

Superior Tribunal de Justiça

RECURSO ESPECIAL Nº 2.077.278 - SP (2023/0190979-8)

RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI
RECORRENTE : DANIELA FERREIRA RAMOS
ADVOGADOS : RODRIGO DO AMARAL COELHO DE OLIVEIRA - SP158153
CAMILA HELLWIG BASANTA - SP281395
RECORRIDO : BV FINANCEIRA SA CRÉDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO
ADVOGADOS : LUIZ RODRIGUES WAMBIER - SP291479
MAURI MARCELO BEVERVANÇO JÚNIOR - SP360037
WAMBIER YAMASAKI BEVERVANCO LIMA & LOBO ADVOGADOS -
PR002049

EMENTA

CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO POR VAZAMENTO DE DADOS BANCÁRIOS CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E REPETIÇÃO DE INDÉBITO. GOLPE DO BOLETO. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS SIGILOSOS DE MANEIRA INADEQUADA. FACILITAÇÃO DA ATIVIDADE CRIMINOSA. FATO DO SERVIÇO. DEVER DE INDENIZAR PELOS PREJUÍZOS. SÚMULA 479/STJ. RECURSO ESPECIAL PROVIDO.

1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito por vazamento de dados bancários cumulada com indenização por danos morais e repetição de indébito, ajuizada em 13/2/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 15/2/2022 e concluso ao gabinete em 19/6/2023.

2. O propósito recursal consiste em decidir se a instituição financeira responde por falha na prestação de serviços bancários, consistente no vazamento de dados que facilitou a aplicação de golpe em desfavor do consumidor.

3. Se comprovada a hipótese de vazamento de dados da instituição financeira, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Do contrário, inexistindo elementos objetivos que comprovem esse nexo causal, não há que se falar em responsabilidade das instituições financeiras pelo vazamento de dados utilizados por estelionatários para a aplicação de golpes de engenharia social (REsp 2.015.732/SP, julgado em 20/6/2023, DJe de 26/6/2023).

4. Para sustentar o nexo causal entre a atuação dos estelionatários e o vazamento de dados pessoais pelo responsável por seu tratamento, é imprescindível perquirir, com exatidão, quais dados estavam em poder dos criminosos, a fim de examinar a origem de eventual vazamento e, conseqüentemente, a responsabilidade dos agentes respectivos. Os nexos de causalidade e imputação, portanto, dependem da hipótese concretamente analisada.

5. Os dados sobre operações bancárias são, em regra, de tratamento exclusivo pelas instituições financeiras. No ponto, a Lei Complementar

Superior Tribunal de Justiça

105/2001 estabelece que as instituições financeiras conservarão sigilo em suas operações ativas e passivas e serviços prestados (art. 1º), constituindo dever jurídico dessas entidades não revelar informações que venham a obter em razão de sua atividade profissional, salvo em situações excepcionais. Desse modo, seu armazenamento de maneira inadequada, a possibilitar que terceiros tenham conhecimento de informações sigilosas e causem prejuízos ao consumidor, configura defeito na prestação do serviço (art. 14 do CDC e art. 44 da LGPD).

6. No particular, não há como se afastar a responsabilidade da instituição financeira pela reparação dos danos decorrentes do famigerado “golpe do boleto”, uma vez que os criminosos têm conhecimento de informações e dados sigilosos a respeito das atividades bancárias do consumidor. Isto é, os estelionatários sabem que o consumidor é cliente da instituição e que encaminhou e-mail à entidade com a finalidade de quitar sua dívida, bem como possuem dados relativos ao próprio financiamento obtido (quantidade de parcelas em aberto e saldo devedor do financiamento).

7. O tratamento indevido de dados pessoais bancários configura defeito na prestação de serviço, notadamente quando tais informações são utilizadas por estelionatário para facilitar a aplicação de golpe em desfavor do consumidor.

8. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

9. Recurso especial conhecido e provido para reformar o acórdão recorrido e reestabelecer a sentença proferida pelo Juízo de primeiro grau.

ACÓRDÃO

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

Ausente, justificadamente, o Sr. Ministro Marco Aurélio Bellizze.

Brasília (DF), 03 de outubro de 2023(Data do Julgamento).

MINISTRO RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA
Presidente

Superior Tribunal de Justiça

MINISTRA NANCY ANDRIGHI
Relatora

**CERTIDÃO DE JULGAMENTO
TERCEIRA TURMA**

Número Registro: 2023/0190979-8

PROCESSO ELETRÔNICO REsp 2.077.278 / SP

Números Origem: 10076983920208260002 20210000977648

PAUTA: 26/09/2023

JULGADO: 26/09/2023

Relatora

Exma. Sra. Ministra **NANCY ANDRIGHI**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro **MARCO AURÉLIO BELLIZZE**

Subprocurador-Geral da República

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

Secretária

Bela. **MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA**

AUTUAÇÃO

RECORRENTE	: DANIELA FERREIRA RAMOS
ADVOGADOS	: RODRIGO DO AMARAL COELHO DE OLIVEIRA - SP158153 CAMILA HELLWIG BASANTA - SP281395
RECORRIDO	: BV FINANCEIRA SA CRÉDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO
ADVOGADOS	: LUIZ RODRIGUES WAMBIER - SP291479 MAURI MARCELO BEVERVANÇO JÚNIOR - SP360037 WAMBIER YAMASAKI BEVERVANCO LIMA & LOBO ADVOGADOS - PR002049

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 do Sr. Ministro Presidente para a Sessão do dia 03/10/2023, às 10 horas".

Superior Tribunal de Justiça

RECURSO ESPECIAL Nº 2.077.278 - SP (2023/0190979-8)

RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI

RECORRENTE : DANIELA FERREIRA RAMOS

ADVOGADOS : RODRIGO DO AMARAL COELHO DE OLIVEIRA - SP158153
CAMILA HELLWIG BASANTA - SP281395

RECORRIDO : BV FINANCEIRA SA CRÉDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO

ADVOGADOS : LUIZ RODRIGUES WAMBIER - SP291479
MAURI MARCELO BEVERVANÇO JÚNIOR - SP360037
WAMBIER YAMASAKI BEVERVANCO LIMA & LOBO ADVOGADOS -
PR002049

RELATÓRIO

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

Cuida-se de recurso especial interposto por DANIELA FERREIRA RAMOS, fundamentado nas alíneas “a” e “c” do permissivo constitucional, contra acórdão do TJSP.

Recurso especial interposto em: 15/2/2022.

Concluso ao gabinete em: 19/6/2023.

Ação: declaratória de inexigibilidade de débito por vazamento de dados bancários cumulada com indenização por danos morais e repetição de indébito, ajuizada por DANIELA FERREIRA RAMOS em face de BV FINANCEIRA S/A – CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO.

Sentença: o Juízo de primeiro grau julgou procedente a pretensão autoral para (I) declarar válido o pagamento realizado por meio “do boleto e comprovante inseridos a fls. 54/56 dos autos, quitando o contrato de financiamento nº 0270519-2” e (II) “condenar a ré a repetir os valores das parcelas recebidas após 23/10/2019, corrigidas pela Tabela Prática do TJSP e acrescidas de juros de mora de 1% ao mês, a partir de cada desembolso” (e-STJ fls. 135-137)

Acórdão: o Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, por maioria, deu provimento à apelação interposta por BV FINANCEIRA S/A – CRÉDITO,

FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, reformando a sentença e julgando improcedentes os pedidos da inicial, nos termos da seguinte ementa:

ACÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. Sentença de procedência. Irresignação da parte ré. Cabimento. “Golpe do boleto”. Tratativas para pagamento de parcelas atrasadas do contrato de financiamento de veículo realizadas através de mensagens enviadas por aplicativo de celular (“Whatsapp”), de conteúdo informal e nada convencional, a evidenciar tratar-se de golpe. Boleto enviado pelos terceiros fraudadores de que constam banco e beneficiário diversos do contrato de financiamento 'sub judice', além de indicar número errado do contrato. Conduta da parte autora consistente no pagamento desse boleto que está em desacordo com as normas mínimas de segurança informadas pela instituição financeira. Ausência de falha na prestação de serviços da parte ré. Fraude foi possível somente diante da falta de diligência da parte autora. Culpa exclusiva de terceiro e da consumidora. Art. 14, §3º, do CDC. Sentença reformada. Ação declaratória c/c indenizatória julgada improcedente. Verba sucumbencial carreada à parte autora. Honorários advocatícios fixados em 15% do valor da causa, já incluídos os recursais e observada a gratuidade. Recurso provido. (e-STJ fls. 211-217).

Recurso especial: aponta violação ao art. 4º do CC, arts. 186 e 927 do CC e art. 17 da LGPD, bem como dissídio jurisprudencial.

Sustenta que o acórdão recorrido atribuiu à recorrente a culpa exclusiva pelo golpe de engenharia social aplicado, apesar da vulnerabilidade do consumidor e da ausência de ingerência no banco de dados do recorrido. Refere que a decisão impugnada desconsiderou que a conduta criminosa (fraude de boleto bancário) decorreu do vazamento de dados pessoais da recorrente existentes na base de dados do recorrido.

Destaca que, ante a vulnerabilidade presumida da recorrente, cabe ao recorrido “o ônus de provar que manteve a segurança máxima de seu sistema de dados e demonstrar em juízo que adotou todas as medidas necessárias para precaver o vazamento de dados, e não imputar este ônus ao consumidor, que não detém meios de produzir referida prova” (e-STJ fls. 225-253).

Superior Tribunal de Justiça

Pugna pela aplicação da Súmula 479/STJ e aponta como paradigmas os seguintes julgados: AC: 80252764420218050001/TJBA; AC: 00913087620188190004/TJRJ, AC: 70019083020188220009/TJRO.

Requer, em síntese, o provimento do recurso especial a fim de: (I) declarar válido o pagamento de boleto e a quitação do contrato de financiamento de veículo nº 0270519-2, com a consequente baixa do gravame junto ao Departamento de Trânsito do Estado de São Paulo; e (II) condenar o Recorrido a repetir os valores das parcelas recebidas após 23/10/2019, corrigidas pela Tabela Prática do TJSP e acrescidas de juros de mora de 1% ao mês, a partir de cada desembolso.

Juízo prévio de admissibilidade: o TJSP admitiu o recurso especial (e-STJ fls. 294-295).

É o relatório.

Superior Tribunal de Justiça

RECURSO ESPECIAL Nº 2.077.278 - SP (2023/0190979-8)

RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI

RECORRENTE : DANIELA FERREIRA RAMOS

ADVOGADOS : RODRIGO DO AMARAL COELHO DE OLIVEIRA - SP158153
CAMILA HELLWIG BASANTA - SP281395

RECORRIDO : BV FINANCEIRA SA CRÉDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO

ADVOGADOS : LUIZ RODRIGUES WAMBIER - SP291479

MAURI MARCELO BEVERVANÇO JÚNIOR - SP360037

WAMBIER YAMASAKI BEVERVANÇO LIMA & LOBO ADVOGADOS -
PRO02049

EMENTA

CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO POR VAZAMENTO DE DADOS BANCÁRIOS CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E REPETIÇÃO DE INDÉBITO. GOLPE DO BOLETO. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS SIGILOSOS DE MANEIRA INADEQUADA. FACILITAÇÃO DA ATIVIDADE CRIMINOSA. FATO DO SERVIÇO. DEVER DE INDENIZAR PELOS PREJUÍZOS. SÚMULA 479/STJ. RECURSO ESPECIAL PROVIDO.

1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito por vazamento de dados bancários cumulada com indenização por danos morais e repetição de indébito, ajuizada em 13/2/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 15/2/2022 e concluso ao gabinete em 19/6/2023.

2. O propósito recursal consiste em decidir se a instituição financeira responde por falha na prestação de serviços bancários, consistente no vazamento de dados que facilitou a aplicação de golpe em desfavor do consumidor.

3. Se comprovada a hipótese de vazamento de dados da instituição financeira, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Do contrário, inexistindo elementos objetivos que comprovem esse nexo causal, não há que se falar em responsabilidade das instituições financeiras pelo vazamento de dados utilizados por estelionatários para a aplicação de golpes de engenharia social (REsp 2.015.732/SP, julgado em 20/6/2023, DJe de 26/6/2023).

4. Para sustentar o nexo causal entre a atuação dos estelionatários e o vazamento de dados pessoais pelo responsável por seu tratamento, é imprescindível perquirir, com exatidão, quais dados estavam em poder dos criminosos, a fim de examinar a origem de eventual vazamento e, conseqüentemente, a responsabilidade dos agentes respectivos. Os nexos de causalidade e imputação, portanto, dependem da hipótese concretamente analisada.

5. Os dados sobre operações bancárias são, em regra, de tratamento exclusivo pelas instituições financeiras. No ponto, a Lei Complementar 105/2001 estabelece que as instituições financeiras conservarão sigilo em

suas operações ativas e passivas e serviços prestados (art. 1º), constituindo dever jurídico dessas entidades não revelar informações que venham a obter em razão de sua atividade profissional, salvo em situações excepcionais. Desse modo, seu armazenamento de maneira inadequada, a possibilitar que terceiros tenham conhecimento de informações sigilosas e causem prejuízos ao consumidor, configura defeito na prestação do serviço (art. 14 do CDC e art. 44 da LGPD).

6. No particular, não há como se afastar a responsabilidade da instituição financeira pela reparação dos danos decorrentes do famigerado “golpe do boleto”, uma vez que os criminosos têm conhecimento de informações e dados sigilosos a respeito das atividades bancárias do consumidor. Isto é, os estelionatários sabem que o consumidor é cliente da instituição e que encaminhou e-mail à entidade com a finalidade de quitar sua dívida, bem como possuem dados relativos ao próprio financiamento obtido (quantidade de parcelas em aberto e saldo devedor do financiamento).

7. O tratamento indevido de dados pessoais bancários configura defeito na prestação de serviço, notadamente quando tais informações são utilizadas por estelionatário para facilitar a aplicação de golpe em desfavor do consumidor.

8. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

9. Recurso especial conhecido e provido para reformar o acórdão recorrido e reestabelecer a sentença proferida pelo Juízo de primeiro grau.

Superior Tribunal de Justiça

RECURSO ESPECIAL Nº 2.077.278 - SP (2023/0190979-8)

RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI

RECORRENTE : DANIELA FERREIRA RAMOS

ADVOGADOS : RODRIGO DO AMARAL COELHO DE OLIVEIRA - SP158153
CAMILA HELLWIG BASANTA - SP281395

RECORRIDO : BV FINANCEIRA SA CRÉDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO

ADVOGADOS : LUIZ RODRIGUES WAMBIER - SP291479
MAURI MARCELO BEVERVANÇO JÚNIOR - SP360037
WAMBIER YAMASAKI BEVERVANCO LIMA & LOBO ADVOGADOS -
PR002049

VOTO

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

O propósito recursal consiste em decidir se a instituição financeira responde por falha na prestação de serviços bancários, consistente no vazamento de dados que facilitou a aplicação de golpe em desfavor do consumidor.

1. DO DEFEITO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DECORRENTE DO INDEVIDO TRATAMENTO DE DADOS BANCÁRIOS

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

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

3. Nos termos do art. 14, § 1º, do CDC, o serviço é considerado

defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração circunstâncias relevantes, como o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se conjecturam, e a época em que foi fornecido.

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

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

6. No entendimento do Tema Repetitivo 466/STJ, que contribuiu para a edição da Súmula 479/STJ, as instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros – como, por exemplo, abertura de conta corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos –, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno (REsp 1.197.929/PR, Segunda Seção, julgado em 24/8/2011, DJe 12/9/2011).

7. Na jurisprudência desta Corte, já restou consignada a reponsabilidade destes agentes por (I) assaltos no interior das agências bancárias (REsp 787.124/RS, Primeira Turma, DJe 22/5/2006); (II) inscrição indevida em

cadastro de proteção ao crédito (REsp 1149998/RS, Terceira Turma, DJe 15/8/2012); (III) desvio de recursos da conta-corrente; (IV) extravio de talão de cheques (REsp 685.662/RJ, Terceira Turma, DJe 5/12/2005); (V) abertura não solicitada de conta-corrente; (VI) clonagem ou falsificação de cartões magnéticos; (VII) devolução de cheques por motivos indevidos; (VIII) permissão de transações fraudulentas e que fogem ao padrão de consumo do correntista (REsp 1.995.458/SP, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe 18/8/2022 e AgInt no AREsp 2.201.401/RJ, Terceira Turma, julgado em 29/5/2023, DJe 1/6/2023), entre outros.

8. Especificamente nos casos de golpes de engenharia social, não se pode olvidar que os criminosos são conhecedores de dados pessoais das vítimas, valendo-se dessas informações para convencê-las, por meio de técnicas psicológicas de persuasão – como a semelhança com o atendimento bancário verdadeiro –, a fim de atingir seu objetivo ilícito.

9. Todavia, para sustentar o nexa causal entre a atuação dos estelionatários e o vazamento de dados pessoais pelo responsável por seu tratamento é imprescindível perquirir, com exatidão, quais dados estavam em poder dos criminosos, a fim de examinar a origem de eventual vazamento e, conseqüentemente, a responsabilidade dos agentes respectivos.

10. Assim, para imputar a responsabilidade às instituições financeiras, no que tange ao vazamento de dados pessoais que culminaram na facilitação de estelionato, deve-se garantir que a origem do indevido tratamento seja o sistema bancário. Os nexos de causalidade e imputação, portanto, dependem da hipótese concretamente analisada.

11. Se comprovada a hipótese de vazamento de dados da instituição

financeira, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Do contrário, naquilo que entende esta Terceira Turma, inexistindo elementos objetivos que comprovem esse nexo causal, não há que se falar em responsabilidade das instituições financeiras pelo vazamento de dados utilizados por estelionatários para a aplicação de golpes de engenharia social (REsp 2.015.732/SP, julgado em 20/6/2023, DJe de 26/6/2023).

12. A título exemplificado, se o falsário estiver na posse de dados pessoais cadastrais, como qualificação pessoal (nome, prenome, estado civil e profissão), filiação, endereço e telefone (Decreto nº 8.771/2016, que regulamenta a Lei nº 12.965/2014 – Marco Civil da Internet), não se pode pressupor que a informação foi vazada pela instituição financeira, uma vez que tais informações podem ser obtidas por meio de fontes alternativas.

13. Da mesma maneira, os dados pessoais sensíveis (relacionados à origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural, nos termos do art. 5º, II, LGPD), também podem ser obtidos de outras pessoas jurídicas com as quais o consumidor haja se relacionado e consentido especificamente.

14. Por outro lado, os dados sobre operações financeiras são, em regra, presumivelmente de tratamento exclusivo pelas instituições financeiras. No ponto, a Lei Complementar 105/2001 estabelece que “as instituições financeiras conservarão sigilo em suas operações ativas e passivas e serviços prestados” (art. 1º), constituindo dever jurídico dessas entidades “não revelar, salvo justa causa, as informações que venham a obter em virtude de sua atividade profissional” (FURLAN, Fabiano Ferreira. *Sigilo Bancário*. Belo

Horizonte: Fórum, 2008. p. 21-22).

15. Portanto, dados pessoais vinculados a operações e serviços bancários são sigilosos e cujo tratamento com segurança é dever das instituições financeiras. Desse modo, seu armazenamento de maneira inadequada, a possibilitar que terceiros tenham conhecimento dessas informações e causem prejuízos ao consumidor, configura falha na prestação do serviço (art. 14 do CDC e 43 da LGPD).

16. É o que ocorre com o famigerado “golpe do boleto”, *in verbis*:

“As narrativas em torno da dinâmica do “golpe do boleto” são assemelhadas. Durante a execução do contrato de financiamento de veículo ou concessão de crédito, para obter o boleto para pagamento para liquidação antecipada do contrato ou para pagamento de parcela, o(a) consumidor(a) necessita contatar o credor pelos meios virtuais disponibilizados pela Instituição credora, seja pela central de relacionamento, seja pelo *site* da Instituição credora. Não se sabe quando se inicia a atuação dos fraudadores, se a partir de sítios falsos ou de redirecionamento dos sítios verdadeiros, sendo certo que enviam ao(à) consumidor(a) boleto falso com aparência de verdadeiro por aplicativo de mensagem *WhatsApp*. O(A) consumidor(a) paga o boleto e depois descobre que é falso, já que o destinatário final é outro, e não o seu credor.

O(A) consumidor(a) em alguns dos casos informa apenas seu CPF, e, de posse dele, o fraudador obtém os demais dados (número do contrato, endereço, valor necessário para quitação etc.), indicando que o estelionatário tem acesso aos dados da operação e que há falha na proteção dos dados da operação contratada, os quais deveriam ser protegidos. [...]

Como consequência da fraude, além de perder o valor pago através do boleto falso, o(a) consumidor(a) permanece devedor(a) em relação ao contrato de financiamento. O credor, por sua vez, ainda permanece com o crédito e sua garantia. A manter esse estado de coisas, o(a) consumidor(a) acaba arcando sozinho com os prejuízos decorrentes da fraude/golpe, caso não seja reconhecida a responsabilidade da instituição financeira ou de crédito. [...]

[P]ondera-se que o fortuito interno não ocorre apenas através dos canais virtuais das instituições, mas também pela utilização de dados das operações de clientes, cuja guarda é de responsabilidade das instituições e seu vazamento evidencia a negligência com cuidados básicos e configura o fortuito interno, atraindo a incidência da Súmula 479 do STJ (CAVALLAZZI, Rosângela Lunardelli; BAUERMANN, Sandra. *Comércio eletrônico e mercado digital de crédito: entre riscos, fraudes e exclusão social*. Revista de Direito do Consumidor,

São Paulo, v. 148, p. 23-41, jul./ago., 2023). (grifou-se)

17. Diante do vazamento de dados sigilosos do consumidor, inequívoca é a responsabilidade do fornecedor pelo defeito no serviço prestado. O próprio art. 44 da LGPD, à semelhança do art. 14, § 1º, do CDC, estabelece que o tratamento de dados pessoais será irregular quando deixar de observar a legislação ou quando não fornecer a segurança que o titular dele pode esperar, considerados o modo pelo qual é realizado, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam, as técnicas de tratamento de dados pessoais disponíveis à época em que foi realizado, entre outras circunstâncias.

18. Sobre o art. 44 da LGPD, inclusive, a doutrina leciona que “a regra coloca em destaque, assim como ocorre em relação à responsabilidade do fornecedor no CDC, a questão relativa aos riscos do desenvolvimento, uma vez que delimita a extensão do dever de segurança àquela esperada em razão das 'técnicas de tratamento de dados disponíveis à época em que foi realizado' e, considerando “a previsibilidade de uma atualização e avanço técnico em atividades vinculadas à tecnologia da informação, mais veloz do que em outras atividades econômicas. (MIRAGEM, Bruno. *A Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018) e o direito do consumidor*. Revista dos Tribunais, São Paulo, v. 1009, nov., 2019).

19. Acrescente-se, ainda, que o art. 45 da LGPD esclarece que as hipóteses de violação do direito do titular no âmbito das relações de consumo permanecem sujeitas às regras de responsabilidade previstas na legislação pertinente, em especial, ao regime da responsabilidade objetiva por fato do serviço (art. 14 do CDC).

20. Em síntese, o tratamento indevido de dados pessoais bancários configura defeito na prestação de serviço, notadamente quando tais informações

são utilizadas por estelionatário para facilitar a aplicação de golpe em desfavor do consumidor.

2. DA HIPÓTESE DOS AUTOS

21. Narra-se que DANIELA FERREIRA RAMOS (recorrente) realizou financiamento de veículo junto à instituição financeira BV FINANCEIRA SA CRÉDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO (recorrida) e, com a intenção de quitá-lo, acessou o site da instituição e, seguindo as orientações lá constantes, enviou *e-mail* solicitando informações sobre o contrato e o montante devido.

22. Alguns dias depois, a recorrente afirmou que “foi contatada por uma funcionária da ré, via *whatsapp*, que prosseguiu no atendimento e, informando que havia 32 parcelas em aberto, enviou à autora boleto para quitação do financiamento, no valor de R\$ 19.225,00, o qual foi devidamente pago” (e-STJ fl. 220).

23. Apesar do adimplemento, a recorrida não procedeu com a quitação do financiamento, uma vez que o boleto fora, na verdade, emitido por criminosos. Incontroverso, portanto, que a recorrente foi vítima do famigerado “golpe do boleto”.

24. Com a presente demanda, a recorrente pretende a declaração da inexigibilidade do débito e da validade do pagamento realizado, bem como a condenação da recorrida a restituir os valores excedentes, com fundamento na responsabilidade pelo fato do serviço.

25. A sentença julgou procedente a pretensão autoral, sob o seguinte argumento:

“Não há controvérsia nos autos acerca dos fatos e da ocorrência de fraude na emissão do boleto.

Não se contesta que a autora foi vítima do chamado “golpe do

boleto", limitando-se a defesa apresentada a tentar excluir a responsabilidade das instituições bancárias pelo ocorrido.

As alegações não merecem guarida.

Não é razoável esperar que a autora saiba os códigos correspondentes a cada banco para perceber a divergência entre o nome do banco emitente e do banco indicado no código de barras. [...]

A ré não aponta qualquer aspecto na conduta do autor que estivesse em desacordo com as regras e orientações fornecidas para utilização do sistema, limitando-se a levantar hipótese de culpa de terceiro, sem trazer qualquer elemento que fundamentasse o legado.

Ora, utilizando-se a ré de meios eletrônicos para prestação de serviços aos seus clientes, deve adotar todas as medidas cabíveis para garantir a segurança do sistema e dos serviços prestados, respondendo em caso de falha na prestação de serviços.

Não é de se esperar que o consumidor memorize todos os números identificadores dos diversos bancos a fim de perceber eventual discrepância entre o logo e o código do banco emissor do documento." (e-STJ fls. 136-137)

26. O Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, por maioria, reformou a sentença, afastando a responsabilidade da instituição financeira ante a culpa exclusiva da vítima, *in verbis*:

"Trata-se de hipótese de culpa exclusiva do terceiro estelionatário e da própria parte autora apelante, o que afasta a responsabilidade do fornecedor de serviços, nos termos do artigo 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Verifica-se inicialmente que a conversa por *whatsapp* que ela diz ter mantido com o canal oficial da BV Financeira foi, na verdade, mantida com a "VB Financeira Fit Financiamento", conforme se vê a fls.49/50, em que a autora forneceu seus dados pessoais. Nessa conversa, a requerente inclusive questionou o motivo do pagamento ser feito à "Zap Pay" e não à credora BV, o que lhe permitia saber tratar-se de golpe.

Por outro lado, o boleto de fls.54, recebido pela autora, era do Banco Bradesco, e não do Banco Votarantim, como as parcelas previamente pagas. Ademais, esse boleto indica um número errado de contrato (12*****), quando, na verdade, o contrato tinha número 511321854 (fls.36).

Por fim, o pagamento foi feito em favor de ZapPay, e não à BV, conforme demonstrado pelo comprovante de pagamento de fls.55.

Todos esses fatos tornavam muito suspeita a operação e, como dito, permitia que a autora, se tivesse agido com a cautela que se espera do homem médio, percebesse o golpe, o qual só foi possível por sua própria incúria,

e não por obra da ré apelante.” (e-STJ fls. 215-216)

27. Nada obstante, no voto vencido, consta a valiosa informação de que o criminoso possuía dados pessoais referentes a operações bancárias da vítima. Confira-se:

“Ora, no caso, a financeira ré não impugnou em sua contestação o fato de a autora ter entrado em contato com a instituição por meio de seu site. De acordo com a autora, após enviar e-mail por meio do site da ré, ela foi contatada por uma funcionária da apelante, via *whatsapp*, que lhe enviou o boleto para quitação do contrato de financiamento. Nesse aspecto, observe-se que a suposta funcionária da ré tinha os dados do contrato, tais como endereço da autora, quantidade de parcelas em aberto e saldo devedor do financiamento, que são dados sigilosos que estavam em poder da ré e foram ilicitamente repassados a terceiro. Ainda, não é de se olvidar que, no boleto enviado à autora, constava como beneficiária a própria “BV Financeira S/A” (fls. 54).

Assim, se ocorreu fraude praticada por terceiros, que tinham os dados da autora, é sinal de que o serviço prestado não é seguro, caracterizando falha na prestação de serviços.

Não se desincumbiu a financeira, portanto, de seu ônus probatório, restando devidamente comprovada nos autos a falha na prestação de serviços pela ré, que responde objetivamente pelos danos causados.” (e-STJ fl. 220)

28. De fato, por se tratar de boleto emitido por falsários, não há como ser idêntico àquele expedido pela instituição financeira. Essas inconsistências, entretanto, não são fáceis de serem observadas pelo homem médio. Veja-se que não é de se esperar que o consumidor repare na singela alteração do nome da instituição bancária ou que confira exatamente o número de contrato, quando o suposto preposto detém informações sigilosas a seu respeito.

29. No particular, pesa a favor do consumidor o fato de que o estelionatário tinha conhecimento de que o consumidor era cliente da instituição financeira recorrida e de que encaminhou e-mail à recorrida com a finalidade de quitar sua dívida, bem como possuía dados relativos ao financiamento obtido junto à instituição financeira. Essas informações,

sobretudo os dados pessoais bancários, são sigilosas e cujo tratamento incumbe à entidade bancária com exclusividade.

30. Desse modo, se tais dados chegaram ao conhecimento do criminoso, não há como se afastar a responsabilidade da recorrida pelo seu tratamento indevido – fato do serviço –, elemento que culminou na facilitação do golpe engendrado.

31. No ponto, frise-se que a instituição financeira não se desincumbiu de seu ônus de comprovar eventual causa excludente de sua responsabilidade, nos termos do art. 14, § 3º, do CDC e art. 43 da LGPD.

32. Logo, é de ser provido o recurso especial para reformar o acórdão recorrido e reestabelecer a sentença do Juízo de primeiro grau.

3. DISPOSITIVO

Forte nessas razões, CONHEÇO do recurso especial e LHE DOU PROVIMENTO para reformar o acórdão recorrido e reestabelecer a sentença proferida pelo Juízo de primeiro grau.

Invertida a sucumbência, condeno o recorrido ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, os quais fixo em 15% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC/15.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2077278 - SP (2023/0190979-8)

RELATORA : **MINISTRA NANCY ANDRIGHI**
RECORRENTE : DANIELA FERREIRA RAMOS
ADVOGADOS : RODRIGO DO AMARAL COELHO DE OLIVEIRA - SP158153
CAMILA HELLWIG BASANTA - SP281395
RECORRIDO : BV FINANCEIRA SA CRÉDITO FINANCIAMENTO E
INVESTIMENTO
ADVOGADOS : LUIZ RODRIGUES WAMBIER - SP291479
MAURI MARCELO BEVERVANÇO JÚNIOR - SP360037
WAMBIER YAMASAKI BEVERVANCO LIMA & LOBO
ADVOGADOS - PR002049

VOTO-VOGAL

O EXMO. SR. MINISTRO HUMBERTO MARTINS:

A controvérsia devolvida no recurso especial interposto por DANIELA FERREIRA RAMOS cinge-se a definir se a instituição financeira recorrida deve responder pelo vazamento de dados bancários que facilitaram a aplicação do denominado “golpe do boleto”, com prejuízo financeiro à recorrente.

No acórdão recorrido, o Tribunal *a quo* reformou a sentença para julgar improcedente a pretensão autoral, reconhecendo a culpa exclusiva de terceiro e da consumidora, nos termos do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Em suas razões recusais, a recorrente alegou violação dos arts. 4º, 186 e 927 do Código Civil e 17 da LGPD, além de dissídio jurisprudencial.

Em seu voto, a Relatora, Ministra Nancy Andrighi, deu provimento ao recurso especial.

É, no essencial, o relatório.

Adianto que estou acompanhando o bem lançado voto da Ministra Relatora.

No caso em análise, ficou consignado no voto vencido que o criminoso possuía dados pessoais referentes a operações bancárias da vítima, tais como “o endereço da autora, quantidade das parcelas em aberto e saldo devedor do financiamento”, além do endereço de *e-mail* desta, ou seja, informações sigilosas, cujo tratamento é de

responsabilidade da instituição bancária, com exclusividade.

Dessa forma, conforme concluiu Sua Excelência em seu voto, “se tais dados chegaram ao conhecimento do criminoso, não há como se afastar a responsabilidade da recorrida pelo seu tratamento indevido – fato do serviço –, elemento que culminou na facilitação do golpe engendrado”.

Nesse sentido, já decidiu esta Terceira Turma que, “se comprovada a hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Caso contrário, inexistindo elementos objetivos que comprovem esse nexos causal, não há que se falar em responsabilidade das instituições financeiras pelo vazamento de dados utilizados por estelionatários para a aplicação de golpes de engenharia social” (REsp n. 2015732, Re. Ministra Nancy Andrigli, DJe 20/06/2023).

Ante o exposto, acompanho o voto da Ministra Relatora para dar provimento ao recurso especial.

É como penso. É como voto.

Superior Tribunal de Justiça

CERTIDÃO DE JULGAMENTO TERCEIRA TURMA

Número Registro: 2023/0190979-8

PROCESSO ELETRÔNICO REsp 2.077.278 / SP

Números Origem: 10076983920208260002 20210000977648

PAUTA: 26/09/2023

JULGADO: 03/10/2023

Relatora

Exma. Sra. Ministra **NANCY ANDRIGHI**

Presidente da Sessão

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

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. **ONOFRE DE FARIA MARTINS**

Secretária

Bela. **MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA**

AUTUAÇÃO

RECORRENTE	: DANIELA FERREIRA RAMOS
ADVOGADOS	: RODRIGO DO AMARAL COELHO DE OLIVEIRA - SP158153 CAMILA HELLWIG BASANTA - SP281395
RECORRIDO	: BV FINANCEIRA SA CRÉDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO
ADVOGADOS	: LUIZ RODRIGUES WAMBIER - SP291479 MAURI MARCELO BEVERVANÇO JÚNIOR - SP360037 WAMBIER YAMASAKI BEVERVANCO LIMA & LOBO ADVOGADOS - PR002049

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:

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

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

Ausente, justificadamente, o Sr. Ministro Marco Aurélio Bellizze.