

# Superior Tribunal de Justiça

RECURSO ESPECIAL Nº 2.082.281 - SP (2023/0222455-3)

RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI  
RECORRENTE : ADRIANA DE OLIVEIRA BARAO  
ADVOGADOS : JOSÉ CARLOS LOPES - SP128096  
ANTONIO APARECIDO TURAÇA JUNIOR - SP264138  
RECORRIDO : BANCO DO BRASIL SA  
ADVOGADOS : EDUARDO JANZON AVALLONE NOGUEIRA - SP123199  
SÉRGIO HENRIQUE DE OLIVEIRA GOMES - DF017844  
RUBENS MASSAMI KURITA - SP230492  
LOUISE RAINER PEREIRA GIONEDIS - SP363314  
ANTONIO CARLOS DA ROSA PELLEGRIN - SC015672

## EMENTA

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. ROUBO DE CELULAR E REALIZAÇÃO DE TRANSAÇÕES FINANCEIRAS VIA APLICATIVO. RESPONSABILIDADE CIVIL DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. OCORRÊNCIA. FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA. FATO EXCLUSIVO DE TERCEIRO. NÃO CONFIGURAÇÃO.

1. Ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada em 27/6/2021, da qual foi extraído o presente recurso especial interposto em 7/6/2021 e concluso ao gabinete em 24/7/2023.

2. O propósito recursal consiste em dizer se, na hipótese de roubo do aparelho celular, a instituição financeira responde pelos danos decorrentes de transações realizadas por terceiro por meio do aplicativo do banco.

3. O serviço é considerado defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar (art. 14, § 1º, do CDC). O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto a sua integridade patrimonial. Assim, é dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar a prática de delitos.

4. Nos termos da Súmula 479 do STJ, "as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". A atividade bancária, por suas características de disponibilidade de recursos financeiros e sua movimentação sucessiva, tem por resultado um maior grau de risco em comparação com outras atividades econômicas.

5. O fato exclusivo de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC) consiste na atividade desenvolvida por uma pessoa sem vinculação com a vítima ou com o aparente causador do dano, que interfere no processo causal e provoca com exclusividade o dano. No entanto, se o fato de terceiro ocorrer dentro da órbita de atuação do fornecedor, ele se equipara ao fortuito interno, sendo

# *Superior Tribunal de Justiça*

absorvido pelo risco da atividade.

6. Na hipótese dos autos, a recorrente teve seu celular roubado e, ato contínuo, informou o fato ao banco, solicitando o bloqueio de operações via pix. No entanto, o recorrido não atendeu à solicitação e o infrator efetuou operações por meio do aplicativo instalado no aparelho celular. A não implementação das providências cabíveis configura defeito na prestação dos serviços bancários por violação do dever de segurança. O ato praticado pelo infrator não caracteriza fato de terceiro, mas sim fortuito interno, porquanto inerente à atividade desempenhada pelo recorrido.

7. Recurso especial conhecido e provido.

## 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 maioria, conhecer do recurso especial e dar-lhe provimento, nos termos do voto da Sra. Ministra Nancy Andrichi. Votou vencido o Sr. Ministro Marco Aurélio Bellizze. Os Srs. Ministros Humberto Martins, Ricardo Villas Bôas Cueva e Moura Ribeiro votaram com a Sra. Ministra Relatora.

Dr. RUBENS MASSAMI KURITA, pela parte RECORRIDA: BANCO DO BRASIL SA

Brasília (DF), 21 de novembro de 2023(Data do Julgamento).

MINISTRO RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA  
Presidente

MINISTRA NANCY ANDRIGHI  
Relatora

# Superior Tribunal de Justiça

## CERTIDÃO DE JULGAMENTO TERCEIRA TURMA

Número Registro: 2023/0222455-3      PROCESSO ELETRÔNICO REsp 2.082.281 / SP

Números Origem: 10096198720218260005 1009619872021826000550000

PAUTA: 07/11/2023

JULGADO: 07/11/2023

### Relatora

Exma. Sra. Ministra **NANCY ANDRIGHI**

Presidente da Sessão

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

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. **ROGÉRIO DE PAIVA NAVARRO**

Secretária

Bela. **MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA**

### AUTUAÇÃO

RECORRENTE : ADRIANA DE OLIVEIRA BARAO  
ADVOGADOS : JOSÉ CARLOS LOPES - SP128096  
                  ANTONIO APARECIDO TURAÇA JUNIOR - SP264138  
RECORRIDO : BANCO DO BRASIL SA  
ADVOGADOS : EDUARDO JANZON AVALLONE NOGUEIRA - SP123199  
                  SÉRGIO HENRIQUE DE OLIVEIRA GOMES - DF017844  
                  RUBENS MASSAMI KURITA - SP230492  
                  LOUISE RAINER PEREIRA GIONEDIS - SP363314  
                  ANTONIO CARLOS DA ROSA PELLEGRIN - SC015672

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Contratos de Consumo - Bancários

### CERTIDÃO

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

"Adiado por indicação da Sra. Ministra Nancy Andrichi para a Sessão do dia 21/11/2023."

# *Superior Tribunal de Justiça*

RECURSO ESPECIAL Nº 2.082.281 - SP (2023/0222455-3)  
RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI  
RECORRENTE : ADRIANA DE OLIVEIRA BARAO  
ADVOGADOS : JOSÉ CARLOS LOPES - SP128096  
ANTONIO APARECIDO TURAÇA JUNIOR - SP264138  
RECORRIDO : BANCO DO BRASIL SA  
ADVOGADOS : EDUARDO JANZON AVALLONE NOGUEIRA - SP123199  
SÉRGIO HENRIQUE DE OLIVEIRA GOMES - DF017844  
RUBENS MASSAMI KURITA - SP230492  
LOUISE RAINER PEREIRA GIONEDIS - SP363314  
ANTONIO CARLOS DA ROSA PELLEGRIN - SC015672

## RELATÓRIO

Relatora: Ministra NANCY ANDRIGHI:

Cuida-se de recurso especial interposto por ADRIANA DE OLIVEIRA BARÃO, com fundamento nas alíneas "a" e "c" do permissivo constitucional, contra acórdão do TJ/SP.

Recurso especial interposto em: 7/6/2022.

Concluso ao gabinete em: 24/7/2023.

Ação: de indenização por danos materiais e morais ajuizada pela recorrente em face de BANCO DO BRASIL S/A, por meio da qual busca ser ressarcida dos danos suportados em decorrência de transações bancárias realizadas por terceiro que roubou seu celular. Alega que, embora tenha informado o banco acerca do fato, este não impediu as transações e se recusou a ressarcir-la.

Sentença: julgou procedentes os pedidos, para condenar o recorrido a ressarcir à autora a quantia de R\$ 1.500,00 e ao pagamento de R\$ 6.000,00 a título de compensação por dano moral.

Acórdão: deu provimento à apelação interposta pelo banco recorrido, conforme a seguinte ementa:

BANCÁRIO – Ação de ressarcimento de danos, c/c indenização por danos morais –

# *Superior Tribunal de Justiça*

Sentença de procedência – Transações bancárias não reconhecidas pela autora, realizadas após furto de aparelho celular –Fortuito externo caracterizado – Ausência de prestação de serviço bancário defeituoso ou de fortuito interno (STJ, Súmula 479) – Indenizações indevidas Ação improcedente – Decaimento invertido – Recurso provido.

Embargos de declaração: opostos pela recorrente, foram rejeitados pela Corte de origem.

Recurso especial: alega violação dos arts. 6º, VIII e 14 do CDC, além de divergência jurisprudencial. Aduz que o ocorrido não se caracteriza como fortuito externo, mas sim risco inerente à atividade, tendo em vista que incumbe ao banco recorrido adotar as ferramentas necessárias para evitar fraudes. Defende que se aplica, à hipótese, o disposto na Súmula 479/STJ.

Juízo prévio de admissibilidade: o TJ/SP admitiu o recurso especial, determinando a remessa dos autos a esta Corte.

É o relatório.

# Superior Tribunal de Justiça

RECURSO ESPECIAL Nº 2.082.281 - SP (2023/0222455-3)  
RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI  
RECORRENTE : ADRIANA DE OLIVEIRA BARAO  
ADVOGADOS : JOSÉ CARLOS LOPES - SP128096  
ANTONIO APARECIDO TURAÇA JUNIOR - SP264138  
RECORRIDO : BANCO DO BRASIL SA  
ADVOGADOS : EDUARDO JANZON AVALLONE NOGUEIRA - SP123199  
SÉRGIO HENRIQUE DE OLIVEIRA GOMES - DF017844  
RUBENS MASSAMI KURITA - SP230492  
LOUISE RAINER PEREIRA GIONEDIS - SP363314  
ANTONIO CARLOS DA ROSA PELLEGRIN - SC015672

## EMENTA

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. ROUBO DE CELULAR E REALIZAÇÃO DE TRANSAÇÕES FINANCEIRAS VIA APLICATIVO. RESPONSABILIDADE CIVIL DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. OCORRÊNCIA. FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA. FATO EXCLUSIVO DE TERCEIRO. NÃO CONFIGURAÇÃO.

1. Ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada em 27/6/2021, da qual foi extraído o presente recurso especial interposto em 7/6/2021 e concluso ao gabinete em 24/7/2023.
2. O propósito recursal consiste em dizer se, na hipótese de roubo do aparelho celular, a instituição financeira responde pelos danos decorrentes de transações realizadas por terceiro por meio do aplicativo do banco.
3. O serviço é considerado defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar (art. 14, § 1º, do CDC). O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto a sua integridade patrimonial. Assim, é dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar a prática de delitos.
4. Nos termos da Súmula 479 do STJ, "as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". A atividade bancária, por suas características de disponibilidade de recursos financeiros e sua movimentação sucessiva, tem por resultado um maior grau de risco em comparação com outras atividades econômicas.
5. O fato exclusivo de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC) consiste na atividade desenvolvida por uma pessoa sem vinculação com a vítima ou com o aparente causador do dano, que interfere no processo causal e provoca com exclusividade o dano. No entanto, se o fato de terceiro ocorrer dentro da órbita de atuação do fornecedor, ele se equipara ao fortuito interno, sendo absorvido pelo risco da atividade.

# *Superior Tribunal de Justiça*

6. Na hipótese dos autos, a recorrente teve seu celular roubado e, ato contínuo, informou o fato ao banco, solicitando o bloqueio de operações via pix. No entanto, o recorrido não atendeu à solicitação e o infrator efetuou operações por meio do aplicativo instalado no aparelho celular. A não implementação das providências cabíveis configura defeito na prestação dos serviços bancários por violação do dever de segurança. O ato praticado pelo infrator não caracteriza fato de terceiro, mas sim fortuito interno, porquanto inerente à atividade desempenhada pelo recorrido.

7. Recurso especial conhecido e provido.

# *Superior Tribunal de Justiça*

RECURSO ESPECIAL Nº 2.082.281 - SP (2023/0222455-3)  
RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI  
RECORRENTE : ADRIANA DE OLIVEIRA BARAO  
ADVOGADOS : JOSÉ CARLOS LOPES - SP128096  
ANTONIO APARECIDO TURAÇA JUNIOR - SP264138  
RECORRIDO : BANCO DO BRASIL SA  
ADVOGADOS : EDUARDO JANZON AVALLONE NOGUEIRA - SP123199  
SÉRGIO HENRIQUE DE OLIVEIRA GOMES - DF017844  
RUBENS MASSAMI KURITA - SP230492  
LOUISE RAINER PEREIRA GIONEDIS - SP363314  
ANTONIO CARLOS DA ROSA PELLEGRIN - SC015672

## VOTO

Relatora: Ministra NANCY ANDRIGHI:

O propósito recursal consiste em dizer se, na hipótese de roubo do aparelho celular, a instituição financeira responde pelos danos decorrentes de transações realizadas por terceiro por meio do aplicativo do banco.

### 1. DO DEVER DE SEGURANÇA IMPOSTO ÀS 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. Não há dúvidas de que o CDC se aplica às instituições financeiras (Súmula 297/STJ), as quais devem prestar serviços de qualidade no mercado de consumo.



# Superior Tribunal de Justiça

3. A responsabilidade do fornecedor prescinde do elemento culpa, pois funda-se na teoria do risco da atividade (REsp 1580432/SP, DJe 04/02/2019). Em consequência, para emergir a responsabilidade do fornecedor de serviços, é suficiente a comprovação (i) do dano; (ii) da falha na prestação dos serviços e (iii) do nexo de causalidade entre o prejuízo e o vício ou defeito do serviço.

4. 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.

5. O dever de qualidade dos fornecedores de serviços divide-se em dever de adequação e dever de segurança. O dever de adequação é a exigência de que os serviços sirvam aos fins que legitimamente deles se esperam. A seu turno, o dever de segurança consiste na exigência de que os serviços ofertados no mercado ofereçam a segurança esperada, ou seja, não tenham por resultado a causação de dano aos consumidores tomados individual ou coletivamente. “Quanto maior o risco criado pela atividade empresarial, maior será o dever de segurança” (CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de Direito do Consumidor*. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2010, p. 268).

6. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto a sua integridade patrimonial. “O direito (e a expectativa) do consumidor em receber um serviço seguro não se restringe a serviços que ameacem a saúde física do consumidor, sendo exigível também segurança em serviços que possam afetar a esfera patrimonial e moral do consumidor” (NETO, Orlando Celso da Silva. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. Rio de Janeiro: Forense, 2013, p. 280).

# Superior Tribunal de Justiça

7. 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, pp. 51-91).

8. A jurisprudência do STJ compreende que a atividade bancária, por suas características de disponibilidade de recursos financeiros e sua movimentação sucessiva, tem por resultado um maior grau de risco em comparação com outras atividades econômicas (REsp 951.514/SP, Terceira Turma, DJ 31/10/2007). Tanto é assim que, a Segunda Seção editou a Súmula 479, a qual dispõe que “as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

9. Outrossim, esta Corte já concluiu pela responsabilidade das instituições financeiras 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; (viii) permissão de transações fraudulentas e que fogem ao padrão de consumo do correntista (REsp 1.995.458/SP, Terceira Turma, DJe 18/8/2022; AgInt no AREsp 2.201.401/RJ, Terceira Turma, DJe 1/6/2023; REsp n. 2.052.228/DF, Terceira Turma, DJe de 15/9/2023), entre outros.

10. Nessa linha de intelecção, é dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar a prática de delitos. O surgimento de novas formas de relacionamento entre cliente e banco, em especial por meio de sistemas eletrônicos e pela internet, reafirmam os riscos inerentes às atividades bancárias. É imperioso, portanto, que instituições financeiras aprimorem continuamente seus sistemas de segurança.

## 2. DO FATO EXCLUSIVO DE TERCEIRO.

11. Apesar da responsabilidade objetiva do fornecedor, não é prescindível a existência de um liame de causalidade entre as atividades desempenhadas pela instituição financeira e o dano vivenciado pelo consumidor.

12. O nexo causal entre o prejuízo e aquele a quem se atribui a autoria do dano dar-se-á por interrompido caso evidenciada a ocorrência de (i) fato exclusivo da vítima ou de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC); ou (ii) evento de força maior ou caso fortuito externo (art. 393 do CC/02). Qualquer dessas situações tem o condão de excluir a responsabilidade do fornecedor.

13. O fato exclusivo de terceiro “é a atividade desenvolvida por uma pessoa determinada que, sem ter qualquer vinculação com a vítima ou com o causador aparente do dano, interfere no processo causal e provoca com exclusividade o evento lesivo” (SANSEVERINO, Paulo de Tarso Vieira. *Responsabilidade Civil no Código do Consumidor e a defesa do fornecedor*. 3ª ed. São Paulo: Saraiva, 2010, p. 302). Então, para a aplicação dessa excludente de responsabilidade, o “terceiro não pode ser alguém que mantenha qualquer tipo de relação com o fornecedor” (TEIXEIRA, Tarcisio; FERREIRA, Leandro Taques. *As excludentes de responsabilidade além do CDC – o fortuito interno e externo*. *In*.

Revista de Direito Empresarial. Vol. 3, n. 7, jan.-fev./2015, p. 26).

14. No entanto, se o fato de terceiro ocorrer dentro da órbita de atuação do fornecedor, ele se equipara ao fortuito interno, sendo absorvido pelo risco da atividade.

15. Para afastar a responsabilidade do fornecedor, é necessário que a situação se caracterize como fortuito externo, que é aquele “derivado de um fato alheio ou extrínseco à produção do bem ou à execução do serviço” (TEIXEIRA, Tarcisio; FERREIRA, Leandro Taques. Op. Cit., p. 31). Diferentemente, o fortuito interno não afasta o nexo de causalidade, tendo em vista que “se liga à organização da empresa, vale dizer, aos riscos da atividade desenvolvida. (...). Estes fatos, embora 'imprevisíveis', não são 'fatos necessários e inevitáveis', porque, em larga medida, podem ser evitados” (MARTINS-COSTA, Judith. Op. Cit., p. 201).

16. Desse modo, o fato de terceiro somente exclui a responsabilidade do fornecedor de serviços se não guardar relação com a atividade por ele desempenhada, situação em que se equipara ao fortuito externo.

### 3. DA HIPÓTESE SOB JULGAMENTO.

17. Na espécie, segundo depreende-se do quadro-fático delineado na sentença e no acórdão impugnado, a recorrente (ADRIANA DE OLIVEIRA BARÃO) é titular de conta corrente administrada pelo recorrido (BANCO DO BRASIL S/A) e, em 8/4/2021, por volta das 13h30, um indivíduo quebrou o vidro do carro do lado do passageiro e subtraiu o seu celular.

18. No mesmo dia, a recorrente contatou o recorrido para que bloqueasse a realização de transações pix por meio do aplicativo instalado no aparelho. É o que consta, expressamente, da sentença:

De igual forma, apresentou a parte demandante protocolo de contato telefônico realizado no mesmo dia do evento para comunicar a subtração do aparelho de telefonia e solicitado bloqueio deste para o uso do sistema PIX. (e-STJ, fl. 131 – sentença) [g.n.]

19. Em sede de memorial, o banco recorrido alegou que a recorrente não lhe informou o roubo do celular tempestivamente. No entanto, esse argumento trata-se de evidente inovação, uma vez que não foi suscitado em contestação (e-STJ, fl. 59), tampouco nas contrarrazões do presente recurso especial (e-STJ, fls. 243-249). Não é dado a esta Corte, portanto, examiná-lo, sob pena de ofensa aos princípios do contraditório e da vedação à prolação de decisão surpresa (arts. 6º e 10 do CPC).

20. Além do mais, para alterar a conclusão alcançada na origem seria necessário o reexame de fatos e provas, o que é vedado pela Súmula 7 do STJ. Ou seja, não é dado a esta Corte apreciar o conteúdo dos documentos anexados às fls. 30 e 31 (e-STJ).

21. Nada obstante, convém ressaltar que o documento de fl. 31 foi elaborado pela parte recorrente e nele constam números de protocolos. Embora haja referência a datas, não há como se extrair, de forma peremptória, que as ligações foram feitas nos dias citados. Até porque, repise-se, o banco não impugnou, na origem, a afirmação de que a recorrente o contactou no mesmo dia em que efetuada a transação.

22. Destaque-se que o recorrido (BANCO DO BRASIL S/A) tinha plenas condições de, no curso do processo, comprovar que a transferência via pix se deu antes das ligações realizadas pela recorrente (ADRIANA DE OLIVEIRA BARÃO), haja vista que, certamente, têm os registros e as gravações das ligações recebidas. Todavia, não há menção na sentença e no acórdão de que essa

prova foi produzida.

23. O fato de o registro da ocorrência junto à Delegacia de Polícia ter sido efetuado no dia seguinte ao ocorrido (09/4/2021) não conduz à conclusão de que o contato com o recorrido também se deu nessa data. Até porque, conforme narrativa delineada na petição inicial, o registro somente se deu no dia posterior, porque, ao comparecer à Delegacia, a recorrente foi orientada a elaborar o boletim de ocorrência via internet (e-STJ, fl. 2).

24. Fato é que, apesar de a recorrente ter solicitado o bloqueio das transações por meio do aplicativo instalado no celular roubado, o recorrido não implementou tal providência e o terceiro infrator fez uso do dispositivo móvel para efetuar a transferência de valores que lhe pertenciam (e-STJ, fl. 131 – sentença).

25. Com efeito, ao ser informado do ocorrido, incumbia ao banco recorrido adotar as medidas de segurança necessárias para obstar a realização de transações financeiras via aplicativo de celular. A não implementação das providências cabíveis configura defeito na prestação dos serviços bancários por violação do dever de segurança (art. 14 do CDC).

26. Ademais, o nexo de causalidade entre os prejuízos suportados pela recorrente e a conduta do recorrido – melhor dizendo, ausência de conduta – decorrem do fato de que este poderia ter evitado o dano se tivesse atendido a solicitação da recorrente tão logo formulada. O ato praticado pelo infrator do aparelho celular não caracteriza, então, fato de terceiro apto a romper o nexo de causalidade estabelecido com o banco recorrido.

27. Desse modo, o acórdão recorrido, ao negar a indenização pleiteada pela recorrente, violou o disposto no art. 14 do CDC.

4. DISPOSITIVO.

Forte nessas razões, CONHEÇO do recurso especial e DOU-LHE PROVIMENTO, para restabelecer a sentença que julgou procedentes os pedidos, inclusive no que concerne à distribuição dos ônus sucumbenciais.

Ante o resultado do julgamento, deixo de aplicar o disposto no art. 85, § 11, do CPC/2015.



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2082281 - SP (2023/0222455-3)

**RELATORA** : **MINISTRA NANCY ANDRIGHI**  
**RECORRENTE** : ADRIANA DE OLIVEIRA BARAO  
**ADVOGADOS** : JOSÉ CARLOS LOPES - SP128096  
ANTONIO APARECIDO TURAÇA JUNIOR - SP264138  
**RECORRIDO** : BANCO DO BRASIL SA  
**ADVOGADOS** : EDUARDO JANZON AVALLONE NOGUEIRA - SP123199  
SÉRGIO HENRIQUE DE OLIVEIRA GOMES - DF017844  
RUBENS MASSAMI KURITA - SP230492  
LOUISE RAINER PEREIRA GIONEDIS - SP363314  
ANTONIO CARLOS DA ROSA PELLEGRIN - SC015672

### VOTO VENCIDO

#### O SENHOR MINISTRO MARCO AURÉLIO BELLIZZE:

Trata-se de recurso especial interposto por Adriana de Oliveira Barão, com fundamento nas alíneas a e c do permissivo constitucional, contra acórdão prolatado pelo Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, assim ementado (e-STJ, fl. 171):

BANCÁRIO – Ação de ressarcimento de danos, c/c indenização por danos morais – Sentença de procedência – Transações bancárias não reconhecidas pela autora, realizadas após furto de aparelho celular – Fortuito externo caracterizado – Ausência de prestação de serviço bancário defeituoso ou de fortuito interno (STJ, Súmula 479) – Indenizações indevidas – Ação improcedente – Decaimento invertido – Recurso provido.

A relatora, Ministra Nancy Andrichi, ao levar o feito a julgamento por esta Terceira Turma, votou pelo provimento do apelo extremo, a fim de, restabelecendo a sentença, julgar procedente a pretensão indenizatória formulada pela recorrente em desfavor do banco, uma vez que a transferência do valor de RS 1.500,00 (mil e quinhentos reais) realizada da sua conta, via pix, após o roubo do seu aparelho celular se deu por falha na prestação do serviço bancário, a caracterizar fortuito interno ensejador da responsabilidade civil da casa bancária, sobretudo porque, com fundamento em afirmativa deduzida na sentença, *"no mesmo dia, a recorrente contactou o recorrido para que bloqueasse a realização de transações pix por meio de aplicativo instalado no aparelho"*.

Não obstante o judicioso voto da eminente relatora, no que foi acompanhada



pelos demais membros deste Colegiado, entendi que o recurso especial em julgamento não comportava acolhimento, ante a impossibilidade de ultrapassar a Súmula 7 do STJ para aferir a ocorrência ou não de fortuito interno no caso concreto, notadamente em virtude da divergência entre as circunstâncias fático-probatórias delineadas na sentença e no votos que compõem o acórdão recorrido.

Isso porque pela narrativa dos fatos, é incontroverso que o roubo do celular da recorrente se deu no dia 8/4/2021 e a transferência do montante contestado ocorreu no mesmo dia.

Contudo, há uma controvérsia sobre a cronologia do aviso do sinistro à instituição financeira, a caracterizar fortuito interno ou não na hipótese ora em foco. Conforme consta na sentença de procedência do pedido indenizatório, tal aviso teria se dado no mesmo dia da subtração do aparelho, mediante valoração do documento acostado à fl. 31.

Por oportuno, confira-se o seguinte excerto da sentença (e-STJ, fl. 131):

De igual forma, apresentou a parte demandante protocolo de contato telefônico realizado no mesmo dia do evento para comunicar a subtração do aparelho de telefonia e solicitar o bloqueio deste para o uso do sistema PIX (fls. 31).

Em sede de apelação, todavia, a Trigésima Sétima Câmara de Direito Privado do TJSP, por maioria, deu provimento ao recurso, a fim de julgar improcedente o pedido, sob o fundamento de tratar-se de fortuito externo, uma vez que *"as operações bancárias que a parte ativa alega desconhecer somente puderam ser efetuadas depois que o seu aparelho de telefonia móvel (celular) lhe fora subtraído, indubitoso que o autor da subtração passou a ter acesso a aplicativos e senha de segurança pessoal e intransferível"* (e-STJ, fl. 172).

A despeito de no voto vencedor do aresto combatido não se ter adentrado, de forma pormenorizada, nessa cronologia dos fatos, há uma declaração de voto, que, embora não prevalente – concluindo ter havido culpa concorrente –, integra o acórdão recorrido, nos termos do art. 941, § 3º, do CPC/2015, tendo se afirmado que a supracitada comunicação ao banco teria se dado somente no dia seguinte ao crime, que ocorreu em 8/4/2021 (e-STJ, fl. 185). Tal assertiva se deu, convém frisar, através da análise do mesmo documento de fl. 31 mencionado na sentença para se chegar a conclusão diversa, no entanto.

Ainda que se tivesse realizado a citada comunicação ao banco no mesmo dia do crime, isso não seria suficiente a concluir, indene de dúvida, que o aviso seria antecedente à transferência indevida e, assim, ter havido falha na prestação de serviço

do banco, pois, considerando que o dia se divide em frações de tempo em horas, minutos, segundos, poderia tal comunicação se dar em momento posterior ao crime, embora no mesmo dia.

Ademais, conforme o trecho transcrito acima do voto vencedor, a operação bancária teria ocorrido mediante utilização de senha de uso pessoal e intransferível da recorrente/correntista.

Acrescenta-se que a casa bancária tem o dever de impedir, através do seu sistema de segurança, e ante a sua responsabilidade objetiva quanto aos fortuitos internos (Súmula 479 do STJ), a realização de operações financeiras nas contas bancárias dos clientes que destoem do respectivo perfil de movimentação, sem antes se certificar da autenticidade da operação. No caso, contudo, não se vislumbra que a transferência da importância de R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais), por si só, seria hábil a configurar transação atípica, na contramão da assertiva constante da declaração de voto na qual se reconheceu a culpa concorrente.

Essa ilação se deu em virtude de essa transação exceder em quase 3 (três) vezes o limite de crédito disponibilizado à correntista (e-STJ, fl. 185). Ora, tal limite de crédito pode se dar não apenas pela aferição pelo banco da capacidade de solvência/adimplemento do correntista, mas por mera opção deste, que pode, inclusive, nem contratar limite de crédito, não se mostrando hábil, por isso, a demonstrar a atipicidade da movimentação.

Nesse contexto, vislumbra-se que as premissas fático-probatórias delineadas pelas instâncias ordinárias, além de controversas, não levam à dedução lógica de que houve falha na prestação de serviço pelo banco, a caracterizar fortuito interno, como pretende fazer crer a recorrente, sem se descurar do dissabor pelo qual passou a recorrente em razão do crime narrado e dos seus efeitos deletérios.

Assim, infirmar a moldura dos fatos e das provas do presente feito realizada na origem demandaria o seu revolvimento, o que não se admite em sede de recurso especial, ante o óbice da Súmula 7 do STJ.

Portanto, à luz das circunstâncias do caso concreto, com a mais respeitosa vênia da maioria formada, há de prevalecer a conclusão exarada no aresto hostilizado, de ocorrência de fortuito externo, a afastar a responsabilidade civil do banco sobre a transferência indevida realizada na conta da recorrente, no montante de R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais), revelando-se improcedente a demanda indenizatória.

Ante o exposto, nego provimento do recurso especial.

É o voto.

**CERTIDÃO DE JULGAMENTO  
TERCEIRA TURMA**

Número Registro: 2023/0222455-3      **PROCESSO ELETRÔNICO REsp 2.082.281 / SP**

Números Origem: 10096198720218260005 1009619872021826000550000

PAUTA: 07/11/2023

JULGADO: 21/11/2023

**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 : ADRIANA DE OLIVEIRA BARAO  
ADVOGADOS : JOSÉ CARLOS LOPES - SP128096  
                  ANTONIO APARECIDO TURAÇA JUNIOR - SP264138  
RECORRIDO : BANCO DO BRASIL SA  
ADVOGADOS : EDUARDO JANZON AVALLONE NOGUEIRA - SP123199  
                  SÉRGIO HENRIQUE DE OLIVEIRA GOMES - DF017844  
                  RUBENS MASSAMI KURITA - SP230492  
                  LOUISE RAINER PEREIRA GIONEDIS - SP363314  
                  ANTONIO CARLOS DA ROSA PELLEGRIN - SC015672

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Contratos de Consumo - Bancários

**SUSTENTAÇÃO ORAL**

Dr. **RUBENS MASSAMI KURITA**, pela parte RECORRIDA: BANCO DO BRASIL SA

**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 maioria, conheceu do recurso especial e deu-lhe provimento, nos termos do voto da Sra. Ministra Nancy Andrichi. Votou vencido o Sr. Ministro Marco Aurélio Bellizze.

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