

## “Responsabilidade Civil das Instituições Financeiras no Caso Fortuito Interno”

O STJ possui entendimento pacificado de que as instituições financeiras não respondem pelos danos sofridos por seus correntistas quando, por desídia na utilização física do cartão magnético e da respectiva senha de uso pessoal, permitem a atuação de fraudadores e/ou estelionatários (STJ. 3ª Turma. AgInt no REsp 1.855.695/DF, Rel. Min. Nancy Andrichi, julgado em 24/08/2020).

Para a Corte Especial, cabe aos consumidores o dever de cautela e guarda dos cartões magnéticos e senhas pessoais a fim de impedir o acesso por terceiros mal intencionados.

Contudo, recentemente, o STJ firmou tese veiculada no informativo de jurisprudência nº 776:

*“A instituição financeira responde civilmente, caracterizando-se fortuito interno, nos termos do art. 14, § 3º, do CDC, quando descumpre o dever de segurança que lhe cabe e não obsta a realização de compras com cartão de crédito em estabelecimento comercial suspeito, com perfil de compra de consumidor que discrepa das aquisições fraudulentas efetivadas.”* (STJ. 4ª Turma. AgInt no AREsp 1.728.279-SP, Rel. Min. Raul Araújo, julgado em 8/5/2023)

Por essa perspectiva, as instituições financeiras são civilmente responsáveis quando, apesar do uso físico do cartão magnético e da senha pessoal do correntista, não impedem transações fraudulentas de cartão de crédito realizadas em estabelecimentos comerciais suspeitos e de compras divergentes do perfil de consumo do correntista.

Trata-se do famoso “golpe do motoboy”, prática criminosa em que o consumidor entrega seus cartões a motoboy após contato telefônico de um falso preposto da instituição financeira, o qual possui conhecimento dos dados pessoais e das informações relacionadas às suas últimas movimentações financeiras.

Nesses casos, as instituições financeiras são responsabilizadas porque descumprem o dever de segurança que lhes cabe e, com isso, ofendem o artigo 14, § 3º, incisos I e II, do Código de Defesa do Consumidor. Vejamos:

*“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:*

*I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;*

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

Ao permitir transações completamente diferentes dos padrões de consumo dos correntistas, o sistema bancário se mostra vulnerável, tendo em vista a violação ao dever de segurança ínsito às instituições financeiras. Logo, resta caracterizada a falha na prestação do serviço.

Para o STJ, ainda que a fraude bancária seja realizada por terceiros e mediante o uso físico do cartão de crédito e da senha pessoal, são situações de fortuito interno, isto é, fatos imprevisíveis e inevitáveis ocorridos no momento da prestação do serviço.

O fortuito interno está relacionado aos riscos da atividade, faz parte da estrutura do negócio, por isso que, nos casos de violação do dever de segurança, nasce para as instituições financeiras a responsabilidade de indenizar os consumidores pelos prejuízos sofridos.

Luíza Silveira Vilhena – Advogada

Para maiores informações contate a nossa equipe através dos seguintes canais: 14.3711.2030 e [contato@grasselliadvogados.com.br](mailto:contato@grasselliadvogados.com.br)