



PODER JUDICIÁRIO

Turmas Recursais dos Juizados Especiais Federais Seção Judiciária de São Paulo  
14ª Turma Recursal da Seção Judiciária de São Paulo

RECURSO INOMINADO CÂ VEL (460) Nº 5000561-45.2022.4.03.6305

RELATOR: 40ª Juiz Federal da 14ª TR SP

RECORRENTE: CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

PROCURADOR: CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

Advogados do(a) RECORRENTE: CHRISTIANO CARVALHO DIAS BELLO - SP188698-A, ERIKA CHIARATTI

MUNHOZ MOYA - SP132648-A, LEANDRO GAIDIES - SP326256-A, SANDRA LARA CASTRO - SP195467-A

RECORRIDO: ---

Advogados do(a) RECORRIDO: LUCAS ARMESTRONG ALCANTARA - SP432125-A, RICARDO MOHRING NETO

- SP319373-A

OUTROS PARTICIPANTES:



PODER JUDICIÁRIO

Turmas Recursais dos Juizados Especiais Federais Seção Judiciária de São Paulo  
14ª Turma Recursal da Seção Judiciária de São Paulo

RECURSO INOMINADO CÍVEL (460) Nº 5000561-45.2022.4.03.6305

RELATOR: 40ª Juiz Federal da 14ª TR SP

RECORRENTE: CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

PROCURADOR: CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

Advogados do(a) RECORRENTE: CHRISTIANO CARVALHO DIAS BELLO - SP188698-A, ERIKA CHIARATTI

MUNHOZ MOYA - SP132648-A, LEANDRO GAIDIES - SP326256-A, SANDRA LARA CASTRO - SP195467-A

RECORRIDO: ---

Advogados do(a) RECORRIDO: LUCAS ARMESTRONG ALCANTARA - SP432125-A, RICARDO MOHRING NETO

- SP319373-A

OUTROS PARTICIPANTES:

RELATÓRIO

Trata-se de recurso interposto pela **CEF (parte ré)** em face da sentença que julgou **PROCEDENTE EM PARTE** o pedido de indenização por dano material e moral em razão de operações (transferências TED e via PIX) realizadas na conta bancária.

Nas razões recursais, requer o desacolhimento da pretensão autoral e improcedência dos pedidos formulados.

Contrarrazões apresentadas.

É o relatório.



PODER JUDICIÁRIO

**Turmas Recursais dos Juizados Especiais Federais Seção Judiciária de São Paulo  
14ª Turma Recursal da Seção Judiciária de São Paulo**

RECURSO INOMINADO CÍVEL (460) Nº 5000561-45.2022.4.03.6305

RELATOR: 40º Juiz Federal da 14ª TR SP

RECORRENTE: CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

PROCURADOR: CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

Advogados do(a) RECORRENTE: CHRISTIANO CARVALHO DIAS BELLO - SP188698-A, ERIKA CHIARATTI

MUNHOZ MOYA - SP132648-A, LEANDRO GAIDIES - SP326256-A, SANDRA LARA CASTRO - SP195467-A RECORRIDO: ---

Advogados do(a) RECORRIDO: LUCAS ARMESTRONG ALCANTARA - SP432125-A, RICARDO MOHRING NETO - SP319373-A

OUTROS PARTICIPANTES:

**VOTO**

Os serviços prestados pelas instituições financeiras estão submetidos ao crivo das normas do Código de Defesa do Consumidor (Súmula 297/STJ). A instituição bancária caracteriza-se como fornecedora, a teor do parágrafo 2º do artigo 3º do CDC, que relaciona expressamente entre as atividades consideradas como serviço aquelas de natureza bancária, financeira e creditícia.

O art. 6º, inciso VIII, do CDC, enumera entre os direitos básicos do consumidor, a inversão do ônus da prova. Trata o dispositivo em análise de direito processual assegurado aos consumidores que se fará possível quando presentes duas hipóteses, não cumulativas, a saber: verossimilhança da alegação ou hipossuficiência do consumidor.

Especialmente sobre os serviços bancários, as instituições financeiras devem garantir a segurança e a confiabilidade das atividades realizadas inclusive pelos meios eletrônicos, impedindo que seus sistemas sejam indevidamente burlados e/ou utilizados por terceiros fraudadores que tentem se passar por correntista.

A depender da modalidade de transação e do equipamento utilizado (se computador, smartphone, ou mesmo caixa eletrônico), os bancos têm exigido informações complementares do usuário/correntista, como telefonemas, códigos (alfa)numéricos enviados por mensagem de texto (SMS), confirmação QR CODE e até biometria, tudo com finalidade de prevenir fraudes (identificação do correntista) e aumentar o nível de segurança e confiabilidade dos serviços bancários.

Feitas essas considerações, passo ao exame do caso.

O Superior Tribunal de Justiça vem entendendo pela **concorrência de causas**, de modo que *“o estelionato não teria êxito se ausente a conduta do consumidor, e, da mesma forma, o crime não ocorreria se a instituição financeira cumprisse com o dever de segurança de impedir transações com aparência de ilegalidade”*. Como também entende que *“embora seja dever dos consumidores zelar pela guarda e segurança do cartão magnético e das senhas pessoais, incumbe também à instituição financeira adotar mecanismos que obstem operações atípicas em relação ao padrão de consumo do cliente, sob pena de responsabilização do prestador de serviços.”*

Pela pertinência, transcreve-se os arrestos citados:

**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.**

(...)

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. (REsp n. 2.015.732/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 20/6/2023, DJe de 26/6/2023.)

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.

(...)

5. Se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros. Precedentes.

6. A jurisprudência deste STJ consigna que o fato de as compras terem sido realizadas no lapso existente entre o furto e a comunicação ao banco não afasta a responsabilidade da instituição financeira. Precedentes.

7. Cabe às administradoras, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço (proprietárias das bandeiras, adquirentes e estabelecimentos comerciais), a verificação da idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato do consumidor, tenha ou não ocorrido roubo ou furto.

Precedentes.

8. A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de

segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço.

9. Para a ocorrência do evento danoso, isto é, o êxito do estelionato, necessária concorrência de causas: (i) por parte do consumidor, ao fornecer o cartão magnético e a senha pessoal ao estelionatário, bem como (ii) por parte do banco, ao violar o seu dever de segurança por não criar mecanismos que obstem transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra do consumidor.

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

11. Recurso especial provido.

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

**No caso dos autos**, a parte autora habilitou dispositivo móvel em sua conta, validado a partir de confirmação em caixa eletrônico.

A partir do novo dispositivo móvel habilitado foi realizada uma transferência PIX no valor de R\$ R\$ 29.999,99, seguindo-se de transferência TED no valor de R\$ R\$ 20.000,00, transações que esvaziaram o saldo positivo que existia.

Anoto que **é praxe de algumas instituições a adoção de período de carência, que consiste basicamente em uma espécie de “quarentena” do dispositivo móvel (computadores, smartphones e tablets) liberado, durante a qual os limites para transações são demasiadamente reduzidos, o que não ocorreu na espécie**, não sendo adotado nenhum prazo mínimo de controle ou redução dos limites para transação no novo dispositivo, o que certamente obstará a efetivação das transferências impugnadas.

Evidenciada anormalidade, cabia ao banco impedir a concretização de operações em descompasso ao próprio histórico bancário e/ou histórico de compras, que falhou no dever de segurança pela ausência de mecanismo que obstem transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil bancário.

É notório que **as instituições financeiras possuem expertise, tecnologia e ferramentas para prevenção e salvaguarda contra fraudes nos serviços bancários**, no entanto, se observa uma segregação dos correntistas no que se refere à proteção -- em regra, universal e gratuito --, sendo ofertada como vantagem especial a depender do tipo de conta, com vistas a valorizar o relacionamento com seus clientes.

Neste ponto, cumpre ressaltar que o **dever de segurança e vigilância das operações bancárias não é produto bancário**, com efeito, não se enquadra em serviço especial, diferenciado ou personalizado (Resolução BACEN nº 3.919/2010) para que seja disponibilizado em pacote padronizado a ser contratado.

**Ao não ter adotado a diligência esperada na proteção do patrimônio da parte autora -- frustrando a legítima expectativa de segurança e confiabilidade --, o serviço foi defeituoso nos termos do artigo 14, § 1º do CDC.** A Súmula 479 do STJ assim dispõe

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

Não tendo sido comprovado que foi a autora que realizou as transferências questionadas nos autos, a movimentação por terceiro, corresponde a falha na prestação do serviço na modalidade segurança.

Estando provada a relação causal entre o ilícito e o prejuízo experimentado pela parte autora, decorre daí o dever de restituir os valores indevidamente retirados da conta bancária, tal como determinado em sentença.

Firmada a falha na prestação do serviço bancário, resta configurado o dano moral a ensejar o acolhimento da pretensão indenizatória.

Não há parâmetros legais que auxiliem o julgador no balizamento da indenização, contudo, há consenso que deve ser graduada observando-se a extensão do dano (art. 944 do Código Civil), a gravidade do ilícito cometido, as condições socioeconômicas dos envolvidos, os efeitos psicológicos decorrentes do dano, bem como o caráter punitivo/pedagógico do instituto, de modo a proporcionar uma justa compensação pelo dano sofrido e, obviamente, coibir enriquecimento da parte.

No caso dos autos, deve ser ponderado o transtorno, o abalo emocional (sentimento de culpa e afetação da autoestima) pelo esvaziamento da conta bancária, e ainda, que ficou despojado de suas economias por razoável período de tempo.

O *quantum* indenizatório de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), observada as nuances do caso, é absolutamente razoável frente ao abalo sofrido e encontra-se nos limites da razoabilidade e da proporcionalidade, além de ser condizente com o patamar estabelecido por esta Turma Julgadora em casos análogos.

Diante do exposto, **nego provimento ao recurso da CEF.**

Condeno a parte ré (recorrente vencido) ao pagamento de honorários advocatícios fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do art. 55, *caput*, da Lei 9.099/1995 c/c art. 85, § 2º, do CPC, ficando dispensada do encargo sucumbencial se o(a) autor(a) não for assistido(a) por advogado.

É o voto.

---

---

## EMENTA

CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE. ATIVIDADE BANCÁRIA. LIBERAÇÃO DE DISPOSITIVO MÓVEL ATRAVÉS DE TERMINAL DE AUTOATENDIMENTO (CAIXA ELETRÔNICO). TRANSAÇÃO QUE FOGE AO PERFIL DO CORRENTISTA. DEVER DE SEGURANÇA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RESTITUIÇÃO DOS VALORES SUBTRAÍDOS. REPARAÇÃO INTEGRAL DO DANO MATERIAL. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL

1. A conduta do correntista que, ludibriado por fraudadores, libera dispositivo móvel a fraudadores, dando-lhes acesso à conta corrente, concorre para os danos. Por outro lado, incumbe também à instituição financeira adotar mecanismos que obstem transações incompatíveis e em descompasso com o padrão de movimentação da conta, sob pena de responsabilização.
2. As instituições financeiras possuem expertise, tecnologia e ferramentas para prevenção e salvaguarda contra fraudes no âmbito bancário, no entanto, há uma espécie de segregação dos correntistas no que se refere à segurança, vigilância e proteção -- em regra, universal e gratuito --, sendo ofertada como vantagem especial a depender do tipo de conta, com vistas a valorizar o relacionamento com seus clientes.
3. Após a habilitação de novo dispositivo, houve transferências (via PIX) que esvaziaram o saldo positivo da conta. Parte ré não agiu com cautela esperada, pois não houve adoção de período de carência/prazo de validação -- espécie de "quarentena" do novo dispositivo móvel (computadores, smartphones e tablets) vinculado a conta -- durante a qual os limites para transações são demasiadamente reduzidos.
4. Especialmente sobre o PIX, a Resolução nº 01/2020, do Banco Central do Brasil, estabelece no art. 32 que os participantes do Pix devem responsabilizar-se por fraudes no âmbito do Pix decorrentes de falhas nos seus mecanismos de gerenciamento de riscos.
5. Caracterizada a falha da prestação de serviço dos serviços bancários. Ao não ter adotado a diligência esperada na proteção do patrimônio da parte autora -- frustrando a legítima expectativa de segurança e confiabilidade --, o serviço foi defeituoso. Devida a restituição dos valores retirados por terceiros da conta bancária.
6. Configurado o dever de indenizar. Caráter punitivo e pedagógico da indenização.
7. Recurso da parte ré desprovido.

---

## ACÓRDÃO

Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, a D<sup>ª</sup>ª C<sup>ª</sup> Turma Recursal do Juizado Especial Federal da Terceira Região -- Se<sup>ção</sup> Judici<sup>ária</sup> de São Paulo -- decidiu, por unanimidade, negar provimento ao recurso, nos termos do relatório e voto que ficam fazendo parte integrante do presente julgado.

10/06/2024 09:43:51 Assinado eletronicamente por: Fernanda Souza Hutzler

Fernanda Souza Hutzler

10/06/2024 09:43:52 Fernanda Souza Hutzler 10/06/2024 09:43:52

https://pje1g.trf3.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam ID do documento:

333481775

333481775



2406100943520000000322112260

IMPRIMIR

GERAR PDF