



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

### AGRADO EM RECURSO ESPECIAL N° 2708812 - DF (2024/0287958-8)

**RELATOR** : MINISTRO HUMBERTO MARTINS  
**AGRAVANTE** : -----  
**ADVOGADOS** : DANIEL SOUTO CHEIDA - SP451254  
 PEDRO HENRIQUE PANDOLFI SEIXAS - ES033242  
**AGRAVADO** : BANCO DO BRASIL SA  
**ADVOGADOS** : GUILHERME PEREIRA DOLABELLA BICALHO - DF029145  
 DÉBORA GARRIDO MARTINS - DF054675  
 EDVALDO COSTA BARRETO JÚNIOR - DF029190

### EMENTA

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

### DECISÃO

Cuida-se de agrado interposto por -----  
 contra decisão que obstou a subida de recurso especial.

Extrai-se dos autos que o agravante interpôs recurso especial, com fundamento no art. 105, III, "a" e "c", da Constituição Federal, contra acórdão do TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS cuja ementa guarda os seguintes termos (fl. 212):

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CONSUMIDOR. BANCO. TRANSAÇÕES FINANCEIRAS NÃO RECONHECIDAS. COMPRA NO CARTÃO DE CRÉDITO. FRAUDE. GOLPE DA CENTRAL TELEFÔNICA. MOTOBOY. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR OU DE TERCEIROS. CONFIGURAÇÃO

Rejeitados os embargos de declaração opostos (fl. 259).

No recurso especial, a parte recorrente alega, preliminarmente, ofensa ao

art. 1.022, II, do CPC, porquanto, apesar da oposição dos embargos de declaração, o Tribunal de origem não se pronunciou sobre pontos necessários ao deslinde da controvérsia.

Aduz, no mérito, divergência jurisprudencial com arestos desta Corte a respeito do art. 14º, §3º, inciso II, do CDC.

Alega que "o Recorrente, idoso, foi vítima de golpe do motoboy e os golpistas realizaram uma compra no cartão de crédito do Recorrente em completa divergência com seu padrão de consumo" (fl. 280).

Foram oferecidas contrarrazões ao recurso especial (fls. 318-325).

Sobreveio o juízo de admissibilidade negativo na instância de origem (fls. 328-330), o que ensejou a interposição do presente agravo.

Apresentada contraminuta do agravo (fls. 346-354).

É, no essencial, o relatório.

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

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

Veja-se a ementa do referido julgado:

PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE 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 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 obstrem transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra do consumidor.
10. Na hipótese, contudo, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa, razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, sempre considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável.
11. Recurso especial provido.

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

No mesmo sentido, cito:

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

1. Embora os consumidores tenham a incumbência de zelar pela guarda e segurança do cartão pessoal e da respectiva senha, é também dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas, a

ponto de dificultar as fraudes, independentemente de qualquer ato dos consumidores.

2. A aplicação da multa prevista no § 4º do art. 1.021 do CPC/2015 não é automática, porquanto a condenação da parte agravante ao pagamento da aludida multa - a ser analisada em cada caso concreto, em decisão fundamentada - pressupõe que o agravo interno mostre-se manifestamente inadmissível ou que sua improcedência seja de tal forma evidente que a simples interposição do recurso possa ser tida, de plano, como abusiva ou protelatória, o que, contudo, não se verifica na hipótese examinada.
3. Agravo interno desprovido.  
(AgInt no AgInt no AREsp n. 2.347.579/SC, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 16/10/2023, DJe de 18/10/2023.)

Nesse sentido, no aludido "golpe do motoboy" há culpa concorrente, pois "o estelionato não teria êxito se ausente a conduta do consumidor, e, da mesma forma, o crime não ocorreria se a instituição financeira cumprisse com o dever de segurança de impedir transações com aparência de ilegalidade" (AgInt no AREsp n. 2.347.579, Ministro Marco Aurélio Bellizze, DJe de 10/8/2023).

No presente caso, verifica-se que a responsabilidade do banco recorrido foi afastada tão somente por ter sido o recorrente vítima do "golpe do motoboy", motivo pelo qual o Tribunal de origem entendeu pela configuração da culpa exclusiva da vítima (fl. 218):

33. A atitude do autor de seguir orientações de um estranho, disponibilizando dados pessoais e senha sem checar, por outros meios, a veracidade das orientações recebidas, revela falta de cautela mínima esperada do homem médio diante das circunstâncias. De todos, em qualquer situação, contexto ou circunstância, são exigíveis prudência e precaução. O Direito não socorre os imprudentes nem os descuidados.

34. A diminuição do risco operacional pela instituição financeira, com a utilização de sistemas para evitar a captura de dados sensíveis e eventuais fraudes, compõe apenas uma parte do todo para driblar a atuação de terceiros. Contudo, no caso concreto, não se pode afastar a responsabilidade do próprio usuário pelo fornecimento dos dados (entrega do cartão de crédito e do aparelho celular), elementos que contribuíram diretamente para o evento danoso narrado na petição inicial (culpa exclusiva da vítima).

Portanto, o Tribunal de origem decidiu em desconformidade com a orientação da Terceira Turma desta Corte, conforme acima destacada, visto que o fato de ter sido o recorrente vítima do chamado "golpe do motoboy" não implica culpa exclusiva

da vítima. Do mesmo modo, o fato de que o correntista possuía limite para realização das transações claramente discrepantes não ilide a responsabilidade da instituição financeira.

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

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

Ante o exposto, conheço do agravo e dou provimento ao recurso especial para declarar a inexigibilidade das transações fraudulentas não reconhecidas pelo recorrente e determinar a devolução dos valores porventura já pagos pelo consumidor.

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

Publique-se. Intimem-se.

Brasília, 24 de fevereiro de 2025.

Ministro Humberto Martins  
Relator