

# Superior Tribunal de Justiça

RECURSO ESPECIAL Nº 2.052.228 - DF (2022/0366485-2)

RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI  
RECORRENTE : AGEU GONCALVES DA SILVA  
RECORRENTE : ADILMA JOSE DE SOUSA SILVA  
ADVOGADOS : CÍCERO DUARTE MOURA - DF036172  
FABRÍCIO MAGALHÃES DE OLIVEIRA - DF024829  
RECORRIDO : BANCO DO BRASIL SA  
ADVOGADOS : JORGE DONIZETI SANCHEZ - SP073055  
NELSON WILIANS FRATONI RODRIGUES - DF025136  
RENATO CHAGAS MACHADO - RS109072B

## EMENTA

CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.

1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023.

2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor.

3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.

4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto.

5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira.

6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos

# *Superior Tribunal de Justiça*

gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor.

8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos – imigrante digital), 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, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável.

9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado.

## ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos, acordam os Ministros da Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça, na conformidade dos votos e das notas taquigráficas constantes dos autos. por unanimidade, conhecer do recurso especial e dar-lhe provimento, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora. Os Srs. Ministros Humberto Martins, Ricardo Villas Bôas Cueva, Marco Aurélio Bellizze e Moura Ribeiro votaram com a Sra. Ministra Relatora.

Brasília (DF), 12 de setembro de 2023(Data do Julgamento).

MINISTRO RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA  
Presidente

MINISTRA NANCY ANDRIGHI  
Relatora

# *Superior Tribunal de Justiça*

RECURSO ESPECIAL Nº 2.052.228 - DF (2022/0366485-2)  
RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI  
RECORRENTE : AGEU GONCALVES DA SILVA  
RECORRENTE : ADILMA JOSE DE SOUSA SILVA  
ADVOGADOS : CÍCERO DUARTE MOURA - DF036172  
FABRÍCIO MAGALHÃES DE OLIVEIRA - DF024829  
RECORRIDO : BANCO DO BRASIL SA  
ADVOGADOS : JORGE DONIZETI SANCHEZ - SP073055  
NELSON WILIANS FRATONI RODRIGUES - DF025136  
RENATO CHAGAS MACHADO - RS109072B

## RELATÓRIO

A EXMA. SRA. MINISTRA NANCY ANDRIGHI (Relatora):  
Cuida-se de recurso especial interposto por AGEU GONÇALVES DA SILVA e ADILMA JOSÉ DE SOUSA SILVA, fundamentado exclusivamente na alínea "a" do permissivo constitucional, contra acórdão do TJDFT.

Recurso especial interposto em: 21/6/2022.

Concluso ao gabinete em: 17/2/2023.

Ação: declaratória de inexistência de débitos, ajuizada por AGEU GONÇALVES DA SILVA e ADILMA JOSÉ DE SOUSA SILVA em face de BANCO DO BRASIL S/A.

Sentença: julgou parcialmente procedente a pretensão autoral, para declarar inexistente metade da dívida contestada pelos recorrentes, bem como para determinar ao recorrido que não promova a cobrança do empréstimo em seus termos originais.

Acórdão: negou provimento à apelação interposta por AGEU GONÇALVES DA SILVA e ADILMA JOSÉ DE SOUSA SILVA e deu provimento à apelação de BANCO DO BRASIL S/A, a fim de julgar improcedente o pedido.

Decisão monocrática desta Relatora: ao julgar o AResp 2.070.495/DF, conheceu do agravo para conhecer do recurso especial interposto

# Superior Tribunal de Justiça

pelos recorrentes e, no mérito, deu-lhe provimento a fim de determinar que o Tribunal de origem prossiga no julgamento das apelações, à luz do entendimento da Súmula 479/STJ (e-STJ fls. 717-719).

Acórdão: o TJDFT manteve a decisão proferida, nos termos da seguinte ementa:

CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. EMPRÉSTIMO FIRMADO POR FALSÁRIO. COMPRA FRAUDULENTA EM CARTÃO DE CRÉDITO. ATENDIMENTO DE LIGAÇÃO TELEFÔNICA. REALIZAÇÃO DE PROCEDIMENTOS EM TERMINAL DE AUTOATENDIMENTO. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. AUSÊNCIA DE FORTUITO INTERNO. DETERMINAÇÃO DE REJULGAMENTO PELO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. SÚMULA 479 DO STJ. DISTINGUISHING VERIFICADO. ACÓRDÃO MANTIDO.

1 – Trata-se, *in casu*, de devolução dos autos a esta Corte de origem, pelo Superior Tribunal de Justiça, nos termos do artigo 1.030, II, do CPC, para o exame da compatibilidade do julgado proferido com o enunciado da Súmula de Jurisprudência nº 479, segundo o qual “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

2 – Entretanto, os fatos narrados nos autos não configuram fortuito interno hábil a atrair a incidência da Súmula 479 do STJ, como constou do acórdão proferido por este Órgão Colegiado, pois, restando indubitado que a ação isolada do Consumidor deu causa ao resultado danoso lamentado na inicial, subsume-se a espécie ao previsto no inciso II do § 3º do art. 14 do CDC, sendo indevida a responsabilização, ainda que concorrente, do Fornecedor/Réu. Isso porque os Autores não empregaram o cuidado e prudência necessários no atendimento de ligação realizada por falsário, que indicou que agissem de determinada maneira, a quem obedeceram, realizando procedimentos em terminal de autoatendimento, a despeito de ser fato comum e corriqueiro na nossa sociedade que fraudes bancárias são cometidas a todo tempo valendo-se de tais expedientes.

3 – Assim, feito o *distinguishing* devido em relação ao Enunciado de Súmula de Jurisprudência nº 479 do STJ, impõe-se a manutenção do acórdão primevo. Apelação Cível dos Autores desprovida. Apelação Cível do Réu provida. (e-STJ fls. 731-755)

Recurso especial: alegam violação dos arts. 104, III e 166, IV e V, e 169 do Código Civil; arts. 6º e 14 do Código de Defesa do Consumidor; e art. 373, II, do Código de Processo Civil.

# *Superior Tribunal de Justiça*

Referem que o acórdão desconsiderou a ausência de manifestação de vontade dos consumidores para a celebração do empréstimo. Asseveram que não há nos autos prova de que os recorrentes/autores assentiram com a contratação do empréstimo noticiado.

Por sua vez, aduzem ser incontroversa a existência de fraude, reconhecida pelas instâncias ordinárias, consubstanciada na falsa assinatura de contrato de empréstimo, refletindo o defeito na prestação do serviço pela instituição bancária. Refere que os fatos delineados no acórdão recorrido correspondem à hipótese de responsabilidade objetiva, decorrente do risco do negócio, nos termos da Súmula 479/STJ.

Ademais, sustentam que o acórdão violou as disposições relacionadas à distribuição do ônus da prova nas ações consumeristas, porque o recorrido não demonstrou a regularidade da contratação, mesmo após a impugnação da validade do contrato pelos consumidores.

Pugnam pela declaração de inexistência do “Contrato BB Crédito Automático nº 102031000231054” e pela restituição do valor disponível aos consumidores antes da contratação fraudulenta.

Juízo prévio de admissibilidade: o TJDFT inadmitiu o recurso, dando azo à interposição do AREsp 2251897/DF, provido para determinar a conversão em recurso especial (e-STJ fl. 860).

É o relatório.

# Superior Tribunal de Justiça

RECURSO ESPECIAL Nº 2.052.228 - DF (2022/0366485-2)

RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI

RECORRENTE : AGEU GONCALVES DA SILVA

RECORRENTE : ADILMA JOSE DE SOUSA SILVA

ADVOGADOS : CÍCERO DUARTE MOURA - DF036172

FABRÍCIO MAGALHÃES DE OLIVEIRA - DF024829

RECORRIDO : BANCO DO BRASIL SA

ADVOGADOS : JORGE DONIZETI SANCHEZ - SP073055

NELSON WILIANS FRATONI RODRIGUES - DF025136

RENATO CHAGAS MACHADO - RS109072B

## EMENTA

CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.

1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023.

2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor.

3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.

4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto.

5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira.

6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/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”.

7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor.

8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos – imigrante digital), 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, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável.

9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado.

# *Superior Tribunal de Justiça*

RECURSO ESPECIAL Nº 2.052.228 - DF (2022/0366485-2)  
RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI  
RECORRENTE : AGEU GONCALVES DA SILVA  
RECORRENTE : ADILMA JOSE DE SOUSA SILVA  
ADVOGADOS : CÍCERO DUARTE MOURA - DF036172  
FABRÍCIO MAGALHÃES DE OLIVEIRA - DF024829  
RECORRIDO : BANCO DO BRASIL SA  
ADVOGADOS : JORGE DONIZETI SANCHEZ - SP073055  
NELSON WILIANS FRATONI RODRIGUES - DF025136  
RENATO CHAGAS MACHADO - RS109072B

## VOTO

A EXMA. SRA. MINISTRA NANCY ANDRIGHI (Relatora):

O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor.

De início, destaca-se que esta é a segunda vez que a peculiar controvérsia dos autos é apreciada por esta Corte. Por meio de decisão monocrática, esta Relatora deu provimento ao AREsp 2.070.495/DF para conhecer e dar provimento ao recurso especial interposto pelos recorrentes, a fim de determinar o retorno dos autos ao Tribunal de origem para apreciar a matéria à luz do entendimento consolidado na Súmula 479/STJ (e-STJ fls. 717-719).

Contudo, o TJDFMT manteve seu entendimento (e-STJ fls. 731-755), sobrevivendo o presente recurso especial para novo enfrentamento da questão.

### 1. DO DEVER DE SEGURANÇA DO CONSUMIDOR NA



## PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PELAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

1. Concretizando o mandamento constitucional de proteção dos consumidores (arts. 5º, XXXII, e 170, V, da CF/88) o Código de Defesa do Consumidor determina o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, bem como a proteção de seus interesses econômicos, atendidos, entre outros, o princípio do reconhecimento da sua vulnerabilidade no mercado de consumo (art. 4º, I, do CDC).

2. A proteção conferida pelo CDC abrange a responsabilidade do fornecedor pela reparação dos danos causados por defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos, independentemente da existência de culpa (art. 14 do CDC).

3. Nos termos do art. 14, § 1º, do CDC, o serviço é considerado defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração circunstâncias relevantes, como o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se conjecturam, e a época em que foi fornecido.

4. Consabidamente, o CDC é aplicável às instituições financeiras (Súmula 297/STJ), as quais devem prestar serviços de qualidade no mercado de consumo.

5. O dever de qualidade dos fornecedores de serviço divide-se em dever de adequação e dever de segurança. O dever de adequação é a exigência de que os produtos e serviços sirvam aos fins que legitimamente deles se esperam. A seu turno, o dever de segurança consiste na exigência de que produtos ou serviços ofertados no mercado ofereçam a segurança esperada, ou seja, não tenham por resultado a causação de dano aos consumidores tomados individual ou

coletivamente.

6. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial. Note-se que o art. 8º do CDC admite que se coloquem no mercado apenas produtos e serviços que ofereçam riscos razoáveis e previsíveis, isto é, que não sejam excessivos ou potencializados por falhas na atividade econômica desenvolvida pelo fornecedor (MIRAGEM, Bruno. *Tendências da responsabilidade das instituições financeiras por danos ao consumidor. Revista de Direito do Consumidor*. Col. 87, 2013, p. 51-91).

7. Como consequência, é dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.

8. A constatação de possíveis fraudes engloba atenção, por exemplo, aos limites para transações por meio de cartão de crédito, ao valor da compra efetuada, à frequência de utilização do montante disponível, ao perfil de uso do correntista, entre outros elementos que, de forma conjugada, tornam possível ao fornecedor do serviço identificar se determinada transação deve ou não ser validada.

9. Veja-se que, nas fraudes e nos golpes de engenharia social, geralmente são efetuadas diversas operações em sequência, num curto intervalo de tempo e em valores elevados. Em razão desta combinação de fatores, as transações feitas por criminosos destoam completamente do perfil do consumidor e, portanto, podem – e devem – ser identificadas pelos bancos.

10. A vulnerabilidade do sistema bancário, portanto, viola o

dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, acarreta falha da prestação de serviço. E é precisamente esta falha que permite que o golpe sofrido pela vítima provoque prejuízos financeiros.

11. No ponto, não há que se argumentar que o desenvolvimento de mecanismos impeditivos de movimentações financeiras atípicas e que aparentem ilegalidade está desassociada da atividade bancária. Em verdade, somente as instituições financeiras detêm os meios adequados para recusar estas transações atípicas, uma vez que elas devem ser comparadas com o histórico do consumidor no que tange a valores, frequência e objeto.

12. Evidente, portanto, que a conduta das instituições financeiras de se manter inerte perante a ocorrência de diversas transações atípicas em poucos minutos concorre para permitir os golpes aplicados em seus correntistas. Assim, o nexo causal é estabelecido ao se concluir que poderia a instituição financeira ter evitado o dano sofrido em decorrência dos golpes, caso adotasse medidas de segurança mais eficazes.

13. Em síntese, 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.

14. No entendimento do Tema Repetitivo 466/STJ, que contribuiu para a edição da Súmula 479/STJ, as instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros – como, por exemplo, abertura de conta corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos –, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento,

caracterizando-se como fortuito interno (REsp 1.197.929/PR, Segunda Seção, julgado em 24/8/2011, DJe 12/9/2011).

15. Na jurisprudência desta Corte, já restou consignada a reponsabilidade destes agentes por (I) assaltos no interior das agências bancárias (REsp 787.124/RS, Primeira Turma, DJe 22/5/2006); (II) inscrição indevida em cadastro de proteção ao crédito (REsp 1149998/RS, Terceira Turma, DJe 15/8/2012); (III) desvio de recursos da conta-corrente; (IV) extravio de talão de cheques (REsp 685.662/RJ, Terceira Turma, DJe 5/12/2005); (V) abertura não solicitada de conta-corrente; (VI) clonagem ou falsificação de cartões magnéticos; (VII) devolução de cheques por motivos indevidos; entre outros.

16. Recentemente, esta Terceira Turma STJ decidiu 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 (REsp 1.995.458/SP, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe 18/8/2022; REsp 2.015.732/SP, Terceira Turma, julgado em 20/6/2023, DJe 26/6/2023; e AgInt no AREsp 2.201.401/RJ, Terceira Turma, julgado em 29/5/2023, DJe 1/6/2023).

17. Mesma lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor.

## 2. DA HIPÓTESE DOS AUTOS

18. Reitera-se que, por meio de decisão monocrática, esta Relatora

# Superior Tribunal de Justiça

deu provimento ao AREsp 2.070.495/DF para conhecer e dar provimento ao recurso especial interposto pelos recorrentes, a fim de determinar o retorno dos autos ao Tribunal de origem para apreciar a matéria à luz do entendimento consolidado na Súmula 479/STJ.

19. Porém, ao reanalisar o caso, o TJDFT manteve seu entendimento, suscitando a aplicação da técnica da distinção (*distinguishing*) à espécie.

20. Pois bem, é incontroverso dos autos que AGEU GONÇALVES DA SILVA (autor/recorrente) recebeu ligação de estelionatário e, acreditando se tratar de funcionário do BANCO DO BRASIL S/A (réu/recorrido), dirigiu-se a terminal de autoatendimento e, seguindo as orientações do falsário, autorizou o aumento do limite de suas transações.

21. Também é incontroverso que, após a realização desse procedimento pelo consumidor, o próprio estelionatário firmou contrato de mútuo com o banco – se passando pelos correntistas, AGEU GONÇALVES DA SILVA e ADILMA JOSE DE SOUSA SILVA, no valor de R\$ 59.183,00. Ato contínuo, o montante “contratado”, somado ao existente na conta corrente dos recorrentes (R\$ 8.820,80) foi utilizado para realizar compra no cartão de crédito e para quitar obrigações, majoritariamente, fiscais de outro Estado.

22. Isto é, em que pese o recorrente tenha residência no Distrito Federal, o estelionatário se valeu do mútuo para quitar débitos no Estado de São Paulo. Assim, o falsário empregou, em único dia, a totalidade do empréstimo e, ainda, o montante que pertencia aos consumidores e que estava disponível em conta corrente. Inclusive, nesse sentido dispôs a sentença:

“De sua vez, os extratos da conta da parte autora comprovam que todos os

# Superior Tribunal de Justiça

prejuízos apontados ocorreram em apenas um dia, sem que o banco tenha se desincumbido da prova de que estas operações seriam usuais para o correntista e, por isto, não despertariam qualquer suspeita" (e-STJ fl. 306).

23. O acórdão, ao afastar a responsabilidade da instituição financeira, sob o fundamento da culpa exclusiva do consumidor, valeu-se de algumas premissas desacertadas.

24. Em primeiro lugar, o TJDFT considerou que o consumidor faltou com cautela e prudência ao obedecer a determinação de falsário. Todavia, ainda que assim fosse, a sua conduta, ao fim e ao cabo, correspondeu apenas ao aumento do valor do limite de suas transações e não à contratação do mútuo em si, tampouco ao pagamento deliberado de quantias atípicas (e-STJ fl. 752).

25. Frisa-se que não há certeza do *modus operandi* da fraude, sendo que a sentença se limitou a afirmar que não há provas de que houve entrega de senha pelo consumidor (e-STJ fl. 306) e, no acórdão, por sua vez, há mera suposição de que "autor possa ter clicado em *link* enviado previamente pelo falsário ou mesmo fornecido, quando estava na ligação telefônica, alguma informação adicional, como eventual *QR-Code*, que possa ter viabilizado a concretização da fraude" (e-STJ fl. 740).

26. Em segundo lugar, o TJDFT entendeu que não constitui obrigação do banco "acompanhar minuciosamente todas as operações realizadas pelos autores na conta bancária, apontando e impedindo a concretização daquelas que fugissem de um padrão pré-determinado" (e-STJ fl. 740).

27. Contudo, nos termos expostos anteriormente, é dever da instituição financeira desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em

relação a valores, frequência e objeto. Nesse sentido, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações que aparentem ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte do banco.

28. Em terceiro lugar, o acórdão, embora tenha afirmado que o recorrente AGEU GONÇALVES DA SILVA é pessoa idosa e vulnerável (75 anos), ignorou essa particularidade ao solucionar a questão, limitando-se a afirmar que “sua conduta conduziu à ocorrência do fato danoso, uma vez que a rejeição ao contato iniciado por instituições financeiras, veiculando orientações atípicas e duvidosas, é medida corriqueira a ser tomada pelo consumidor para evitar a concretização de fraudes e danos” (e-STJ fl. 740). Todavia, no particular, 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.

29. Outrossim, frisa-se que o art. 14, § 3º, do CDC estabelece hipótese legal de inversão do ônus da prova, determinando que cabe ao fornecedor, no desiderato de se eximir de responsabilidade, comprovar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistiu; ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (REsp 1.875.164/MG, Terceira Turma, julgado em 17/11/2020, DJe 19/11/2020).

30. Na hipótese, o defeito do serviço restou demonstrado, bem como não se trata de hipótese de culpa exclusiva do consumidor.

31. No mais, também não se aplica a teoria do risco concorrente, a fim de possibilitar a redução do montante indenizatório em face do grau de culpa do agente, uma vez que esta 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 (TARTUCE, Flavio. *Teoria do risco concorrente na responsabilidade objetiva*. Tese de doutorado, USP, 2010).

32. Isso porque, embora seja recomendada maior cautela, por parte dos consumidores, nas tratativas via telefone e via *internet*, não é razoável afirmar que o consumidor, no particular, ao realizar alguns procedimentos bancários (p. ex. aumento do limite disponível), assumiu conscientemente o risco de contratação de mútuo fraudulento. No ponto, inclusive, o acórdão consigna que o consumidor juntou cópia da exibição de tela com detalhes da chamada, corroborando a tese de que o falsário realizou a ligação a partir de número similar ao da central telefônica da instituição financeira (4003-3001) (e-STJ fl. 739 e 754).

33. Assim, inexistente ato consciente de assunção de riscos apto a afastar a responsabilidade da instituição financeira, devendo ser reformado o acórdão recorrido a fim de julgar integralmente procedente a pretensão autoral.

### 3. DISPOSITIVO

Forte nessas razões, CONHEÇO do recurso especial e DOU-LHE PROVIMENTO para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos recorrentes, decorrentes do “Contrato BB Credito Automático 10203100023105”, e condenar o recorrido a restituir o montante de R\$ 8.820,80, devidamente atualizado, aos recorrentes.

Como consequência do resultado do recurso, inverte a sucumbência fixada no acórdão impugnado (e-STJ fl. 745).



**CERTIDÃO DE JULGAMENTO  
TERCEIRA TURMA**

Número Registro: 2022/0366485-2      **PROCESSO ELETRÔNICO REsp 2.052.228 / DF**

Números Origem: 07257959420208070001 202200384648 7257959420208070001

PAUTA: 12/09/2023

JULGADO: 12/09/2023

**Relatora**

Exma. Sra. Ministra **NANCY ANDRIGHI**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro **RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA**

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. **DURVAL TADEU GUIMARÃES**

Secretária

Bela. **MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA**

**AUTUAÇÃO**

RECORRENTE : AGEU GONCALVES DA SILVA  
RECORRENTE : ADILMA JOSE DE SOUSA SILVA  
ADVOGADOS : CÍCERO DUARTE MOURA - DF036172  
FABRÍCIO MAGALHÃES DE OLIVEIRA - DF024829  
RECORRIDO : BANCO DO BRASIL SA  
ADVOGADOS : JORGE DONIZETI SANCHEZ - SP073055  
NELSON WILIANS FRATONI RODRIGUES - DF025136  
RENATO CHAGAS MACHADO - RS109072B

ASSUNTO: DIREITO CIVIL - Obrigações - Espécies de Contratos - Contratos Bancários

**CERTIDÃO**

Certifico que a egrégia TERCEIRA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

A Terceira Turma, por unanimidade, conheceu do recurso especial e deu-lhe provimento, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora.

Os Srs. Ministros Humberto Martins, Ricardo Villas Bôas Cueva (Presidente), Marco Aurélio Bellizze e Moura Ribeiro votaram com a Sra. Ministra Relatora.