

Senha revelada por cliente não afasta culpa do banco

26/08/2022

O vazamento de dados que deveriam ser mantidos em sigilo afasta a excludente de responsabilidade da Lei 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor). Como consequência, impõe-se ao prestador do serviço o dever de ressarcir eventuais prejuízos decorrentes de golpes, ainda que o lesado contribua para o sucesso da fraude revelando suas senhas bancárias.



Reprodução Cliente ter fornecido as próprias senhas não afasta responsabilidade do banco

Essa fundamentação foi adotada pela 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo (TJ-SP) ao dar provimento ao recurso de apelação de uma professora de Educação Física e tornar inexigível a cobrança de R\$ 14.460,27. O valor se refere a 34 compras feitas em um único dia com cartões de crédito e débito da vítima vinculados ao Banco Itaú.

"Irretorquível a declaração de inexigibilidade de todas as despesas impugnadas pela autora, bem como, quanto aos respectivos consectários da mora", observou a desembargadora Cláudia Grieco Tabosa Pessoa, relatora do recurso. O juízo da 8ª Vara Cível de Santos havia determinado que cada parte arcasse com metade do prejuízo da fraude.

De acordo com a relatora, não houve manifestação de vontade válida da vítima nas transações realizadas pelos golpistas e o banco, "tampouco, se prontificou a identificar as pessoas responsáveis pelas operações, bem como, não provou que a movimentação intensa e vultosa, em curto espaço de tempo, ajustara-se ao perfil da requerente".

Cláudia Pessoa acrescentou que os dados pessoais da vítima obtidos previamente pelos envolvidos na fraude foram essenciais para o êxito da fraude, representando essa "quebra do sigilo bancário" descumprimento do dever de segurança por parte do réu. Os desembargadores Nuncio Theophiloneto e Daniela Menegatti Milano seguiram a relatora.

A defesa da instituição financeira sustentou inexistir nexo de causalidade entre os danos alegados e eventual falha na prestação do serviço oferecido, porque os clientes são orientados a zelar pelo sigilo da senha do cartão. Alegou ainda que os prejuízos suportados pela autora decorreram exclusivamente de sua negligência.

O colegiado afastou a tese do banco, considerando inaplicável a excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, parágrafo 3º, inciso II, do CDC. Conforme essa regra, "o fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar [...] a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro".

O acórdão se baseou na teoria do risco da atividade, no reconhecimento da responsabilidade objetiva nas relações de consumo e na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça ("as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias").

O artigo 927, parágrafo único, do Código Civil diz que "haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua



natureza, risco para os direitos de outrem".

Conforme a responsabilidade objetiva inserida no artigo 14, caput, do CDC, "o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos".

Golpe do motoboy

Segundo o advogado Luiz Fernando Fernandes, em virtude do vazamento de dados, a sua cliente começou a ser vítima bem antes de receber a ligação do estelionatário, que se passou por funcionário da área de segurança do banco. "Além do número de telefone da vítima, ele já sabia o seu nome completo, endereço, CPF e os quatro números finais de seus três cartões".

Consta da petição inicial que o suposto funcionário perguntou à autora se ela reconhecia uma compra feita com um dos cartões dela em uma loja de Santa Maria (RS), município, aliás, onde nunca esteve. Após responder que não realizou a despesa, a vítima foi informada que se tratava de "clonagem" e, para evitar mais fraudes, os três cartões dela seriam bloqueados.

Em seguida, a ligação foi transferida à "central de atendimento", sendo a professora orientada a digitar a sua senha para validar o bloqueio. Acreditando no enredo do golpista, a professora atendeu ao pedido. Por fim, ela entregou os cartões a um motoboy, supostamente contratado pelo banco, que foi buscá-los em sua residência.

Após algum tempo, a autora passou a receber diversos avisos de transações desconhecidas. O juiz Dario Gayoso Júnior assinalou na sentença que o banco falhou na fiscalização em tempo real das operações suspeitas e foi "negligente" ao não bloquear as compras que estavam em dissonância com o perfil do consumidor.

Contudo, embora reconhecesse a responsabilidade da instituição bancária, o magistrado ponderou que ela deveria se responsabilizar apenas pela metade do valor do prejuízo devido à "culpa concorrente do consumidor, que entregou o cartão e a senha a um fraudador, o que realmente caracteriza fortuito externo".

"O vazamento de dados sigilosos serviu de trampolim para o êxito do golpe financeiro", frisou Fernandes. Segundo ele, inicialmente, ao contrário do que preconiza a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), informações sensíveis não foram protegidas de acessos não autorizados. Depois, o banco não detectou o "desvio evidente do perfil de gastos da consumidora".

Clique [aqui](#) para ler o acórdão

Apelação cível 1020906-59.2020.8.26.0562

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2022-ago-26/senha-revelada-cliente-nao-afasta-culpa-banco/>