

**UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE**

ALLANA CRISTINA MARIA SANTOS

RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES  
FINANCEIRAS PELO “GOLPE DO MOTOBOY”

São Paulo

2020

ALLANA CRISTINA MARIA SANTOS

RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES  
FINANCEIRAS PELO “GOLPE DO MOTOBOY”

Trabalho de Graduação Interdisciplinar  
apresentado como requisito para  
obtenção do título de Bacharel no Curso  
de Direito da Universidade Presbiteriana  
Mackenzie.

ORIENTADOR: PROF. DR. HAMID CHARAF BDINE JÚNIOR

São Paulo

2020

ALLANA CRISTINA MARIA SANTOS

RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES  
FINANCEIRAS PELO “GOLPE DO MOTOBOY”

Trabalho de Graduação Interdisciplinar  
apresentado como requisito para  
obtenção do título de Bacharel no Curso  
de Direito da Universidade Presbiteriana  
Mackenzie.

Aprovada em:

BANCA EXAMINADORA

---

Examinador(a):

---

Examinador(a):

---

Examinador(a):

## **RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS PELO “GOLPE DO MOTOBOY”**

**Allana Cristina Maria Santos**

### **Resumo**

O presente artigo científico tem por objetivo analisar a responsabilidade civil das instituições financeiras pelo “Golpe do Motoboy”, espécie de fraude praticada em face de usuários de cartões de débito e ou crédito. Para tanto, a pesquisa envolveu o estudo doutrinário da responsabilidade civil dos bancos à luz do Código Civil e do Código de Defesa do Consumidor, o exame de acórdãos proferidos pelo Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo no ano de 2019 a respeito do assunto, bem como a análise de normativos e súmulas aplicáveis ao contexto em questão. Dentre os resultados, observou-se que as características relacionadas à concretização da aplicação do golpe, envolvem o vazamento de dados sigilosos dos clientes bancários, bem como a falta de monitoramento das transações fraudulentas por parte dos bancos. Concluiu-se que a responsabilidade civil das instituições financeiras, diante de tais características, as quais evidenciam a falha na prestação dos serviços por parte destas, é objetiva nos termos do Código de Defesa do Consumidor.

**Palavras-chave:** “Golpe do Motoboy”. Responsabilidade civil das instituições financeiras. Fraude com cartão de crédito. Fraude com cartão de débito.

### **Abstract**

The following scientific paper has the objective of analyzing the civil responsibility of financial institutions for the “Motoboy coup”, a kind of fraud that affect credit or debit card users. For this, the search involved the doctrinal study of civil responsibility from banks based on the Civil Code and Consumer Defense Code, the exam of the judgments made by the Justice Court from São Paulo in 2019 about this subject, as well as analyzing the normative rules and legal precedents applying to the context in matter. Among the results obtained, was observed that the characteristics to realize the application of coup, involve the leakage of sensitive data of banks’ customers, as well as the missing of monitoring from fraudulent transactions by the banks. It was concluded that the civil responsibility of financial institutions, under the characteristics,

that showed the service failures get by the banks, is objective in the rules of Consumer Defense Code.

**Key words:** “Motoboy coup”. Financial institutions civil responsibility. Credit card fraud. Debit card fraud.

**Sumário:** 1 Introdução. 2 O Instituto Jurídico da Responsabilidade Civil. 3 Conceito de Responsabilidade Civil. 4 Contexto Histórico. 5 Espécies de Responsabilidade Civil. 5.1 Responsabilidade Contratual e Extracontratual. 5.2 Responsabilidade Subjetiva e Objetiva. 6 Responsabilidade Civil Objetiva e a Teoria Do Risco. 7 Responsabilidade Civil Objetiva no Código de Defesa do Consumidor. 8 Aspectos gerais sobre as Instituições Financeiras. 9 Responsabilidade Civil das Instituições Financeiras. 10 Cartões de Débito e Crédito e o “Golpe Do Motoboy”. 10.1 Responsabilidade Civil das Instituições Financeiras pelo “Golpe Do Motoboy”. 11 Conclusão. 12 Referências.

## 1 Introdução

A responsabilidade civil é um tema de suma importância na vida em sociedade, pois busca reestabelecer o equilíbrio patrimonial e/ou moral dos indivíduos desfeito por outrem; é, portanto, a própria essência do direito que objetiva manter a harmonia social.

Para Gonçalves (2020, p. 22) “Grande é a importância da responsabilidade civil, nos tempos atuais, por se dirigir à restauração de um equilíbrio moral e patrimonial desfeito e à redistribuição da riqueza de conformidade com os ditames da justiça [...]”.

A responsabilidade civil repercute nas mais variadas relações estabelecidas pelos indivíduos que convivem em sociedade; dessa maneira, ela se molda aos diferentes tipos de atividade humana (GONÇALVES, 2020, p. 20), como por exemplo, as atividades bancárias.

Destaca-se que a responsabilidade civil das instituições financeiras é um dos temas mais atuais e relevantes, já que, conforme preceitua Diniz (2015, p. 418), não há classe social que não se utilize de seus serviços, seja para recolher as suas economias ou para levantar capital.

Mas, um serviço bancário em específico tem ganhado maior repercussão na sociedade moderna, os cartões de débito e crédito.

Ambos representam meios de pagamentos alternativos ao dinheiro em espécie. O cartão de débito, além de permitir que o usuário realize o pagamento de compras, que serão debitadas diretamente de sua conta corrente, permite o acesso aos caixas eletrônicos, para a efetivação de saques, transferências, pagamentos de títulos, entre outras funções. Já o cartão de crédito permite que os usuários realizem o pagamento de suas compras até o limite de crédito previamente estabelecido pela instituição financeira. (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2010 – 2020, [Internet]).

As facilidades advindas do uso do cartão, como a possibilidade de realização de pagamentos de compras a prazo, fazem com que grande parte da população adquira este tipo de serviço. Segundo dados (2019) da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (ABECS), os cartões de débito movimentaram mais de 300 bilhões no primeiro semestre de 2019, enquanto que os cartões de crédito movimentaram mais de 500 bilhões no mesmo período.

Contudo, a popularidade deste meio de pagamento trouxe consigo não só inovações positivas, mas também negativas, haja vista o surgimento de inúmeras fraudes envolvendo cartões de débito e crédito.

Mas, uma fraude específica tem gerado diversos litígios ao poder judiciário, trata-se do “Golpe do Motoboy”, assim popularmente conhecido.

O “Golpe do Motoboy” é considerado um dos golpes da moda, sendo realizado por meio de contato telefônico no qual os criminosos, munidos de dados sigilosos da vítima, se passam por funcionários da instituição bancária sugerindo a clonagem do cartão.

Nesse sentido, o objetivo do presente artigo é analisar a responsabilidade civil das instituições financeiras pela aludida espécie de fraude.

Justifica-se a importância do presente tema, considerando a relevância da responsabilidade civil para manutenção da harmonia social, bem como a significância dos serviços bancários na sociedade moderna, em especial, dos cartões de débito e crédito.

## **2 O Instituto Jurídico da Responsabilidade Civil**

O instituto jurídico da responsabilidade civil deriva do direito obrigacional, pois gera a obrigação de indenizar. Segundo Gonçalves (2020, p. 22) “[...] a principal consequência da prática de um ato ilícito é a obrigação que acarreta, para o seu autor, de reparar o dano [...]”. Por sua vez, Diniz (2015, p. 23) entende que “A responsabilidade civil constitui uma relação obrigacional que tem por objeto a prestação de ressarcimento.”. Já para Venosa (2015, p. 2) “O

estudo da responsabilidade civil é parte integrante do direito obrigacional, sendo a reparação dos danos algo sucessivo à transgressão de uma obrigação [...]”.

Podemos dizer que a responsabilidade civil gera um dever jurídico sucessivo, pois só surge quando o devedor não cumpre a obrigação principal, ou seja, o dever jurídico originário (GONÇALVES, 2020, p. 21).

A responsabilidade civil permite que o indivíduo que sofreu algum tipo de prejuízo, derivado de uma ação ou omissão, que fere determinado dever jurídico legal ou contratual, ou até mesmo decorrente de um ato lícito ou do risco da atividade, seja indenizado pelo autor do dano, o qual deverá reestabelecer a situação anterior a sua ocorrência.

O referido instituto visa, portanto, eliminar tanto quanto possível os danos causados injustamente aos indivíduos, sendo um importante instrumento para a promoção da justiça, do equilíbrio social e da redistribuição de riqueza.

Conforme ensinamento de Diniz (2015, p. 25), a responsabilidade possui duas funções primordiais, a primeira é garantir a segurança da vítima, quanto a reparação dos danos causados por terceiros, e a segunda é servir como sanção civil de natureza compensatória, através da reparação dos prejuízos causados à vítima, punindo o causador do dano e desestimulando a prática de novos atos lesivos.

Importante destacar que “Os danos que devem ser reparados são aqueles de índole jurídica, embora possam ter conteúdo também de cunho moral, religioso, social, ético etc. [...]” (VENOSA, 2015, p. 2).

Além do Código Civil, que possui um título específico tratando da responsabilidade civil, outros diplomas legais tratam sobre o instituto da responsabilidade, como o Código de Defesa do Consumidor (CDC), instrumento muito importante para o presente estudo como veremos adiante.

Desse modo, o tema da responsabilidade civil repercute em todos ramos do direito, e vai além do âmbito jurídico, pois está presente em diversas atividades desenvolvidas pelos seres humanos, como atividades bancárias, atividades médicas, atividades virtuais, entre outras.

É, portanto, um instituto que se molda aos costumes da época, sendo, dessa forma, um tema sempre atual e que gera frequentes debates, jurisprudências e doutrinários, daí a indiscutível relevância do seu estudo de forma recorrente. Nesse sentido, Venosa (2015, p. 2) dispõe que “[...] o estudo da responsabilidade civil é especialmente dinâmico, estando a surgir a cada momento novas teorias e linhas de pensamento, na doutrina e na jurisprudência, fruto não só do pensamento jurídico como também das novas necessidades sociais.”.

### 3 Conceito de Responsabilidade Civil

O termo “responsabilidade” deriva da palavra latina *respondere*, que determina o fato de ter alguém se constituído como garantidor de algo, e contém a raiz latina *spondeo*, palavra utilizada para vincular o devedor aos contratos verbais no direito romano. (DINIZ, 2015, p. 49).

Quanto ao conceito de responsabilidade civil, encontramos diversas definições doutrinárias acerca do tema. Alguns autores mais antigos como Pirson e Villé, a definem como a “[...] obrigação imposta pelas normas às pessoas no sentido de responder pelas consequências prejudiciais de suas ações; [...]” (DINIZ, 2015, p. 49-50 conforme citado por PIRSON e VILLÉ, 1935, p. 5). Outros autores como Josserand, levam em conta outros elementos além da culpabilidade, como a repartição dos prejuízos causados e o equilíbrio de direitos e interesses, dividindo, dessa forma, a responsabilidade civil em responsabilidade civil subjetiva, onde é considerado o elemento da culpa, e responsabilidade civil objetiva, que deriva do risco de determinada atividade, concepção esta, mais próxima do que conhecemos hoje (DINIZ, 2015, p. 50 conforme citado por JOSSERAND, 1936, p. 29-49).

Ao voltarmos os olhos para a doutrina moderna, percebemos que o conceito de responsabilidade civil se tornou mais amplo, abrangendo o dano moral e patrimonial, a responsabilidade independentemente de culpa, ou seja, aquela atribuída por imposição legal ou que deriva de atividade considerada de risco, além de expandir as possibilidades de alguém se tornar responsável por determinado ato danoso, já que a responsabilidade pode advir de ato praticado pelo próprio autor do dano, por pessoa a quem ele responde ou por coisa a ele pertencente.

Nesse sentido, de acordo com Diniz (2015, p. 51):

A responsabilidade civil é a aplicação de medidas que obriguem uma pessoa a reparar dano moral ou patrimonial causado a terceiros, em razão de ato por ela mesma praticado, por pessoa por quem ela responde, por alguma coisa a ela pertencente ou de simples imposição legal.

### 4 Contexto Histórico

A responsabilidade civil nem sempre foi como a conhecemos hoje, por essa razão importante se faz discorrermos sobre o seu contexto histórico para entendermos como surgiu a sua atual conceituação, espécies, características bem como a sua ramificação para outros ramos do direito.



Historicamente, na origem da civilização humana, a responsabilidade civil era utilizada como instrumento de vingança, primeiramente coletiva e depois privada, esta última regulamentada pela Lei de Talião, cuja premissa era “olho por olho, dente por dente” (DINIZ, 2015, p. 27).

Nesse período, a culpa era um elemento não cogitado, tínhamos a chamada responsabilidade objetiva, a qual se apresentava como uma reação do ofendido contra a causa aparente do dano, inexistindo qualquer normativo limitando os atos praticados por vingança, já que o poder público intervinha apenas para declarar como e quando se daria o exercício do direito de retaliação (DINIZ, 2015, p. 27-28).

Posteriormente, surge outra forma de reparação, a chamada composição. Segundo Gonçalves (2020, p. 25) “O prejudicado passa a perceber as vantagens e conveniências da substituição da vindita [...] pela compensação econômica.”. Entende-se, portanto mais conveniente entrar em composição com ofensor para que este lhe pague determinada quantia em dinheiro pelo dano causado, do que ser compensado pela vingança, que não reparava qualquer prejuízo, pelo contrário, multiplicava-os, pois os danos eram distribuídos para ambas as partes (DINIZ, 2015, p. 28).

Contudo, apenas com o advento da *Lex Aquilia* ou Lei Aquilia, fruto do direito romano, é que temos a consolidação da composição econômica. Referido diploma, além de estabelecer a composição como forma de reparação do prejuízo causado à vítima, traz como pressuposto da obrigação de indenizar, a culpa, elemento que até então não era considerado, surgindo o que conhecemos hoje como responsabilidade civil subjetiva (DINIZ, 2015, p. 28).

Além disso, é a partir desta que nasce a ideia de responsabilidade extracontratual, “[...] o princípio pelo qual se pune a culpa por danos injustamente provocados, independentemente de relação obrigacional preexistente.” (VENOSA, 2015, p. 21).

Nesse sentido, o Estado passa a tomar para si a atribuição de punir aquele que pratica ato danoso contra outrem, intervindo, dessa forma, nos conflitos privados e vedando a justiça pelas próprias mãos (DINIZ, 2015, p. 28).

Segundo Diniz (2015, p. 28), a composição econômica compreendia a pena privada e a reparação até a idade média, quando houve a distinção da responsabilidade civil da pena, em razão da formação das ideias relacionadas à culpa em sentido estrito e ao dolo.

O antigo Código Civil de 1916, seguindo o que fora difundido pela *Lex Aquilia*, filiou-se à teoria subjetiva. À vista disso, somente aquele que agia com dolo ou culpa era obrigado a indenizar, fazendo-se necessário, portanto, a comprovação desse elemento, pois apenas em alguns casos presumia-se a culpa do autor do dano (GONÇALVES, 2020, p. 27).

Ocorre que, com o avanço industrial e a conseqüente acentuação dos danos, a sociedade passou a perceber que, se a culpa tivesse que ser comprovada obrigatoriamente em todos os casos, dificilmente alguém seria indenizado, tendo em vista que a avaliação do conceito de culpa é algo subjetivo, difícil de ser demonstrado, principalmente se houver um desequilíbrio patrimonial ou técnico entre as partes envolvidas. Segundo Gonçalves (2020, p. 27), esse cenário acaba “[...] por ocasionar o surgimento de novas teorias, tendentes a propiciar maior proteção às vítimas.”.

A responsabilidade, então, passa novamente a ser observada do ponto de vista objetivo, no qual a obrigação de indenizar não é vinculada ao elemento da culpa, “Não por abraçar, de novo, a ideia de vingança, mas por entender que a culpa é insuficiente para regular todos os casos de responsabilidade.” (GONÇALVES, 2020, p. 49).

Segundo Diniz (2015, p. 29) esta objetivação da responsabilidade visa a proteção jurídica à pessoa humana, sob o aspecto de que todo o risco deve ser garantido, pois todo dano deve ter um responsável.

Dessa maneira, apesar da responsabilidade subjetiva continuar sendo a regra geral seguida pelo nosso ordenamento jurídico (DINIZ, 2015, p. 30), haverá hipóteses em que a lei não exigirá a comprovação da culpa para que fique caracterizada a obrigação de indenizar, como é o caso da responsabilidade objetiva daqueles que exercem atividade de risco, nos termos do artigo 927, parágrafo único do Código Civil de 2002.

Além disso, o surgimento de novos ramos do direito no Século XX, como o direito ambiental, espacial, biodireito (CAVALIERI FILHO, 2019a, p. 1), traz consigo a necessidade de readaptação do instituto da responsabilidade, a fim de que o direito acompanhe os novos avanços sociais.

O CDC, em especial, conforme preceitua Cavalieri Filho (2019a, p. 308), “[...] engendrou um novo sistema de responsabilidade civil para as relações de consumo, com fundamentos e princípios novos, porquanto a responsabilidade civil tradicional revelara-se insuficiente para proteger o consumidor.”

A legislação do consumidor, adaptando-se aos novos costumes da época, às novas atividades e relações delas advindas, adota como regra a responsabilidade objetiva, levando em consideração a vulnerabilidade do consumidor face ao fornecedor, e ao dever de segurança deste último.

Assim, paulatinamente, moldando-se as novas necessidades sociais, a responsabilidade civil foi evoluindo até chegar ao que conhecemos hoje, seus fundamentos, ou seja, os motivos pelos quais alguém deve ser obrigado a reparar um dano modificam-se,

surgindo a responsabilidade objetiva ligada a ideia de risco; além disso, temos a expansão da responsabilidade civil com relação a sua extensão ou área de incidência, com o aumento de pessoas responsáveis pelo dano, de beneficiários, bem como de fatos que geram a obrigação de indenizar; no que diz respeito a densidade ou profundidade da indenização, consolidou-se o princípio da responsabilidade patrimonial, ou seja, a premissa de que o ofensor tem que responder pela totalidade do dano com o seu próprio patrimônio, devendo a reparação dos direitos do lesado ser plena e integral, até o limite dos bens do devedor, o qual não poderá ser privado de sua subsistência (DINIZ, 2015, p. 29-34).

## **5 Espécies de Responsabilidade Civil**

Segundo Venosa (2015, p. 22) “A noção de responsabilidade, como gênero, implica sempre exame de conduta voluntária violadora de um dever jurídico. Sob tal premissa, a responsabilidade pode ser de várias naturezas [...]”.

Nesse sentido, à luz do Código Civil, temos quatro espécies de responsabilidades, a objetiva, a subjetiva, a contratual e extracontratual, que também servem como parâmetro para os demais ramos do direito.

Há que salientar que no estudo em questão, a responsabilidade objetiva é a espécie de responsabilidade que mais nos interessa, haja vista que, como veremos nas próximas seções, as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados com base no CDC.

Por essa razão, aprofundaremos as questões acerca da responsabilidade objetiva, e com relação às demais modalidades faremos um breve estudo para evidenciarmos as principais diferenças, sem maiores delongas.

### **5.1 Responsabilidade Contratual e Extracontratual**

No código civil a responsabilidade civil é dividida em responsabilidade contratual (artigos 389 e seguintes e 395 e seguintes) e responsabilidade extracontratual (artigos 186 a 188 e 927 a 954) (GONÇALVES, 2020, p. 45).

A responsabilidade civil contratual, como o próprio nome sugere, advém do descumprimento de uma obrigação inserida em um contrato, portanto temos um vínculo jurídico pré-existente ao dano (GONÇALVES, 2020, p. 45).

Já a responsabilidade civil extracontratual, também chamada de responsabilidade civil aquiliana, não deriva do descumprimento de um dever contratual, mas sim de um preceito legal

ou de um dever geral de abstenção, não havendo, portanto, relação jurídica pré-existente (DINIZ, 2015, p. 152).

Algumas são as distinções existentes entre responsabilidade contratual e responsabilidade extracontratual. As diferenças mais relevantes dizem respeito ao ônus da prova, que na responsabilidade contratual cabe ao devedor e na extracontratual cabe à vítima, bem como ao prazo prescricional, que na contratual é de 10 anos, nos termos do artigo 205 do Código Civil, e na extracontratual de 3 anos, nos termos do artigo 206, §3º, V do referido diploma legal, conforme entendimento consolidado do Superior Tribunal de Justiça (STJ) nos Embargos de Divergência em Recurso Especial nº 1.281.594-SP. (GONÇALVES, 2020, p. 47-48).

## 5.2 Responsabilidade Subjetiva e Objetiva

A responsabilidade subjetiva decorre da prática de ato ilícito, e tem como pressuposto a culpa, conforme extraímos dos artigos 186, 187 e 927, caput do Código Civil.

Há que salientar que a culpa, neste caso, deve ser considerada em seu sentido amplo, ou seja, abrangendo o dolo e culpa em sentido estrito, esta última caracterizada pela imprudência, negligência ou imperícia (DINIZ, 2015, p. 58).

Dessa forma, os pressupostos da responsabilidade subjetiva são, o nexo de causalidade entre o ilícito praticado e o dano causado, bem como a comprovação da culpa do causador do prejuízo, sem os quais não haverá a obrigação de indenizar.

Por sua vez, a responsabilidade objetiva independe de culpa e ocorre nos casos expressamente descritos em lei. Nestes casos, o dano pode decorrer inclusive, de atos lícitos, como a prática de dada atividade considerada regular, porém de risco ou quando o exercício de determinados direitos gera o dever de indenizar o prejuízo dele advindo (DINIZ, 2015, p. 69-70).

Segundo Gonçalves (2020, p. 49) a culpa “[...] pode ou não existir, mas será sempre irrelevante para a configuração do dever de indenizar.”, pois o fundamento da responsabilidade objetiva é o dano (VENOSA, 2015, p. 18).

Contudo, apesar da desnecessidade de se demonstrar a culpa, “Indispensável será a relação de causalidade entre a ação e o dano, uma vez que, mesmo no caso de responsabilidade objetiva, não se pode acusar quem não tenha dado causa ao evento.” (GONÇALVES, 2020, p. 49). Assim, para que haja responsabilidade objetiva, a vítima deve comprovar o nexo de causalidade entre o dano sofrido e o ato praticado.

## 6 Responsabilidade Civil Objetiva e a Teoria Do Risco

Como vimos, a responsabilidade civil, num primeiro, apresentava-se em seu aspecto objetivo relacionada à ideia de vingança privada, posteriormente esse conceito se modifica, passando-se a exigir como pressuposto da obrigação de indenizar a culpa do agente causador do dano.

Contudo, aos poucos percebe-se “[...] que os princípios da responsabilidade com culpa eram insuficientes para muitas das situações de prejuízo, a começar pela dificuldade da prova da própria culpa.” (VENOSA, 2015, p. 15). Por essa razão, apesar do nosso ordenamento jurídico adotar como regra a responsabilidade subjetiva, em alguns casos previstos em lei, haverá a obrigação de indenizar independentemente de culpa com base na responsabilidade objetiva.

Referida responsabilidade objetiva, no entanto, diferente daquele primeiro momento, não se relaciona à ideia de vingança, mas sim de risco (GONÇALVES, 2020, p. 49).

Segundo Venosa (2015, p. 13) “Ao se analisar a teoria do risco, [...], nesta fase de responsabilidade civil [...], o que se leva em conta é a potencialidade de ocasionar danos; [...]”.

A teoria do risco, portanto é a principal justificativa da responsabilidade objetiva.

Conforme ensinamentos de Gonçalves (2020, p. 49), “Para esta teoria, toda pessoa que exerce alguma atividade cria um risco de dano para terceiros. E deve ser obrigada a repará-lo, ainda que sua conduta seja isenta de culpa.”.

Para Diniz (2015, p. 69), conforme citado por Bittar (1982, p. 89-91), Rodrigues (1982, p. 170) e Savatier (1951, p. 274):

A responsabilidade, fundada no risco, consiste [...] na obrigação de indenizar o dano produzido por atividade exercida no interesse do agente e sob seu controle, sem que haja qualquer indagação sobre o comportamento do lesante, fixando-se no elemento objetivo, isto é, na relação de causalidade entre o dano e a conduta do seu causador.

Dessa forma, importante esclarecer que o risco em questão não está tão somente ligado à ideia de perigo, por exemplo, ameaça à integridade física do indivíduo, mas principalmente a noção de prejuízo, ou seja, a atividade gera risco de causar prejuízo a outrem (informação verbal)<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Informação fornecida pelo Professor Doutor Hamid Charaf Bdine Júnior durante aula ministrada na disciplina de Responsabilidade Civil do curso de Direito da Universidade Presbiteriana Mackenzie, em São Paulo, em março de 2019.

O risco pode ser associado à ideia mais genérica de risco criado, segundo o qual todo aquele que, em razão do exercício de sua atividade cria risco, fica obrigado a indenizar; pode ser associado à ideia de risco proveito, que determina que aquele que exerce certa atividade que ocasione riscos a outrem, deve arcar com os prejuízos decorrentes desta conduta, em razão do benefício que ela lhe proporciona; pode ser associado ainda, à ideia de risco profissional, decorrente dos acidentes de trabalho; e por fim, pode ser associado à ideia de risco excepcional, ocasionado por alguma atividade singular, como a transmissão de energia elétrica (VENOSA, 2015, p. 17-18). No entanto, “Qualquer que seja a qualificação do risco, o que importa é sua essência: em todas as situações socialmente relevantes, quando a prova da culpa é um fardo pesado ou intransponível para a vítima, a lei opta por dispensá-la.” (VENOSA, 2015, p. 18-19).

Há que salientar que “No direito mais recente, a teoria da responsabilidade objetiva é justificada tanto sob o prisma do *risco* como sob o do *dano*. Não se indenizará unicamente porque há um risco, mas porque há um dano [...]” (VENOSA, 2015, p. 18, grifo do autor). Dessa forma, entende-se que o risco por si só não gera o dever de indenizar, é necessário que do exercício dessa atividade de risco advenha algum dano.

No Código Civil, a responsabilidade objetiva fundada no risco está disposta no artigo 927, parágrafo único, segunda parte, o qual dispõe 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.**” (BRASIL, 2002, [Internet], grifo nosso).

Neste caso, a definição de atividade de risco se dará em cada caso concreto a critério do magistrado. Segundo Venosa (2015, p. 16) “O juiz deve avaliar, no caso concreto, a atividade costumeira do ofensor e não uma atividade esporádica ou eventual, qual seja, aquela que, por um momento ou por uma circunstância, possa ser um ato de risco.”

O chamado risco criado “[...] deve ser o denominador para o juiz definir a atividade de risco no caso concreto segundo o art. 927, parágrafo único, qual seja, a criação de um perigo específico para terceiros em geral.” (VENOSA, 2015, p. 18).

## **7 Responsabilidade Civil Objetiva no Código de Defesa do Consumidor**

A Revolução Industrial no século XIX, ocasionou a massificação da produção, do consumo e da contratação. A produção de artesanal passa a ser em massa, ocorre a separação da produção e da comercialização, surgem novos tipos de contratações, como os contratos

coletivos, de massa, contratos de adesão, cujas cláusulas eram preestabelecidas pelo fornecedor sem a participação do consumidor. Por outro lado, o avanço tecnológico e científico, trouxe consigo, além de inúmeros benefícios, o aumento exponencial dos riscos ao consumidor, haja vista que um único defeito de concepção na produção em série, por exemplo, pode gerar danos a diversos consumidores (CAVALIERI FILHO, 2019a, p. 2).

Nesse contexto, o direito privado até então vigente, baseado na autonomia da vontade das partes e na responsabilidade fundada na culpa, se mostra insuficiente para a resolução das questões envolvendo as relações consumeristas, tornando o cenário propício para práticas abusivas de toda ordem, como a imposição de cláusulas de não indenizar ou limitativas da responsabilidade nos contratos de adesão (CAVALIERI FILHO, 2019a, p. 2).

Por essa razão:

[...] constatou-se que a reestruturação da ordem jurídica nas relações de consumo passava por algo muito mais abrangente do que uma mera atualização pontual da lei. Na realidade, exigia uma nova postura jurídica capaz de permitir o delineamento de um novo direito, fundando em princípios modernos e eficazes. (CAVALIERI FILHO, 2019a, p. 3).

Dessa forma, o CDC é criado com o objetivo de reestabelecer o equilíbrio das partes na relação de consumo, haja vista a vulnerabilidade do consumidor face ao fornecedor. Referida vulnerabilidade pode ser fática, que decorre da diferença entre a maior capacidade econômica e social dos agentes econômicos e a condição de hipossuficiência dos consumidores; técnica, que advém da falta de conhecimento do consumidor acerca das especificidades do processo produtivo ou atributos do produto ou serviço; ou jurídica/científica, que resulta da falta de informação do consumidor acerca dos seus direitos, da dificuldade de acesso à justiça, bem como da demora na prestação jurisdicional (CAVALIERI FILHO, 2019a, p. 59-60).

Dentre os mecanismos utilizados para o reestabelecimento deste equilíbrio, temos a adoção pelo referido diploma legal da responsabilidade em sua modalidade objetiva.

Referida responsabilidade objetiva, por sua vez, é fundada na teoria do risco do empreendimento, oriunda da teoria do risco sobre a qual tratamos na seção anterior.

Nesse sentido, “[...] todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no mercado de consumo tem o dever de responder pelos eventuais vícios ou defeitos dos bens e serviços fornecidos, independentemente de culpa.” (CAVALIERI FILHO, 2019a, p. 309). Isso porque, entende-se que “O consumidor não pode assumir os riscos das relações de consumo [...]” (CAVALIERI FILHO, 2019, p. 309).

A ideia de risco neste caso, deve associar-se à noção de segurança, entendida como aquela segurança legitimamente esperada pelo consumidor, pois o risco por si só não gera a obrigação de indenizar. (CAVALIERI FILHO, 2019a, p. 313).

Cavaliere Filho (2019, p. 314) ressalta que “[...] não há produto ou serviço totalmente seguro.”, e por essa razão, “O Direito só atua quando a insegurança ultrapassar o patamar da *normalidade* e da *previsibilidade*.” (CAVALIERI FILHO, p. 313, grifo do autor), ou seja, quando a insegurança ultrapassar aquilo esperado pelo homem médio.

Dessa forma, nas relações de consumo, haverá a responsabilidade de indenizar, quando o fornecedor violar o dever jurídico de segurança legitimamente esperado pelo consumidor, causando-o dano, em razão da teoria do risco do empreendimento.

## **8 Aspectos gerais sobre as Instituições Financeiras**

Primeiramente, há que salientar que não adentraremos no mérito acerca das diferenças conceituais das nomenclaturas “instituições financeiras”, “bancos” ou “instituições bancárias”, razão pela qual as utilizaremos como sinônimos.

Historicamente, as práticas bancárias existem desde a antiguidade, onde já observávamos a realização de operações de empréstimos. A Revolução Industrial no século XIX, trouxe consigo o pleno desenvolvimento dos bancos, e o avanço tecnológico dois séculos depois faz nascer novas espécies de serviços bancários (ABRÃO, 2019, p. 36-38). Assim, as instituições financeiras foram evoluindo conforme as necessidades sociais.

No que se refere ao conceito de instituição financeira, a Lei nº 4.595/64, regedora do Sistema Financeiro Nacional, define em seu artigo 17 que:

Consideram-se instituições financeiras [...] as pessoas jurídicas públicas ou privadas, que tenham como atividade principal ou acessória a coleta, intermediação ou aplicação de recursos financeiros próprios ou de terceiros, em moeda nacional ou estrangeira, e a custódia de valor de propriedade de terceiros. (BRASIL, 1964, [Internet]).

Relativamente às questões regulatórias, ao Banco Central do Brasil, nos termos do artigo 10, incisos IX e X do aludido diploma legal, compete a autorização para o funcionamento das instituições financeiras, bem como a fiscalização dos bancos já autorizados a funcionar. A regulação das atividades bancárias é feita através de circulares emitidas pelo referido órgão e por resoluções do Conselho Monetário Nacional, que, se descumpridas, podem acarretar em penalidades às instituições.



É cediça a importância dos bancos na sociedade moderna, pois os mesmos possuem um papel crucial na economia de qualquer país, já que como intermediadoras de crédito, fazem a moeda circular.

Ademais, o anseio das referidas instituições em angariar mais clientes e consequentemente aumentar a sua lucratividade, faz com que as mesmas não meçam esforços para oferecer novos serviços bancários cada vez mais modernos e relevantes para a sociedade.

Nesse sentido:

Os bancos [...] exercem relevante função na mobilização do crédito em benefício do desenvolvimento econômico. Modernamente, não mais se limitam a receber, em depósito, capitais de terceiros e conceder empréstimos. Com o objetivo de atrair clientela, prestam relevantes serviços à coletividade em áreas que transbordam da atividade bancária específica [...] (CAVALIERI FILHO, 2019b, p. 525).

Assim, “As relações entre os cidadãos e os bancos são cada vez mais importantes na vida dos brasileiros. Um contingente cada vez maior de pessoas utiliza os serviços bancários.” (FARIAS; ROSENVALD; BRAGA NETTO, 2018, p. 880).

No entanto, a modernidade do aparato bancário para a prestação de seus serviços não é suficiente para coibir a prática de fraudes no âmbito financeiro, como é o caso do “Golpe do Motoboy”.

Por essa razão e diante de tal relevância do papel dos bancos na contemporaneidade, importante discorrermos acerca dos principais aspectos que envolvem a responsabilidade civil das instituições financeiras, o que faremos na próxima seção.

## **9 Responsabilidade Civil das Instituições Financeiras**

Segundo Gonçalves (2020, p. 267) a responsabilidade civil dos bancos “[...] pode ser contratual (na relação entre o banco e seus clientes) e aquiliana (danos a terceiros não clientes).”.

No entanto, seja a responsabilidade contratual, seja a responsabilidade aquiliana ou extracontratual, aplicam-se a estas relações bancárias as regras advindas do CDC, nos termos da Súmula 297 do STJ “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.” (BRASIL, 2004, [Internet]). Nesse sentido, “[...] no sistema do CDC, a distinção entre responsabilidade contratual e extracontratual perde relevância [...]” (FARIAS; ROSENVALD; BRAGA NETTO, 2018, p. 881).

Conforme ensinamentos de Gonçalves (2020, p. 278, grifo do autor) “Em face do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade dos bancos, como prestadores de serviços, *é objetiva.*”.

Dessa forma, aplicam-se a estas o disposto no artigo 14 do referido diploma legal, vejamos, “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.” (BRASIL, 1990, [Internet], grifo nosso). Nos termos do §1º do artigo em questão:

O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: I - o modo de seu fornecimento; II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam; III - a época em que foi fornecido.” (BRASIL, 1990, [Internet]).

Anteriormente à aludida súmula, diversas foram as discussões acerca da aplicação do CDC às referidas instituições, até mesmo pela resistência das mesmas em se sujeitarem às normas consumeristas, sob o fundamento de que nem toda atividade financeira se sujeitaria ao referido diploma legal (GONÇALVES, 2020, p. 278).

Com a edição da súmula supracitada, o STJ consolidou seu entendimento no sentido de que o CDC é aplicável às instituições financeiras, esclarecendo em um de seus precedentes que “[...] Os bancos, como prestadores de serviços especialmente contemplados no artigo 3º, parágrafo segundo, estão submetidos às disposições do Código de Defesa [sic] do Consumidor [...]”. (Recurso Especial 57.974-0-RS. Relator: Min. Ruy Rosado. Data de julgamento: 25 de abril de 1995).

O mencionado artigo 3º, § 2º dispõe que “Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza **bancária, financeira, de crédito** [...]” (BRASIL, 1990, [Internet], grifo nosso).

Da mesma forma entendeu o Supremo Tribunal Federal no julgamento da ADIn 2.591 (GONÇALVES, 2020, p. 279).

Vale dizer que, conforme dispõe o artigo 14, §3º e incisos do CDC “O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I – que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II – a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro; ” (BRASIL, 1990, [Internet]). Trata-se das chamadas excludentes de responsabilidade civil.

Assim, caso fique comprovado que o serviço prestado não apresenta defeito, ou ainda, a culpa exclusiva do consumidor ou terceiro, não haverá a obrigação de indenizar, sob o

fundamento de que inexistente nexos causal entre o dano sofrido pelo consumidor e o serviço prestado.

No caso do inciso I, se o serviço não é defeituoso, não há relação de causalidade entre o dano e a atividade da instituição financeira, pois o dano decorre de outra causa que não a prestação do serviço. Com relação ao inciso II, se houve culpa exclusiva do consumidor ou terceiro, também não existe relação de causalidade entre o dano e a atividade bancária, pois a conduta do consumidor ou de terceiro interferiu diretamente e de maneira determinante para ocorrência do evento danoso, não sendo possível apontar qualquer defeito na prestação do serviço que tenha contribuído para o fato em questão (CAVALIERI FILHO, 2019a, p. 333-335).

A expressão culpa exclusiva é criticada por Cavalieri Filho (2019a, p. 334), pois o mesmo entende que em se tratando de responsabilidade objetiva, não há que se falar em culpa, pois esta não é analisada na referida espécie de responsabilidade, na verdade, o que temos é um fato exclusivo, que acarreta na quebra do nexos causal.

Há que salientar que o ônus da prova, no sentido de demonstrar que não houve defeito na prestação do serviço ou culpa exclusiva do consumidor ou terceiro, cabe ao fornecedor (CAVALIERI FILHO, 2019a, p. 333-335), neste caso à instituição financeira.

No que diz respeito à comprovação da inexistência de defeito na prestação do serviço, cabe esclarecer apenas que esta se refere “[...] a prova quanto ao defeito [...] do serviço, e não a prova da própria ocorrência do acidente de consumo, ônus esse do consumidor (CAVALIERI FILHO, 2019a, p. 122).”.

Importante ressaltar que nestes casos o legislador optou pelo instituto da inversão do ônus da prova, pois pressupõe a vulnerabilidade fática, técnica, e/ou jurídica do consumidor em face do fornecedor.

No mais, devemos destacar que a excludente por culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, ensejou na criação da Súmula nº 479 do STJ, 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.” (BRASIL, 2012, [Internet]).

Em síntese, as instituições financeiras passaram a alegar, no mais das vezes, a referida excludente de responsabilidade civil nos casos de fraudes bancárias praticadas por terceiros, principalmente quando estas se mostravam altamente sofisticadas. Instado a se manifestar, o STJ, através da aludida Súmula, firmou o entendimento no sentido de que as fraudes bancárias configuram fortuito interno, pois estão relacionadas aos riscos da própria atividade econômica

exercida pelos bancos, razão pela qual não exime o dever de indenizar os danos ocasionados aos consumidores, pois, o fato de terceiro apenas será considerado como causa excludente quando for inevitável e imprevisível, de modo a caracterizar o chamado fortuito externo (VILLAR, 2015, [Internet]).

Além disso, apesar do CDC ser omissivo no que tange a possibilidade de culpa concorrente da vítima, a qual poderá, se reconhecida, acarretar na minoração do valor da indenização, doutrinadores como Cavalieri Filho (2019a, p. 334), defendem a aplicação dessa forma de mitigação da responsabilidade, desde que o defeito do serviço não tenha sido a causa dominante do acidente de consumo e com a ressalva de que a utilização da expressão culpa, se mostre um tanto equivocada, pois, sendo a responsabilidade objetiva, deveria se falar em concorrência de causas e não de culpas.

## **10 Cartões de Débito e Crédito e o “Golpe Do Motoboy”**

Conforme ensinamentos de Farias, Rosenvald e Braga Netto (2018, p. 881), o cartão de débito e crédito, representam prática social ligada a uma conquista tecnológica que se incorporou aos nossos dias de maneira irreversível, e atualmente representam grande parte das transações diárias que realizamos.

O cartão de débito e crédito é um serviço bancário de grande relevância para a sociedade, pois possibilita a realização de pagamentos sem a necessidade do dinheiro físico. Além disso, no que se refere à função crédito, o cartão possibilita o financiamento das compras realizadas por seu titular na aquisição de produtos ou contratação de serviços, e nesse sentido possui como função primordial a expansão do crédito (CAVALIERI FILHO, 2019a, p. 243).

Assim:

O “dinheiro de plástico” tornou-se a forma preferida de pagamento da nova economia. A cada segundo, 400 brasileiros fazem algum tipo de transação econômica com cartão de crédito ou débito [...] Estima-se que os cartões deverão superar o dinheiro vivo como principal meio de pagamento até 2027. (CAVALIERI FILHO, 2019a, p. 242).

Mas, o cartão de débito e crédito trouxeram consigo além dos benefícios supracitados, incessantes malefícios, como a prática de fraudes envolvendo o referido meio de pagamento por pessoas mal intencionadas, através de clonagens ou da utilização de meios ardilosos para obtenção de dados do cartão, por exemplo.

Por essa razão, diversas são as discussões existentes na jurisprudência e na doutrina acerca da responsabilidade civil das instituições bancárias pelas fraudes em questão, já que tais relações geram diversas ações judiciais.

O tema central do presente artigo gira em torno de uma fraude específica envolvendo o uso do cartão de débito e crédito, popularmente conhecida como “Golpe do Motoboy”.

Dessa forma, importante discorrermos sobre como se dá a aplicação do referido golpe, analisando as características envolvidas para a sua concretização, para que depois possamos discutir a responsabilidade civil das instituições financeiras neste caso.

Na aplicação do golpe, os estelionatários, se passando por funcionários da instituição financeira, entram em contato com o usuário do cartão, alertando-o sobre o uso atípico do mesmo e sugerindo a ocorrência de clonagem. O cliente, ao confirmar que não realizou a compra, é orientado a entrar em contato com a instituição, no número indicado no verso do cartão. A vítima efetua a ligação logo em seguida e, em razão do curto espaço de tempo, os criminosos conseguem reter a linha telefônica. Então, os falsários utilizam os mesmos recursos das centrais de atendimento, como música de espera e opções de atendimento, fazendo com que a vítima acredite que está entrando em contato com a instituição financeira e dessa forma, fornece dados como senha, CPF, número do cartão, para que assim, seu atendimento seja direcionado. Logo em seguida, ao ser encaminhada ao suposto funcionário, a vítima é informada que seu cartão foi clonado, sendo orientada a quebrá-lo ao meio e entregá-lo a um motoboy, suposto funcionário da instituição que na verdade é um dos criminosos, o qual retirará o cartão em sua residência para a realização de perícia.

O cliente apenas percebe que foi vítima de fraude, quando se depara com as transações exorbitantes realizadas com o cartão.

Com base nos julgados analisados, verificou-se que os idosos estão mais suscetíveis à aplicação do aludido golpe, haja vista que são considerados mais vulneráveis pelos criminosos.

No mais, além da central de atendimento, idêntica à oferecida pela instituição financeira, os criminosos geralmente possuem dados sigilosos das vítimas.

### 10.1 Responsabilidade Civil das Instituições Financeiras pelo “Golpe Do Motoboy”

A responsabilidade civil das instituições financeiras pelo “Golpe do Motoboy” deve ser analisada levando-se em consideração a forma como os serviços foram prestados, a fim de verificarmos se a aludida fraude decorreu da falha na prestação dos serviços bancários ou da

culpa exclusiva da vítima ou de terceiros ou ainda, se decorreu de ambos, tanto por falha na prestação dos serviços bancários, como por culpa da vítima.

Para tanto, necessário se faz nos atentarmos às características que envolvem a aplicação do golpe em questão e principalmente, a postura das partes diante de tal situação.

Num primeiro momento, ao analisarmos isoladamente a primeira etapa do golpe, que envolve o contato telefônico e a respectiva entrega do cartão pela vítima aos criminosos, seria propício concluirmos que o cliente bancário não procedeu com a devida cautela, já que o referido meio de pagamento se trata de objeto pessoal e intransferível, o que poderia ensejar na sua responsabilidade pelos prejuízos advindos de seu comportamento.

Contudo, não podemos nos voltar apenas à aludida etapa, é necessário que examinemos o contexto do golpe de maneira mais ampla.

Na análise dos julgados envolvendo a fraude em questão, percebeu-se que em boa parte dos processos, as vítimas alegaram que além do número de telefone e nome da instituição emissora do cartão, situação inerente a todos os casos analisados, os criminosos já possuíam algum dado a seu respeito como nome completo, data de nascimento, filiação, número do RG e CPF, endereço, dados da conta bancária, como número de agência e conta e histórico das movimentações, por exemplo. Diante de tal circunstância, os golpistas passam maior credibilidade à vítima, que acredita que está tratando com a própria instituição, razão pela qual, não podemos afirmar falta de cautela por parte do consumidor.

Outra questão, diz respeito às transações efetuadas com o cartão de débito e ou crédito, após a aplicação do golpe. Em quase todos os casos analisados, as transações realizadas destoavam do perfil do consumidor, pois possuíam um valor muito superior se comparadas àquelas que normalmente eram efetuadas pelo usuário do cartão. Além do valor vultoso das transações, estas eram realizadas em um curto espaço de tempo, já que no mesmo dia e em poucas horas ocorriam saques, compras, contratação de empréstimos e pagamentos de títulos, por exemplo, e em alguns casos as transações eram feitas em regiões nunca frequentadas pela vítima, distantes de sua residência. No entanto, nada foi feito por parte das instituições financeiras para impedir a concretização das referidas operações.

Por essa razão, não podemos coadunar com o entendimento de que o “Golpe do Motoboy” decorre de culpa exclusiva da vítima, mas, pelo contrário, compreendemos que há responsabilidade civil objetiva das instituições financeiras, com base no artigo 14, caput do CDC, o qual dispõe que “O fornecedor de serviços responde, **independentemente da existência de culpa**, pela reparação dos danos causados aos consumidores por **defeitos relativos à prestação dos serviços** [...] (BRASIL, 1990, [Internet], grifo nosso).”, haja vista

que o vazamento de dados sigilosos dos clientes, bem como a inércia das instituições diante de transações atípicas, caracterizam a falha na prestação dos serviços.

Isso porque, é cediço que as instituições financeiras devem zelar pelos dados pessoais de seus clientes, em razão do sigilo bancário, conforme estabelece a Lei Complementar 105/01 (BRASIL, 2001, [Internet]). Quando o cliente fornece suas informações pessoais ao banco para a contratação de determinado serviço bancário, o mínimo que se espera é que tais dados estejam seguros para que terceiro mal-intencionado não tenha acesso a estes.

Ainda que se cogite que tais dados possam ter sido obtidos de outra maneira, que não através do sistema da instituição, insta salientar que cabe ao banco comprovar que não contribuiu para o vazamento das informações do cliente prejudicado, através, por exemplo, da demonstração dos métodos de segurança utilizados para a guarda dos dados, considerando que cabe ao fornecedor o ônus de provar a inexistência de falha na prestação do serviço nos termos do artigo 14, §3º, I do CDC (BRASIL, 1990, [Internet]). Até porque, em alguns casos, essas informações eram totalmente ligadas a atividade bancária, como por exemplo, histórico de transações financeiras, o que reforça a fragilidade dos procedimentos adotados para a guarda destes dados sigilosos:

Apesar de o consumidor ter entregado o cartão para criminosos, fato é que a Instituição Financeira não cuidou da privacidade de dados sensíveis dos autores [...]. Ora, segundo consta na petição inicial, foram confirmados dados que apenas a própria Instituição Financeira deveria ter posse, a saber: “(...) confirmou algumas transações realmente feitas em suas contas bancárias, inclusive um empréstimo que a correntista tem com a instituição bancária, bem como os seus dados pessoais (...)” [...]. (Apelação nº 1013189-92.2018.8.26.0003, Relator: Des. Roberto Mac Cracken, Data de julgamento: 03 de outubro de 2019, grifo do autor).

Nesse sentido, tal situação além de ir de encontro com o dever de sigilo bancário, viola o disposto na Resolução 3.694/09 do Conselho Monetário Nacional, que dispõe sobre a prevenção de riscos na contratação de operações e na prestação de serviços por parte das instituições financeiras, pois o seu artigo 1º, II determina que os bancos devem assegurar o sigilo das transações realizadas (CONSELHO MONETÁRIO NACIONAL, 2009, [Internet]).

Em contrapartida, conforme dispõe o artigo 1º, II da aludida Resolução, as instituições financeiras devem assegurar, além do sigilo das transações realizadas, a segurança, bem como a legitimidade das operações contratadas e dos serviços prestados (CONSELHO MONETÁRIO NACIONAL, 2009, [Internet]).

Ademais, a Circular 3.681/13 do Banco Central do Brasil, que dispõe sobre regras aplicáveis às instituições que realizam serviços de pagamento, como é o caso das instituições

financeiras emissoras de cartões de débito e crédito, estabelece em seu artigo 4º, XIII que as instituições devem adotar “mecanismos de monitoramento e de autorização das transações de pagamento, com o objetivo de prevenir fraudes, detectar e bloquear transações suspeitas de forma tempestiva;” (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2013, [Internet]).

Portanto, as instituições bancárias devem adotar mecanismos de segurança robustos que visem a proteção de seus clientes e a segurança na realização das transações financeiras, monitorando, por exemplo, as referidas transações, conforme dispõe a aludida Circular 3.681/13 do Banco Central do Brasil.

O artigo 14 do CDC, conforme descrito na seção 7 do presente artigo, baseia-se na teoria do risco do empreendimento, a qual determina que aquele que exerce atividade considerada de risco, deve arcar com os prejuízos dela advinda.

Dessa forma, não é plausível que o consumidor arque com os riscos oriundos da atividade bancária, como é o caso de fraudes como o “Golpe do Motoboy”, principalmente quando facilitada por falha na prestação dos serviços. Até porque os lucros obtidos pela instituição não são compartilhados com seus clientes, muito pelo contrário, estes estão sujeitos ao pagamento de diversas tarifas pela utilização dos serviços prestados pela instituição.

Por outro lado, devemos nos lembrar que no mercado de consumo, a ideia de risco é ligada ao dever jurídico de segurança, e tanto no vazamento de dados sigilosos, como na inércia da instituição financeira diante de transações atípicas, o dever de segurança legitimamente esperado pelo consumidor foi violado, o que aponta a falha na prestação dos serviços. Assim:

Tais fatos são indicativos de que os **falsários tinham informações bancárias sigilosas a respeito da autora, o que é presuntivo de que houve falha nos serviços bancários prestados**, pela utilização por terceiros de dados pessoais daquela e com eles a induziram a erro, tudo para a realização de operações financeiras sem sua autorização, sendo forçoso reconhecer que a consumidora foi vítima do chamado “Golpe do Motoboy”. (Apelação nº 1084028-45.2018.8.26.0100, Relator: Des. Sebastião Flávio, Data de julgamento: 02 de maio de 2019, grifo nosso).

[...] tais transações destoaram, em muito, do perfil de consumo do autor e foram realizadas em curtíssimo intervalo de tempo, o que [...] demonstra elevada desídia da Instituição Financeira. Dessa forma, [...] **não pode prosperar a tese de que não houve falha na prestação do serviço, já que, inequivocamente, é dever da Instituição Financeira adotar mecanismos de segurança que se voltem à proteção de seus clientes, como é o caso do sistema de bloqueio preventivo do cartão de crédito quando verificadas movimentações suspeitas**, ou que tenham valores muito acima do perfil de consumo de seus clientes e, por isso, fujam do perfil do titular do plástico. (Apelação nº 1000888-55.2019.8.26.0011, Relator: Des. Roberto Mac Cracken, Data de julgamento: 08 de agosto de 2019, grifo nosso).

Além disso, conforme preceitua Cavalieri Filho (2019a, p. 313) “Quanto maior o risco criado pela atividade empresarial, maior será o dever de segurança.”. Dessa forma,



considerando que é comum a prática de fraudes no âmbito financeiro, as instituições bancárias, seguindo a modernização dos serviços por ela ofertados, devem munir-se de mecanismos cada vez mais avançados, transmitindo a segurança necessária às transações realizadas por seus clientes, de modo a evitar a aplicação destes tipos de golpe.

Portanto, vale dizer que, caracterizada a falha na prestação do serviço por parte da instituição financeira, seja pelo vazamento de dados, seja pelo não monitoramento das transações atípicas, cabe a esta demonstrar o contrário, haja vista que nos termos do artigo 14, §3º do CDC, “§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; ” (BRASIL, 1990, [Internet]) , cabendo ao cliente tão somente demonstrar a ocorrência da fraude.

Nesse sentido, como dito anteriormente, cabe às instituições bancárias comprovarem que não houve o vazamento de dados de seu cliente, ou que tais transações impugnadas foram alertadas ao usuário do cartão a tempo por meio de mensagem de texto ou através de contato telefônico, ou ainda, que tais transações foram bloqueadas ou que não destoaram do perfil de uso padrão do cliente ou até mesmo que foram realizadas pelo próprio titular do cartão.

A opção adotada pelo CDC ao determinar, no artigo 14, §3º e incisos a inversão do ônus da prova *ope legis*, se dá em razão da vulnerabilidade do consumidor diante do fornecedor, e por essa razão, não é aceitável que tal ônus seja transferido ao cliente bancário, pois cabe a este, apenas a comprovação da ocorrência do dano decorrente da má prestação dos serviços e que ensejou na aplicação do golpe em questão.

Nos julgados analisados, dentre as principais teses defendidas pelos bancos, estava a culpa exclusiva do consumidor, prevista no aludido artigo 14, §3º, II, sob o fundamento de que ao fornecer os dados do cartão, bem como ao entregá-lo a terceiro a vítima atua com desídia, já que o plástico é um objeto pessoal e intransferível. Nesse sentido:

BANCÁRIOS - Ação indenizatória – Procedência – Cartão magnético entregue a terceiro desconhecido que se intitulou preposto da instituição bancária (golpe do motoboy) – Operações efetuadas com o cartão de crédito por terceiro fraudador – **Conjunto probatório demonstra desídia da autora na guarda do cartão magnético e da senha pessoal** – Prestação de serviço bancário defeituoso ou fortuito interno que não se caracterizam – Inviabilidade de declaração de inexistência de débito [...] (Apelação nº 1091193-46.2018.8.26.0100, Relator: Des. José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto, Data de julgamento: 13 de março de 2019, grifo nosso).

Como sabemos a conceituação técnica de culpa abrange a culpa *lato sensu*, que é o agir com dolo, e a culpa *stricto sensu*, que é o agir com imprudência, negligência ou imperícia (GONÇALVES, 2020, p. 349).

De acordo com Gonçalves (2020, p. 351) a “Imprudência é [...] o ato de proceder sem cautela. Negligência é a inobservância de normas que nos ordenam agir com atenção, capacidade, solicitude e discernimento. E imperícia é falta de habilidade ou inaptidão para praticar certo ato.”.

Dessa forma, com a devida vênia, não podemos concordar com o entendimento de que a vítima não atuou com prudência ao entregar o cartão aos criminosos ou que foi negligente ao não observar as normas de proteção quanto às informações do referido objeto, haja vista que a mesma atuou sem consciência da fraude perpetrada pelos criminosos, que fizeram-na acreditar que estava seguindo os procedimentos de segurança internos da instituição bancária. Assim:

[...] a confirmação das autoras de que forneceram as senhas por telefone durante o procedimento de cancelamento dos cartões [...] Diferentemente do que o réu interpreta [...] não induz à culpa da correntista, muito menos culpa exclusiva, pois os terceiros fizeram-na acreditar que eram funcionários do Banco, de modo que esta agiu sem consciência da prática de fraude. **Ou seja, a entrega da senha não decorreu de um ato de negligência, imperícia ou imprudência, mas do fato de ter sido enganada.** (Apelação nº 1000997-15.2018.8.26.0590, Relator: Des. Hamid Bdine, Data de julgamento: 09 de setembro de 2019, grifo nosso).

Outrossim, conforme ensinamentos de Cavalieri Filho (2019a, p. 334, grifo nosso):

Fala-se em culpa exclusiva da vítima quando a sua conduta se erige em causa direta e determinante do evento, de modo a não ser possível apontar qualquer defeito no produto ou no serviço como fato ensejador da sua ocorrência. **Se o comportamento do consumidor é a única causa do acidente de consumo**, não há como responsabilizar o produtor ou fornecedor por ausência de nexo de causalidade entre a sua atividade e o dano.

No entanto, ressalta-se que diante do vazamento de dados, bem como da falta de monitoramento das transações atípicas pela instituição financeira, não é possível afirmarmos que o comportamento do cliente, ao entregar o cartão e fornecer informações sobre este de forma inconsciente, é a única causa do evento danoso, razão pela qual não há que se falar em culpa exclusiva da vítima.

Por outro lado, existem entendimentos no sentido de que tal situação ensejaria na culpa concorrente da vítima, acarretando na divisão dos prejuízos entre o cliente lesado e a instituição financeira, vejamos:

**AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS – Golpe do motoboy [...] Falha na prestação de serviços – Reconhecimento, por outro lado, de parcela de culpa da autora ao entregar indevidamente a “tarjeta” a terceiro – Descuro na adoção de medidas de cautela razoavelmente esperadas da correntista – Hipótese de**

**culpa concorrente, nos moldes do art. 945 do Código Civil [...] APELO PARCIALMENTE PROVIDO.** (Apelação nº 1074546-73.2018.8.26.0100, Relator: Des. Jonize Sacchi de Oliveira, Data de julgamento: 28 de novembro de 2019, grifo nosso).

Como vimos, o CDC não prevê a culpa concorrente como forma de minorar a responsabilidade do fornecedor de serviços. No entanto, como podemos observar, alguns julgados caminham no sentido de que é possível a aplicação do referido instituto nas relações de consumo por analogia ao artigo 945 do Código Civil, que dispõe que “Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano.” (BRASIL, 2002, [Internet]).

Data vênia, tal entendimento não pode prosperar no caso do “Golpe do Motoboy”, haja vista que o vazamento de dados dos clientes bancários e a inércia da instituição financeira diante de transações atípicas, características essas quase que intrínsecas a este tipo de golpe, são preponderantes para a concretização do evento danoso em questão. Ora, se os dados estivessem seguros ou se as transações fraudulentas tivessem sido constatadas a tempo, a aplicação do golpe estaria fadada ao insucesso ou ao menos os prejuízos decorrentes deste seriam menores.

Nesse sentido, Cavalieri Filho (2019a, p. 335), um dos doutrinadores que defendem a aplicação da culpa concorrente no âmbito consumerista, ressalta que “A culpa do consumidor perde toda a expressão desde que demonstrado que sem o defeito do produto ou serviço o dano não teria ocorrido.”.

Outra tese bastante defendida pelos Bancos é a culpa exclusiva de terceiro, haja vista que o “Golpe do Motoboy” é uma espécie de fraude perpetrada por terceiros criminosos, o que segundo eles ensejaria no chamado fortuito externo, afastando a incidência da Súmula 479 do STJ. Há, inclusive, acórdãos nesse sentido:

**CONTRATO BANCÁRIO. Responsabilidade civil. “Golpe do motoboy” [...] Ausência de nexo de causalidade do agente financeiro com a compra fraudulenta. Inaplicabilidade da Súmula n. 479 do STJ, por se tratar de “fortuito externo”. Fraude mediante engenharia social e que, como no caso em específico, não poderia ser detectada pelo Banco [...]. Recurso provido.** (Apelação nº 1000864-13.2018.8.26.0318, Relator: Des. Gilberto dos Santos, Data de julgamento: 25 de abril de 2019, grifo do autor).

Porém, data vênia, não podemos concordar com tal entendimento, haja vista que a aludida Súmula 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.” (BRASIL, 2012, [Internet]), pois como espécie de fortuito interno, as referidas fraudes decorrem do risco do exercício da atividade dos bancos.

Dessa forma, o fortuito externo decorrente de culpa exclusiva de terceiro, ocorre apenas quando tal fato for inevitável e imprevisível (CAVALIERI FILHO, 2019b, p. 95), o que não é o caso, haja vista que o “Golpe do Motoboy”, como espécie de fraude bancária e, portanto relacionada a atividade exercida pelas instituições financeiras, é totalmente previsível e pode ser evitado através da adoção mecanismos de segurança mais robustos e eficazes, seja através de uma análise mais pormenorizada das transações realizadas por seus clientes, seja através da adoção de procedimentos mais seguros para a guarda de dados dos mesmos.

## 11 Conclusão

Portanto, diante do que fora explanado, conclui-se que a responsabilidade civil das instituições financeiras pelo “Golpe do Motoboy” é objetiva com base no artigo 14, caput do CDC, não havendo culpa exclusiva ou concorrente da vítima ou terceiro, haja vista que as características envolvendo a referida espécie de fraude, quais sejam, o vazamento de dados sigilosos de seus clientes, bem como a falta de mecanismos para o acompanhamento de movimentações atípicas oriundas da utilização fraudulenta do cartão de débito e ou crédito, evidenciam a falha na prestação dos serviços bancários, que só será afastada diante da comprovação, pela instituição, de que o referido defeito do serviço inexistente, seja pela demonstração de mecanismos seguros adotados internamente para a guarda dos dados sigilosos dos consumidores, seja evidenciado a adoção de procedimentos de segurança para a concretização legítima das transações realizadas por seus clientes.

## 12 Referências

ABRÃO, Nelson. **Direito Bancário**. 18. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2019. *E-book*. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788553611454/>. Acesso em: 26 mar. 2020.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS DE CARTÕES DE CRÉDITO E SERVIÇOS. **Total de Mercado (Bandeiras)**. São Paulo, 2019. Disponível em: <https://www.abecs.org.br/graficos>. Acesso em: 21 abr. 2020.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Diretoria Colegiada. Circular nº 3.681, de 4 de novembro de 2013. Dispõe sobre o gerenciamento de riscos, os requerimentos mínimos de patrimônio, a governança de instituições de pagamento, a preservação do valor e da liquidez dos saldos em contas de pagamento, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**: Brasília, DF, 6 nov. 2013. Disponível em:

[https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=/Lists/Normativos/Attachments/48839/Circ\\_3681\\_v1\\_O.pdf](https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=/Lists/Normativos/Attachments/48839/Circ_3681_v1_O.pdf). Acesso em: 16 abr. 2020.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **O que é instituição de pagamento?** Brasília, DF, [entre 2013 e 2020]. Disponível em:

<https://www.bcb.gov.br/pre/composicao/instpagoamento.asp?frame=1>. Acesso em: 16 abr. 2020.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Tipos de Cartão.** Brasília, [entre 2010 e 2020].

Disponível em: [https://www.bcb.gov.br/pre/pef/port/folder\\_serie\\_I\\_tipos\\_de\\_cartao.pdf](https://www.bcb.gov.br/pre/pef/port/folder_serie_I_tipos_de_cartao.pdf). Acesso em: 21 abr. 2020.

BRASIL. Lei Complementar nº 105, de 10 de janeiro de 2001. Dispõe sobre o sigilo das operações de instituições financeiras e dá outras providências. **Diário Oficial da União:** Brasília, DF, 11 jan. 2001. Disponível em:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/LCP/Lcp105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/LCP/Lcp105.htm). Acesso em: 17 abr. 2020.

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. **Diário Oficial da União:** Brasília, DF, 31 dez. 1964. Disponível em:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l4595.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l4595.htm). Acesso em: 26 mar. 2020.

BRASIL. Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. **Diário Oficial da União:** Brasília, DF, 12 set. 1990. Disponível em:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm). Acesso em: 10 mar. 2020.

BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Institui o Código Civil. **Diário Oficial da União:** Brasília, DF, 11 jan. 2002. Disponível em:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/110406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406.htm). Acesso em: 27 jan. 2020.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Embargos de Divergência em Recurso Especial 1.281.594-SP.** [...] PRAZO PRESCRICIONAL INCIDENTE SOBRE A PRETENSÃO DECORRENTE DA RESPONSABILIDADE CIVIL CONTRATUAL.

INAPLICABILIDADE DO ART. 206, § 3º, V, DO CÓDIGO CIVIL. SUBSUNÇÃO À REGRA GERAL DO ART. 205, DO CÓDIGO CIVIL, SALVO EXISTÊNCIA DE PREVISÃO EXPRESSA DE PRAZO DIFERENCIADO. [...] EMBARGOS DE DIVERGÊNCIA PROVIDOS [...]. Embargante: Buchalla Veículos Ltda. Embargado: Ford Motor Company Brasil Ltda. Relator: Min. Felix Fischer, 15 de maio de 2019. Disponível em:

[https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1766975&num\\_registro=201102118907&data=20190523&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1766975&num_registro=201102118907&data=20190523&formato=PDF). Acesso em: 24 mar. 2020.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (4. Turma). **Recurso Especial 57.974-0-RS.** [...] Os bancos, como prestadores de serviços especialmente contemplados no artigo 3º, parágrafo segundo, estão submetidos às disposições do Código de Defesa do Consumidor [...] A limitação da cláusula penal em 10% já era do nosso sistema [...] e tem sido usada pela jurisprudência quando da aplicação da regra do artigo 924 do CC, o que mostra o acerto da regra do artigo 52, parágrafo 1º, do Codecon, que se aplica aos casos de mora, nos contratos bancários. Recurso não conhecido. Recorrente: Banco do Brasil S/A. Recorrido: Sardi Razera. Relator: Min. Ruy Rosado de Aguiar, 25 abr. 1995. Disponível em:

[https://ww2.stj.jus.br/docs\\_internet/revista/electronica/stj-revista-sumulas-2011\\_23\\_capSumula297.pdf](https://ww2.stj.jus.br/docs_internet/revista/electronica/stj-revista-sumulas-2011_23_capSumula297.pdf). Acesso em: 11 mar. 2020.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula n° 297**. O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras. Brasília, DF: Superior Tribunal de Justiça, 2004. Disponível em: [https://ww2.stj.jus.br/docs\\_internet/revista/electronica/stj-revista-sumulas-2011\\_23\\_capSumula297.pdf](https://ww2.stj.jus.br/docs_internet/revista/electronica/stj-revista-sumulas-2011_23_capSumula297.pdf). Acesso em: 10 mar. 2020.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula n° 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. Brasília, DF: Superior Tribunal de Justiça, 2012. Disponível em: <https://scon.stj.jus.br/SCON/sumanot/toc.jsp>. Acesso em: 25 mar. 2020.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. **Apelação n° 1000864-13.2018.8.26.0318**. [...] “Golpe do motoboy” [...]. Ausência de nexo de causalidade do agente financeiro com a compra fraudulenta. Inaplicabilidade da Súmula n. 479 do STJ, por se tratar de “fortuito externo”. Fraude mediante engenharia social e que, como no caso em específico, não poderia ser detectada pelo Banco. [...] Recurso provido. 11ª Câmara de Direito Privado. Apelante/Apelado: Banco do Brasil S/A. Apelado/Apelante: Mariangela Pagliare. Relator: Des. Gilberto dos Santos, 25 abr. 2019. Disponível em: <https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?cdAcordao=12443037&cdForo=0>. Acesso em: 20 abr. 2020.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. **Apelação n° 1000888-55.2019.8.26.0011**. [...] Ação declaratória de inexigibilidade de débito, cumulada com indenização por dano moral. “Golpe do motoboy”. Realização de operações não reconhecidas pelo autor [...] Compras que fogem do seu perfil de consumo. Autor que usa o crédito que lhe é concedido com evidente parcimônia. Falha na prestação de serviços. Débito inexigível. Dano moral. Ocorrência. [...] Recurso do autor provido em parte e recurso das rés não provido. 22ª Câmara de Direito Privado. Apelante/Apelado: Celestino Domingos dos Santos. Apelado/Apelante: Financeira Itau Cdb S.a. – Crédito, Financiamento e Investimento e Itau Unibanco S/A. Relator: Des. Roberto Mac Cracken, 8 ago. 2019. Disponível em: <https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?cdAcordao=12771863&cdForo=0>. Acesso em: 17 abr. 2020.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. **Apelação n° 1000997-15.2018.8.26.0590**. [...] AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. [...] Transações bancárias efetuadas por terceiros com o uso dos cartões de crédito e senhas das autoras. Fraude conhecida como “golpe do motoboy”. Fato incontroverso e incompatível com a imputação de culpa às autoras. Transações que [...] fugiam do perfil das autoras. Inexistência de causa excludente de responsabilidade civil do Banco. Pretensão subsidiária do réu de reconhecimento de culpa concorrente, com a intenção de repartir os prejuízos. Impossibilidade. Danos morais configurados [...] Recurso do réu improvido e recurso adesivo das autoras provido. 19ª Câmara de Direito Privado. Apelante/Apelado: Banco Itaucard S/A. Apelado/Apelante: Esmeralda Laurinda Braga dos Santos e Esmeralda Laurinda Braga dos Santos Minimercado ME. Relator: Des. Hamid Bdine, 9 set. 2019. Disponível em: <https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?cdAcordao=12906076&cdForo=0>. Acesso em: 19 abr. 2020.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. **Apelação n° 1001434-64.2018.8.26.0361**. INEXIGIBILIDADE C.C. REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. Cartão de débito. Furto mediante fraude. Prática conhecida como “golpe do motoboy”. Fortuito interno. Súmula n.º 479 do C. STJ. Defeito na prestação do serviço. Dever de segurança não observado. Inteligência dos arts. 8º e 14 do CDC. Culpa exclusiva de consumidor ou do terceiro. Inocorrência. Inexigibilidade dos saques, das compras a débito e do mútuo bancário realizados mediante fraude [...] Danos morais in re ipsa [...]. Recurso provido. 12ª Câmara de Direito Privado. Apelante: Mercedes Rodrigues Vendramini. Apelado: Banco Santander (Brasil) S.A. Relator: Des. Tasso Duarte de Melo, 10 jun. 2019. Disponível em: <https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?cdAcordao=12589270&cdForo=0>. Acesso em: 19 abr. 2020.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. **Apelação n° 1005667-61.2016.8.26.0010**. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais, com pedido de tutela antecipada - Fraude conhecida como “Golpe do Motoboy” - Utilização indevida do cartão de crédito por golpistas - Prestação de serviços bancários falha - Responsabilidade civil objetiva - Inexigibilidade dos lançamentos - Danos morais, todavia, não verificados - Mantida a r. sentença [...]. 11ª Câmara de Direito Privado. Apelante/Apelado: Francis de Menezes Paiva Gonzales. Apelado/Apelante: Banco Itaú S/A e Banco Itaucard S/A. Relator: Des. Gil Coelho, 7 fev. 2019. Disponível em: <https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?cdAcordao=12196552&cdForo=0>. Acesso em: 19 abr. 2020.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. **Apelação n° 1013189-92.2018.8.26.0003**. [...] Ação declaratória de inexigibilidade de débito, cumulada com indenização por dano moral e restituição de valores. “Golpe do motoboy”. Realização de operações não reconhecidas pelos autores [...]. Meliantes que conheciam dados pessoais e bancários dos autores. Utilização desses dados para enganar os autores, pessoas simples, idosos e beneficiários da justiça gratuita. Falha na prestação de serviços configurada. Dados que deveriam ter seu sigilo garantido. Débito inexigível. Dever de restituir a parte ao “status quo ante”. Dano moral. Ocorrência. [...] Recurso dos autores provido e recurso da ré não provido, com determinação. 22ª Câmara de Direito Privado. Apelante/Apelado: Maria Izabel de Carvalho Sena e Ranulfo Alves de Sena. Apelado/Apelante: Itaú Unibanco S/A. Relator: Des. Roberto Mac Cracken, 3 out. 2019. Disponível em: [https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?conversationId=&cdAcordao=12953460&cdForo=0&uuidCaptcha=sajcaptcha\\_e4840171ac0d447ea4fed43873605028&g-recaptcha-response=03AGdBq27CNq1G2zOm5myXUziZEI0NUiCII9qlNqko3PDXM8C7JYEZ\\_nsxefhf2aKxsoUR01Fi-x4nXAg-i5OAsiKHlxqOVQCUBKjv\\_Z8u0KLvnEq64JxzixgyU4Vm5F-7basWLRIEmh5W-hi\\_eE3knVfbLzgL5ZAqZ36GYjHpXDP2waMvbzX4MhbfXyDdJmgO8ItbYOCX9YYFefQ1ZLU9M\\_Ku--svJGj8XPrwr7EkPnjdehbHjzxiMPKmf\\_7Hwll9h6s2XY-YTKzryVQ67xejKtm-Q2wMcm77VnsspgW8CIK7rgzdrnrnnenKrTBLKRCVwbJPaHw8vlyQOtxPj852CX16WBXmyn3r0Hboy017GDek-HvDqXB1NcPbtpCquHSatNwa\\_b403GvEtIoXtxrEfxIyomtSRUKKQ](https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?conversationId=&cdAcordao=12953460&cdForo=0&uuidCaptcha=sajcaptcha_e4840171ac0d447ea4fed43873605028&g-recaptcha-response=03AGdBq27CNq1G2zOm5myXUziZEI0NUiCII9qlNqko3PDXM8C7JYEZ_nsxefhf2aKxsoUR01Fi-x4nXAg-i5OAsiKHlxqOVQCUBKjv_Z8u0KLvnEq64JxzixgyU4Vm5F-7basWLRIEmh5W-hi_eE3knVfbLzgL5ZAqZ36GYjHpXDP2waMvbzX4MhbfXyDdJmgO8ItbYOCX9YYFefQ1ZLU9M_Ku--svJGj8XPrwr7EkPnjdehbHjzxiMPKmf_7Hwll9h6s2XY-YTKzryVQ67xejKtm-Q2wMcm77VnsspgW8CIK7rgzdrnrnnenKrTBLKRCVwbJPaHw8vlyQOtxPj852CX16WBXmyn3r0Hboy017GDek-HvDqXB1NcPbtpCquHSatNwa_b403GvEtIoXtxrEfxIyomtSRUKKQ). Acesso em: 18 abr. 2020.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. **Apelação n° 1074546-73.2018.8.26.0100**. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS – Golpe do motoboy [...]

Compras realizadas por falsário com o uso de cartão de crédito e débito da autora – Aprovação de operações em valor que foge ao histórico regular de gastos – Falha na prestação de serviços – Reconhecimento, por outro lado, de parcela de culpa da autora ao entregar indevidamente a “tarjeta” a terceiro – Descuro na adoção de medidas de cautela razoavelmente esperadas da correntista – Hipótese de culpa concorrente, nos moldes do art. 945 do Código Civil [...] APELO PARCIALMENTE PROVIDO. 24ª Câmara de Direito Privado. Apelante: Blanche Marie Gabrielle de Bonneval. Apelado: Banco Santander (Brasil) S/A. Relator: Des. Jonize Sacchi de Oliveira, 28 nov. 2019. Disponível em: <https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?cdAcordao=13282848&cdForo=0>. Acesso em: 19 abr. 2020.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. **Apelação nº 1084028-45.2018.8.26.0100**. [...] Ação para declarar a inexistência de débito e para condenar à devolução de valores e a indenizar por danos morais. Operações fraudulentas [...] realizadas em nome da autora mediante o uso de cartão de crédito. Negócios não reconhecidos por ela. Fato comunicado à ré. Operações consideradas eficazes sob a alegação de que o cartão magnético e senha pessoal foram entregues a terceiros. Constatação de que tais pessoas se passaram por prepostos da ré e induziram a autora a erro ao entregar-lhes seu cartão de crédito. Prática conhecida como 'Golpe do motoboy'. Fraude configurada. Débito declarado inexigível. Dano moral. Inocorrência. [...]. Recurso provido, em parte. 23ª Câmara de Direito Privado. Apelante: Rita Michael Abud. Apelado: Banco Santander (Brasil) S/A. Relator: Des. Sebastião Flávio, 2 maio 2019. Disponível em: <https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?cdAcordao=12457859&cdForo=0>. Acesso em: 16 abr. 2020.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. **Apelação nº 1091193-46.2018.8.26.0100**. [...] Ação indenizatória [...] Cartão magnético entregue a terceiro desconhecido que se intitulou preposto da instituição bancária (golpe do motoboy) – Operações efetuadas com o cartão de crédito por terceiro fraudador - Conjunto probatório demonstra desídia da autora na guarda do cartão magnético e da senha pessoal Prestação de serviço bancário defeituoso ou fortuito interno que não se caracterizam Inviabilidade de declaração de inexistência de débito - Dano moral não configurado [...] Recurso provido. 15ª Câmara de Direito Privado. Apelante: Banco do Brasil S/A. Apelado: Silvana Maria Soares. Relator: Des. José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto, 13 mar. 2019. Disponível em: [https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?conversationId=&cdAcordao=12300139&cdForo=0&uuiidCaptcha=sajcaptcha\\_c5f829a573b948738dd0f2d59f97b513&g-recaptcha-response=03AGdBq275dl\\_2izauXN8xuHi4qln2rUx3127D--yx6SZvXXBNvm321A6\\_XtMMDTjJLGVYm07m3fAZvxc8fSCWa7MKadSBIOci2a4SOcb8urW6G1RNQ0wYRjOqjbCWraFDu0IpPPc2hGZIWPD3vNLNmHPAi9hmiC8UQ3hEBLnOGCqdSYq6HudEgpBCrU8GRmS9NAzHfqU2SCLEzDOCA5tCCEKdVODcFJwpWaT637VccLArXHzD\\_ckzNZcVsO7h9WbjeXhZ5UIjl44wxCok\\_IVEaMFNowf3MTMIwd4sG0MNWeZmB8IFDLFFH1JNikc75bOEZiQj1U1A8kDHImuhTapmVx3Xge6Msls1ytsSVCiWFDtB5VLYHrITZAuihsVoDgLYju4Z25tKbh6THaTyhGbJpXk83CBMfLGQ](https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?conversationId=&cdAcordao=12300139&cdForo=0&uuiidCaptcha=sajcaptcha_c5f829a573b948738dd0f2d59f97b513&g-recaptcha-response=03AGdBq275dl_2izauXN8xuHi4qln2rUx3127D--yx6SZvXXBNvm321A6_XtMMDTjJLGVYm07m3fAZvxc8fSCWa7MKadSBIOci2a4SOcb8urW6G1RNQ0wYRjOqjbCWraFDu0IpPPc2hGZIWPD3vNLNmHPAi9hmiC8UQ3hEBLnOGCqdSYq6HudEgpBCrU8GRmS9NAzHfqU2SCLEzDOCA5tCCEKdVODcFJwpWaT637VccLArXHzD_ckzNZcVsO7h9WbjeXhZ5UIjl44wxCok_IVEaMFNowf3MTMIwd4sG0MNWeZmB8IFDLFFH1JNikc75bOEZiQj1U1A8kDHImuhTapmVx3Xge6Msls1ytsSVCiWFDtB5VLYHrITZAuihsVoDgLYju4Z25tKbh6THaTyhGbJpXk83CBMfLGQ). Acesso em: 19 abr. 2020.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Direito do Consumidor**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2019. *E-book*. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597022414/>. Acesso em: 17 mar. 2020.



CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2019. *E-book*. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597018790/>. Acesso em: 02 mar. 2020.

CONSELHO MONETÁRIO NACIONAL. Resolução nº 3.694, de 26 de março de 2009. Dispõe sobre a prevenção de riscos na contratação de operações e na prestação de serviços por parte de instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil. **Diário Oficial da União**: Brasília, DF, 30 mar. 2009. Disponível em: [https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=/Lists/Normativos/Attachments/47651/Res\\_3694\\_v4\\_L.pdf](https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=/Lists/Normativos/Attachments/47651/Res_3694_v4_L.pdf). Acesso em: 16 abr. 2020.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro: responsabilidade civil**. 29. ed. São Paulo: Saraiva, 2015.

FARIAS, Cristiano Chaves de; ROSENVALD, Nelson; BRAGA NETTO, Felipe Peixoto. **Curso de direito civil: responsabilidade civil**. 5. ed. Salvador: JusPodivm, 2018.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS. **FEBRABAN alerta para golpes envolvendo cartões de crédito e débito**. São Paulo, 28 fev. 2019. Disponível em: <https://portal.febraban.org.br/noticia/3259/pt-br/>. Acesso em: 14 mar. 2020.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito Civil Brasileiro: responsabilidade civil**. 15. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2020.

JAKITAS, Renato; ROCA, Gabriel. **‘Golpe do motoboy’ é o crime da moda**. São Paulo, 25 set. 2018. Disponível em: <https://economia.estadao.com.br/noticias/geral,golpe-do-motoboy-e-o-crime-da-moda,70002517658>. Acesso em: 14 mar. 2020.

OLIVEIRA, Elifânia Pereira Lima de Oliveira. **A responsabilidade civil das instituições bancárias frente ao uso do cartão bancário e da senha pessoal**. 2016. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Direito) – Universidade Federal de Rondônia, Cacoal, 2016. Disponível em: <http://www.ri.unir.br/jspui/bitstream/123456789/763/1/MONOGRAFIA%20%20FINAL%20-%20ELIFANIA%20PEREIRA%20LIMA%20DE%20OLIVEIRA.pdf>. Acesso em: 02 mar. 2020.

SOUZA, Heitor José Fidelis Almeida de. **O “golpe do motoboy” e a responsabilidade das instituições financeiras**. [S.I.], 20 set. 2019. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/311417/o-golpe-do-motoboy-e-a-responsabilidade-das-instituicoes-financeiras>. Acesso em: 09 mar. 2020.

VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito Civil: responsabilidade civil**. 15. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

VILLAR, Alice Saldanha. **Alcance da responsabilidade civil objetiva das instituições financeiras por fraudes e delitos praticados em operações bancárias: O comando das Súmulas ns. 479/STJ e 28/STF**. [S.I.], out. 2015. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/43473/alcance-da-responsabilidade-civil-objetiva-das-instituicoes-financeiras-por-fraudes-e-delitos-praticados-em-operacoes-bancarias>. Acesso em: 27 mar. 2020.

**COORDENADORIA DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO (TCC)**

---

**TERMO DE AUTENTICIDADE DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

Eu, ALLANA CRISTINA MARIA SANTOS, Aluna regularmente matriculada no Curso de Direito, na disciplina do TCC da 10ª etapa, matrícula nº 315.888.9-1, Período Noturno, Turma R, tendo realizado o TCC com o título: RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS PELO “GOLPE DO MOTOBOY”, sob a orientação do Professor: DR. HAMID CHARAF BDINE JÚNIOR, declaro para os devidos fins que tenho pleno conhecimento das regras metodológicas para confecção do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), informando que o realizei sem plágio de obras literárias ou a utilização de qualquer meio irregular.

Declaro ainda que, estou ciente que caso sejam detectadas irregularidades referentes às citações das fontes e/ou desrespeito às normas técnicas próprias relativas aos direitos autorais de obras utilizadas na confecção do trabalho, serão aplicáveis as sanções legais de natureza civil, penal e administrativa, além da reprovação automática, impedindo a conclusão do curso.

São Paulo, 15 de junho de 2020.



---

Assinatura do discente