



PODER JUDICIÁRIO
Tribunal Regional Federal da 3ª Região
1ª Turma

Avenida Paulista, 1842, Bela Vista, São Paulo - SP - CEP: 01310-936 <https://www.trf3.jus.br/balcao-virtual>

APELAÇÃO CÍVEL 198 Nº 5004270-15.2022.4.03.6103 RELATOR: HERBERT CORNELIO PIETER DE BRUYN JUNIOR APELANTE: ----- ADVOGADO do(a) APELANTE: DENILSON PEREIRA DOMINGOS - SP409712-A ADVOGADO do(a) APELADO: MARCOS RIGONY MENEZES COSTA - SP479821-A APELADO: CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

RELATÓRIO

O Senhor Desembargador Federal Herbert de Bruyn (Relator): Trata-se de ação ajuizada por ----- em face da Caixa Econômica Federal – CEF, objetivando indenização por danos materiais (R\$ 64.148,00) e morais (R\$ 15.000,00) decorrentes de transferências indevidas, por ter sido vítima de fraude.

Deferida a justiça gratuita.

Os pedidos foram julgados improcedentes. A autora foi condenada ao pagamento de honorários advocatícios arbitrados em R\$ 7.914,80, observada a suspensão da exigibilidade, nos termos do art. 98, §§2º e 3º, do CPC.

Inconformada, apelou a autora, requerendo, preliminarmente, a atribuição de efeito suspensivo ao recurso. No mérito, sustenta que os danos morais e materiais decorreram de fortuito interno, bem como que houve falhas na prestação de serviço da ré, uma vez que caberia a ela identificar e rejeitar as transações atípicas, divergentes do perfil de consumo da correntista. Pleiteia reforma do decisum.

Com contrarrazões, subiram os autos a esta Corte.

É o relatório.



VOTO

O Senhor Desembargador Federal Herbert de Bruyn (Relator): De início, fica prejudicado o exame do pedido de atribuição de efeito suspensivo ao recurso em razão do julgamento colegiado da apelação.

Verifico que a relação jurídica contratual em discussão sujeita-se aos ditames do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), consoante entendimento pacífico do Supremo Tribunal Federal (ADI nº 2591, Tribunal Pleno, Rel. Min. Carlos Velloso, j. 7/6/06, DJ 29/9/06, Rel. para acórdão Min. Eros Grau).

Disciplina o artigo 3º, §2º, do Código de Defesa do Consumidor:

“Art. 3º. (...)

§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”.

A propósito, dispõe a Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça:

“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

O artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor preceitua, inclusive, que o fornecedor de serviços responde objetivamente pelos danos causados ao consumidor decorrentes de defeitos na prestação do serviço (teoria do risco do empreendimento). Sendo objetiva a responsabilidade, não se perquire a existência ou não de culpa na prestação do serviço, mas apenas do nexo de causalidade entre a conduta e o dano sofrido nas relações consumeristas.

Nesse sentido, dispõe a Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça:

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

Por sua vez, o artigo 14, §3º, II, do CDC prevê causas excludentes dessa responsabilidade, dentre as quais a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, em razão da ausência de nexo de causalidade entre o dano sofrido pelo consumidor e a atividade do fornecedor do serviço:

“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.

(...)

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

(...)

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. (...)” (grifos nossos)

Com relação à inversão do ônus da prova, prevê o artigo 6º, VIII, do Código



de Defesa do Consumidor, ser possível “quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências”.

Do caso dos autos.

Relata a parte autora, em síntese, haver recebido, via aplicativo WhatsApp, mensagens do número (36) -----, de pessoa que se apresentou como seu filho, que teria dito ter trocado o número de celular. Após inúmeras solicitações, aduz que efetuou transferências em dinheiro, sendo R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais) da conta corrente e R\$ 61.648,00 (sessenta e um mil e seiscentos e quarenta e oito reais) da conta poupança, totalizando R\$ 64.148,00 (sessenta e quatro mil e cento e quarenta e oito reais). Assevera que, percebendo a fraude, registrou boletim de ocorrência e contestou as movimentações no banco, objeto dos protocolos administrativos nº 2022225283885 e nº 2022433336406. Porém, afirma não ter havido o ressarcimento dos valores.

Sustenta, assim, ter ocorrido falha na prestação de serviço, requerendo indenização por danos materiais (R\$ 64.148,00) e morais (R\$15.000,00), decorrentes das transferências indevidas.

A autora juntou aos autos “Print” das mensagens trocadas com o (s) golpista (s) (ID 291103864), extratos da conta corrente e poupança (ID’s 291103865 e 291103866), “print” da tela do internet banking apontando o limite diário de PIX (R\$5.000,00) e sistema Mobile Forte (ID’s 291103867 e 291103871), contestação administrativa (ID’s 291103868 e 291103869) e boletim de ocorrência (ID 291103870).

A CEF sustenta que as transações contestadas foram realizadas “por meio de dispositivo cadastrado para o CPF do(a) cliente, e mediante a aposição da senha de internet e Assinatura eletrônica cadastrada, pessoal, intransferível e para seu exclusivo conhecimento.” (ID 291103882)

Aduz a ré, ainda, que cada computador/dispositivo cadastrado para acesso ao Internet Banking CAIXA possui uma identificação (ID) correspondente a um código interno e único atribuído por meio do adicional de segurança Caixa instalado na máquina utilizada, não sendo possível o cadastramento de um mesmo número para máquinas diferentes. A fim de corroborar suas alegações, colacionou, na contestação, imagens do sistema interno com as referidas informações.

No processo administrativo nº 2022433336406 (ID 291103868), consta terem sido realizadas cinco transferências em 13.07.2022, nos valores de R\$ 8.945,00 (TEV), R\$ 13.980,00 (TEV), R\$ 4.888,00 (PIX), R\$ 9.120,00 (PIX), R\$ 8.945,00 (PIX), e uma no dia 14.07.2022, no valor de R\$ 15.770,00 (PIX), cuja soma é R\$ 61.648,00 (sessenta e um mil e seiscentos e quarenta e oito reais).

No processo administrativo nº 2022225283885 (ID 291103869), consta a transferência de R\$ 2.500,00 (TEV) na data de 14.07.2022.

No caso em apreço, verifica-se que a vítima foi induzida a erro por conduta



de terceiro, ao realizar transferência de valores para conta de pessoa desconhecida, a pedido de estelionatário que se passou por seu filho, por meio de trocas de mensagens pelo aplicativo WhatsApp.

As transferências, portanto, foram realizadas pela titular da conta, a partir de dispositivo por ela cadastrado e com uso de assinatura pessoal e intransferível, situação que, em regra, afastaria a responsabilidade do banco com fundamento na excludente da culpa exclusiva de terceiro.

Contudo, na hipótese em que o golpe é realizado contra idoso, acrescido ao fato de se identificar alteração relevante no padrão regular de consumo, o STJ entendeu haver responsabilidade da instituição financeira por falha do dever de segurança com relação ao consumidor hipervulnerável. Segue a ementa do Aresto:

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

1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito.
2. Recurso especial interposto em 16/08/2021. Concluso ao gabinete em 25/04/2022.
3. O propósito recursal consiste em perquirir se existe falha na prestação do serviço bancário quando o correntista é vítima do golpe do motoboy.
4. Ainda que produtos e serviços possam oferecer riscos, estes não podem ser excessivos ou potencializados por falhas na atividade econômica desenvolvida pelo fornecedor.
5. Se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros. Precedentes.
6. A jurisprudência deste STJ consigna que o fato de as compras terem sido realizadas no lapso existente entre o furto e a comunicação ao banco não afasta a responsabilidade da instituição financeira. Precedentes.
7. Cabe às administradoras, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço (proprietárias das bandeiras, adquirentes e estabelecimentos comerciais), a verificação da idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato do consumidor, tenha ou não ocorrido roubo ou furto. Precedentes.
8. A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço.
9. Para a ocorrência do evento danoso, isto é, o êxito do estelionato, necessária a concorrência de causas: (i) por parte do consumidor, ao fornecer o cartão magnético e a senha pessoal ao estelionatário, bem como (ii) por parte do banco, ao violar o seu dever de segurança por não criar mecanismos que obstem



transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra do consumidor.

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

11. Recurso especial provido.

(STJ, 3ª Turma, REsp n. 1.995.458/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 09/08/2022, DJe de 18/08/2022).

No mesmo sentido, é o entendimento dessa Corte:

“DIREITO CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. CAIXA ECONÔMICA FEDERAL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. GOLPE DO “MOTOBOY”. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORNECIMENTO DE SENHA. QUEBRA DE DEVER DE CONFIANÇA PELO CLIENTE. CONSUMIDOR IDOSO. HIPERVULNERABILIDADE.

1- Tratando-se de atuação de instituição financeira face consumidor de serviços bancários, a responsabilidade do banco é objetiva a teor dos artigos 3º, §2º e 14, do CDC, e também da Súmula nº. 297 do Superior Tribunal de Justiça.

2- Em regra, nas operações bancárias realizadas mediante uso do cartão e das senhas pessoais do correntista, obtidos pelo golpista mediante fraude, a quebra do dever de guarda e sigilo contratuais afasta a responsabilidade do banco com fundamento na excludente da culpa exclusiva de terceiro.

3- Contudo, nas hipóteses de golpe realizado contra idoso, nas quais seja possível identificar uma alteração relevante de padrão regular de consumo, há responsabilidade da instituição financeira por falha do dever de segurança com relação ao consumidor hipervulnerável, justificando a indenização material pretendida.

4- Apelação provida em parte.”

(AC nº 5003358-67.2022.4.03.6119, Segunda Turma, Rel. Des. Federal Giselle França, j. 30/10/2023, DJEN 09/11/2023, grifos nossos)

Cito, abaixo, trecho do voto da E. relatora:

“(…)

De fato, identifica-se quebra no dever de sigilo e guarda pessoal de dados pelo correntista em questão. Contudo, não se pode descuidar que se trata de pessoa nascida em 13/01/1935.



Os comprovantes de movimentação bancária no período de janeiro a maio de 2021 na conta corrente em referência (ID 269496941) provam que ao longo desses meses, a parte autora recebeu o crédito de seu benefício previdenciário e de juros bancários (valor médio de R\$ 3.000,00). As operações, nesses meses, são recorrentes: saques em loteria no valor máximo de R\$ 2.000,00 e algumas compras no débito no valor máximo de R\$ 80,00. Os extratos indicam que tais compras em débito foram realizadas em drogaria e supermercado.

Com relação a tais meses, identifica-se uma única operação de transferência de valores – DOC TIPO E, de R\$ 3.000,00 (fls. 2, ID 269496941).

No mês de junho/2021 (ID 269496937), contudo e após o contato telefônico descrito na petição inicial, além dos saques regulares em lotérica, foi feito um saque em caixa eletrônico ATM de R\$ 1.500,00, uma transferência bancária (TED – instituições bancárias distintas) de R\$ 20.000,00, uma transferência bancária (TEV – mesma instituição bancária) de R\$ 20.000,00, um envio de PIX de R\$ 30.000,00, duas compras no débito de valores R\$ 899,00 e R\$ 3.999,99. Essas compras foram realizadas no estabelecimento “Butperfumes”.

Há evidente alteração de consumo, não só em razão das operações bancárias diferenciadas mas também pelo valor muito superior ao regularmente observado nas transações da parte autora.

Nesse contexto, entendendo demonstrada a situação excepcional de quebra do dever de segurança, pela instituição financeira, face o consumidor hipervulnerável.

Assim, presentes o dano, o nexo causal e a conduta culposa do banco, o mesmo deve ser responsabilizado pelo ressarcimento do dano material provado nos autos.

Como salientado pelo relator, no recurso de apelação a parte autora reduziu o valor do dano material que pretende ver ressarcido para R\$ 66.398,99, assim especificado (fls. 6, ID 269496988):

- 28/06/2021 = R\$ 1.500,00

- 28/06/2021 = R\$ 3.999,99

- 28/06/2021 = R\$ 899,00

- 28/06/2021 = R\$ 30.000,00

- 28/06/2021 = R\$ 30.000,00

Todas as operações referidas fogem ao padrão regular de consumo do credor hipervulnerável e devem ser ressarcidas. Sobre o valor deve incidir correção monetária desde o evento danoso (Súmula 43, STJ) e juros desde a citação, nos termos do Manual de Cálculos da Justiça Federal vigente por ocasião da liquidação do julgado.(...)

No caso em tela, a parte autora é pessoa idosa, nascida em 27/06/1944, e juntou aos autos prova da realização de transações vultosas, ocorridas em curto lapso de tempo (ID 291103866), bem como a contestação administrativa apresentada à CEF (ID's 291103868 e 291103869) e boletim de ocorrência (ID 291103870).

Ademais, restou demonstrado terem sido realizadas operações, via PIX, superiores ao limite diário (R\$5.000,00), evidenciando a falha na prestação do serviço.



“DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. “GOLPE DO MOTOBOY”. FATO DE TERCEIRO. CULPA DOS AUTORES AO ENTREGAREM CARTÃO BANCÁRIO A SUPOSTO MENSAGEIRO DO BANCO. TRANSAÇÕES EM VALORES SUPERIORES AOS LIMITES DIÁRIOS E INCOMPATÍVEIS COM O COMPORTAMENTO FINANCEIRO DOS AUTORES. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO. CULPA CONCORRENTE DO BANCO RÉU.

1. Pretende a parte autora a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos materiais e morais que entende ter sofrido em razão de fraude bancária.
2. A narrativa trazida aos autos elucida a dinâmica daquilo que vem sendo conhecido como "golpe do motoboy": alguém liga para as possíveis vítimas se passando por funcionário do banco e, ao final do engodo, convence-a a entregar um cartão para um suposto emissário desse banco; de posse do cartão e de informações pessoais da vítima, os criminosos fazem diversas transações em seu nome.
3. Se o próprio cliente entrega seu cartão e dados pessoais a terceiro – e isso se revela suficiente para que o golpe aconteça –, não há que se falar em responsabilidade civil do banco, porquanto se está diante de hipótese de culpa exclusiva de terceiros, sem que sequer seja possível ao banco evitar a fraude, na forma do artigo 14, § 3º do Código de Defesa do Consumidor. Precedente do Superior Tribunal de Justiça. 4. Nada obstante, constatado que eventual defeito na prestação do serviço bancário contribuiu para possibilitar a concretização do golpe, há de se reconhecer a culpa concorrente entre o consumidor e a casa bancária. Precedentes desta Corte e do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo.
5. É de se esperar da pessoa média que mora em grandes centros urbanos, como é o caso dos autores, que desconfie de pessoas que dizem que um emissário irá retirar o seu cartão bancário em sua residência. É fato notório que os bancos não retiram cartão na casa do cliente.
6. Houve culpa de terceiro e dos autores ao fornecerem cartão bancário para pessoa que se passou por funcionário da requerida, configurando-se fortuito externo ao serviço bancário, já que os fatos se passaram fora da órbita de atuação da requerida.
7. Demonstrado que as transações nas contas dos autores foram superiores aos limites diários e que a compra efetuada com o cartão de crédito de um deles foi significativamente incompatível com o uso que o autor vinha regularmente fazendo, configurada está a culpa concorrente do banco réu, uma vez que o serviço bancário não apresentou a segurança que dele razoavelmente se espera (art. 14, § 1º, II, do CDC).
8. Deixa-se de apreciar a distribuição dos ônus indenizatórios (culpa concorrente), por ausência de impugnação específica.
9. O recurso não comporta conhecimento quanto à indenização por dano moral, uma vez que a condenação dada em sentença fundou-se no “desconforto e abalo psíquico causados ao autor” pelos desfalques financeiros, enquanto o recurso versa sobre inscrição em cadastros de inadimplentes.
10. Condena-se a apelante em honorários recursais fixados em 1% sobre o valor atualizado da condenação, com fundamento no artigo 85, § 11 do CPC/2015.



11. Apelação parcialmente conhecida e não provida.”

(AC 5002622-11.2021.4.03.6143, Primeira Turma, Rel. Des. Federal Wilson Zauhy, j. 26/04/2023, v.u., DJEN: 02/05/2023)

Assim, não se cogita afastar a responsabilidade do prestador de serviço pelo dano provocado, nos termos do artigo 14, §3º, II do CDC, pois cabia à CEF identificar que as transações financeiras realizadas fugiam do perfil da cliente, bem como impedir a realização de transações, via PIX, superiores ao limite diário.

Também não há que se falar em culpa concorrente da vítima, uma vez que a condição própria e específica de hipervulnerabilidade do consumidor idoso impõe seja a ré condenada exclusiva e integralmente pelo ressarcimento dos danos provocados.

Além disso, causa estranheza o fato de a CAIXA não ter acionado nenhum sistema de segurança célere e hábil a identificar e bloquear as transações vultosas e sucessivas, o que corrobora a evidente falha na prestação de serviço.

Portanto, configurada a responsabilidade civil, a reparação dos valores indevidamente subtraídos da conta poupança e da conta corrente em decorrência da fraude bancária é necessária.

A indenização por dano moral deve ser arbitrada de forma razoável e proporcional, levando-se em consideração as condições da parte lesada, a postura do agente do ato ilícito e as peculiaridades do caso concreto, de forma que se evite o enriquecimento ou vantagem indevida.

Sobre o assunto, já decidiu o Superior Tribunal de Justiça:

“AGRAVO INTERNO NOS EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. DANOS CAUSADOS POR FRAUDE PRATICADA POR TERCEIRO. PRETENSÃO DE APRECIÇÃO DE TESE CONSTITUCIONAL EM RECURSO ESPECIAL. MANIFESTO DESCABIMENTO. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL NÃO CONFIGURADA. DANO MORAL. NÃO CARACTERIZAÇÃO DE PARTICULARIDADES QUE EXTRAPOLAM O MERO DISSABOR. REVISÃO. INCIDÊNCIA DA SÚMULA N. 7/STJ. AUSÊNCIA DE PREQUESTIONAMENTO DOS DISPOSITIVOS. SÚMULA N. 211/STJ. AGRAVO INTERNO IMPROVIDO.

1. É firme o entendimento de ser inviável o exame de afronta a dispositivos constitucionais na via do recurso especial, instrumento processual que se destina a garantir a autoridade e aplicação uniforme da legislação federal.
2. Não ocorre negativa de prestação jurisdicional quando o Tribunal de origem examina, de forma fundamentada, todas as questões que lhe foram submetidas, ainda que tenha decida em sentido contrário à pretensão da parte. Nesse contexto, esta Corte já assentou que "não há que se confundir decisão contrária aos interesses da parte e negativa de prestação jurisdicional, nem fundamentação sucinta com ausência de fundamentação" (EDcl no AgRg nos EREsp 1.213.226/SC, Relator o Ministro Raul Araújo, Corte Especial, julgado em 24/10/2016, DJe 22/11/2016).



3. A jurisprudência do STJ possui a orientação de que reverter a conclusão do Tribunal local para acolher a pretensão recursal (quanto ao preenchimento dos requisitos para a concessão da justiça gratuita) demandaria o revolvimento do acervo fático-probatório dos autos, medida defesa ante a natureza excepcional da via eleita, conforme enunciado da Súmula n. 7 do Superior Tribunal de Justiça.
4. A caracterização do dano moral exige que a comprovação do dano repercuta na esfera dos direitos da personalidade. A fraude bancária, nessa perspectiva, não pode ser considerada suficiente, por si só, para a caracterização do dano moral. Há que se avaliar as circunstâncias que orbitam o caso, muito embora se admita que a referida conduta acarrete dissabores ao consumidor. Assim, a caracterização do dano moral não dispensa a análise das particularidades de cada caso concreto, a fim de verificar se o fato extrapolou o mero aborrecimento, atingindo de forma significativa algum direito da personalidade do correntista.
 - 4.1. Na hipótese retratada nos autos, a Corte local destacou que não houve dano maior que repercutisse na honra objetiva e subjetiva da parte agravante, a ensejar a reparação pecuniária, tendo frisado se tratar de mero aborrecimento. Diante dessa conclusão, mostra-se inviável, por meio do julgamento do recurso especial, que o Superior Tribunal de Justiça altere o posicionamento adotado pela instância ordinária, pois, para tanto, seria necessário o revolvimento dos fatos e das provas acostadas aos autos, o qual é vedado pela Súmula 7/STJ.
5. Observa-se que o conteúdo normativo dos dispositivos tidos por contrariados não foi objeto de apreciação pelo Colegiado a quo.

Portanto, ausente o prequestionamento, entendido como a necessidade de ter o tema objeto do recurso sido examinado na decisão atacada, o que atrai a incidência da Súmula n. 211/STJ.

5.1. O prequestionamento é exigência inafastável contida na própria previsão constitucional, impondo-se como um dos principais pressupostos ao conhecimento do recurso especial. Sua ocorrência se dá quando a causa tiver sido decidida à luz da legislação federal indicada, com emissão de juízo de valor acerca dos respectivos dispositivos legais, interpretando-se sua aplicação ou não ao caso concreto, o que não se deu na presente hipótese.

6. Agravo interno improvido”.

(AgInt nos EDcl no AREsp nº 1.669.683/SP, Terceira Turma, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 23/11/2020, DJe 30/11/2020, grifos nossos)

Caberia à CEF oferecer sistema de segurança mais eficaz para coibir movimentações atípicas e suspeitas. No caso, nota-se que a ação criminosa foi agravada pela conduta da ré, que não bloqueou as transações vultosas sucessivas e superiores ao limite diário permitido, bem como não providenciou o ressarcimento da vítima, obrigando-a a postular em juízo por direito que poderia ter sido recomposto na via administrativa, o que certamente agravou o seu sofrimento pela intranquilidade da situação gerada.

Nesse sentido, já decidi esta Corte:



“DIREITO PROCESSUAL CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. SERVIÇOS BANCÁRIOS. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FRAUDE. CULPA CONCORRENTE NÃO CONFIGURADA. DANOS MATERIAIS E MORAIS INDENIZÁVEIS. SUCUMBÊNCIA.

- As instituições bancárias são caracterizadas como fornecedoras de acordo com o art. 3º, caput e §2º do CDC, e assim, respondem objetivamente pelos danos causados por vício na prestação de serviços, consoante o CDC (Tema Repetitivo 466 - STJ) e, especificamente, pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Enunciado 479 da Súmula do STJ).
- Para que haja a responsabilidade da instituição bancária, é suficiente a comprovação (1) da falha na prestação dos serviços, (2) do dano e (3) do nexo de causalidade entre o prejuízo sofrido e o vício do serviço.
- É defeituoso o serviço que não fornece a segurança que o consumidor dele possa esperar, levando-se em conta, dentre outras circunstâncias, os riscos que se espera da sua prestação (art. 14, §1º do CDC). A atividade bancária, em virtude de suas características intrínsecas como a disponibilidade de recursos financeiros e sua movimentação, tem um grau de risco ainda maior em comparação com outras atividades econômicas.
- O nexo de causalidade entre as atividades desempenhadas e o dano experimentado pelo consumidor é considerado interrompido por fato exclusivo da vítima ou de terceiro (art. 14, §3º, II do CDC), de força maior ou de caso fortuito externo (art. 393 do CC). A responsabilidade objetiva da instituição financeira é afastada pela jurisprudência se o evento danoso decorre de transações realizadas com a presença física do cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista (STJ. 4ª Turma. AgInt no REsp 1.954.042/DF, Rel. Min. Raul Araújo, julgado em 30/5/2022).
- No caso, entende-se que apesar de o autor ter entregado seus cartões desconhecido identificado como funcionário do banco, o fez amparado na confiança que detém no sistema de segurança da instituição financeira. Assim, não assumiu conscientemente o risco de sofrer danos.
- É dever das administradoras dos cartões, bem como do restante da cadeia de fornecedores desse tipo de serviço, a verificação da idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impeçam fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes. A vulnerabilidade desse sistema bancário viola o dever de segurança das instituições financeiras, donde decorre a falha da prestação do serviço, que, por sua vez, permite que o golpe sofrido pela vítima provoque prejuízos financeiros.
- Comprovado o dano material, está configurada a responsabilidade objetiva da CEF pelo prejuízo descrito nos autos e cabe a sua condenação ao ressarcimento dos valores debitados de forma indevida do patrimônio da vítima do evento ilícito.
- Em relação ao dano moral, o trauma decorrente da própria ação criminosa foi agravado pela conduta da ré e ultrapassou o limite de mero dissabor. A indenização deve ser arbitrada de acordo as condições de cada um dos envolvidos, consideradas as peculiaridades do caso concreto e de forma a evitar enriquecimento indevido das partes.
- Sobre a indenização por dano material deve incidir correção monetária e juros demora desde o evento danoso (Súmula 43 e 54/STJ), conforme índices previstos no Manual de Cálculos da Justiça Federal. Sobre a indenização por dano moral incide correção monetária a partir da fixação da indenização (Súmula 362/STJ) e



juros de mora desde o evento danoso (Súmula 54/STJ e REsp 1.479.864), pelos índices do mesmo Manual.

- Considerada a sucumbência, fica invertida a verba honorária, arbitrada em 10% do valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, CPC.

- Apelação do autor ao qual se dá provimento.”

(AC nº 5000611-90.2021.4.03.6116, Primeira Turma, Rel. Des. Federal Antonio Morimoto, j. 13/12/2023, DJEN 18/12/2023, grifos nossos)

“PROCESSO CIVIL. RESPONSABILIDADE CIVIL. FRAUDE BANCÁRIA. CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. USO DE CARTÃO E SENHA. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DANOS MORAIS E MATERIAIS. CABIMENTO. INVERSÃO DO ÔNUS DE SUCUMBÊNCIA. APELAÇÃO PROVIDA.

1. Segundo a Súmula 297/STJ, “o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”, sendo a CEF responsável, independentemente da existência de culpa, por danos causados aos usuários dos serviços bancários e aos equiparados a consumidores, ressalvadas as hipóteses do § 3º do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.
2. O autor é pessoa idosa, hipervulnerável e a realização de seguidas operações bancárias, todas no mesmo dia e tendentes a esvaziar a conta bancária, por si só, desperta fundada suspeita de fraude.
3. Conquanto o autor tenha contribuído, sem saber, para a fraude praticada por estelionatários, entregando-lhes 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, pois cabia à CEF identificar que as transações financeiras realizadas fugiam do perfil do cliente, conforme provado pelos extratos juntados. A CEF, com efeito, deixou de oferecer um sistema de segurança apto a identificar com celeridade e bloquear movimentações bancárias suspeitas, sendo evidente a falha na prestação do serviço. Precedentes.
4. Tampouco há se falar em culpa concorrente da vítima, pois a condição própria e específica de extrema vulnerabilidade do consumidor idoso impõe seja a ré condenada exclusiva e integralmente pelo ressarcimento dos danos provocados.
5. É de rigor a anulação do empréstimo contratado mediante fraude, com inexistência dos débitos, assim como o autor deve ser indenizado pelos danos morais e materiais sofridos.
6. Inversão do ônus de sucumbência.
7. Apelação provida.

(AC nº 5000464-82.2022.4.03.6131, Primeira Turma, Rel. Des. Federal Nelson dos Santos, j. 20/11/2023, DJEN 23/11/2023, grifos nossos)



Esta Primeira Turma tem adotado o entendimento segundo o qual, na hipótese de cumulação de pedidos de proveito material e moral, o valor da indenização a título de danos morais deve ser fixado sem excesso, adequando-se aos parâmetros consolidados pela jurisprudência que, em casos da espécie, o vem estimando em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com base nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

No presente caso, observo que o incidente extrapolou o limite do mero dissabor. Além do trauma causado pela ação ilícita e o montante do valor subtraído, a postura da requerida em relação ao fato causou um relevante transtorno à parte autora, que se viu privada dos valores depositados em suas contas bancárias, apesar de diligentemente ter promovido as contestações e procedimentos administrativos recomendados, sendo obrigada a ingressar com a presente ação judicial, o que prolongou os efeitos de seus prejuízos.

Assim, fixo a indenização em R\$10.000,00 (dez mil reais), acrescida de juros de mora desde a citação, nos termos do art. 405 do CC, e de correção monetária a partir do arbitramento (Súmula 362/STJ), pelos índices do Manual de Cálculos da Justiça Federal.

Quanto à indenização por dano material, a qual corresponde ao valor total debitado indevidamente das contas bancárias de titularidade da parte autora, no período entre 13.07.2022 a 14.07.2022, no montante de R\$ R\$ 64.148,00 (sessenta e quatro mil, cento e quarenta e oito reais), devem incidir juros de mora desde a data da citação e correção monetária desde o evento danoso, conforme índices previstos no Manual de Cálculos da Justiça Federal.

Por fim, inverte o ônus de sucumbência e, considerando-se a sucumbência mínima da parte autora, condeno a CEF ao pagamento de honorários advocatícios fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º, do CPC.

Ante o exposto, dou parcial provimento à apelação, nos termos da fundamentação supra.

É o meu voto.

Herbert de Bruyn

Desembargador Federal Relator

EMENTA

DIREITO CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. FRAUDE BANCÁRIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR DE SERVIÇOS. CONSUMIDORA IDOSA. HIPERVULNERABILIDADE. TRANSAÇÕES



I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta por ----- contra sentença que julgou improcedentes pedido de indenização por danos materiais (R\$ 64.148,00) e morais (R\$ 15.000,00) em decorrência de transferências não reconhecidas (PIX/TEV) em suas contas junto à Caixa Econômica Federal; concessão de justiça gratuita na origem; autora alega fraude via WhatsApp e falha do banco em identificar e bloquear transações atípicas.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

1. Há duas questões em discussão: (i) se incumbe à instituição financeira a responsabilidade objetiva pelos prejuízos decorrentes das transferências realizadas, apesar de efetuadas a partir de dispositivo cadastrado e com uso de assinatura pessoal; (ii) se, diante da hipervulnerabilidade da consumidora idosa e da ocorrência de transações vultosas e atípicas, deve ser reconhecido o dever de ressarcimento material e a condenação por danos morais, bem como os parâmetros de quantificação.

III. RAZÕES DE DECIDIR

1. Aplique-se o Código de Defesa do Consumidor às relações bancárias (art. 3º, §2º, CDC; Súmula 297/STJ) e adote-se a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços prevista no art. 14 do CDC.

1. Reconhece-se a incidência do enunciado da Súmula 479/STJ quanto à responsabilização das instituições financeiras por fortuito interno relativo a fraudes bancárias, cabendo ao banco demonstrar, para excluir a responsabilidade, a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro (art. 14, §3º, II, CDC).

1. Constatou-se, no caso concreto, que a autora é pessoa idosa (nascida em 27/06/1944) e que as transações impugnadas, realizadas em curto lapso temporal, apresentaram valores superiores ao limite diário e destoaram do padrão ordinário de movimentação da correntista, evidenciando alteração relevante do perfil de consumo e indícios de fraude.

1. Verificou-se que a instituição financeira não demonstrou, de forma suficiente, a autoria ou autorização das operações pela correntista, tampouco comprovou ter acionado mecanismos de bloqueio céleres capazes de evitar o esvaziamento das contas, revelando falha no dever de segurança.

1. Considerou-se aplicável a proteção reforçada ao consumidor idoso (hipervulnerável), de modo que a excludente prevista no art. 14, §3º, II, CDC não se mostrou apta a afastar a responsabilidade do banco.

1. Fixou-se o ressarcimento integral do dano material comprovado (R\$ 64.148,00) e a indenização por dano moral em R\$ 10.000,00, observando-se os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como a incidência de correção monetária e juros conforme súmulas aplicáveis e o Manual de Cálculos da Justiça Federal.

1. Inverteu-se a sucumbência, condenando-se a instituição ao pagamento de honorários advocatícios na forma prevista no art. 85, §2º, do CPC.



IV. DISPOSITIVO E TESE

1. Apelação parcialmente provida.

Tese de julgamento:

1. Instituição financeira responde objetivamente pelos danos decorrentes de fortuito interno relativo a fraudes em operações bancárias, na forma do art. 14 do CDC e da Súmula 479/STJ.

1. Quando o golpe recai sobre consumidor idoso e se verifica alteração relevante do padrão de consumo com transações atípicas e vultosas em curto espaço temporal, incumbe ao banco que opera o serviço demonstrar a autoria ou autorização das operações e a adequação de seus mecanismos de segurança; na ausência dessa prova, impõe-se o ressarcimento integral do prejuízo.

1. O dano moral deve ser arbitrado segundo os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, vedado o enriquecimento sem causa; na hipótese concretamente analisada, fixouse R\$ 10.000,00.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 3º, §2º; 6º, VIII; 14, §3º, II; CPC, arts. 85, §2º; 98, §§2º e 3º (referência à suspensão da exigibilidade na origem); CC, art. 405 (juros de mora).

Jurisprudência relevante citada: STF, ADI nº 2591; STJ, Súmula nº 297; STJ, Súmula nº 479; STJ, REsp nº 1.995.458/SP (3ª Turma); precedentes desta Corte citados no voto (AC nº 500335867.2022.4.03.6119; AC nº 500262211.2021.4.03.6143).

ACÓRDÃO

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

HERBERT DE BRUYN

Relator do Acórdão





PODER JUDICIÁRIO
Tribunal Regional Federal da 3ª Região
1ª Turma

Avenida Paulista, 1842, Bela Vista, São Paulo - SP - CEP: 01310-936 <https://www.trf3.jus.br/balcao-virtual>

APELAÇÃO CÍVEL (198) Nº 5004270-15.2022.4.03.6103 RELATOR: HERBERT CORNELIO PIETER DE BRUYN JUNIOR APELANTE: ----- ADVOGADO do(a) APELANTE: DENILSON PEREIRA DOMINGOS - SP409712-A APELADO: CAIXA ECONÔMICA FEDERAL ADVOGADO do(a) APELADO: MARCOS RIGONY MENEZES COSTA - SP479821-A

RELATÓRIO

O Senhor Desembargador Federal Herbert de Bruyn (Relator): Trata-se de ação ajuizada por ----- em face da Caixa Econômica Federal – CEF, objetivando indenização por danos materiais (R\$ 64.148,00) e morais (R\$ 15.000,00) decorrentes de transferências indevidas, por ter sido vítima de fraude.

Deferida a justiça gratuita.

Os pedidos foram julgados improcedentes. A autora foi condenada ao pagamento de honorários advocatícios arbitrados em R\$ 7.914,80, observada a suspensão da exigibilidade, nos termos do art. 98, §§2º e 3º, do CPC.

Inconformada, apelou a autora, requerendo, preliminarmente, a atribuição de efeito suspensivo ao recurso. No mérito, sustenta que os danos morais e materiais decorreram de fortuito interno, bem como que houve falhas na prestação de serviço da ré, uma vez que caberia a ela identificar e rejeitar as transações atípicas, divergentes do

perfil de consumo da correntista. Pleiteia reforma do decism.

Com contrarrazões, subiram os autos a esta Corte.

É o relatório.





PODER JUDICIÁRIO
Tribunal Regional Federal da 3ª Região
1ª Turma

Avenida Paulista, 1842, Bela Vista, São Paulo - SP - CEP: 01310-936 <https://www.trf3.jus.br/balcao-virtual>

APELAÇÃO CÍVEL (198) Nº 5004270-15.2022.4.03.6103 RELATOR: HERBERT CORNELIO PIETER DE BRUYN JUNIOR
APELANTE: ----- ADVOGADO do(a) APELANTE: DENILSON PEREIRA DOMINGOS - SP409712-A
APELADO: CAIXA ECONÔMICA FEDERAL ADVOGADO do(a) APELADO: MARCOS RIGONY MENEZES COSTA - SP479821-A

EMENTA

DIREITO CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. FRAUDE BANCÁRIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR DE SERVIÇOS. CONSUMIDORA IDOSA. HIPERVULNERABILIDADE. TRANSAÇÕES ATÍPICAS E SUCESSIVAS. RESSARCIMENTO DE DANOS MATERIAIS (R\$ 64.148,00) E DANOS MORAIS (R\$ 10.000,00). PARCIAL PROVIMENTO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta por ----- contra sentença que julgou improcedentes pedido de indenização por danos materiais (R\$ 64.148,00) e morais (R\$ 15.000,00) em decorrência de transferências não reconhecidas (PIX/TEV) em suas contas junto à Caixa Econômica Federal; concessão de justiça gratuita na origem; autora alega fraude via WhatsApp e falha do banco em identificar e bloquear transações atípicas.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

1. Há duas questões em discussão: (i) se incumbe à instituição financeira a responsabilidade objetiva pelos prejuízos decorrentes das transferências realizadas, apesar de efetuadas a partir de dispositivo cadastrado e com uso de assinatura pessoal; (ii) se, diante da hipervulnerabilidade da consumidora idosa e da ocorrência de transações vultosas e atípicas, deve ser reconhecido o dever de ressarcimento material e a condenação por danos morais, bem como os parâmetros de quantificação.



III. RAZÕES DE DECIDIR

1. Aplicouse o Código de Defesa do Consumidor às relações bancárias (art. 3º, §2º, CDC; Súmula 297/STJ) e adotouse a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços prevista no art. 14 do CDC.

1. Reconheceuse a incidência do enunciado da Súmula 479/STJ quanto à responsabilização das instituições financeiras por fortuito interno relativo a fraudes bancárias, cabendo ao banco demonstrar, para excluir a responsabilidade, a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro (art. 14, §3º, II, CDC).

1. Constatouse, no caso concreto, que a autora é pessoa idosa (nascida em 27/06/1944) e que as transações impugnadas, realizadas em curto lapso temporal, apresentaram valores superiores ao limite diário e destoaram do padrão ordinário de movimentação da correntista, evidenciando alteração relevante do perfil de consumo e indícios de fraude.

1. Verificouse que a instituição financeira não demonstrou, de forma suficiente, a autoria ou autorização das operações pela correntista, tampouco comprovou ter acionado mecanismos de bloqueio céleres capazes de evitar o esvaziamento das contas, revelando falha no dever de segurança.

1. Considerouse aplicável a proteção reforçada ao consumidor idoso (hipervulnerável), de modo que a excludente prevista no art. 14, §3º, II, CDC não se mostrou apta a afastar a responsabilidade do banco.

1. Fixouse o ressarcimento integral do dano material comprovado (R\$ 64.148,00) e a indenização por dano moral em R\$ 10.000,00, observandose os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como a incidência de correção monetária e juros conforme súmulas aplicáveis e o Manual de Cálculos da Justiça Federal.

1. Inverteuse a sucumbência, condenandose a instituição ao pagamento de honorários advocatícios na forma prevista no art. 85, §2º, do CPC.

IV. DISPOSITIVO E TESE

1. Apelação parcialmente provida.

Tese de julgamento:

1. Instituição financeira responde objetivamente pelos danos decorrentes de fortuito interno relativo a fraudes em operações bancárias, na forma do art. 14 do CDC e da Súmula 479/STJ.

1. Quando o golpe recai sobre consumidor idoso e se verifica alteração relevante do padrão de consumo com transações atípicas e vultosas em curto espaço temporal, incumbe ao banco que opera o serviço demonstrar a autoria ou autorização das operações e a adequação de seus mecanismos de segurança; na ausência dessa prova, impõe-se o ressarcimento integral do prejuízo.

1. O dano moral deve ser arbitrado segundo os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, vedado o enriquecimento sem causa; na hipótese concretamente analisada, fixouse R\$ 10.000,00.



Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 3º, §2º; 6º, VIII; 14, §3º, II; CPC, arts. 85, §2º; 98, §§2º e 3º (referência à suspensão da exigibilidade na origem); CC, art. 405 (juros de mora).

Jurisprudência relevante citada: STF, ADI nº 2591; STJ, Súmula nº 297; STJ, Súmula nº 479; STJ, REsp nº 1.995.458/SP (3ª Turma); precedentes desta Corte citados no voto (AC nº 500335867.2022.4.03.6119; AC nº 500262211.2021.4.03.6143).





PODER JUDICIÁRIO
Tribunal Regional Federal da 3ª Região
1ª Turma

Avenida Paulista, 1842, Bela Vista, São Paulo - SP - CEP: 01310-936 <https://www.trf3.jus.br/balcao-virtual>

APELAÇÃO CÍVEL (198) Nº 5004270-15.2022.4.03.6103 RELATOR: HERBERT CORNELIO PIETER DE BRUYN JUNIOR APELANTE: ----- ADVOGADO do(a) APELANTE: DENILSON PEREIRA DOMINGOS - SP409712-A APELADO: CAIXA ECONÔMICA FEDERAL ADVOGADO do(a) APELADO: MARCOS RIGONY MENEZES COSTA - SP479821-A

VOTO

O Senhor Desembargador Federal Herbert de Bruyn (Relator): De início, fica prejudicado o exame do pedido de atribuição de efeito suspensivo ao recurso em razão do julgamento colegiado da apelação.

Verifico que a relação jurídica contratual em discussão sujeita-se aos ditames do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), consoante entendimento pacífico do Supremo Tribunal Federal (ADI nº 2591, Tribunal Pleno, Rel. Min. Carlos Velloso, j. 7/6/06, DJ 29/9/06, Rel. para acórdão Min. Eros Grau).

Disciplina o artigo 3º, §2º, do Código de Defesa do Consumidor:

“Art. 3º. (...)

§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”.

A propósito, dispõe a Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça:

“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

O artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor preceitua, inclusive, que o fornecedor de serviços responde objetivamente pelos danos causados ao consumidor decorrentes de defeitos na prestação do serviço (teoria do risco do empreendimento). Sendo objetiva a responsabilidade, não se perquire a existência ou não de culpa na prestação do serviço, mas apenas do nexo de causalidade entre a conduta e o dano sofrido nas relações consumeristas.

Nesse sentido, dispõe a Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça:



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

Por sua vez, o artigo 14, §3º, II, do CDC prevê causas excludentes dessa responsabilidade, dentre as quais a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, em razão da ausência de nexo de causalidade entre o dano sofrido pelo consumidor e a atividade do fornecedor do serviço:

“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.

(...)

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

(...)

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. (...)” (grifos nossos)

Com relação à inversão do ônus da prova, prevê o artigo 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, ser possível “quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências”.

Do caso dos autos.

Relata a parte autora, em síntese, haver recebido, via aplicativo WhatsApp, mensagens do número (36) -----, de pessoa que se apresentou como seu filho, que teria dito ter trocado o número de celular. Após inúmeras solicitações, aduz que efetuou transferências em dinheiro, sendo R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais) da conta corrente e R\$ 61.648,00 (sessenta e um mil e seiscentos e quarenta e oito reais) da conta poupança, totalizando R\$ 64.148,00 (sessenta e quatro mil e cento e quarenta e oito reais). Assevera que, percebendo a fraude, registrou boletim de ocorrência e contestou as movimentações no banco, objeto dos protocolos administrativos nº 2022225283885 e nº 2022433336406. Porém, afirma não ter havido o ressarcimento dos valores.

Sustenta, assim, ter ocorrido falha na prestação de serviço, requerendo indenização por danos materiais (R\$ 64.148,00) e morais (R\$15.000,00), decorrentes das transferências indevidas.

A autora juntou aos autos “Print” das mensagens trocadas com o (s) golpista (s) (ID 291103864), extratos da conta corrente e poupança (ID’s 291103865 e 291103866), “print” da tela do internet banking apontando o limite diário de PIX (R\$5.000,00) e sistema Mobile Forte (ID’s 291103867 e 291103871), contestação administrativa (ID’s 291103868 e 291103869) e boletim de ocorrência (ID 291103870).

A CEF sustenta que as transações contestadas foram realizadas “por meio



de dispositivo cadastrado para o CPF do(a) cliente, e mediante a aposição da senha de internet e Assinatura eletrônica cadastrada, pessoal, intransferível e para seu exclusivo conhecimento.” (ID 291103882)

Aduz a ré, ainda, que cada computador/dispositivo cadastrado para acesso ao Internet Banking CAIXA possui uma identificação (ID) correspondente a um código interno e único atribuído por meio do adicional de segurança Caixa instalado na máquina utilizada, não sendo possível o cadastramento de um mesmo número para máquinas diferentes. A fim de corroborar suas alegações, colacionou, na contestação, imagens do sistema interno com as referidas informações.

No processo administrativo nº 2022433336406 (ID 291103868), consta terem sido realizadas cinco transferências em 13.07.2022, nos valores de R\$ 8.945,00 (TEV), R\$ 13.980,00 (TEV), R\$ 4.888,00 (PIX), R\$ 9.120,00 (PIX), R\$ 8.945,00 (PIX), e uma no dia 14.07.2022, no valor de R\$ 15.770,00 (PIX), cuja soma é R\$ 61.648,00 (sessenta e um mil e seiscentos e quarenta e oito reais).

No processo administrativo nº 2022225283885 (ID 291103869), consta a transferência de R\$ 2.500,00 (TEV) na data de 14.07.2022.

No caso em apreço, verifica-se que a vítima foi induzida a erro por conduta de terceiro, ao realizar transferência de valores para conta de pessoa desconhecida, a pedido de estelionatário que se passou por seu filho, por meio de trocas de mensagens pelo aplicativo WhatsApp.

As transferências, portanto, foram realizadas pela titular da conta, a partir de dispositivo por ela cadastrado e com uso de assinatura pessoal e intransferível, situação que, em regra, afastaria a responsabilidade do banco com fundamento na excludente da culpa exclusiva de terceiro.

Contudo, na hipótese em que o golpe é realizado contra idoso, acrescido ao fato de se identificar alteração relevante no padrão regular de consumo, o STJ entendeu haver responsabilidade da instituição financeira por falha do dever de segurança com relação ao consumidor hipervulnerável. Segue a ementa do Aresto:

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

1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito.
2. Recurso especial interposto em 16/08/2021. Concluso ao gabinete em 25/04/2022.
3. O propósito recursal consiste em perquirir se existe falha na prestação do serviço bancário quando o correntista é vítima do golpe do motoboy.
4. Ainda que produtos e serviços possam oferecer riscos, estes não podem ser excessivos ou potencializados por falhas na atividade econômica desenvolvida pelo fornecedor.
5. Se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, passa a ser do consumidor a incumbência



de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros. Precedentes.

6. A jurisprudência deste STJ consigna que o fato de as compras terem sido realizadas no lapso existente entre o furto e a comunicação ao banco não afasta a responsabilidade da instituição financeira. Precedentes.
7. Cabe às administradoras, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço (proprietárias das bandeiras, adquirentes e estabelecimentos comerciais), a verificação da idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato do consumidor, tenha ou não ocorrido roubo ou furto. Precedentes.
8. A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço.
9. Para a ocorrência do evento danoso, isto é, o êxito do estelionato, necessária a concorrência de causas: (i) por parte do consumidor, ao fornecer o cartão magnético e a senha pessoal ao estelionatário, bem como (ii) por parte do banco, ao violar o seu dever de segurança por não criar mecanismos que obstem transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra do consumidor.
10. Na hipótese, contudo, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa, razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, sempre considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável.
11. Recurso especial provido.

(STJ, 3ª Turma, REsp n. 1.995.458/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 09/08/2022, DJe de 18/08/2022).

No mesmo sentido, é o entendimento dessa Corte:

“DIREITO CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. CAIXA ECONÔMICA FEDERAL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. GOLPE DO “MOTOBOY”. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORNECIMENTO DE SENHA. QUEBRA DE DEVER DE CONFIANÇA PELO CLIENTE. CONSUMIDOR IDOSO. HIPERVULNERABILIDADE.

- 1- Tratando-se de atuação de instituição financeira face consumidor de serviços bancários, a responsabilidade do banco é objetiva a teor dos artigos 3º, §2º e 14, do CDC, e também da Súmula nº. 297 do Superior Tribunal de Justiça.
- 2- Em regra, nas operações bancárias realizadas mediante uso do cartão e da senha pessoais do correntista, obtidos pelo golpista mediante fraude, a quebra do dever de guarda e sigilo contratuais afasta a responsabilidade do banco com fundamento na excludente da culpa exclusiva de terceiro.



3- Contudo, nas hipóteses de golpe realizado contra idoso, nas quais seja possível identificar uma alteração relevante de padrão regular de consumo, há responsabilidade da instituição financeira por falha do dever de segurança com relação ao consumidor hipervulnerável, justificando a indenização material pretendida.

4- Apelação provida em parte.”

(AC nº 5003358-67.2022.4.03.6119, Segunda Turma, Rel. Des. Federal Giselle França, j. 30/10/2023, DJEN 09/11/2023, grifos nossos)

Cito, abaixo, trecho do voto da E. relatora:

“(…)

De fato, identifica-se quebra no dever de sigilo e guarda pessoal de dados pelo correntista em questão. Contudo, não se pode descuidar que se trata de pessoa nascida em 13/01/1935.

Os comprovantes de movimentação bancária no período de janeiro a maio de 2021 na conta corrente em referência (ID 269496941) provam que ao longo desses meses, a parte autora recebeu o crédito de seu benefício previdenciário e de juros bancários (valor médio de R\$ 3.000,00). As operações, nesses meses, são recorrentes: saques em loteria no valor máximo de R\$ 2.000,00 e algumas compras no débito no valor máximo de R\$ 80,00. Os extratos indicam que tais compras em débito foram realizadas em drogaria e supermercado.

Com relação a tais meses, identifica-se uma única operação de transferência de valores – DOC TIPO E, de R\$ 3.000,00 (fls. 2, ID 269496941).

No mês de junho/2021 (ID 269496937), contudo e após o contato telefônico descrito na petição inicial, além dos saques regulares em lotérica, foi feito um saque em caixa eletrônico ATM de R\$ 1.500,00, uma transferência bancária (TED – instituições bancárias distintas) de R\$ 20.000,00, uma transferência bancária (TEV – mesma instituição bancária) de R\$ 20.000,00, um envio de PIX de R\$ 30.000,00, duas compras no débito de valores R\$ 899,00 e R\$ 3.999,99. Essas compras foram realizadas no estabelecimento “Butperfumes”.

Há evidente alteração de consumo, não só em razão das operações bancárias diferenciadas mas também pelo valor muito superior ao regularmente observado nas transações da parte autora.

Nesse contexto, entendo demonstrada a situação excepcional de quebra do dever de segurança, pela instituição financeira, face o consumidor hipervulnerável.

Assim, presentes o dano, o nexo causal e a conduta culposa do banco, o mesmo deve ser responsabilizado pelo ressarcimento do dano material provado nos autos.

Como salientado pelo relator, no recurso de apelação a parte autora reduziu o valor do dano material que pretende ver ressarcido para R\$ 66.398,99, assim especificado (fls. 6, ID 269496988):

- 28/06/2021 = R\$ 1.500,00

- 28/06/2021 = R\$ 3.999,99



- 28/06/2021 = R\$ 899,00

- 28/06/2021 = R\$ 30.000,00

- 28/06/2021 = R\$ 30.000,00

Todas as operações referidas fogem ao padrão regular de consumo do credor hipervulnerável e devem ser ressarcidas. Sobre o valor deve incidir correção monetária desde o evento danoso (Súmula 43, STJ) e juros desde a citação, nos termos do Manual de Cálculos da Justiça Federal vigente por ocasião da liquidação do julgado.(...)

No caso em tela, a parte autora é pessoa idosa, nascida em 27/06/1944, e juntou aos autos prova da realização de transações vultosas, ocorridas em curto lapso de tempo (ID 291103866), bem como a contestação administrativa apresentada à CEF (ID's 291103868 e 291103869) e boletim de ocorrência (ID 291103870).

Ademais, restou demonstrado terem sido realizadas operações, via PIX, superiores ao limite diário (R\$5.000,00), evidenciando a falha na prestação do serviço.

Em situação similar, já decidiu essa Primeira Turma:

“DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. “GOLPE DO MOTOBOY”. FATO DE TERCEIRO. CULPA DOS AUTORES AO ENTREGAREM CARTÃO BANCÁRIO A SUPOSTO MENSAGEIRO DO BANCO. TRANSAÇÕES EM VALORES SUPERIORES AOS LIMITES DIÁRIOS E INCOMPATÍVEIS COM O COMPORTAMENTO FINANCEIRO DOS AUTORES. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO. CULPA CONCORRENTE DO BANCO RÉU.

1. Pretende a parte autora a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos materiais e morais que entende ter sofrido em razão de fraude bancária.
2. A narrativa trazida aos autos elucida a dinâmica daquilo que vem sendo conhecido como "golpe do motoboy": alguém liga para as possíveis vítimas se passando por funcionário do banco e, ao final do engodo, convence-a a entregar um cartão para um suposto emissário desse banco; de posse do cartão e de informações pessoais da vítima, os criminosos fazem diversas transações em seu nome.
3. Se o próprio cliente entrega seu cartão e dados pessoais a terceiro – e isso se revela suficiente para que o golpe aconteça –, não há que se falar em responsabilidade civil do banco, porquanto se está diante de hipótese de culpa exclusiva de terceiros, sem que sequer seja possível ao banco evitar a fraude, na forma do artigo 14, § 3º do Código de Defesa do Consumidor. Precedente do Superior Tribunal de Justiça. 4. Nada obstante, constatado que eventual defeito na prestação do serviço bancário contribuiu para possibilitar a concretização do golpe, há de se reconhecer a culpa concorrente entre o consumidor e a casa bancária. Precedentes desta Corte e do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo.
5. É de se esperar da pessoa média que mora em grandes centros urbanos, como é o caso dos autores, que desconfie de pessoas que dizem que um emissário irá retirar o seu cartão bancário em sua residência. É fato notório que os bancos não retiram cartão na casa do cliente.



6. Houve culpa de terceiro e dos autores ao fornecerem cartão bancário parapessoa que se passou por funcionário da requerida, configurando-se fortuito externo ao serviço bancário, já que os fatos se passaram fora da órbita de atuação da requerida.
7. Demonstrado que as transações nas contas dos autores foram superiores aos limites diários e que a compra efetuada com o cartão de crédito de um deles foi significativamente incompatível com o uso que o autor vinha regularmente fazendo, configurada está a culpa concorrente do banco réu, uma vez que o serviço bancário não apresentou a segurança que dele razoavelmente se espera (art. 14, § 1º, II, do CDC).
8. Deixa-se de apreciar a distribuição dos ônus indenizatórios (culpa concorrente), por ausência de impugnação específica.
9. O recurso não comporta conhecimento quanto à indenização por dano moral, uma vez que a condenação dada em sentença fundou-se no “desconforto e abalo psíquico causados ao autor” pelos desfalques financeiros, enquanto o recurso versa sobre inscrição em cadastros de inadimplentes.
10. Condena-se a apelante em honorários recursais fixados em 1% sobre o valor atualizado da condenação, com fundamento no artigo 85, § 11 do CPC/2015.
11. Apelação parcialmente conhecida e não provida.”

(AC [5002622-11.2021.4.03.6143](#), Primeira Turma, Rel. Des. Federal Wilson Zauhy, j. 26/04/2023, v.u., DJEN: 02/05/2023)

Assim, não se cogita afastar a responsabilidade do prestador de serviço pelo dano provocado, nos termos do artigo 14, §3º, II do CDC, pois cabia à CEF identificar que as transações financeiras realizadas fugiam do perfil da cliente, bem como impedir a realização de transações, via PIX, superiores ao limite diário.

Também não há que se falar em culpa concorrente da vítima, uma vez que a condição própria e específica de hipervulnerabilidade do consumidor idoso impõe seja a ré condenada exclusiva e integralmente pelo ressarcimento dos danos provocados.

Além disso, causa estranheza o fato de a CAIXA não ter acionado nenhum sistema de segurança célere e hábil a identificar e bloquear as transações vultosas e sucessivas, o que corrobora a evidente falha na prestação de serviço.

Portanto, configurada a responsabilidade civil, a reparação dos valores indevidamente subtraídos da conta poupança e da conta corrente em decorrência da fraude bancária é necessária.

A indenização por dano moral deve ser arbitrada de forma razoável e proporcional, levando-se em consideração as condições da parte lesada, a postura do agente do ato ilícito e as peculiaridades do caso concreto, de forma que se evite o enriquecimento ou vantagem indevida.

Sobre o assunto, já decidiu o Superior Tribunal de Justiça:



“AGRAVO INTERNO NOS EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. DANOS CAUSADOS POR FRAUDE PRATICADA POR TERCEIRO. PRETENSÃO DE APRECIÇÃO DE TESE CONSTITUCIONAL EM RECURSO ESPECIAL. MANIFESTO DESCABIMENTO. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICCIONAL NÃO CONFIGURADA. DANO MORAL. NÃO CARACTERIZAÇÃO DE PARTICULARIDADES QUE EXTRAPOLAM O MERO DISSABOR. REVISÃO. INCIDÊNCIA DA SÚMULA N. 7/STJ. AUSÊNCIA DE PREQUESTIONAMENTO DOS DISPOSITIVOS. SÚMULA N. 211/STJ. AGRAVO INTERNO IMPROVIDO.

1. É firme o entendimento de ser inviável o exame de afronta a dispositivos constitucionais na via do recurso especial, instrumento processual que se destina a garantir a autoridade e aplicação uniforme da legislação federal.
2. Não ocorre negativa de prestação jurisdiccional quando o Tribunal de origem examina, de forma fundamentada, todas as questões que lhe foram submetidas, ainda que tenha decida em sentido contrário à pretensão da parte. Nesse contexto, esta Corte já assentou que "não há que se confundir decisão contrária aos interesses da parte e negativa de prestação jurisdiccional, nem fundamentação sucinta com ausência de fundamentação" (EDcl no AgRg nos EREsp 1.213.226/SC, Relator o Ministro Raul Araújo, Corte Especial, julgado em 24/10/2016, DJe 22/11/2016).
3. A jurisprudência do STJ possui a orientação de que reverter a conclusão do Tribunal local para acolher a pretensão recursal (quanto ao preenchimento dos requisitos para a concessão da justiça gratuita) demandaria o revolvimento do acervo fático-probatório dos autos, medida defesa ante a natureza excepcional da via eleita, conforme enunciado da Súmula n. 7 do Superior Tribunal de Justiça.
4. A caracterização do dano moral exige que a comprovação do dano repercuta na esfera dos direitos da personalidade. A fraude bancária, nessa perspectiva, não pode ser considerada suficiente, por si só, para a caracterização do dano moral. Há que se avaliar as circunstâncias que orbitam o caso, muito embora se admita que a referida conduta acarrete dissabores ao consumidor. Assim, a caracterização do dano moral não dispensa a análise das particularidades de cada caso concreto, a fim de verificar se o fato extrapolou o mero aborrecimento, atingindo de forma significativa algum direito da personalidade do correntista.
 - 4.1. Na hipótese retratada nos autos, a Corte local destacou que não houve dano maior que repercutisse na honra objetiva e subjetiva da parte agravante, a ensejar a reparação pecuniária, tendo frisado se tratar de mero aborrecimento. Diante dessa conclusão, mostra-se inviável, por meio do julgamento do recurso especial, que o Superior Tribunal de Justiça altere o posicionamento adotado pela instância ordinária, pois, para tanto, seria necessário o revolvimento dos fatos e das provas acostadas aos autos, o qual é vedado pela Súmula 7/STJ.
5. Observa-se que o conteúdo normativo dos dispositivos tidos por contrariados não foi objeto de apreciação pelo Colegiado a quo.

Portanto, ausente o prequestionamento, entendido como a necessidade de ter o tema objeto do recurso sido examinado na decisão atacada, o que atrai a incidência da Súmula n. 211/STJ.

5.1. O prequestionamento é exigência inafastável contida na própria previsão constitucional, impondo-se como um dos principais pressupostos ao conhecimento do recurso especial. Sua ocorrência se dá quando a causa tiver sido decidida à luz da legislação federal indicada, com emissão de juízo de valor acerca dos respectivos dispositivos legais, interpretando-se sua aplicação ou não ao caso concreto, o que não se deu na presente hipótese.



(AgInt nos EDcl no AREsp nº 1.669.683/SP, Terceira Turma, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 23/11/2020, DJe 30/11/2020, grifos nossos)

Caberia à CEF oferecer sistema de segurança mais eficaz para coibir movimentações atípicas e suspeitas. No caso, nota-se que a ação criminosa foi agravada pela conduta da ré, que não bloqueou as transações vultosas sucessivas e superiores ao limite diário permitido, bem como não providenciou o ressarcimento da vítima, obrigando-a a postular em juízo por direito que poderia ter sido recomposto na via administrativa, o que certamente agravou o seu sofrimento pela intranquilidade da situação gerada.

Nesse sentido, já decidiu esta Corte:

“DIREITO PROCESSUAL CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. SERVIÇOS BANCÁRIOS. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FRAUDE. CULPA CONCORRENTE NÃO CONFIGURADA. DANOS MATERIAIS E MORAIS INDENIZÁVEIS. SUCUMBÊNCIA.

- As instituições bancárias são caracterizadas como fornecedoras de acordo com o art. 3º, caput e §2º do CDC, e assim, respondem objetivamente pelos danos causados por vício na prestação de serviços, consoante o CDC (Tema Repetitivo 466 - STJ) e, especificamente, pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Enunciado 479 da Súmula do STJ).
- Para que haja a responsabilidade da instituição bancária, é suficiente comprovação (1) da falha na prestação dos serviços, (2) do dano e (3) do nexo de causalidade entre o prejuízo sofrido e o vício do serviço.
- É defeituoso o serviço que não fornece a segurança que o consumidor dele possa esperar, levando-se em conta, dentre outras circunstâncias, os riscos que se espera da sua prestação (art. 14, §1º do CDC). A atividade bancária, em virtude de suas características intrínsecas como a disponibilidade de recursos financeiros e sua movimentação, tem um grau de risco ainda maior em comparação com outras atividades econômicas.
- O nexo de causalidade entre as atividades desempenhadas e o dano experimentado pelo consumidor é considerado interrompido por fato exclusivo da vítima ou de terceiro (art. 14, §3º, II do CDC), de força maior ou de caso fortuito externo (art. 393 do CC). A responsabilidade objetiva da instituição financeira é afastada pela jurisprudência se o evento danoso decorre de transações realizadas com a presença física do cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista (STJ. 4ª Turma. AgInt no REsp 1.954.042/DF, Rel. Min. Raul Araújo, julgado em 30/5/2022).
- No caso, entende-se que apesar de o autor ter entregado seus cartões desconhecido identificado como funcionário do banco, o fez amparado na confiança que detém no sistema de segurança da instituição financeira. Assim, não assumiu conscientemente o risco de sofrer danos.
- É dever das administradoras dos cartões, bem como do restante da cadeia de fornecedores desse tipo de serviço, a verificação da idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou



impeçam fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes. A vulnerabilidade desse sistema bancário viola o dever de segurança das instituições financeiras, donde decorre a falha da prestação do serviço, que, por sua vez, permite que o golpe sofrido pela vítima provoque prejuízos financeiros.

- Comprovado o dano material, está configurada a responsabilidade objetiva da CEF pelo prejuízo descrito nos autos e cabe a sua condenação ao ressarcimento dos valores debitados de forma indevida do patrimônio da vítima do evento ilícito.
- Em relação ao dano moral, o trauma decorrente da própria ação criminosa foi agravado pela conduta da ré e ultrapassou o limite de mero dissabor. A indenização deve ser arbitrada de acordo as condições de cada um dos envolvidos, consideradas as peculiaridades do caso concreto e de forma a evitar enriquecimento indevido das partes.
- Sobre a indenização por dano material deve incidir correção monetária e juros demora desde o evento danoso (Súmula 43 e 54/STJ), conforme índices previstos no Manual de Cálculos da Justiça Federal. Sobre a indenização por dano moral incide correção monetária a partir da fixação da indenização (Súmula 362/STJ) e juros de mora desde o evento danoso (Súmula 54/STJ e REsp 1.479.864), pelos índices do mesmo Manual.
- Considerada a sucumbência, fica invertida a verba honorária, arbitrada em 10% do valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, CPC.
- Apelação do autor ao qual se dá provimento.”

(AC nº 5000611-90.2021.4.03.6116, Primeira Turma, Rel. Des. Federal Antonio Morimoto, j. 13/12/2023, DJEN 18/12/2023, grifos nossos)

“PROCESSO CIVIL. RESPONSABILIDADE CIVIL. FRAUDE BANCÁRIA. CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. USO DE CARTÃO E SENHA. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DANOS MORAIS E MATERIAIS. CABIMENTO. INVERSÃO DO ÔNUS DE SUCUMBÊNCIA. APELAÇÃO PROVIDA.

1. Segundo a Súmula 297/STJ, “o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”, sendo a CEF responsável, independentemente da existência de culpa, por danos causados aos usuários dos serviços bancários e aos equiparados a consumidores, ressalvadas as hipóteses do § 3º do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.
2. O autor é pessoa idosa, hipervulnerável e a realização de seguidas operações bancárias, todas no mesmo dia e tendentes a esvaziar a conta bancária, por si só, desperta fundada suspeita de fraude.
3. Conquanto o autor tenha contribuído, sem saber, para a fraude praticada por estelionatários, entregando-lhes 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, pois cabia à CEF identificar que as transações financeiras realizadas fugiam do perfil do cliente, conforme provado pelos extratos juntados. A CEF, com efeito, deixou de oferecer um sistema de segurança apto a identificar com celeridade e bloquear movimentações bancárias suspeitas, sendo evidente a falha na prestação do serviço. Precedentes.



4. Tampouco há se falar em culpa concorrente da vítima, pois a condição própria e específica de extrema vulnerabilidade do consumidor idoso impõe seja a ré condenada exclusiva e integralmente pelo ressarcimento dos danos provocados.
5. É de rigor a anulação do empréstimo contratado mediante fraude, com inexistência dos débitos, assim como o autor deve ser indenizado pelos danos morais e materiais sofridos.
6. Inversão do ônus de sucumbência.
7. Apelação provida.

(AC nº 5000464-82.2022.4.03.6131, Primeira Turma, Rel. Des. Federal Nelson dos Santos, j. 20/11/2023, DJEN 23/11/2023, grifos nossos)

Esta Primeira Turma tem adotado o entendimento segundo o qual, na hipótese de cumulação de pedidos de proveito material e moral, o valor da indenização a título de danos morais deve ser fixado sem excesso, adequando-se aos parâmetros consolidados pela jurisprudência que, em casos da espécie, o vem estimando em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com base nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

No presente caso, observo que o incidente extrapolou o limite do mero dissabor. Além do trauma causado pela ação ilícita e o montante do valor subtraído, a postura da requerida em relação ao fato causou um relevante transtorno à parte autora, que se viu privada dos valores depositados em suas contas bancárias, apesar de diligentemente ter promovido as contestações e procedimentos administrativos recomendados, sendo obrigada a ingressar com a presente ação judicial, o que prolongou os efeitos de seus prejuízos.

Assim, fixo a indenização em R\$10.000,00 (dez mil reais), acrescida de juros de mora desde a citação, nos termos do art. 405 do CC, e de correção monetária a partir do arbitramento (Súmula 362/STJ), pelos índices do Manual de Cálculos da Justiça Federal.

Quanto à indenização por dano material, a qual corresponde ao valor total debitado indevidamente das contas bancárias de titularidade da parte autora, no período entre 13.07.2022 a 14.07.2022, no montante de R\$ R\$ 64.148,00 (sessenta e quatro mil, cento e quarenta e oito reais), devem incidir juros de mora desde a data da citação e correção monetária desde o evento danoso, conforme índices previstos no Manual de Cálculos da Justiça Federal.

Por fim, inverte o ônus de sucumbência e, considerando-se a sucumbência mínima da parte autora, condeno a CEF ao pagamento de honorários advocatícios fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º, do CPC.

Ante o exposto, dou parcial provimento à apelação, nos termos da fundamentação supra.

É o meu voto.



