



Número: **1046978-57.2022.4.01.3500**

Classe: **RECURSO INOMINADO CÍVEL**

Órgão julgador colegiado: **1ª Turma Recursal da SJGO**

Órgão julgador: **2ª Relatoria da 1ª Turma Recursal da SJGO**

Última distribuição : **09/06/2023**

Valor da causa: **R\$ 72.390,03**

Processo referência: **1046978-57.2022.4.01.3500**

Assuntos: **Indenização por Dano Material**

Segredo de justiça? **NÃO**

Justiça gratuita? **NÃO**

Pedido de liminar ou antecipação de tutela? **NÃO**

Partes		Procurador/Terceiro vinculado		
CAIXA ECONOMICA FEDERAL - CEF (RECORRENTE)		GIOVANNI CAMARA DE MORAIS registrado(a) civilmente como GIOVANNI CAMARA DE MORAIS (ADVOGADO)		
MARCIA HELENA VIEIRA DE REZENDE (RECORRIDO)		FELIPE GUIMARAES ABRAO (ADVOGADO)		
Documentos				
Id.	Data da Assinatura	Documento	Tipo	Polo
424727034	16/09/2024 16:14	<a href="#">Acórdão</a>	Acórdão	Interno



JUSTIÇA FEDERAL

---

PROCESSO:

CLASSE:

POLO ATIVO: CAIXA ECONOMICA FEDERAL - CEF

REPRESENTANTE(S) POLO ATIVO: GIOVANNI CAMARA DE MORAIS - MG77618-A

POLO PASSIVO: MARCIA HELENA VIEIRA DE REZENDE

REPRESENTANTE(S) POLO PASSIVO: FELIPE GUIMARAES ABRAO - GO45661-A

RELATOR(A):

---



Turmas Recursais dos Juizados Especiais Federais da SJGO

1ª Turma Recursal da SJGO

2ª Relatoria da 1ª Turma Recursal da SJGO

---

PROCESSO: 1046978-57.2022.4.01.3500 PROCESSO REFERÊNCIA: 1046978-57.2022.4.01.3500

CLASSE: RECURSO INOMINADO CÍVEL (460)

POLO ATIVO: CAIXA ECONOMICA FEDERAL - CEF

POLO PASSIVO: MARCIA HELENA VIEIRA DE REZENDE

REPRESENTANTES POLO PASSIVO: FELIPE GUIMARAES ABRAO - GO45661-A

RELATOR: HUGO OTAVIO TAVARES VILELA

#### VOTO/EMENTA

**CIVIL. RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. TRANSAÇÕES FINANCEIRAS ATÍPICAS. CONSUMIDOR IDOSO. CAIXA ECONÔMICA FEDERAL. RESPONSABILIDADE CIVIL PELOS DANOS. OCORRÊNCIA. TNU. TEMA 331. IMPROVIMENTO.**

1. Trata-se de recurso inominado interposto pela CEF em face da sentença que julgou procedente o pedido de indenização por danos morais e materiais à parte autora.

2. A CEF sustenta, em síntese, que não pode ser responsabilizada pelo fato de terceiro ter enganado a parte recorrida, fazendo com que ela realizasse transações financeiras. Aduz, também, que o parecer da área de segurança informou que a movimentação financeira foi realizada por dispositivo cadastrado e senha pessoal, não havendo, portanto, falha na sua prestação de serviço.

3. Em julgado mais especificamente voltado para casos de transações bancárias realizadas com cartão e senha, a TNU exarou entendimento cuja **ratio decidendi** abarca todos os casos relacionados a fraudes bancárias perpetradas por terceiros.

*PEDIDO DE UNIFORMIZAÇÃO DE INTERPRETAÇÃO DE LEI. REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. TEMA 331. DIREITO DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL.*



*INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. MOVIMENTAÇÕES BANCÁRIAS FRAUDULENTAS PRATICADAS POR TERCEIRO. USO DE CARTÃO E SENHA PESSOAL DO CORRENTISTA. EXPEDIENTE ARDILOSO CONHECIDO COMO "GOLPE DO MOTOBOY". FALHA DO SERVIÇO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA NÃO CONFIGURADA. INDÍCIOS DE FRAUDE DETECTÁVEIS PELO BANCO EM VIRTUDE DAS CARACTERÍSTICAS DAS OPERAÇÕES E DO PERFIL DO CONSUMIDOR. ESQUEMA SOFISTICADO DE ENGENHARIA SOCIAL. ENTREGA INCONSCIENTE DA SENHA A TERCEIRO. VÍTIMA HIPERVULNERÁVEL. VIOLAÇÃO DO DEVER DE CUIDADO NO USO DO CARTÃO NÃO CARACTERIZADA. PRECEDENTES DO STJ. RECURSO PROVIDO, COM FIXAÇÃO DE TESES. DETERMINAÇÃO DE ADEQUAÇÃO DO JULGADO. 1. Demanda em que se busca reparação civil por operações fraudulentas realizadas com uso de cartão e senha, mediante o expediente ardiloso conhecido como "golpe do motoboy". 2. Pretensão julgada improcedente nas instâncias ordinárias em razão do uso de senha pessoal nas operações, a denotar culpa exclusiva da vítima. 3. Divergência com julgado da 9ª Turma Recursal da Seção Judiciária de São Paulo quanto aos pressupostos para configuração da excludente de responsabilidade do art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. 4. Fraude em que se utilizam sofisticados expedientes de engenharia social, de modo a transmitir às vítimas a falsa impressão de que estão em contato com os funcionários do banco, passando-lhes a sensação de legitimidade das comunicações. 5. Os riscos relacionados ao uso dos cartões de débito/crédito inserem-se no conceito de fortuito interno, por serem atualmente indissociáveis da forma de organização das atividades bancárias, o que atrai a incidência da Súmula 479 do STJ: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". 6. Cabe ao banco comprovar que a operação foi realizada com o legítimo titular da relação jurídica subjacente. 7. Uma vez que o consumidor tem o dever contratual de cuidado no uso do cartão, o vazamento da senha normalmente configura culpa exclusiva da vítima, apta a afastar a responsabilidade do banco na forma do art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. 8. Todavia, nas fraudes do tipo "golpe do motoboy", o suposto descumprimento desse dever de cuidado já não é tão evidente, tendo em vista a sofisticação dos meios de engenharia social empregados, especialmente quando a fraude recai sobre pessoas mais vulneráveis, geralmente idosas. 9. Há uma tendência jurisprudencial de reavaliar os contornos interpretativos do art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, especialmente diante do estado atual da técnica, que permite aos bancos empregar meios mais sofisticados de detecção de fraudes e de autenticação do usuário do cartão. Ademais, há sempre um prévio processo de validação nas operações com cartão de crédito, mesmo quando estas são realizadas com apresentação física do documento e uso de senha pessoal. 10. A jurisprudência mais recente das duas Turmas da 2ª Seção do Superior Tribunal de Justiça tem afastado a aplicação da excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor nas fraudes mais sofisticadas, especialmente quando praticadas contra pessoas idosas (hipervulneráveis), ou nos casos em que o risco de fraude é facilmente detectável (REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022; AgInt no AREsp n. 1.728.279/SP, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 8/5/2023, DJe de 17/5/2023). 11. **Teses propostas para resolução da divergência jurisprudencial: (1) O uso indevido de cartão de débito ou crédito por terceiro, mediante fraude, constitui, em regra, fortuito interno para os fins da Súmula 479/STJ, salvo se comprovada culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor). (2) Em princípio, a realização de operação com o uso de cartão e senha descaracteriza a responsabilidade do banco por configurar quebra do dever contratual de cuidado do cliente. (3) Todavia, não se configura a excludente de responsabilidade se, independentemente de prévia comunicação da ocorrência pelo titular do cartão, (i) as circunstâncias em que as operações foram realizadas e o perfil do consumidor revelarem fortes indícios de fraude detectáveis pelo banco; ou (ii) não restar claramente demonstrado o descumprimento consciente, pelo consumidor, do dever contratual de cuidado no uso do cartão, seja em razão do grau de sofisticação dos meios de engenharia social empregados pelos fraudadores, seja pela condição de hipervulnerabilidade da vítima.** 12. Pedido de uniformização provido para fixação das teses acima e determinação de retorno dos autos à origem para adequação. (Pedido de Uniformização de Interpretação de Lei (Turma) 5008761-19.2020.4.04.7102, CAIO MOYSES DE LIMA - TURMA NACIONAL DE UNIFORMIZAÇÃO, 12/08/2024).*



4. No caso ora em exame, houve alegação expressa da parte autora de que as transações realizadas pelos fraudadores foram discrepantes de seu perfil. Tendo em vista que a CEF contra ela não se insurgiu, e tampouco produziu prova em contrário, tenho por incontroversa. Ademais, a condição de idosa da parte autora (nascida em 1958) já é bastante para classificá-la como consumidora hipervulnerável (REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023; AgInt no AREsp n. 2.201.401/RJ, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 29/5/2023, DJe de 1/6/2023).

5. Dessa forma, analisando a espécie à luz do entendimento exarado pela TNU, certo é que não é dado à CEF eximir-se de responsabilidade quanto aos danos ocorridos. Entretanto, dúvida paira quanto à extensão dessa responsabilidade. As teses jurídicas acima transcritas não esclarecem se, uma vez afastada a possibilidade de a instituição financeira se valer da alegação de culpa exclusiva do consumidor, se ela teria que arcar com todo o prejuízo ou se o prejuízo seria repartido com o consumidor, nos casos em que fosse verificada culpa concorrente deste.

6. Sobre essa questão, é importante notar que, no Direito do Consumidor, a regra reconhecida pela jurisprudência, embora não pacífica, é de que se admite a culpa concorrente do consumidor como forma de mitigação da responsabilidade objetiva do fornecedor (STJ, AgInt no AREsp n. 1.805.922/PR, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 4/4/2022, DJe de 4/5/2022; STJ, REsp n. 1.226.974/PR, relator Ministro João Otávio de Noronha, Terceira Turma, julgado em 12/8/2014, DJe de 30/9/2014; TRF1, AC 0009404-02.2013.4.01.3801, DESEMBARGADOR FEDERAL DANIEL PAES RIBEIRO, TRF1 - SEXTA TURMA, PJe 24/02/2022). Outro aspecto relevante é que, embora não tenha constado explicitamente da ementa acima transcrita da TNU, o voto do relator, em torno do qual formou-se a maioria, admitiu expressamente que, nos casos em que não ficasse configurada a culpa exclusiva do consumidor, a responsabilidade deveria ser atribuída total ou parcialmente à CEF, a depender das circunstâncias do caso. Nesse sentido, extrai-se do voto do relator: ***“Desse modo, o ponto central da divergência jurisprudencial ora analisada é saber se, nas fraudes do tipo “golpe do motoboy”, praticadas com o emprego de meios de engenharia social altamente sofisticados, configura-se a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor ou se deve prevalecer, nesses casos, a regra geral de responsabilidade do banco, ainda que atenuada por eventual culpa concorrente da vítima, conforme as circunstâncias do caso concreto.”***

7. Desse modo, cabe agora aferir, na espécie, se a responsabilidade deve ou não ser atribuída totalmente à CEF.

8. Como regra geral, este Relator posiciona-se no sentido de que, em casos em que o correntista, ainda que ludibriado, cede seus dados bancários (cartão/login + senha) a terceiro, e a instituição financeira, por sua vez, não comprova que a transação foi realizada com cartão/login e senha ou falhou ao não detectar a atipicidade das transações, os danos verificados resultam de concausas autônomas, devendo o correntista obter apenas parte do ressarcimento pleiteado, a não ser que o golpe aplicado ao consumidor seja de complexidade tamanha que nenhuma negligência do dever de guarda das informações seja atribuível ao consumidor. Tal posicionamento tem respaldo do STJ (AgInt no AgInt no AREsp n. 2.387.467/RO, relator Ministro Marco Buzzi, Quarta Turma, julgado em 4/3/2024, DJe de 7/3/2024). Entretanto, quando se trata de correntista idoso, o mesmo STJ vem se posicionando no sentido de que cabe à instituição financeira toda a responsabilidade. De seus julgados sobre o assunto, extrai-se como fundamento determinante o de que a instituição financeira, ao contratar com pessoa cujo perfil etário, por si só, é forte indicativo de que padece de sérias dificuldades ao lidar com o mundo digital, incorpora ao risco de seu empreendimento, como fortuito interno, a ação criminosa de terceiros em desfavor desses consumidores, aplicando-se a tais casos as razões externadas pelo STJ quando do julgamento de seu Tema 466 (REsp n. 1.197.929/PR, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, julgado em 24/8/2011, DJe de 12/9/2011).

9. Na espécie, não constato sofisticação extraordinária no golpe aplicado. Entretanto, a consumidora lesada é idosa, razão pela qual a responsabilidade deve ser atribuída exclusivamente à CEF

10. Pelo exposto, voto no sentido de **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso.

11. Condeno a parte recorrente ao pagamento de honorários no patamar de 10% sobre o valor atualizado da condenação.

## ACÓRDÃO



**VISTOS**, relatados e discutidos os autos, decide a Primeira Turma Recursal dos Juizados Especiais Federais da Seção Judiciária do Estado de Goiás, por unanimidade, **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso da **CEF**, nos termos do voto do Juiz Relator.

(datado e assinado eletronicamente)

Juiz **Hugo Otávio Tavares Vilela**

**Relator**

---

---

