano moral, depreende-se que o caso ultrapassou o limite de mero dissabor, na medida em que, além do trauma decorrente da própria ação criminosa, a conduta da ré em não providenciar tratamento adequado à situação, com o ressarcimento integral da vítima, privando-a de relevantes e significativos valores de suas economias, agravou o sofrimento pela intranquilidade da situação gerada, apesar de promovidas contestações e procedimentos administrativos recomendados, com mera alegação de que não havia indícios de fraude, obrigando-a, ainda assim, a postular em Juízo por direito que poderia ter sido recomposto diretamente na via administrativa, assim prolongando quadro de lesão ao patrimônio imaterial da parte vulnerável da relação jurídica. A indenização pelo dano moral deve ser arbitrada de forma razoável, proporcional, considerando as condições de cada parte envolvida, evitando enriquecimento ou vantagem indevida a qualquer delas, ainda considerando circunstâncias e peculiaridades do caso concreto, o que, na espécie, respalda seja fixada a condenação em dez mil reais. Sobre tal valor incidem correção monetária a partir da fixação da indenização (Súmula 362/STJ) e juros de mora desde o evento danoso (Súmula 54/STJ), pelos índices do Manual de Cálculos da Justiça Federal. (...)" (TRF3, 1ª Turma, ApCiv APELAÇÃO CÍVEL - 5001552-73.2022.4.03.6126, Rel. Des. Fed. LUIS CARLOS HIROKI MUTA, julgado em 08/06/2023, DJEN DATA: 14/06/2023).

A produção de provas para a verificação da existência (ou não) de responsabilidade da instituição financeira é indispensável e dinâmica, sendo ônus de todas as partes (em vista da relação de consumo), inclusive do próprio magistrado, apurar o histórico de operações do cliente, o valor e espaço de tempo no qual foram feitas as



transações questionadas, se as operações foram feitas por celular ou equipamento cadastrado (com IP usual) e o que mais for por pertinente ao caso concreto.

No caso dos autos, a parte autora questiona movimentações e contratações bancárias realizadas em sua conta poupança no período compreendido entre 15/06/2022 e 05/07/2022, restando questionadas as seguintes operações (ID 307764344):

Data mov.	Operação	Histórico	Valor
15/06/2022	PIX	Destinação: conta n° 001832076 – Titular: Marcos	R\$30.000,00
16/06/2022	PIX	Destinação: chave Pix 5511942962082 – Titular: Marcos	R\$30.000,00
15/06/2022	Empréstimo	Contrato consignado 2128731100003633-45	n° R\$70.737,66
05/07/2022	PIX	Destinação: não mencionada	R\$5.500,00
TOTAL			R\$136.237,66

Houve, ainda, contestação de operações “PIX” agendadas nos valores de R\$1.790,00 e R\$1.820,00, não concluídas.

As movimentações contestadas concretizadas correspondem a um prejuízo de R\$136.237,66 e, somando-se os “PIX” agendados, o total é de R\$139.847,66.

Destaco que na sentença o juízo *a quo* somente determinou a restituição das operações PIX realizadas em 15/06/2022 e 16/06/2022, que totalizam o valor de R\$60.000,00, bem como o cancelamento do empréstimo consignado, com restituição de eventuais parcelas descontadas, sendo que, do montante efetivamente contestado, determinou a restituição de R\$130.737,66, acrescido de R\$10.000,00 a título de indenização por danos morais.

Da análise dos autos, mostra-se incontroversa que as operações realizadas na referida conta poupança, no período compreendido entre 15/06/2022 e 05/07/2022, destoaram das demais movimentações: no extrato bancário apresentado após conversão



do julgamento em diligência (ID's 308393415 e 308621188), que corresponde ao período de 01/01/2022 e 31/12/2022, verifica-se que as operações se resumem a recebimento de pensão e de rendimentos e ocasionalmente realização de saques e pagamentos de boletos.

Para ilustrar, em 01/01/2022 o saldo da conta poupança era de R\$49.357,99 e em 14/06/2022, dia anterior ao período suspeito, era de R\$54.177,18, representando uma variação positiva de R\$4.819,19 no período de seis meses.

Por outro lado, no período suspeito (entre 18/09 e 17/10/2019, ou seja, de apenas um mês), houve movimentação que se aproximou de R\$140.000,00.

Ainda, é possível verificar que no período posterior ao suspeito, as movimentações voltaram a ser de pagamento de rendimentos e ocasionalmente realização de saques e pagamentos, com exceção de uma única transação TED no valor de R\$29.900,00 realizada em 13/12/2022 (seis meses após os fatos), que não é objeto deste processo e que é diferente das operações contestadas ("Pix" e contratação de empréstimo).

Resta evidente, portanto, a suspeição da movimentação do período, sobretudo as operações reconhecidas em sentença como fraudulentas (operações "Pix" realizadas em 15 e 16/06/2022, no valor de R\$30.000,00 cada, totalizando R\$60.000,00; e contratação de empréstimo consignado em 15/06/2022, no valor de R\$70.737,66).

Baseando-se essas informações, verifica-se que as movimentações questionadas descritas acima são atípicas e sem qualquer relação com o perfil financeiro da parte autora (consistente, basicamente, levando-se em conta o cenário da conta poupança descrita nos autos, no creditamento de correção monetária e de juros decorrentes da própria aplicação financeira e de pagamentos e saques esporádicos), sendo, assim, transações completamente discrepantes do seu comportamento como consumidora da atividade bancária prestada pela CAIXA ECONÔMICA FEDERAL – CEF e, nessa medida, deveriam ter sido objeto de análise e de sustação, sob o manto do dever de segurança, por parte do fornecedor do serviço. Desta feita, tais movimentações atípicas devem ser consideradas inexistentes e a situação jurídica da parte-autora deverá retornar ao estágio anterior à suas respectivas ocorrências.

Ainda, agora especificamente em relação à contratação do empréstimo consignado, devem ser considerados os fatos de que a parte autora se trata de pessoa idosa (à época dos fatos, tinha 66 anos); tinha saldo positivo em poupança de, aproximadamente, R\$50.000,00; e a única contratação de empréstimo consignado foi, justamente, a contestada (ID 307764375).

Indo adiante, no que se refere à condenação ao pagamento de indenização a título de danos morais, entendo devidamente configurada a ofensa aos direitos de personalidade da parte autora que, a despeito de tentar solucionar seu problema de forma administrativa (seja junto à instituição financeira, seja junto ao Banco Central do Brasil), teve que ajuizar essa demanda à luz de que a CAIXA ECONÔMICA FEDERAL – CEF negou o ressarcimento porque não teria ocorrido fraude nas transações questionadas. Por certo, a privação de numerário (que, neste caso concreto, até mesmo iria ser empregado na aquisição de um imóvel) em contexto em que caracterizada falha na prestação do



serviço bancário (conforme anteriormente sustentado) tem o condão de configurar abalo psíquico e emocional que supera o mero aborrecimento e, nessa medida, merece ser reparado por meio da indenização ora em apreciação.

Especificamente no tocante ao valor da indenização financeira por dano moral, imperioso indicar que a importância deve traduzir montante que sirva para a reparação da lesão (considerada a intensidade para o ofendido e a eventual caracterização de dolo ou do grau de culpa do responsável) e também ônus ao responsável para submetê-lo aos deveres fundamentais do Estado de Direito, incluindo o desestímulo de condutas lesivas ao consumidor, devendo ser objeto de ponderação para não ensejar enriquecimento sem causa do lesado ao mesmo tempo em que também não pode ser insignificante ou excessiva para o infrator. Esse duplice escopo deve ser aferido por comedida avaliação judicial à luz do caso concreto, dialogando ainda com diversas outras matérias que reclamam indenização por dano moral, denotando coerência interdisciplinar na apreciação do magistrado.

Assim, considerando as circunstâncias do caso concreto, a partir dos parâmetros de arbitramento adotados pela jurisprudência desta E. Segunda Turma em casos análogos, tem-se que o *quantum* fixado pelo magistrado monocrático (qual seja, R\$10.000,00) mostra-se adequado.

Diante do exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso de apelação interposto pela CAIXA ECONÔMICA FEDERAL – CEF.

Com fundamento no art. 85, § 11, do CPC, a verba honorária fixada em primeiro grau de jurisdição deve ser majorada em 10%, respeitados os limites máximos previstos nesse mesmo preceito legal, e observada a publicação da decisão recorrida a partir de 18/03/2016, inclusive (E.STJ, Agravo Interno nos Embargos de Divergência 1.539.725/DF, Rel. Min. Antônio Carlos Ferreira, 2ª seção, DJe de 19/10/2017).

É o voto.

