

UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA
FACULDADE DE DIREITO “PROF. JACY DE ASSIS”

MARIANE CECÍLIA MORAIS DE ALMEIDA

RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS EM OPERAÇÕES
BANCÁRIAS REALIZADAS POR MEIO DE APARELHOS CELULARES FURTADOS:
UMA ANÁLISE DO CASO “BRUNO DE PAULA”

UBERLÂNDIA

2023

MARIANE CECÍLIA MORAIS DE ALMEIDA

RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS EM OPERAÇÕES
BANCÁRIAS REALIZADAS POR MEIO DE APARELHOS CELULARES FURTADOS:
UMA ANÁLISE DO CASO “BRUNO DE PAULA”

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade de Direito “Prof. Jacy de Assis” da Universidade Federal de Uberlândia como requisito parcial para obtenção do título de bacharel em Direito.

Orientadora: Profa. Dra. Keila Pacheco Ferreira

UBERLÂNDIA

2023

MARIANE CECÍLIA MORAIS DE ALMEIDA

RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS EM OPERAÇÕES
BANCÁRIAS REALIZADAS POR MEIO DE APARELHOS CELULARES FURTADOS:
UMA ANÁLISE DO CASO “BRUNO DE PAULA”

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Faculdade de Direito “Prof. Jacy de Assis” da
Universidade Federal de Uberlândia como
requisito parcial para obtenção do título de
bacharel em Direito.

Uberlândia, 10 de novembro de 2023.

Banca Examinadora:

Prof.^a Dr.^a Keila Pacheco Ferreira
(UFU)

Prof. Dr. Almir Garcia Fernandes
(UFU)

Mestranda Daniela Macedo Nunes
(UFU)

RESUMO

O uso de serviços bancários de forma on-line aumentou de maneira expressiva nos últimos anos, diante disso, também houve um importante aumento nas fraudes bancárias ocorridas por meio do *internet/mobile banking*. Uma das vítimas de fraude bancária utilizando o Mobile Banking foi Bruno de Paula que teve diversas movimentações bancárias realizadas por um terceiro não autorizado, após ter o seu celular furtado. Nesse sentido, o presente trabalho analisou a responsabilidade civil das instituições financeiras em relação ao caso trazido, tendo sido utilizado o método dedutivo, a partir de uma pesquisa bibliográfica, jurisprudencial e jornalística. Dessa forma, utilizando-se do que preceitua o sistema de defesa do consumidor, a presente pesquisa concluiu que os bancos são responsáveis pelas fraudes bancárias ocorridas, tendo em vista a falta de segurança de seus aplicativos antes e depois de terem ciência do furto ocorrido, o que possibilitou a ação de terceiros. Portanto, é devida a restituição dos valores ao consumidor, ante a existência de defeito na prestação de serviços.

Palavras-chave: Responsabilidade Civil; Serviços bancários; *Internet banking*; *Mobile banking*; Fraude bancária; Furto de Aparelho Celular; Defesa do Consumidor.

ABSTRACT

The use of online banking services has significantly increased in recent years, as a result, there has also been a significant rise in banking fraud incidents occurring through internet and mobile banking. One of the victims of banking fraud using Mobile Banking was Bruno de Paula, who had various unauthorized banking transactions conducted by a third party after his mobile phone was stolen. In this context, the present study analyzed the civil liability of financial institutions regarding the case presented, employing a deductive method based on a bibliographical, jurisprudential, and journalistic research. This, by adhering to the principles of consumer protection, this research concludes that banks are responsible for the banking frauds that occur, considering the lack of security in their applications both before and after being aware of the theft, which enabled third-party actions. Therefore, the reimbursement of funds to the consumer is warranted due to the existence of a service defect.

Keywords: Civil liability; Bank services; Internet banking; Mobile banking; Bank fraud; Cell Phone Theft; Consumer defense.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	6
2	AUMENTO DO USO DO <i>INTERNET/MOBILE BANKING</i>.....	7
3	FRAUDES.....	9
4	APRESENTAÇÃO DO CASO	10
5	INCIDÊNCIA DO CDC NAS RELAÇÕES BANCÁRIAS	11
6	RESPONSABILIZAÇÃO DAS FINANCEIRAS NO CASO APRESENTADO	13
6.1	Análise da responsabilidade das instituições financeiras antes da notificação do furto	13
6.2	Análise da responsabilidade das instituições financeiras após a notificação do furto	21
7	CONCLUSÃO.....	23
8	REFERÊNCIAS.....	25

1 INTRODUÇÃO

O acesso à *internet* se tornou cada vez mais popular e amplo após os anos 2000, sendo que uma pesquisa realizada pelo IBGE¹ em 2021 mostrou que 90% dos domicílios do país têm acesso à *internet*, a maioria por intermédio do celular que está presente em 99,5% dos domicílios com acesso à rede, havendo um aumento de acesso de 6% em comparação com o ano de 2019.

Neste viés de crescimento de acesso à rede, os serviços bancários que antes eram oferecidos exclusivamente de forma física, se adaptaram a uma realidade cada vez mais virtual, criando a *internet/mobile banking*, setor que tem tido alto investimento. Nesse sentido, uma pesquisa realizada pela FEBRABAN² (Federação Brasileira de Bancos) demonstrou que somente em 2019 o investimento de bancos em tecnologia foi de 8,6 bilhões de reais, o que representa um aumento de 48% em comparação com o ano anterior.

Além disso, a pesquisa realizada pelo Delloite³ levantou que em 2021 foram registradas 119,5 bilhões de transações bancárias, o que representou um aumento de 15% em relação ao ano de 2020, de forma que em 2021 cerca de 70% das operações bancárias foram realizadas pela *internet/mobile banking*, o que demonstra a expansão do uso de serviços bancários pela *internet*.

Seguindo o expressivo crescimento da utilização dos serviços bancários de forma *online*, também aumentaram as fraudes bancárias realizadas por estes sistemas. Em síntese, os fraudadores realizam uma ou mais ações ilegais com o intuito de se atingir um interesse financeiro, prejudicando os clientes e as instituições financeiras. A este respeito, o Indicador de Tentativa de Fraude do Serasa Experian⁴ levantou que no primeiro semestre de 2021 houve

¹ NERY, Carmen; BRITO, Vinícius. Internet já é acessível em 90,0% dos domicílios do país em 2021. 2022. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/34954-internet-ja-e-acessivel-em-90-0-dos-domicilios-do-pais-em-2021>. Acesso em: 28 maio 2023.

² FEBRABAN. **Investimentos de bancos com tecnologia crescem 48% em 2019 e orçamento total chega a R\$ 24,6 bilhões**. 2020. Disponível em: <https://portal.febraban.org.br/noticia/3470/pt-br/>. Acesso em: 15 maio 2023.

³ DELOITTE (Brasil). **Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2022**: volume 3: transações bancárias. Volume 3: Transações bancárias. 2022. Disponível em: <https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/pesquisa-febraban-2022-vol-3.pdf>. Acesso em: 10 maio 2023.

⁴ SERASA EXPERIAN. **Brasileiros sofrem uma tentativa de fraude a cada 8 segundos, revela levantamento da Serasa Experian**. 2021. Disponível em: <https://www.serasaexperian.com.br/sala-de-imprensa/analise-de-dados/brasileiros-sofrem-uma-tentativa-de-fraude-a-cada-8-segundos-revela-levantamento-da-serasa-experian/>. Acesso em: 11 maio 2023.

cerca de 1,9 milhão de tentativas de golpes, dado este que demonstra a preocupação com este assunto.

Em vista da alta do uso do *internet/mobile banking* e também do aumento das tentativas de fraudes utilizando esses sistemas, este trabalho analisa a responsabilização civil das instituições financeiras à luz do que preceitua o CDC (Código de Defesa do Consumidor), ou, ainda, se é possível aplicar ao caso concreto uma das excludentes previstas no art. 12, §3º do aludido código, nas hipóteses em que o fraudador possui acesso ao aparelho celular da vítima, de maneira ilegal, mas não a sua senha.

Assim sendo, a título de exemplificação, se utilizará como base o caso do agente de talentos Bruno de Paula, que havia sofrido um prejuízo de R\$143.000,00 (cento e quarenta e três mil reais) em operações bancárias realizadas por um terceiro que havia furtado o seu aparelho celular, conforme reportagem feita por Rodrigo Rodrigues ao G1⁵.

Para resolução do presente problema, foi utilizado o método dedutivo, apresentando as teorias cabíveis no caso, no intuito de se encontrar a solução adequada. Nesta esteira, a pesquisa foi realizada através de pesquisa bibliográfica com análise de artigos científicos, manuais, disposições legais e estudo das reportagens jornalísticas realizadas a partir do caso do senhor Bruno de Paula.

Portanto, este trabalho utiliza do caso “Bruno de Paula”, como forma de analisar e concluir quanto a responsabilização civil das instituições bancárias nas hipóteses de as fraudes serem realizadas por meio da utilização por terceiros dos aparelhos celular de seus clientes, sem que estes possuam acesso à senha do aplicativo ou da conta.

2 AUMENTO DO USO DO *INTERNET/MOBILE BANKING*

O *internet banking* tem crescido expressivamente no Brasil nos últimos anos, tendo como grande incentivo a conveniência, facilidade de acesso e os avanços tecnológicos na área. Nesta esteira, somente em 2021, 119,5 bilhões de transações bancárias foram realizadas pela *internet* e pelo celular, conforme pesquisa FEBRABAN de tecnologia bancária 2022 (ano-base 2021)⁶.

⁵ RODRIGUES, Rodrigo. **Após ter celular furtado, morador de SP acumula R\$ 143 mil de prejuízo em operações bancárias feitas por criminosos**. 2022. Disponível em: <https://g1.globo.com/sp/sao-paulo/noticia/2022/05/06/apos-ter-celular-furtado-morador-de-sp-acumula-r-143-mil-de-prejuizo-em-operacoes-bancarias-feitas-por-criminosos.ghtml>. Acesso em: 07 maio 2023.

⁶ DELOITTE (Brasil). **Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2022**: volume 3: transações bancárias.

Dessa forma, Isaac Sidney, presidente da federação, avalia que:

Os resultados da pesquisa refletem o novo perfil de nosso cliente que busca e encontra conveniência, comodidade, segurança e rapidez nos canais digitais dos bancos. Houve uma inequívoca mudança de comportamento dos consumidores nas atividades de diversos setores da economia, que deixam de ir à agência bancária, porque conseguem realizar a quase totalidade das transações nos meios eletrônicos. Levamos a agência e o banco para a palma da mão do cliente 24 horas por dia, 7 dias por semana.⁷

A título de exemplo, no ano indicado, a abertura de contas correntes nos canais digitais, superou pela primeira vez as realizadas por canais físicos, com quase um milhão de contas a mais abertas por meios digitais. Outrossim, a pesquisa⁸ também demonstrou que o PIX teve um crescimento importante entre o período de março de 2021 e março de 2022, havendo um crescimento da base geral de usuários de 72%, alcançando a marca de 51 milhões de usuários.

Ainda nesse sentido, verifica-se que o *mobile banking* tem se consolidado entre as pessoas físicas, com um crescimento de 17% em 2021, quando comparado com o ano de 2020, representando 96% das 202 milhões de contas ativas no *mobile banking* contra 4% das contas ativas de pessoa jurídica – setor que também contou com aumento expressivo no período, 62% em comparação com o ano de 2020⁹.

Noutra senda, a pandemia por Covid-19 foi apontada pela Federação como importante fator para avanço da utilização do *mobile banking*, sendo que na Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2021 (ano-base 2020), primeiro ano de pandemia, as transações realizadas via *mobile* representaram pela primeira vez mais da metade das operações feitas no país.¹⁰

Volume 3: Transações bancárias. 2022. Disponível em: <https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/pesquisa-febraban-2022-vol-3.pdf>. Acesso em: 10 maio 2023.

⁷ FEBRABAN. **Transações bancárias por canais digitais crescem 23% em 2021 e já são 7 em cada 10 operações no país**. 2022. Disponível em: <https://febrabantech.febraban.org.br/temas/inovacao/transacoes-bancarias-por-canais-digitais-crescem-23-em-2021-e-ja-sao-7-em-cada-10-operacoes-no-pais>. Acesso em: 12 maio 2023.

⁸ *Ibidem*.

⁹ DELOITTE (Brasil). **Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2022**: volume 3: transações bancárias. Volume 3: Transações bancárias. 2022. Disponível em: <https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/pesquisa-febraban-2022-vol-3.pdf>. Acesso em: 10 maio 2023.

¹⁰ FEBRABAN. **Com pandemia, transações bancárias por celular ultrapassam 50% de operações feitas pelos brasileiros**. 2021. Disponível em: <https://portal.febraban.org.br/noticia/3648/pt-br/>. Acesso em: 10 maio 2023.

Além do mais, a pesquisa realizada pelo Deloitte, demonstrou que praticamente todas as operações realizadas pelos canais digitais apresentaram crescimento no ano de 2020, sendo que a contratação de investimentos revelou um aumento de 63%, as transferências/DOC/TED de 60%, pagamentos de contas de 51% e a contratação de crédito em 44%. Estes dados demonstram um importante impacto da Covid-19 em relação ao aumento do uso dos serviços bancários de forma digital. Em vista disso, o líder da Deloitte, Sérgio Biagini¹¹, avaliou que a pandemia ajudou a avançar uma tendência, já progressiva e consistente, de transformação digital por parte dos bancos.

Acerca dos dados coletados pela pesquisa, Isaac Sidney¹² avaliou que foram realizados investimentos maciços da indústria bancária em tecnologia, usabilidade e, também, ofertas de serviços em um ano desafiador, em virtude da crise de saúde e das graves consequências econômicas vividas no mundo. Assim, a tecnologia de ponta, inovadora, moderna, segura e acessível permitiu que os clientes pudessem ficar em casa, sem precisar ir aos bancos para ter acesso aos serviços bancários, como pagar contas, conferir suas finanças e tocar seus negócios.

3 FRAUDES

Como demonstrado, nos últimos anos houve uma expressiva popularização dos serviços bancários via *internet* e, na medida de seu crescimento, também aumentaram os números de fraudes praticados por estes meios. Segundo o Indicador de Tentativas de Fraudes do Serasa Experian¹³ o primeiro semestre de 2021 atingiu o recorde de tentativas de ataques desde que a medição começou em 2011, tendo havido entre janeiro e junho daquele ano 1,9 milhão de ataques.

Nesta esteira, o diretor de Soluções de Identidade e Prevenção a Fraudes da Serasa Experian, Jaison Reis¹⁴, atribui o aumento das tentativas de fraude a aceleração da

¹¹ *Ibidem.*

¹² *Ibidem.*

¹³ EXPERIAN, Serasa. **Brasileiros sofrem uma tentativa de fraude a cada 8 segundos, revela levantamento da Serasa Experian**. 2021. Disponível em: <https://www.serasaexperian.com.br/sala-de-imprensa/analise-de-dados/brasileiros-sofrem-uma-tentativa-de-fraude-a-cada-8-segundos-revela-levantamento-da-serasa-experian/>. Acesso em: 11 maio 2023.

¹⁴ FEBRABAN. **Tentativas de fraudes crescem 15% no 1º semestre no Brasil**. 2021. Disponível em: <https://febrabantech.febraban.org.br/temas/seguranca/tentativas-de-fraudes-crescem-15-no-1- semestre-no-brasil>. Acesso em: 12 maio 2023.

digitalização em decorrência da pandemia, tendo em vista que os oportunistas encontraram mais transações para tentar acessar dados e recursos.

Tal panorama ainda persiste, sendo que a pesquisa realizada em 2022 pelo Indicador de Fraudes do Serasa Experian¹⁵ constatou que de janeiro a setembro do ano passado foram registradas mais de três milhões de fraudes de identidade contra o consumidor no Brasil, das quais 1,7 milhão foram relacionadas a Bancos e Cartões e 528 mil tentativas foram relacionadas as Financeiras.

Este cenário demonstra que o aumento do uso de aplicativos de celulares como um dos meios mais comuns de acesso a contas bancárias e investimentos no geral significou para os fraudadores uma oportunidade para obter vantagem ilícita, utilizando de métodos variáveis que se aperfeiçoam de acordo com a evolução da segurança e com as inovações tecnológicas trazidas.

4 APRESENTAÇÃO DO CASO

No dia 05 de maio de 2022, um *thread* se popularizou no *Twitter*, na qual o agente de talentos Bruno de Paula expôs sobre como seu aparelho celular havia sido furtado em um semáforo, desbloqueado, no dia 29 de abril daquele ano. O agente relatou ao G1¹⁶ que logo que teve acesso a suas contas verificou uma movimentação de R\$27.000,00 com pagamentos de boletos na *fintech* Nubank.

Ato contínuo, a vítima informou a operadora de seu telefone, assim como o Banco do Brasil e o NuBank, instituições em que possuía conta, acerca do furto de seu aparelho celular, requerendo imediato bloqueio de suas contas e movimentações. Contudo, mesmo após a notificação, seu telefone foi utilizado por estes terceiros para realizar diversas movimentações financeiras, como pagamento de boletos, empréstimos e resgate de investimentos de curto prazo.

¹⁵ EXPERIAN, Serasa. **Brasil registra mais de 3 milhões de tentativas de fraudes contra o consumidor, revela Serasa Experian**. 2022. Disponível em: <https://www.serasaexperian.com.br/sala-de-imprensa/analise-de-dados/brasil-registra-mais-de-3-milhoes-de-tentativas-de-fraudes-contra-o-consumidor-revela-serasa-experian/>. Acesso em: 14 maio 2023.

¹⁶ RODRIGUES, Rodrigo. **Após ter celular furtado, morador de SP acumula R\$ 143 mil de prejuízo em operações bancárias feitas por criminosos**. 2022. Disponível em: <https://g1.globo.com/sp/sao-paulo/noticia/2022/05/06/apos-ter-celular-furtado-morador-de-sp-acumula-r-143-mil-de-prejuizo-em-operacoes-bancarias-feitas-por-criminosos.ghtml>. Acesso em: 07 maio 2023.

De acordo com a reportagem realizada pelo G1¹⁷, a maior parte do desespero foi causada pelo fato de que as empresas responsáveis já haviam sido notificadas acerca do ocorrido, além de que os canais ofertados pelas instituições eram instruídos com respostas padrões de que estava sendo analisado.

O caso foi resolvido apenas após o desabafo do consumidor ter viralizado na *internet*, quando as instituições financeiras apresentaram uma resposta satisfatória para o caso com maior celeridade, devido ao alcance das redes sociais, tendo o cliente conseguindo o ressarcimento dos valores movimentados pelas empresas.

5 INCIDÊNCIA DO CDC NAS RELAÇÕES BANCÁRIAS

As instituições financeiras são fiscalizadas pelo Banco Central, conforme regulamentado pela lei nº 4.595 de 1964¹⁸, que dispõe acerca da política e das instituições monetárias, bancárias e creditícias, cria o conselho monetário nacional e dá outras providências. Em que pese a existência de regulamentação específica, a referida lei deixou de prever especificamente acerca da responsabilidade civil das instituições por esta regida.

A defesa do consumidor, por sua vez, tem previsão como direito individual no art. 5º, XXXII, da Constituição Federal em 1988¹⁹, o incluindo no rol dos direitos fundamentais de forma explícita, além de estar previsto como princípio de ordem econômica nacional, vide art. 170, V, da CF/88²⁰, sendo ainda determinado na Carta Magna a elaboração do Código de Defesa do Consumidor no art. 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias²¹.

A criação do Código de Defesa do Consumidor em 1990, trouxe consigo a definição de consumidor e de fornecedor da seguinte forma:

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

¹⁷ RODRIGUES, Rodrigo. **Após ter celular furtado, morador de SP acumula R\$ 143 mil de prejuízo em operações bancárias feitas por criminosos**. 2022. Disponível em: <https://g1.globo.com/sp/sao-paulo/noticia/2022/05/06/apos-ter-celular-furtado-morador-de-sp-acumula-r-143-mil-de-prejuizo-em-operacoes-bancarias-feitas-por-criminosos.ghtml>. Acesso em: 07 maio 2023.

¹⁸ BRASIL. **Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964**. Dispõe sobre a Política e as Instituições Monetárias, Bancárias e Creditícias, Cria o Conselho Monetário Nacional e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l4595.htm. Acesso em: 08 maio 2023.

¹⁹ BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidente da República, [2016]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em 08 maio. 2023.

²⁰ *Ibidem*.

²¹ *Ibidem*.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.²²

Verifica-se pela redação do art. 2º e 3º do CDC que a relação bancária se adequa de forma expressa como relação consumerista, mais especificamente como prestação de serviço, pelo que deveria ser aplicado o CDC em suas relações. Nada obstante a disposição trazida pelo código, por diversos anos após a sua vigência houve discussões doutrinárias acerca da incidência em serviços bancários, sendo reconhecida pela jurisprudência a sua incidência na súmula 297 do STJ²³, que apresenta o seguinte enunciado: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Além do mais, tal entendimento foi confirmado pela ADIn 2.591/DF, que restou com a seguinte ementa:

Art. 3.º, § 2.º, do CDC. Código de Defesa do Consumidor. Art. 5.º, XXXII, da CF/1988. Art. 170, V, da CF/1988. Instituições financeiras. Sujeição delas ao Código de Defesa do Consumidor. Ação direta de inconstitucionalidade julgada improcedente.1. As instituições financeiras estão, todas elas, alcançadas pela incidência das normas veiculadas pelo Código de Defesa do Consumidor. 2. ‘Consumidor’, para os efeitos do Código de Defesa do Consumidor, é toda pessoa física ou jurídica que utiliza, como destinatário final, atividade bancária, financeira e de crédito. 3. Ação direta julgada improcedente.²⁴

Diante do exposto, resta clara a aplicação do CDC nas relações financeiras, entendimento já pacificado na jurisprudência, em especial pela confirmação do STJ e do STF, além de, claro, a disposição expressa trazida pelo CDC ao qualificar como serviço os de natureza financeira e bancária, de forma que não restam dúvidas acerca da configuração de relação consumerista entre Bruno de Paula e as instituições financeiras envolvidas nas fraudes.

²² BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Código de Defesa do Consumidor. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 08 maio 2023.

²³ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Súmula nº 297. Relator: Ministro Ruy Rosado de Aguiar. **O Código de Defesa do Consumidor é Aplicável às Instituições Financeiras**. Disponível em: https://www.stj.jus.br/docs_internet/revista/eletronica/stj-revista-sumulas-2011_23_capSumula297.pdf. Acesso em: 10 maio 2023.

²⁴ BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Adin nº 2.591/DF. Relator: Ministro Eros Grau. Disponível em: <https://redir.stf.jus.br/paginadorpub/paginador.jsp?docTP=AC&docID=266855>. Acesso em: 10 maio 2023.

6 RESPONSABILIZAÇÃO DAS FINANCEIRAS NO CASO APRESENTADO

O caso apresentado foi solucionado de maneira amigável entre o consumidor e as instituições financeiras. Contudo, levando-se em consideração as peculiaridades deste tipo de fraude, impõe-se uma análise crítica acerca de responsabilização dos bancos no caso concreto, a fim de se verificar a hipótese de reconhecimento judicial do dever de ressarcimento pelas instituições bancárias.

Nesse sentido, importante ponderar que não se afasta em momento algum a responsabilidade do autor do furto ou das fraudes em si, mas analisa-se, no presente caso, a relação entre consumidor-fornecedor e a fragilidade dos aplicativos disponibilizados ao cliente, utilizados como meio para realização da fraude.

Necessário pontuar que o caso trazido possui uma peculiaridade, tendo em vista que as fraudes ocorreram antes e após a notificação das instituições financeiras do furto ocorrido, a responsabilidade civil é aqui avaliada em dois momentos: antes da notificação do furto e após a notificação do furto.

6.1 ANÁLISE DA RESPONSABILIDADE DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS ANTES DA NOTIFICAÇÃO DO FURTO

Em linhas gerais, a responsabilidade civil tem sua base no título III do Código Civil²⁵ e parte do preceito fundamental do *neminem laedere*, isto é, ninguém deve ser lesado em decorrência de conduta alheia²⁶. Nessa esteira, o sistema jurídico brasileiro se fundamenta em duas cláusulas gerais, que decorrem de dois regimes de responsabilidade: o subjetivo, pautado no art. 186 c/c art. 927, *caput*, ambos do Código Civil; e o segundo objetivo, baseado no parágrafo único do art. 927, no qual a demonstração de culpa é dispensável, baseando-se no risco da atividade a obrigação de indenizar²⁷.

O objeto da relação obrigacional do direito civil é o dever de indenizar a vítima que sofreu o dano, sendo considerado devedor o causador do dano ou aquele a quem a lei confira

²⁵ BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. **Institui O Código Civil**.. Brasília, DF, Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406compilada.htm. Acesso em: 12 maio 2022.

²⁶ GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Manual de Direito Civil: volume único**. 6. ed. São Paulo: Saraivajur, 2022.

²⁷ MIRAGEM, Bruno. **Responsabilidade Civil**. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2023.

esta obrigação. Decorre da violação de um dever positivo ou de um dever negativo, recorrendo-se a legislação para análise do caso concreto²⁸.

Já responsabilidade civil especificamente âmbito do direito do consumidor, se refere à obrigação de reparar danos eventualmente causados aos consumidores em decorrência de práticas comerciais inadequadas, produtos defeituosos ou serviços prestados de maneira negligente. Nesse sentido, necessário registrar que, em uma relação regida pelo CDC, o consumidor se caracteriza como a parte mais frágil da relação jurídica, advindo daí a necessidade de uma proteção jurídica extra à parte hipossuficiente.

Acerca do tema, ensina Humberto Theodoro Junior:

Não se questiona que o consumidor é a parte mais fraca da relação de consumo, seja porque não tem qualquer controle sobre a produção ou o mercado, seja porque, na maioria das vezes, não possui conhecimentos técnicos e específicos acerca dos bens colocados à sua disposição. Essa vulnerabilidade que, segundo já salientamos, justifica a elaboração de um Código para a proteção do consumidor nas relações travadas com os fornecedores.²⁹

Deste modo, partindo da premissa de vulnerabilidade do consumidor, o CDC instituiu a responsabilidade civil do fornecedor de forma diversa aquela estabelecida como regra geral. Nesse sentido, Bruno Miragem leciona:

O direito do consumidor, e a premissa da qual esta parte, de desigualdade fática entre consumidor e fornecedor, impõe então que em matéria de responsabilidade civil decorrente das relações de consumo, adote-se o critério da responsabilidade objetiva, independente da demonstração de culpa. A finalidade é contemplar situações nas quais, em face da vulnerabilidade do consumidor e da ausência de conhecimento sobre a atividade de fornecimento de produtos e serviços, o fornecedor, expert em sua atividade profissional habitual, e que dá causa ao risco em razão da atividade econômica que desenvolve, responda pelos danos que dela sejam decorrentes.³⁰

Em decorrência da vulnerabilidade do consumidor em face do fornecedor, o CDC adotou a responsabilidade objetiva como parâmetro para equilibrar a relação, tanto é que é representado na lei como um dos princípios fundamentais do direito do consumidor (art.; 4º, I, CDC³¹) e visa garantir a segurança e a qualidade dos produtos e serviços que são disponibilizados no mercado.

²⁸ *Ibidem*.

²⁹ THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Direitos do Consumidor**. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2017.

³⁰ MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

³¹ BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Código de Defesa do Consumidor. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 08 maio 2023.

Para um aprofundamento no tema, além da vulnerabilidade, cumpre apresentar alguns dos demais princípios regedores do Código de Defesa do consumidor³², o qual se fundamenta também na garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho (art. 4º, II, d), a fim de se garantir à parte hipossuficiente (consumidor) proteção à segurança (art. 6º, I), à informação (art. 6º, III), bem como a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos (Art. 6º, VI).

Neste contexto, Claudia Lima Marques e outros apresentam que esta responsabilidade está focada na existência de um vício (falha na adequação, na prestabilidade) ou de um defeito (falha na segurança), de modo que os produtos ou serviços prestados possuiriam uma garantia de adequação própria para o seu uso e, uma garantia relativa, até mesmo, à segurança que desses se espera³³.

Ademais, a seção II e III do Código de Defesa do Consumidor³⁴ distingue a responsabilidade pelo fato do produto ou serviço (arts. 12 a 17) da responsabilidade por vício do produto ou serviço (arts. 18 a 22).

Nesse sentido, tem-se que fato de serviço ou produto é o mesmo que acidente de consumo. Nada mais é que um defeito que ultrapassa os limites patrimoniais do serviço contratado ou produto adquirido pelo consumidor³⁵, isto é, o defeito exorbita a esfera do bem de consumo, causando prejuízos distintos aqueles intrínsecos à própria coisa ou serviço.

Assim, o fornecedor responderá de maneira objetiva, tendo em vista que este possui o dever de sempre zelar pela qualidade do produto, pela ausência de defeitos, de forma que nas hipóteses desse defeito causar danos maiores ao consumidor, ser necessário se indenizar³⁶.

Cumpre ressaltar, que a responsabilidade objetiva do fornecedor não significa que este terá que indenizar o consumidor em qualquer hipótese, apenas inverte o ônus da prova (Art. 6º, VIII do CDC³⁷), de forma que a lei transfere para o fornecedor os riscos da relação

³² *Ibidem*.

³³ MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 6. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019.

³⁴ BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Código de Defesa do Consumidor. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 08 maio 2023.

³⁵ MAIA, Alneir Fernando Santos. A responsabilidade civil geral e a obrigação do fornecedor de indenizar o fato do produto ou serviço. **Revista Meritum**, Belo Horizonte/Mg, v. 3, n. 1, p. 177-212, jun. 2008.

³⁶ *Ibidem*.

³⁷ BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Código de Defesa do Consumidor. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 08 maio 2023.

jurídica, cabendo a este a obrigação de comprovar que se encaixa nas exceções trazidas dentro do próprio código, tendo em vista que a existência de culpa é irrelevante para a configuração da sua responsabilidade.

Nesse raciocínio, necessário entender o que o serviço bancário compreende e, conseqüentemente, a extensão de sua responsabilidade. A este respeito, Claudia Lima Marques e outros expõem:

A responsabilidade das entidades bancárias, quanto aos deveres básicos contratuais de cuidado e segurança, é pacífica, em especial a segurança nas retiradas, assinaturas falsificadas e segurança nos cofres. Já em caso de falha externa e total do serviço bancário, com abertura de conta fantasma com o CPF da “vítima-consumidor” e inscrição no Serasa (dano moral), usou-se a responsabilidade objetiva da relação de consumo (aqui totalmente involuntária), pois aplicável o art. 17 do CDC para transformar este terceiro em consumidor e responsabilizar o banco por todos os danos (materiais e extrapatrimoniais) por ele sofridos. Os assaltos em bancos e a descoberta das senhas em caixas eletrônicos também podem ser considerados acidentes de consumo e regulados ex vi art. 14 do CDC. A Súmula 479 do STJ afirma: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancária”.³⁸

Dessa maneira, evidente que cabe ao fornecedor o cuidado com a segurança, especialmente no que se refere a garantia de que as movimentações foram realizadas pelo titular da conta. Ou seja, impõe-se ao fornecedor, responsável pela criação e oferta do aplicativo utilizado na prestação de serviço, a garantia da inviolabilidade da conta do consumidor, protegendo os seus direitos básicos.

Nessa linha, percebe-se que o serviço prestado no caso em análise deve ser considerado defeituoso, na medida em que não fornece a segurança que o consumidor razoavelmente poderia esperar, se enquadrando na hipótese do art. 14, §1 do CDC³⁹. Afinal, sensato presumir que ao colocar o serviço disponível aos consumidores, o fornecedor cuidou de tomar cuidados básicos para que terceiros não conseguissem acesso às contas bancárias de seus clientes e, caso conseguissem, que não fossem autorizadas as transações realizadas por terceiros não autorizados.

Logo, o simples fato de terceiro ter tido acesso ao celular do cliente e, por consequência, ao seu aplicativo, sem que houvesse a informação da senha de acesso e de movimentação, demonstra uma vulnerabilidade do sistema, que foi explorada por terceiros

³⁸ MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. **COMENTÁRIOS AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019.

³⁹ BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Código de Defesa do Consumidor. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 08 maio 2023.

mal-intencionados, causando um dano ao Sr. Bruno de Paula, em decorrência das transações bancárias posteriormente realizadas por terceiros.

Ultrapassada esta primeira análise, necessária a verificação da existência dos três pressupostos gerais de configuração da responsabilidade civil, que de acordo com os doutrinadores Pablo Stolze e Rodolfo Pamplona, são: conduta, dano e nexo de causalidade⁴⁰.

A conduta, primeiro elemento necessário para a configuração da responsabilidade civil, encontra-se embutido na expressão “por ação ou omissão voluntária” do art. 186 do Código Civil, nas palavras de Pablo Stolze e Rodolfo Pamplona “Trata-se, em outras palavras, da conduta humana, positiva ou negativa (omissão), guiada pela vontade do agente, que desemboca no dano ou prejuízo”⁴¹.

Além do mais, Bruno Miragem⁴² leciona que para que uma conduta se considere pressuposto da responsabilidade civil, é necessário que esta seja antijurídica, no sentido de que seja contrária ao direito, o que pode decorrer de ser a causa de um dano ou implicar a violação de algum preceito específico, causando, por consequência, um dano.

Nesta linha, resta claro que o elemento da conduta está refletido no defeito presente no serviço prestado, que não impediu a prática delituosa cometida por terceiro. Trata-se de uma omissão, que parte da ausência do cumprimento da obrigação dos fornecedores em garantir a segurança de seus aplicativos, o que possibilitou a ocorrência da fraude.

Já o dano se resume a lesão a interesse jurídico tutelado, podendo ser moral ou material, causado pela ação ou omissão de um sujeito infrator, sendo o segundo requisito indispensável para a configuração da responsabilidade civil⁴³. Em complemento, Bruno Miragem apresenta que a noção de dano toma o sentido de perda ou lesão a um patrimônio, em sentido amplo, pode ser a lesão a um interesse juridicamente protegido ou a diminuição de uma situação favorável reconhecida pelo direito. No caso em tela, observa-se que o dano se resume na fraude em si, o evento danoso que prejudicou, em um primeiro momento, o consumidor ao lhe ocasionar uma perda monetária relevante.

Quanto ao nexo causal, este é o requisito que estabelece a relação entre a conduta e o dano, isto é, para que se estabeleça a responsabilidade civil é necessária a configuração da

⁴⁰ GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Manual de Direito Civil: volume único**. 6. ed. São Paulo: Saraivajur, 2022.

⁴¹ *Ibidem*.

⁴² MIRAGEM, Bruno. **Responsabilidade Civil**. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2023.

⁴³ GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Manual de Direito Civil: volume único**. 6. ed. São Paulo: Saraivajur, 2022.

causa e efeito. Nas palavras de Bruno Miragem: “Trata-se do vínculo lógico entre determinada conduta antijurídica do agente e o dano experimentado pela vítima, a ser investigado no plano dos fatos, para a identificação da causa apta a determinar a ocorrência do dano”⁴⁴.

Logo, o nexo causal encontra-se presente no caso em questão, uma vez que o defeito na prestação de serviço está ligado diretamente ao dano, uma vez que a ação dos fraudadores não é absolutamente independente da conduta das instituições financeiras aqui trazidas, tendo em vista que só foi possível a realização das fraudes em decorrência da falha de segurança dos bancos.

Posto isto, importante se analisar as excludentes de causalidade trazidas no §3º do art. 12 do Código de Defesa do Consumidor⁴⁵, que apresenta que o fabricante, construtor, produtor, ou importador do produto somente não será responsabilizado quando provar que: “I - que não colocou o produto no mercado; II - que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste; III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”. De igual forma, o §3º do art. 14 do mesmo código⁴⁶, prevê a excludente de responsabilidade do fornecedor de serviços somente nos casos em que provar que tendo prestado o serviço, o defeito inexiste ou culpa exclusiva de terceiro.

Logo, nas hipóteses em que for comprovado não haver defeito, não há como se responsabilizar o fornecedor. Afinal, não há como se obrigar a reparar um dano que sequer existe, de forma que embora possa se presumir a culpa do fornecedor, é necessário que haja um nexo causal antecedente a este, que relacione o dano sofrido ao produto ou serviço⁴⁷. Tal excludente já foi descartada acima, quando da constatação do defeito na prestação de serviço, restando a avaliação de possível aplicação das demais excludentes.

Já em relação a excludente de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, prevista no art. 12, §3º, III (fato de produto) e no art. 14, §3º, II (fato de serviço), ambos do CDC⁴⁸, esta se dá pela ausência do nexo de causalidade entre o dano sofrido e o produto ou serviço, em suma exclui-se a responsabilidade do fornecedor quando o acidente de consumo se deu em

⁴⁴ MIRAGEM, Bruno. **Responsabilidade Civil**. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2023.

⁴⁵ *Ibidem*.

⁴⁶ *Ibidem*.

⁴⁷ CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de direito do consumidor**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

⁴⁸ BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Código de Defesa do Consumidor. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 08 maio 2023.

decorrência da inadequação do uso do produto ou serviço pelo próprio consumidor, ou quando o fato ocorreu exclusivamente por culpa de terceiro.

Nessa linha, não há como imputar ao consumidor culpa que possua o condão de excluir a responsabilidade do fornecedor, visto que o Sr. Bruno de Paula foi vítima de um furto, não tendo informado seus dados a terceiros, em especial a sua senha, tendo notificado os bancos e a operadora de celular com agilidade, sendo afastada a hipótese de culpa exclusiva do consumidor.

Já em relação ao terceiro autor do delito, evidente que a sua responsabilização não só é possível, como devida. Contudo, não há como se imputar culpa exclusiva a este, tendo em vista que a fraude somente foi possível diante do serviço defeituoso prestado, que possibilitou a ocorrência do dano, de forma que a excludente de culpa exclusiva de terceiro também não pode ser aplicada.

Além disso, o caso em tela enquadra-se como de fortuito interno, que é definido como o “o fato imprevisível e, por isso, inevitável ocorrido no momento da fabricação do produto ou da realização do serviço”⁴⁹. Isto porque as fraudes ocorridas se ligam diretamente a atividade exercida pelo fornecedor, de forma em que os bancos atraem para si os riscos da atividade. Destacando que somente o fortuito externo possui força para eximir a responsabilidade civil, uma vez que o dano decorre de uma causa completamente alheia a conduta do agente,

Dessa maneira, sendo configurado o fortuito interno, aplica-se a súmula 479 do STJ⁵⁰ que tem a seguinte redação: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Outrossim, embora não se tenha acesso ao padrão de movimentação bancária do Sr. Bruno de Paula, importante apontar que as movimentações bancárias realizadas apresentavam padrão estranho, o agente de talentos relatou em sua rede social que os fraudadores haviam realizado o pagamento de 04 (quatro) boletos, que somam a quantia de R\$27.000,00 (vinte e sete mil reais) no NuBank em um período inferior a 05 minutos.

⁴⁹MIRAGEM, Bruno. **Responsabilidade Civil**. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2023.

⁵⁰BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Súmula nº 479. **As Instituições Financeiras Respondem Objetivamente Pelos Danos Gerados Por Fortuito Interno Relativo A Fraudes e Delitos Praticados Por Terceiros no Âmbito de Operações Bancárias**

Além do mais, o consumidor relatou que os fraudadores fizeram resgates de investimos no Banco do Brasil, bem como realizaram uma transferência de R\$29.999,99 (vinte e nove mil, novecentos e noventa e nove reais e noventa e nove centavos) um PIX de R\$19.999,99 (dezenove mil, novecentos e noventa reais e noventa e nove centavos), além de ter realizado empréstimos em seu nome e agendado outra transferência de valor superior a R\$60.000,00.

A jurisprudência tem adotado o entendimento de que é responsabilidade do banco o bloqueio de transações incompatíveis com o padrão do cliente, vejamos:

“Ação indenizatória de danos materiais e morais - roubo de aparelho celular - transações realizadas via aplicativo disponibilizado pela instituição financeira - autor que tentou acionar a ré para que bloqueasse o uso do aplicativo - atendimento realizado apenas pelo "chat" - transações realizadas que fogem ao perfil do consumidor, além de superarem o limite a ele disponibilizado - responsabilidade objetiva do fornecedor do serviço - Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça - art. 14, "caput" do Código de Defesa do Consumidor - dever de reparação dos danos materiais - dano moral não configurado - ação julgada parcialmente procedente - sentença mantida - recursos improvidos.” (Apelação Cível 1071767-17.2019.8.26.0002, Relator o Desembargador Coutinho de Arruda, 16ª Câmara de Direito Privado, julgado em 14/09/2021)⁵¹.

Nota-se que mesmo sem haver dados sobre o padrão de transações do consumidor, podemos constatar que as altas transferências realizadas em curto período para uma conta desconhecida, bem como a realização e empréstimos e resgates de investimentos, para liquidação imediata, demonstram indícios de possibilidade de fraude, de forma que o banco poderia ao menos ter entrado em contato com o consumidor para se assegurar de que as transações estavam sendo realizadas pelo titular da conta.

Em suma, a jurisprudência tem acolhido que as fraudes realizadas por intermédio do aplicativo em celulares furtados configuram fato de serviço, sendo nítida a existência de defeito na prestação de serviço, colhe-se do Tribunal de Justiça de Minas Gerais:

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE REPARAÇÃO CIVIL - FURTO DE APARELO CELULAR - TRANSFERÊNCIA DE NUMERÁRIOS POR ESTELIONATÁRIO - DISPOSITIVO DE SEGURANÇA - INSUFICIÊNCIA - FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - FORTUITO INTERNO - RISCO DO NEGÓCIO - RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO BANCÁRIA - PREJUÍZO MATERIAL - RESSARCIMENTO - EMPRÉSTIMO - VÍCIO DE

⁵¹ SÃO PAULO. Tribunal de Justiça de São Paulo. Acórdão nº Apelação Cível nº 1071767-17.2019.8.26.0002. Relator: Desembargador Coutinho de Arruda. **Ação Indenizatória de Danos Materiais e Morais - Roubo de Aparelho Celular - Transações Realizadas Via Aplicativo Disponibilizado Pela Instituição Financeira - Autor Que Tentou Acionar A Ré Para Que Bloqueasse O Uso do Aplicativo - Atendimento Realizado Apenas Pelo "Chat" - Transações Realizadas Que Fogem Ao Perfil do Consumidor, Além de Superarem O Limite A Ele Disponibilizado - Responsabilidade Objetiva do Fornecedor do Serviço - Súmula Nº 479 do Superior Tribunal de Justiça - Art. 14, "Caput" do Código de Defesa do Consumidor - Dever de Reparação dos Danos Materiais - Dano Moral Não Configurado - Ação Julgada Parcialmente Procedente - Sentença Mantida - Recursos Improvidos..** São Paulo, 23 set. 2021.

CONSENTIMENTO - OPERAÇÃO DE CRÉDITO NULA - RETORNO DAS PARTES AO ESTADO ANTERIOR - RESTITUIÇÃO DE PARCELAS DEBITADAS PARA PAGAMENTO - PROCEDÊNCIA. O fornecedor responde independentemente da existência de culpa pela reparação dos prejuízos causados aos consumidores por serviço defeituoso (art. 14, § 1º do CDC). "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias." (súmula 479 do STJ). A quantia transferida eletronicamente para conta corrente de beneficiário desconhecido mediante fraude representa perda patrimonial e deve ser objeto de ressarcimento. Ausente consentimento do correntista, o empréstimo contratado mediante fraude deve ser reputado nulo com retorno das partes ao estado anterior e restituição das prestações debitadas. V.V Nos termos do que dispõe o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade civil do fornecedor de serviços é objetiva, ressaltando a legislação consumerista como excludentes dessa imputação as hipóteses de comprovação da inexistência de defeito do serviço e da demonstração de culpa exclusiva do consumidor e de terceiro. Não há que falar em falha do sistema de segurança da instituição financeira, na hipótese em que os danos suportados pelo consumidor são decorrentes da sua própria desídia, que não comunicou ao fornecedor dos serviços, a tempo e modo, o furto do celular no qual o aplicativo para a realização de operações financeiras encontrava-se instalado para que fosse possível a adoção das providências necessárias à minoração dos riscos, restando configurada, portanto, a culpa exclusiva da vítima apta a afastar o dever de reparação.

(TJ-MG - AC: 10000205460777001 MG, Relator: Manoel dos Reis Morais, Data de Julgamento: 09/12/2020, Câmaras Cíveis / 20ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 10/12/2020)⁵²

Diante do exposto, resta claro que houve falha de segurança no caso do Sr. Bruno de Paula, o que possibilitou aos fraudadores as movimentações indevidas das contas bancárias do consumidor, de forma que é inequívoca a existência de defeito na prestação de serviço, devendo as financeiras serem responsabilizadas em caso de não ressarcimento, conforme demonstrado acima.

6.2 ANÁLISE DA RESPONSABILIDADE DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS APÓS A NOTIFICAÇÃO DO FURTO

Nessa segunda hipótese, as fornecedoras já detinham o conhecimento acerca do furto ocorrido, tendo em vista que o consumidor informou a estas assim que foi possível. Parece clara a responsabilidade do fornecedor, uma vez que o defeito na prestação de serviço é mais evidente.

⁵² MINAS GERAIS. Tribunal de Justiça de Minas Gerais. Acórdão nº Apelação Cível nº 1.0000.20.546077-7/001. Apelante: Banco do Brasil SA. Apelado: Leonardo Monti Braga. Relator: Desembargador Manoel dos Reis Morais. Belo Horizonte, MG, 09 de dezembro de 2020. **Apelação Cível - Ação de Reparação Civil - Furto de Aparelho Celular - Transferência de Numerários Por Estelionatário - Dispositivo de Segurança - Insuficiência - Falha na Prestação do Serviço - Fortuito Interno - Risco do Negócio - Responsabilidade da Instituição Bancária - Prejuízo Material - Ressarcimento - Empréstimo - Vício de Consentimento - Operação de Crédito Nula - Retorno das Partes Ao Estado Anterior - Restituição de Parcelas Debitadas Para Pagamento - Procedência.** Belo Horizonte, 10 dez. 2020.

Ora, não bastasse a falta de segurança, sabendo do furto sofrido e das movimentações que já haviam sido realizadas no curto período entre a subtração do telefone e a notificação das fornecedoras, havia o dever da urgência de bloquear as movimentações advindas do celular furtado, tendo em vista não só o padrão irregular de movimentações bancárias, mas também a ciência inequívoca dos bancos quanto a autoria de terceiros das movimentações.

No entanto, mesmo após informar devidamente as instituições, o consumidor encontrou dificuldade em solucionar o problema com as instituições bancárias, nas suas palavras: “O meu desespero foi que, no fim de semana inteiro, eu vi empréstimos e dinheiro saindo da minha conta e não tinha como falar com o banco, porque os canais davam sempre a resposta padrão de que o setor de fraudes estava analisando”⁵³.

Neste viés, nota-se que o serviço foi defeituoso de diversas formas, em um primeiro momento ao permitir a ação de terceiros que não detinham a senha do consumidor e, após, ao não ofertar canais que fossem eficientes para impedir a continuidade de fraudes, favorecendo a ação fraudulenta. Assim, a responsabilização dos bancos é devida, uma vez que os canais ofertados não ofereceram solução em tempo razoável ao problema, notadamente pelo oferecimento de respostas padrões, sem análise devida da reclamação do consumidor.

Ainda nesse sentido, decidiu o TJSP em caso semelhante:

ACÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS. CONSUMIDOR. ROUBO DE CELULAR CONTENDO APLICATIVO DO BANCO RÉU. FRAUDE BANCÁRIA. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA DO APLICATIVO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. INEXISTÊNCIA DE QUALQUER ATO CULPOSO OU DOLOSO PRATICADO PELO AUTOR. AUSÊNCIA DE FORNECIMENTO DE SENHA. Consumidor vítima de roubo de celular. Terceiro que logrou, via aplicativo da instituição financeira, fazer indevida movimentação na conta corrente. Transferência entre contas no montante de R\$. 9.663,099. O autor não forneceu a senha a terceiros. A questão se localizava na falha de segurança do serviço bancário, ao permitir acesso dos criminosos, via aplicativo, à senha da conta corrente do autor e sua movimentação. Nem se diga que à autora cabia também a comunicação ao banco réu para se evitar uso do aplicativo e acesso à conta corrente. o acesso ao aplicativo se dava por reconhecimento facial e em algum momento esta tecnologia falhou, visto que os criminosos tiveram acesso aos dados bancários do consumidor. Faltou segurança ao serviço bancário via aplicativo. Sua fragilidade viabilizou o indevido acesso dos fraudadores, porquanto o autor viu seu celular roubado sem que tivesse fornecido qualquer dado (senha ou número de conta corrente). E, o autor providenciou a desativação do Token (i-safe) vinculado ao aplicativo do banco réu. Todavia, ainda sim, após tomar essa medida de precaução, os criminosos lograram êxito no golpe. Na instrução do processo, constatou-se a inexistência de qualquer ato, culposos ou dolosos, por parte do consumidor. Transações fugiam ao perfil do próprio autor. Antes mesmo das

⁵³ RODRIGUES, Rodrigo. **Após ter celular furtado, morador de SP acumula R\$ 143 mil de prejuízo em operações bancárias feitas por criminosos**. 2022. Disponível em: <https://g1.globo.com/sp/sao-paulo/noticia/2022/05/06/apos-ter-celular-furtado-morador-de-sp-acumula-r-143-mil-de-prejuizo-em-operacoes-bancarias-feitas-por-criminosos.ghml>. Acesso em: 07 maio 2023.

transações efetuadas, o agente criminoso requereu modificações na conta do autor que deveriam despertar no sistema de segurança do banco réu um alerta para se evitar a concretização das transações fraudulentas Incidência da Súmula 479 do STJ. Responsabilidade civil do réu configurada. Danos materiais configurados. Indenização no valor de R\$ 9.663,99 mantida. Danos morais reconhecidos. O consumidor experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido para sua reclamação. Indenização fixada em R\$ 5.000,00. Ação procedente em maior extensão em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO DO RÉU IMPROVIDO. RECURSO ADESIVO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO.

(TJ-SP - AC: 10689552820218260100 SP 1068955-28.2021.8.26.0100, Relator: Alexandre David Malfatti, Data de Julgamento: 01/07/2022, 17ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 04/07/2022)⁵⁴

Nota-se do julgado acima que a comunicação ao banco também não impediu o acesso a conta bancária pelos fraudadores, demonstrando que há o dever de ressarcimento pelo fornecedor, na medida em que constatado o defeito da prestação de serviços, que poderia ter evitado o resultado danoso previsível.

Destaca-se que todas as disposições acerca da responsabilização das instituições trazidas no tópico anterior se aplicam aqui, sendo o nexos de causalidade e o dano semelhantes, com a peculiar diferença da conduta que aqui é ainda mais clara que no tópico anterior, não havendo sequer a necessidade de se analisar as excludentes de causalidade, tendo em vista a extensão do defeito da prestação de serviço.

7 CONCLUSÃO

Diante do exposto, verifica-se que ao passo em que a *internet/mobile banking* se desenvolveu nos últimos anos, também aumentaram a quantidade de fraudes bancárias realizadas por estes meios, sendo o Sr. Bruno de Paula uma das muitas vítimas. Neste interim, nota-se que a complexidade das relações exige uma análise cuidadosa da responsabilização na hipótese de fraude bancária ocorrida com o uso direto do celular da vítima.

⁵⁴ SÃO PAULO. Tribunal de Justiça de São Paulo. Acórdão nº Apelação Cível nº 1068955-28.2021.8.26.0100. Apelante/apelado: Arley Alves Pereira. Apelado/apelante: Banco Inter S/A. Relator: Desembargador Alexandre David. **Ação de Reparação de Danos Materiais. Consumidor. Roubo de Celular Contendo Aplicativo do Banco Réu. Fraude Bancária. Falha no Sistema de Segurança do Aplicativo da Instituição Financeira. Inexistência de Qualquer Ato Culposo Ou Doloso Praticado Pelo Autor. Ausência de Fornecimento de Senha.** São Paulo, 04 jul. 2022.

Como demonstrado, as instituições bancárias se enquadram como fornecedoras de serviços (art.3º, §2º da lei nº 8.078/1990), impondo-se a aplicação do CDC (súmula 297 do STJ) nas relações entre o consumidor e as instituições bancárias, utilizando da responsabilidade objetiva em caso de defeito na prestação de serviço (art. 14 do CDC).

Nesse sentido, o caso trazido denota defeitos da prestação de serviço bancário, tanto em relação a segurança, quanto em relação a demora de identificar a atividade fraudulenta, inclusive após a notificação do próprio consumidor. Dessa forma, estando presentes os requisitos essenciais para a configuração da responsabilidade civil na relação consumerista (dano, conduta, nexo causal), não se aplicando as hipóteses de exclusão da responsabilidade, impõe-se o reconhecimento do dever de restituir pelas instituições financeiras, resguardando os direitos do Sr. Bruno de Paula.

8 REFERÊNCIAS

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidente da República, [2016]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em 08 maio 2023.

BRASIL. **Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964**. Dispõe sobre a Política e as Instituições Monetárias, Bancárias e Creditícias, Cria o Conselho Monetário Nacional e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l4595.htm. Acesso em: 08 maio 2023.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Código de Defesa do Consumidor. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 08 maio 2023.

BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. **Institui O Código Civil**. Brasília, DF, Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406compilada.htm. Acesso em: 12 maio 2022.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Súmula nº 297. Relator: Ministro Ruy Rosado de Aguiar. **O Código de Defesa do Consumidor é Aplicável às Instituições Financeiras**. Disponível em: https://www.stj.jus.br/docs_internet/revista/eletronica/stj-revista-sumulas-2011_23_capSumula297.pdf. Acesso em: 10 maio 2023.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Súmula nº 479. **As Instituições Financeiras Respondem Objetivamente Pelos Danos Gerados Por Fortuito Interno Relativo A Fraudes e Delitos Praticados Por Terceiros no Âmbito de Operações Bancárias**

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Adin nº 2.591/DF. Relator: Ministro Eros Grau. Disponível em: <https://redir.stf.jus.br/paginadorpub/paginador.jsp?docTP=AC&docID=266855>. Acesso em: 10 maio 2023.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de direito do consumidor**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

DELOITTE (Brasil). **Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2022**: volume 3: transações bancárias. Volume 3: Transações bancárias. 2022. Disponível em: <https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/pesquisa-febraban-2022-vol-3.pdf>. Acesso em: 10 maio 2023.

EXPERIAN, Serasa. **Brasil registra mais de 3 milhões de tentativas de fraudes contra o consumidor, revela Serasa Experian**. 2022. Disponível em: <https://www.serasaexperian.com.br/sala-de-imprensa/analise-de-dados/brasil-registra-mais-de-3-milhoes-de-tentativas-de-fraudes-contra-o-consumidor-revela-serasa-experian/>. Acesso em: 14 maio 2023.

EXPERIAN, Serasa. **Brasileiros sofrem uma tentativa de fraude a cada 8 segundos, revela levantamento da Serasa Experian.** 2021. Disponível em: <https://www.serasaexperian.com.br/sala-de-imprensa/analise-de-dados/brasileiros-sofrem-uma-tentativa-de-fraude-a-cada-8-segundos-revela-levantamento-da-serasa-experian/>. Acesso em: 11 maio 2023.

FEBRABAN. **Com pandemia, transações bancárias por celular ultrapassam 50% de operações feitas pelos brasileiros.** 2021. Disponível em: <https://portal.febraban.org.br/noticia/3648/pt-br/>. Acesso em: 10 maio 2023.

FEBRABAN. **Investimentos de bancos com tecnologia crescem 48% em 2019 e orçamento total chega a R\$ 24,6 bilhões.** 2020. Disponível em: <https://portal.febraban.org.br/noticia/3470/pt-br/>. Acesso em: 15 maio 2023.

FEBRABAN. **Tentativas de fraudes crescem 15% no 1º semestre no Brasil.** 2021. Disponível em: <https://febrabantech.febraban.org.br/temas/seguranca/tentativas-de-fraudes-crescem-15-no-1-semester-no-brasil>. Acesso em: 12 maio 2023.

FEBRABAN. **Transações bancárias por canais digitais crescem 23% em 2021 e já são 7 em cada 10 operações no país.** 2022. Disponível em: <https://febrabantech.febraban.org.br/temas/inovacao/transacoes-bancarias-por-canais-digitais-crescem-23-em-2021-e-ja-sao-7-em-cada-10-operacoes-no-pais>. Acesso em: 12 maio 2023.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Manual de Direito Civil: volume único.** 6. ed. São Paulo: Saraivajur, 2022.

MAIA, Alneir Fernando Santos. A responsabilidade civil geral e a obrigação do fornecedor de indenizar o fato do produto ou serviço. **Revista Meritum**, Belo Horizonte/Mg, v. 3, n. 1, p. 177-212, jun. 2008.

MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor.** 6. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019.

MINAS GERAIS. Tribunal de Justiça de Minas Gerais. Acórdão nº Apelação Cível nº 1.0000.20.546077-7/001. Apelante: Banco do Brasil SA. Apelado: Leonardo Monti Braga. Relator: Desembargador Manoel dos Reis Moraes. Belo Horizonte, MG, 09 de dezembro de 2020. **Apelação Cível - Ação de Reparação Civil - Furto de Aparelo Celular - Transferência de Numerários Por Estelionatário - Dispositivo de Segurança - Insuficiência - Falha na Prestação do Serviço - Fortuito Interno - Risco do Negócio - Responsabilidade da Instituição Bancária - Prejuízo Material - Ressarcimento - Empréstimo - Vício de Consentimento - Operação de Crédito Nula - Retorno das Partes Ao Estado Anterior - Restituição de Parcelas Debitadas Para Pagamento - Procedência.** Belo Horizonte, 10 dez. 2020.

MIRAGEM, Bruno. **Responsabilidade Civil.** 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2023.

NERY, Carmen; BRITO, Vinícius. Internet já é acessível em 90,0% dos domicílios do país em 2021. 2022. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012->

agencia-de-noticias/noticias/34954-internet-ja-e-acessivel-em-90-0-dos-domicilios-do-pais-em-2021. Acesso em: 28 maio 2023.

RODRIGUES, Rodrigo. **Após ter celular furtado, morador de SP acumula R\$ 143 mil de prejuízo em operações bancárias feitas por criminosos**. 2022. Disponível em: <https://g1.globo.com/sp/sao-paulo/noticia/2022/05/06/apos-ter-celular-furtado-morador-de-sp-acumula-r-143-mil-de-prejuizo-em-operacoes-bancarias-feitas-por-criminosos.ghtml>. Acesso em: 07 maio 2023.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça de São Paulo. Acórdão nº Apelação Cível nº 1068955-28.2021.8.26.0100. Apelante/apelado: Arley Alves Pereira. Apelado/apelante: Banco Inter S/A. Relator: Desembargador Alexandre David. **Ação de Reparação de Danos Materiais. Consumidor. Roubo de Celular Contendo Aplicativo do Banco Réu. Fraude Bancária. Falha no Sistema de Segurança do Aplicativo da Instituição Financeira. Inexistência de Qualquer Ato Culposos Ou Doloso Praticado Pelo Autor. Ausência de Fornecimento de Senha**. São Paulo, 04 jul. 2022.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça de São Paulo. Acórdão nº Apelação Cível nº 1071767-17.2019.8.26.0002. Relator: Desembargador Coutinho de Arruda. **Ação Indenizatória de Danos Materiais e Morais - Roubo de Aparelho Celular - Transações Realizadas Via Aplicativo Disponibilizado Pela Instituição Financeira - Autor Que Tentou Acionar A Ré Para Que Bloqueasse O Uso do Aplicativo - Atendimento Realizado Apenas Pelo "Chat" - Transações Realizadas Que Fogem Ao Perfil do Consumidor, Além de Superarem O Limite A Ele Disponibilizado - Responsabilidade Objetiva do Fornecedor do Serviço - Súmula Nº 479 do Superior Tribunal de Justiça - Art. 14, "Caput" do Código de Defesa do Consumidor - Dever de Reparação dos Danos Materiais - Dano Moral Não Configurado - Ação Julgada Parcialmente Procedente - Sentença Mantida - Recursos Improvidos..** São Paulo, 23 set. 2021.

SERASA EXPERIAN. **Brasileiros sofrem uma tentativa de fraude a cada 8 segundos, revela levantamento da Serasa Experian**. 2021. Disponível em: <https://www.serasaexperian.com.br/sala-de-imprensa/analise-de-dados/brasileiros-sofrem-uma-tentativa-de-fraude-a-cada-8-segundos-revela-levantamento-da-serasa-experian/>. Acesso em: 11 maio 2023.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Direitos do Consumidor**. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2017.