



STJ define regras para instituições financeiras em caso de roubo ou furto de celulares

Um dos grandes problemas de segurança pública que assola o Brasil é o roubo ou furto de celulares, com o objetivo principal de acesso a aplicativos bancários para realizar transações.

Segundo notícia veiculada no site *G1*, no ano de 2023, somente na cidade de São Paulo, houve mais de 103 mil roubos de celulares, de modo que tal número, por si, denota a relevância deste tema para as instituições financeiras.

O volume de casos de roubo e furto, com tentativa de transações fraudulentas, levou aos tribunais do país discussões sobre a responsabilidade de quem deveria suportar os prejuízos decorrentes destas operações.

É pacífico e sumulado (Súmula 479) o entendimento do Superior Tribunal de Justiça de 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”*.

Fortuito interno

Mais recentemente, no julgamento do Recurso Especial nº 2.082.281-SP (2023/0222455-3) — realizado em 21/11/2023 —, o STJ definiu importantes parâmetros para a discussão da responsabilidade ou não da instituição financeira no caso de transação decorrente de roubo ou furto de celulares, de modo que pode, tal julgamento, ser um norte para este debate nos próximos anos nos demais tribunais.

Em tal julgamento, o STJ determinou que, a partir do momento em que foi notificado pelo consumidor de que houve roubo ou furto de celular em que havia instalado aplicativo bancário, a instituição financeira deve imediatamente tomar todas as providências para impedir qualquer nova transação.

Assim, a transação realizada posteriormente à comunicação será compreendida como fortuito interno, ou seja, os prejuízos serão arcados pela instituição financeira, que deixou de adotar as cautelas necessárias para impedi-la.

Freepik

Além deste “marco temporal”, que é a comunicação do consumidor sobre o evento delituoso, tem-se que o referido julgamento do Recurso Especial estabeleceu e sedimentou também que quando houver a permissão de transações fraudulentas e que fogem ao padrão de consumo do correntista (REsp 1.995.458/SP, AgInt no AREsp 2.201.401/RJ, REsp 2.052.228/DF,), haverá a responsabilidade da instituição financeira de ressarcir os danos aos consumidores, também devido ao fortuito interno.



Fato exclusivo de terceiro

O que se extrai do referido julgamento, portanto, é que se eventuais transações indevidas ocorrerem antes da comunicação à instituição financeira acerca do delito; bem como se tais transações não fugirem do padrão de consumo deste consumidor, haverá a aplicação do fato exclusivo de terceiro, equiparado a um fortuito externo, retirando, assim, a responsabilidade de indenizar das instituições financeiras.

Providências

Considerando o posicionamento do STJ, cabe às instituições financeiras investirem não apenas em mecanismos de segurança capazes de identificar o padrão de consumo de cada cliente e impedir as transações que fogem ao padrão reconhecido, mas também em canais de comunicação diretos e imediatos, a fim de agilizar a informação de furto ou roubo, inclusive internamente, possibilitando que as providências relacionadas ao bloqueio de transações sejam tomadas o mais rápido possível.

Esta é uma importante sinalização do Superior Tribunal de Justiça, em tema tão polêmico e com alta incidência no Poder Judiciário, e a adequação das instituições financeiras e seus sistemas de segurança poderá isentá-las de responsabilização por eventuais prejuízos decorrentes de transações indevidas.

Meta Fields