

Superior Tribunal de Justiça

RECURSO ESPECIAL Nº 1.846.508 - SP (2019/0325514-2)

RELATOR : MINISTRO MARCO BUZZI
RECORRENTE : ARK TEC GUARDA DE DOCUMENTOS S/A
ADVOGADOS : UBALDO JUVENIZ DOS SANTOS JUNIOR E OUTRO(S) -
SP160493
JOAQUIM OCTAVIO ROLIM FERRAZ - SP251482
RECORRIDO : BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.
ADVOGADO : JOÃO THOMAZ PRAZERES GONDIM E OUTRO(S) - SP270757

DECISÃO

Trata-se de recurso especial interposto por **ARK TEC GUARDA DE DOCUMENTOS S/A**, fundamentado no art. 105, inciso III, alínea "c", da Constituição Federal, contra acórdão proferido pelo Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, assim ementado (fl. 223, e-STJ):

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL. Transferência de numerário, da conta corrente da demandante, por terceiro estelionatário. Autora que acessou endereço eletrônico recebido em contato telefônico e digitou senha temporária fornecida pelo dispositivo de segurança “token”, possibilitando a fraude. Ausência de falha na prestação de serviços do réu. Banco que ofereceu a segurança adequada aos serviços que presta, sendo a fraude possível somente diante da falta de diligência da autora. Culpa exclusiva de terceiro e do consumidor. Artigo 14, § 2º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Sentença reformada. **RECURSO PROVIDO.**

Em suas razões de recurso especial (fls. 230/242, e-STJ), a empresa recorrente aponta, além de dissenso pretoriano, ofensa aos artigos 3º, § 2º do Código de Defesa do Consumidor. Sustenta, em síntese, a responsabilidade civil da instituição bancária demandada pelo evento danoso - subtração de numerário de sua conta-corrente.

Contrarrazões às fls. 270/272, e-STJ, e após decisão de admissão do recurso especial (fls. 273/274, e-STJ), os autos ascenderam a esta egrégia Corte de Justiça.

É o relatório.

Decido.

A irrisignação não merece prosperar.

1. A jurisprudência desta Corte, em julgamento de recurso especial representativo de controvérsia, firmou entendimento de que a instituição bancária responde objetivamente pelos danos causados em razão da deficiência na prestação do serviço, inclusive quando praticada por terceiros.

Desse modo:

**"RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA.
JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC.
RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS.
DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS**

Superior Tribunal de Justiça

POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: 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. 2. Recurso especial provido" (REsp 1.199.782/PR, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, Segunda Seção, julgado em 24/8/2011, DJe 12/9/2011)

Na hipótese em exame, com base nos elementos de prova dos autos, concluiu o Tribunal de origem que os fatos descritos na apelação excluem a responsabilidade civil da parte demandada, notadamente em razão do reconhecimento da culpa exclusiva da autora. Sem observar o devido dever de cautela, forneceu a terceiros, por meio de contato telefônico, informações que foram utilizadas para a concretização da fraude (número do "token" que confere acesso à sua conta-corrente).

É o que se extrai do seguinte excerto do aresto hostilizado (fls. 225/227, e-STJ):

Anoto que a autora não foi prudente ao seguir as orientações de suposto funcionário do banco, sobretudo ao informar o número do dispositivo "token", que sabidamente é utilizado para a realização de transações bancárias e deve ser de conhecimento exclusivo do próprio correntista. Ainda, é incomum a solicitação de atualização do sistema, a ser realizada pelo cliente, seguindo instruções e digitando informações em campos específicos do site junto à internet, o que indicava a fraude.

Destaco que a autora agiu em desacordo com as normas mínimas de segurança informadas pela instituição financeira, ao seguir as orientações da pessoa que lhe falava ao telefone sem, antes, consultar o gerente da conta da empresa, para o fim de confirmar a procedência da ligação e daquilo que lhe estava sendo solicitado.

Ressalto que o nível de conhecimento das regras de segurança a serem exigidas de uma empresa, em razão de sua experiência em transações bancárias e comerciais é superior, por exemplo, às exigidas de uma pessoa física, que não realiza de forma rotineira operações bancárias.

(...)

A invasão da conta bancária decorreu exclusivamente da conduta de terceiro e da própria autora, através de sua preposta que, conforme admitido na gravação telefônica, seguiu as informações da pessoa que lhe falava ao telefone e realizou procedimento diverso das normas de segurança noticiadas no site do banco, que devem ser observadas pelos usuários que realizam operações financeiras pela internet, o que permitiu a captura dos dados sigilosos da empresa, mediante fornecimento do número do dispositivo de segurança "token", tendo como consequência a realização de transferências bancárias fraudulentas por meio eletrônico, naquela mesma data (fls. 30/31). Assim, verifica-se que não houve falha da instituição financeira quanto ao fornecimento da segurança necessária para a realização da transação contestada, sendo que a fraude somente foi possível por ter a autora descumprido seu dever de cuidado e vigilância quanto às informações de

Superior Tribunal de Justiça

segurança da conta bancária, assumindo o risco das consequências de sua conduta.

Assim, além de o acórdão recorrido encontrar apoio na orientação jurisprudencial firmada por esta Corte sobre a matéria, o que atrai a incidência do enunciado contido na Súmula 83/STJ, rever tais conclusões implicaria o reexame dos fatos e das provas dos autos, providência inadmissível na via eleita, ante o óbice contido na Súmula 7, deste Colendo Tribunal.

Nesse sentido:

RESPONSABILIDADE CIVIL. AGRAVO INTERNO NOS EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NO RECURSO ESPECIAL. RECURSO MANEJADO SOB A ÉGIDE DO NCPC. ALEGAÇÃO DE OFENSA AO ART. 535 DO CPC/73. INEXISTÊNCIA. **FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO BANCÁRIO NÃO CONFIGURADA.** DANOS MATERIAIS E MORAIS NÃO COMPROVADOS. **CONSUMIDOR QUE FORNECEU SEU CARTÃO BANCÁRIO A TERCEIROS. ACÓRDÃO ESTADUAL QUE DECIDIU COM BASE NAS PROVAS DOS AUTOS ALINHADO À JURISPRUDÊNCIA DESTA CORTE. INCIDÊNCIA DAS SÚMULAS N°S 7 E 83 DO STJ. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL NÃO CONFIGURADO. AGRAVO INTERNO NÃO PROVIDO.**

(...)

3. A responsabilidade objetiva do banco foi afastada pelo Tribunal de origem com base nas provas apresentadas nos autos no sentido de que o evento danoso alegado pelo recorrente decorreu de sua exclusiva e única culpa ao fornecer seu cartão bancário e senha a terceiros, e não da falha na prestação de serviço da instituição bancária. A revisão desse entendimento, no âmbito do recurso especial, é obstada pela Súmula nº 7 do STJ.

4. Esta Corte possui entendimento de que, no uso do serviço de conta corrente fornecido pelas instituições bancárias, é dever do correntista cuidar pessoalmente da guarda de seu cartão magnético e sigilo de sua senha pessoal no momento em que deles faz uso, sob pena de assumir os riscos de sua conduta negligente. No caso, o Tribunal estadual decidiu alinhado à jurisprudência do STJ. Incide a Súmula nº 83 do STJ.

5. O dissídio jurisprudencial não obedeceu aos ditames legais e regimentais necessários à sua demonstração.

6. Agravo interno não provido.

(AgInt nos EDcl no REsp 1612178/SP, Rel. Ministro MOURA RIBEIRO, TERCEIRA TURMA, julgado em 23/05/2017, DJe 05/06/2017)

2. Por fim, importante consignar que esta Corte de Justiça tem entendimento no sentido de que a incidência da Súmula 7/STJ impede o exame de dissídio jurisprudencial, na medida em que falta identidade entre os paradigmas apresentados e os fundamentos do acórdão, tendo em vista a situação fática do caso concreto, com base na qual deu solução a causa a Corte de origem.

A propósito, confira-se:

Superior Tribunal de Justiça

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. OMISSÃO. AUSÊNCIA. DANOS MORAIS E MATERIAIS. CONCLUSÃO ESTADUAL NO SENTIDO DA OCORRÊNCIA. MATÉRIA FÁTICO-PROBATÓRIA E TERMOS CONTRATUAIS. SÚMULAS 5 E 7/STJ. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL. IMPOSSIBILIDADE DE APRECIÇÃO DADA A INCIDÊNCIA DA SÚMULA 7/STJ. HONORÁRIOS RECURSAIS. AGRAVO INTERNO. NÃO CABIMENTO. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO.

(...)

3. Ademais, consoante iterativa jurisprudência desta Corte, a incidência da Súmula n. 7 do STJ impede o conhecimento do recurso lastreado, também, pela alínea c do permissivo constitucional, uma vez que falta identidade entre os paradigmas apresentados e os fundamentos do acórdão, tendo em vista a situação fática de cada caso.

5. Agravo interno desprovido.

(AgInt no AREsp 1309907/SP, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 08/10/2018, DJe 10/10/2018)

3. Do exposto, com fulcro no artigo 932 do NCPC c/c a Súmula 568/STJ, nego provimento ao recurso especial, majorando em 10% (dez por cento) o valor dos honorários sucumbenciais fixados pelo Tribunal de origem, com base no art. 85, § 11, do NCPC.

Publique-se.

Intimem-se.

Brasília (DF), 27 de novembro de 2019.

MINISTRO MARCO BUZZI

Relator