

RESPONSABILIDADE CIVIL DOS BANCOS NO GOLPE DA FALSA PORTABILIDADE

CIVIL LIABILITY OF BANKS IN SCAMS WITH FALSE LOAN PORTABILITY

*Juan Gerolis dos Santos*¹

RESUMO

O presente artigo busca esclarecer a existência da responsabilidade civil dos bancos em decorrência do golpe da falsa portabilidade, assim como seus limites. Para tanto, analisa-se o modelo de responsabilidade adotado pelo direito do consumidor brasileiro, qual seja, o da responsabilidade objetiva mitigada, mas também as suas excludentes. Como será visto, estas devem ser interpretadas sob a óptica da teoria do risco-proveito, a fim de saber quais riscos seriam decorrentes da atividade bancária, constituindo fortuito interno, e quais estariam fora de sua margem de atuação, configurando fortuito externo. Assim sendo, a partir de análise doutrinária e jurisprudencial, tornam-se claros os principais deveres das instituições bancárias em decorrência de sua atividade e, principalmente, quais poderiam estar sendo violados no caso em tela, ensejando a responsabilidade civil dos bancos.

1 Graduando em Direito na Universidade do Estado do Rio de Janeiro.

Artigo recebido em 19/09/2021 e aprovado para a publicação em 29/11/2021.

Palavras-chave: Direito do consumidor. Responsabilidade civil. Teoria do risco-proveito. Fortuito interno e externo. Instituições bancárias.

ABSTRACT

This article intends to clarify the existence of civil liability of banks in cases of false loan portability scams, as well as its limits. For this purpose, the liability model adopted by the Brazilian consumer law, which is the mitigated objective liability, is analysed, but also its exclusionary aspects. As will be observed, these should be interpreted from the perspective of the enterprise risk theory, to know which risks would arise from the banking activity, constituting internal fortuity, and which would be outside its scope of operation, constituting external fortuity. Therefore, from the doctrinaire and jurisprudential analysis, the main duties of the banking institutions because of their activity and, mainly, which ones could be violated in the current case, become clear, giving rise to the civil liability of banks.

Keywords: Consumer law. Civil liability. Theory of enterprise risk. Internal and external fortuitous. Banking institutions.

1 INTRODUÇÃO

A atividade bancária, caracterizada pela liquidez de recursos financeiros, constitui grande atrativo para os que buscam obter vantagens de maneira ilícita. Nesse sentido, variadas são as fraudes e golpes criados com a intenção de enganar vítimas e explorar bre-

chas operacionais dos bancos. A exemplo disso, nos últimos meses, tornaram-se recorrentes, e até noticiados², golpes envolvendo a obtenção de empréstimo consignado por servidor público, contra sua vontade.

Ora, a existência de golpe nessas circunstâncias não é novidade, mas o *modus operandi* merece destaque. Em breve síntese: (i) o funcionário público contrai empréstimo consignado e passa a receber os descontos em sua folha de pagamento; (ii) após certo tempo, os estelionatários se aproximam, na condição de representantes de certa empresa, oferecendo a portabilidade do empréstimo para outro banco; (iii) ludibriado pela possibilidade de, dentre outros benefícios, haver redução no valor das parcelas descontadas em seu contracheque, o servidor aceita a proposta; e (iv) por fim, os estelionatários utilizam os dados e documentos fornecidos pelo servidor para contraírem novo empréstimo, cujo valor lhes é inocentemente transferido pela vítima (ou, em alguns casos, diretamente pelo banco), que passa a contar com descontos de dois empréstimos, muito embora não tenha ficado com a verba recebida.

Destarte, com o que se chamará adiante “golpe da falsa portabilidade”, surge para a vítima um dano e, para o Direito, o questionamento de quem tem o dever de repará-lo. Seria o banco que concedeu o segundo empréstimo responsável pelos prejuízos? Visan-

2 “Esquema oferecia falsa portabilidade de dívidas com empréstimos e ficava com dinheiro das vítimas, segundo investigação. Operação ‘Shark’ também cumpriu 20 mandados de busca e apreensão” (LOREDO, 2021).

do a responder essa indagação, no presente trabalho, será realizada análise do instituto da responsabilidade civil no ordenamento jurídico pátrio, sobretudo no Código de Defesa do Consumidor (CDC), perpassando pela conceituação de fortuito interno e externo, bem como pela teoria do risco-proveito. Para tanto, utiliza-se o procedimento bibliográfico, examinando a visão de renomados autores quanto à temática em geral, mas também a respeito das especificidades das relações bancárias, inclusive no que tange a outras situações comuns. Ademais, destaca-se a posição de alguns tribunais sobre questões relevantes, após a realização de pesquisa jurisprudencial, a fim de exemplificar a aplicação prática de determinados posicionamentos.

2 RESPONSABILIDADE CIVIL DOS BANCOS PELO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Primeiramente, vale ressaltar que, embora os bancos estejam expressamente previstos como fornecedores no artigo 3º, *caput*, e §2º do CDC³ (BRASIL, 1990), isto já suscitou controvérsias, que culminaram na Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADI) nº 2.591/DF. Nesta, proposta pela Confederação Nacional do Siste-

3 Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços. (...) § 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, *inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.* (BRASIL, 1990).

ma Financeiro (CONSIF), em 2001, resumidamente, “*foi arguida a inconstitucionalidade da expressão ‘inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária’*” (SCHONBLUM, 2009, p. 55) contida no supramencionado dispositivo. Após longa tramitação, a ação foi julgada improcedente em 2006, pacificando-se o entendimento de que as instituições financeiras estão submetidas ao CDC, como passou a constar na súmula nº 297 do STJ⁴.

Superadas as dúvidas quanto à incidência do referido diploma na hipótese em análise, a responsabilidade de tais instituições nas relações com o consumidor não deve ser avaliada nos termos do Código Civil – eixo central do direito privado nacional – mas sim pela própria legislação consumerista, que possui certa autonomia. Isto porque, conforme preceitua José Tadeu Neves Xavier (2018, p. 207), o código consumerista configura verdadeiro microsistema normativo, “*dotado de um conjunto de princípios próprios que lhe servem de fundamento, com figuras e nomenclaturas específicas, o que se reflete de forma evidente no modelo de responsabilidade civil que veio a adotar*”.

A diferença, em razão da disparidade existente nas relações de consumo, é a imposição da responsabilidade civil objetiva, na qual o fornecedor é responsabilizado independentemente da existência de culpa, bastando apenas a conduta, o dano e o nexo causal. É o que dispõe a redação do artigo 14 do CDC⁵ para “*danos causa-*

4 “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.*” (BRASIL, 2004).

5 “*Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos*

dos aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos” (BRASIL, 1990), ou seja, para os fatos do serviço⁶.

Ocorre que o mesmo dispositivo legal, em seu parágrafo terceiro⁷, trata de hipóteses excludentes da responsabilidade do fornecedor por rompimento do nexo causal, de modo a evidenciar a adoção, pela legislação consumerista, da responsabilidade objetiva mitigada. A primeira das hipóteses se dá quando, tendo realizado o serviço, o fornecedor demonstra a inexistência do defeito, enquanto a segunda opera-se com a demonstração de que houve fato exclusivo de consumidor ou de terceiro. Para além destas, parte da doutrina entende ser possível identificar outras hipóteses que, apesar de não tipificadas no CDC, são com ele compatíveis. É o que defende Paulo de Tarso Sanseverino:

o microsistema normativo do consumidor, instituído pela Lei n. 8.078/90, deve ser analisado em sua totalidade e inserido sob os moldes de um sistema mais abrangente de responsabilidade civil, permitindo a identificação de outras eximentes que se mostrem com ele compatíveis (2002, p. 287).

à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.” (BRASIL, 1990).

6 O raciocínio é o mesmo para os fatos e vícios do produto, todavia, para fins deste estudo, interessa a responsabilidade do fornecedor – banco – pelos fatos e vícios do serviço.

7 “§ 3º 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).

Dentre as causas acrescentadas pela doutrina, possuem grande relevância ao presente estudo o caso fortuito e a força maior, enquanto excludentes da responsabilidade civil, como se verá a seguir. Antes, contudo, vale elaborar o questionamento previamente realizado: no caso em análise, seria o banco que concedeu o segundo empréstimo responsável, ainda que terceiro tenha causado os prejuízos? É precisamente isso que se busca responder.

Parte dos doutrinadores defende haver distinção entre o caso fortuito e a força maior, sustentando que “*para os romanos, o caso fortuito era caracterizado pela impossibilidade de ser previsto – nullum humanum consilium praevidere potest – e a força maior pela impossibilidade de ser vencida – vis cui resisti non potest*” (MENDONÇA, 1956, p. 29-30). Outros alegam que a força maior resulta “*de eventos físicos ou naturais, de índole ininteligente, como o granizo, o raio e a inundação*” (MONTEIRO, 1979, p. 340), enquanto o caso fortuito decorre “*de fato alheio, gerador de obstáculo que a boa vontade do devedor não logra superar, como a greve, o motim e a guerra*” (Ibidem, p. 340).

Todavia, conforme observa Miguel Maria de Serpa Lopes (2000, p. 377) e, mais modernamente, Gustavo Tepedino e Anderson Schreiber (2008, p. 354), em obra coordenada por Álvaro Villaça Azevedo, tal distinção “*já havia sido repelida pelo Código Civil de 1916, e foi novamente rejeitada pelo Código Civil de 2002, que trata do caso fortuito e da força maior como sinônimos perfeitos*”. Nesse sentido, é preferível, ainda que se considere haver “*um critério distintivo abstrato, admitir que na prática os dois termos correspondem a um só*

conceito (Colmo), unitariamente considerado no seu significado negativo da imputabilidade” (PEREIRA, 2010, p. 341).

Portanto, o caso fortuito e a força maior são excludentes da responsabilidade civil subjetiva, de acordo com o artigo 393 do Código Civil⁸ (BRASIL, 2002) que, em seu parágrafo único, conceitua-os como o “*fato necessário, cujos efeitos não era possível evitar ou impedir*”. Muito embora a redação do referido dispositivo esteja limitada à responsabilidade contratual e subjetiva, é expressivo o entendimento de que a regra se estende às demais hipóteses de responsabilidade. Nesse sentido, preleciona Ana Frazão (2016, p. 3-4):

Como se pode observar do arcabouço normativo brasileiro, a exemplo do que ocorre em vários outros países, não há distinção legislativa entre a força maior e o caso fortuito, sendo ambas hipóteses associadas a fatos cujos efeitos são necessários e inevitáveis. A generalidade da previsão possibilita que a regra incida sobre todas as hipóteses de responsabilidade: contratual ou extracontratual, subjetiva ou objetiva.

Fundamentada está, portanto, a aplicação do caso fortuito e da força maior como excludentes da responsabilidade civil também nas relações de consumo. Todavia, conforme explica José Tadeu Neves Xavier (2018), deve-se atentar às especificidades da respon-

⁸ “Art. 393. O devedor não responde pelos prejuízos resultantes de caso fortuito ou força maior, se expressamente não se houver por eles responsabilizado.” (BRASIL, 2002).

sabilidade objetiva, principalmente à desnecessidade da culpa para sua ocorrência. Nesse prisma, a inevitabilidade do evento danoso deve ser absoluta, ou seja, sem levar em consideração aspectos da culpa, para que esteja configurado o caso fortuito ou a força maior. Em verdade, é adotada a teoria do risco-proveito, segundo a qual, nas palavras de Flávio Tartuce e Daniel Amorim Assumpção Neves (2012, p. 116), “*aquele que expõe aos riscos outras pessoas, determinadas ou não, por dele tirar um benefício, direto ou não, deve arcar com as consequências da situação de agravamento*”.

A justificativa de tal teoria associa-se ao brocardo latino “*ubi emolumentum, ibi ônus*”, ou seja, aquele que oferece risco no exercício de sua atividade econômica deve arcar com as consequências. Destarte, para além de averiguar a existência de fato imprevisível ou inevitável, deve-se verificar sua relação com o fornecimento do produto ou a prestação do serviço, a fim de saber se ocorre, ou não, responsabilização civil. Nesse sentido, veja-se relevante divisão destacada por Flávio Tartuce e Daniel Amorim Assumpção Neves (op cit., p. 178):

Na opinião do presente autor, a conclusão deve levar em conta a relação que o fato tido como imprevisível ou inevitável tem com o fornecimento do produto ou a prestação de serviço, ou seja, com o chamado risco do empreendimento, tão caro aos italianos. O debate traz à tona aquela antiga diferenciação entre fortuito interno e fortuito externo, bem desenvolvida entre os clássicos, por Agostinho Alvim. O primeiro – fortuito interno – é aquele que tem relação com o negócio desenvolvido, não ex-

cluindo a responsabilização civil. O segundo – fortuito externo – é totalmente estranho ou alheio ao negócio, excluindo o dever de indenizar.

Portanto, de acordo com a teoria do risco-proveito, o caso fortuito ou a força maior só serão excludentes da responsabilidade civil se externos, ou seja, dissociados da atividade econômica exercida pelo produtor ou, como mais nos interessa, pelo fornecedor. Ora, de igual modo deve ser interpretada a excludente do artigo 14, §3º, II, do CDC, qual seja a “*culpa exclusiva de consumidor ou de terceiro*”, conforme pontua Bruno Miragem (2012, p. 424-425):

Em relação a este último caso, contudo, a responsabilidade pelo fato de outrem desenvolve-se, a partir do direito civil, sobre modelos que reconhecem deveres específicos àquele a quem se imputa responsável. Responderá, assim, invariavelmente, ou porque tinha o dever de supervisionar a atuação do outro, ou porque o dano causado pelo outro associa-se a sua atividade.

Em verdade, a responsabilidade por fato de outrem “*é responsabilidade por fato próprio omissivo, porquanto as pessoas que respondem a esse título terão sempre concorrido para o dano por falta de cuidado ou vigilância*” (CAVALIERI FILHO, 2014, p. 236). Assim, para distinguir os fatores externos e internos à determinada atividade econômica, deve-se levar em conta sua previsibilidade e calculabilidade, essenciais para a existência de risco. Isto pois este, inerente

à atividade empresarial, é voluntariamente assumido pelo empreendedor para auferir seus lucros. É o que esclarece Ana Frazão (2016, p. 12-13), ao diferenciar risco de incerteza:

Por mais que as fronteiras entre o risco e a incerteza nem sempre sejam claras, é inequívoco que, quanto mais um dano for previsível, suscetível de cálculo e controle pelo empresário (alocação, transferência, gerenciamento), mais fácil é sustentar que se trata de algo inerente à empresa. De forma contrária, quanto menos o dano for previsível ou suscetível de cálculo ou gerenciamento, mais fácil é sustentar que ele não corresponde ao risco da empresa, podendo ser atribuído a um fortuito externo.

Nesse sentido, percebe-se que cada atividade estará associada a determinados riscos, a ela característicos, pois estes não devem ser avaliados “*apenas pela gravidade do dano, mas também pela sua frequência*” (Ibidem, p. 13). Com isso, busca-se encontrar uma justa-medida, em que o empresário seja responsabilizado apenas pelos riscos criados e assumidos, evitando-se o desestímulo à atividade empresarial. Para este fim, um dos critérios utilizados é a possibilidade de prevenção do dano e os respectivos custos, conforme entendimento da supramencionada autora:

A partir daí, a análise econômica do direito vem propondo que as regras de responsabilidade procurem assegurar níveis eficientes de prevenção dos danos. Consequentemente, o indivíduo que poderia evitar

um acidente pelo menor custo possível – o *cheapest cost avoider* – deve ser considerado responsável pelo dano dele decorrente, ainda que tenha tomado os devidos cuidados (FRAZÃO, 2016, p.14).

Todavia, apesar de evitar-se a criação de uma responsabilidade descolada do risco, insta ressaltar que o ônus de comprovar a inexistência de fortuito interno é do fornecedor⁹, como dispõe o próprio artigo 14 do CDC, em seu §3º, ao estabelecer que “*só não será responsabilizado quando provar*”. Tal previsão, por muitos considerada uma inversão do ônus da prova *ope legis*, ou seja, por força da Lei, pode ser vista “*simplesmente como atribuição de uma presunção relativa, da qual se restringem as hipóteses de exoneração*” (MIRAGEM, 2012, p. 425).

De todo modo, sendo as instituições financeiras fornecedoras, de acordo com o CDC, estão sujeitas aos regramentos acima tratados. Contudo, assim como as demais atividades econômicas, a atividade bancária possui suas especificidades, as quais determinam o enquadramento de eventuais fatos danosos como fortuito interno ou externo. Adiante, será este o tópico tratado, analisando-se a responsabilidade dos bancos em geral, mas também no caso em tela, qual seja, o golpe da falsa portabilidade.

3 FORTUITO INTERNO E EXTERNO SOB A ÓPTICA DOS

9 O mesmo para o fabricante, o construtor, o produtor ou importador, nos termos do artigo 12, §3º, do CDC.

DEVERES DOS BANCOS

A responsabilidade civil do fornecedor, no CDC, não é dividida de acordo com a origem do dever violado – contratual ou extracontratual –, mas sim quanto aos tipos de garantia¹⁰. São dois: (i) “a garantia de legal adequação do produto ou do serviço” (MARQUES, 2016, p. 1.405), a qual será concretizada por meio das normas sobre vício, previstas do artigo 18 ao 25 do CDC; e (ii) “a garantia de segurança razoável do produto, imposta pelo CDC nos arts. 8º a 17º” (Ibidem, p. 1.405), nas normas sobre fato do produto ou serviço, visando à incolumidade do consumidor e daqueles a ele equiparados.

Para os objetivos do presente artigo, mais interessa a última, pois as fraudes bancárias enquadram-se na definição de defeito grave de Sérgio Cavalieri Filho (2014, p. 573), sendo este o que “*compromete a segurança do produto ou do serviço e causa dano ao consumidor*”. O vício, que aqui não será aprofundado, constitui “*defeito menos grave, circunscrito ao produto ou serviço, que apenas causa seu mau funcionamento*” (Ibidem, p. 573).

Nesse sentido, a garantia de segurança apresenta-se como reflexo do princípio de proteção da confiança existente no CDC, razão pela qual é limitada ao que legitimamente se espera e não uma garantia de segurança absoluta, consoante artigo 14, parágrafo pri-

10 Cláudia Lima Marques ensina que no sistema tradicional, “a doutrina acostumou-se a denominar garantia a responsabilidade contratual e reservar o termo responsabilidade para a responsabilidade aquiliana” (2016, p. 1.405).

meiro, do CDC¹¹. Portanto, as principais questões surgem ao tentar estabelecer qual seria a segurança esperada nas relações com os bancos, seja da integridade psicofísica ou patrimonial do consumidor. Tendo em vista que lidam com movimentações de capital e, justamente por esta razão, são alvo de assaltos e furtos, mas também de golpes e fraudes, a recorrência de tais práticas torna os eventos danosos previsíveis e calculáveis, ou seja, espera-se que os bancos consigam mitigá-los. Assim, tal como ocorre em outras áreas, certos fatos são considerados riscos decorrentes da atividade bancária e, portanto, fortuito interno.

Nessa perspectiva, muito embora assaltos e furtos dentro de agências bancárias sejam provocados por terceiros, muitas vezes são previsíveis e podem ser evitados ou, ao menos, terem seus efeitos minorados pelos bancos, por exemplo, com a contratação de segurança privada. Não por outro motivo, diversos doutrinadores entendem tratar-se de fortuito interno, como é o caso de Rui Stoco (2011, p. 750):

O assalto a uma agência bancária ou caixa eletrônico que cause danos a terceiros no interior da agência emprenha responsabilidade da instituição, não podendo esta alegar causa excludente, como o caso fortuito ou força maior ou que a obrigação de incolumidade foi transferida a uma empresa especializada

11 “§ 1º 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).

em segurança bancária.

Não é outra a posição de Paulo Maximilian W. M. Schonblum (2009, p. 364-365) e Sérgio Cavalieri Filho, os quais igualmente entendem que a contratação de empresas conceituadas não desonera o banco de seu dever, pois a segurança oferecida pela empresa contratada corre por conta e risco da instituição financeira. Concluem, ainda, que o assalto, “*em si, evidencia a falta do serviço, devendo o banco responder perante a vítima. No máximo, poderá denunciar a lide à empresa de segurança que contratou*” (CAVALIERI FILHO, 2014, p. 492).

No entanto, se o roubo ou furto ocorre no exterior da agência, como é o caso da “saidinha de banco”¹², há divergência quanto à existência de risco decorrente da atividade. Quanto ao tema, Bruno Miragem (2013, p. 72-73) distingue duas situações: (i) aquelas em que o criminoso possui informações específicas decorrentes de falha imputável ao banco, como dados sigilosos fornecidos por funcionário; e (ii) aquelas em que o criminoso atua sem qualquer relação com o banco. Com efeito, ao contrário do primeiro caso, no segundo não há vínculo específico entre dano e a falha na prestação do serviço, pelo que, concordando com o supracitado autor, entende-se haver dificuldade em imputar o dever de indenizar ao banco.

Outra conduta decorrente do dever de segurança dos bancos é a de averiguar a regularidade de documentos e assinaturas para

12 Jargão popular para o furto ou roubo realizado logo após a vítima sacar determinada quantia no banco ou caixa eletrônico.

efetivar a contratação de seus serviços. Isto pois, não raro, indivíduos tentam usar documentos falsificados, furtados, roubados ou obtidos por qualquer ardil, para auferir benefício às custas de outrem. Em tais casos, muito embora terceiro cause o prejuízo, este poderia ser evitado com maior diligência dos bancos na análise documental. A respeito disso, veja-se o que restou decidido em recente apelação no Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro (RIO DE JANEIRO, 2021):

[...] Espécie de “exceção ao dever de segurança na prestação de seus serviços”, fundada em eventual falha de terceira pessoa, que não poderia ter sido contraposta à parte autora, sobretudo porque a conferência de documentos e assinatura - que, a propósito, é bem distinta daquela firmada no documento pessoal do autor e na procuração por ele outorgada a suas patronas -, bem como a diligência na apuração da regularidade para a efetivação da contratação, é dever da instituição financeira. Fato de terceiro. Risco do empreendimento. Responsabilidade do fornecedor dos serviços - art. 14 do CDC. Enunciados 94 do TJRJ e 479 do STJ [...]

Nesse sentido, leciona Cláudia Lima Marques (2016, p. 1.412), estabelecendo que a responsabilidade das entidades bancárias, “quanto aos deveres básicos contratuais de cuidado e segurança, é pacífica, em especial a segurança nas retiradas, nas assinaturas falsificadas e nos cofres”. Ademais, no que tange à ausência de verificação da identidade do consumidor e regularidade de seus documentos, como na “abertura de conta-fantasma com o CPF da vítima-consu-

midor' e inscrição no Serasa (dano moral), usou-se a responsabilidade objetiva da relação de consumo” (Ibidem, p. 1.142), por aplicação do artigo 17 do CDC¹³, equiparando o terceiro a consumidor para responsabilizar o banco por todos os danos.

Note-se que, na hipótese tratada acima, não há que se falar em fato exclusivo de terceiro, na medida em que o banco deixou de cumprir seu dever, contribuindo para a ocorrência do dano. Não bastasse, o STJ formulou a súmula nº 479 (BRASIL, 2012), firmando o entendimento segundo o qual *“as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*. Com isso, conclui inteligentemente José Tadeu Neves Xavier (2018, p. 239) que, nas situações acima elencadas, *“o vínculo de causa e efeito não é linear e sim circular, pois o desempenho de atividade de risco cria um raio em torno da atuação do fornecedor dentro do qual este assumirá a responsabilidade, quer por ato próprio ou alheio”*.

Também merece destaque, nesse âmbito, o dever de fidúcia, que possui como base os deveres de informação e esclarecimento ao consumidor, assim como a conduta de boa-fé. Decorre este do artigo 6º, III, do CDC¹⁴, sendo posteriormente detalhado nos artigos 30 e 31 do mesmo diploma¹⁵. Tem-se por realizado quando a comu-

13 Art. 17. Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento (BRASIL, 1990).

14 Art. 6º São direitos básicos do consumidor: [...] III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; [...] (BRASIL, 1990).

15 Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, vei-

nicação é efetiva e adequadamente compreendida, o que, segundo Bruno Miragem (2013, p. 82), impediria que se dissesse “*cumprido o dever de informar pelo mero repasse da informação. Ou o repasse de grande quantidade de informação em pouco tempo. Ou de modo a não destacar informações relevantes das irrelevantes para determinado fim negocial*”.

Portanto, o dever de informar “*passa a ser natural na atividade de fomento ao consumo, na atividade de toda a cadeia de fornecedores, é verdadeiro ‘ônus’ pró-ativo atribuído aos fornecedores, parceiros contratuais ou não do consumidor*”, nas palavras de Cláudia Lima Marques (2016, p. 874). Isto pois, segundo a renomada autora:

Nas relações entre leigos e *experts*, consumidores e fornecedores, um dos agentes econômicos detém a informação, sabe algo, e pode comunicar este algo para o outro ou omitir, pode fazê-lo de boa-fé e lealmente, informando de forma completa, suficiente e adequada, informando sobre os riscos, os perigos, os efeitos, as chances e tudo mais que for essencial para exercitar seu direito de escolha; ou não informar, não compartilhar a informação que detém (op. cit, p.875).

culada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado (*Ibidem*).Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores (*Ibidem*).

Pois bem. Para o caso em análise, qual seja o do golpe da falsa portabilidade, uma série de fatores pode ensejar a responsabilidade do banco. Permita-se lembrar algumas especificidades: (i) trata-se de golpe realizado por terceiro; (ii) utilizam-se documentos e dados da vítima, muitas vezes com falsificações de assinatura e/ou obtidos de maneira ilícita; e (iii) a vítima não recebe a informação, de fato, do negócio que está sendo firmado em seu nome.

Primeiramente, no que tange à realização do golpe por terceiro, ratifica-se a inaplicabilidade da excludente de responsabilidade do artigo 14, §3º, II, do CDC, uma vez que a fato não é unicamente de terceiro. Em verdade, conforme preceitua Sérgio Cavalieri Filho (2014, p. 563), *“a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro como causa de exclusão da responsabilidade do fornecedor, a rigor, nos remete à inexistência de defeito do produto ou serviço”*, o que não é o caso.

Inclusive, a excludente também não é aplicada caso funcionário da instituição tenha ajudado os agentes, posto que, em primeiro lugar, a prática de fraudes e golpes é risco decorrente da atividade bancária e, por consequência, fortuito interno. Nesse contexto, conforme preceitua José Tadeu Neves Xavier (2018, p. 240), somente excluirá a responsabilidade do banco o fato de terceiro que seja *“integralmente estranho à atividade desenvolvida pelo fornecedor, com um fato social e que extrapola a margem de segurança que deve ser proporcionada na oferta de produtos e serviços no mercado de consumo”*. Para mais, também não é aplicada a referida excludente em atenção ao artigo 34 do CDC, o qual dispõe que o *“fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou*

representantes autônomos” (BRASIL, 1990).

Quanto à diligência na conferência de documentos e assinaturas, conforme explicado, tendo em vista o elevado número de fraudes tentadas e efetivadas no âmbito das operações bancárias, está inserida na margem de segurança esperada dos serviços dos bancos. Deste modo, o golpe da falsa portabilidade, via de regra, possui parcela de contribuição dos bancos, que poderiam prevenir a situação sem incorrer em grandes custos, bastando, para tanto, um processo mais minucioso de análise documental. Quanto a isso, veja-se o seguinte precedente do Tribunal de Justiça do Mato Grosso do Sul¹⁶ (MATO GROSSO DO SUL, 2020):

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS CONTRATO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO E DE SEGURO - FRAUDE PRATICADA POR TERCEIRO (FALSIFICAÇÃO DA ASSINATURA DA CONSUMIDORA NO CONTRATO) - FALHA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA - DANO MORAL CONFIGURADO - QUANTUM INDENIZATÓRIO ARBITRADO EM R\$ 10.000,00 - RECURSO PROVIDO. 1. A responsabilidade

16 No mesmo sentido, já entendeu o Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro (TJRJ): “[...] desta forma, evidentemente, o banco-apelado não comprovou a contratação do empréstimo cobrado do apelante-autor, de modo que ficou clara a fraude realizada. Falta de cautela na contratação, que demonstra falha no dever de segurança quando da disponibilização dos serviços aos consumidores. Fato de o apelado ter sido vitimado por ação fraudulenta de terceiros, que não o isenta do dever de indenizar, por se tratar de fortuito interno, inerente ao risco da atividade desenvolvida. Inteligência das súmulas nº 94 desta Corte Estadual e 479 do Superior Tribunal de Justiça [...]” (RIO DE JANEIRO, 2020).

da instituição financeira pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços é objetiva, consubstanciada no risco da atividade, nos termos do art. 14, da Lei 8.078/90, de forma que o seu afastamento está condicionado à demonstração da culpa exclusiva do consumidor, nos termos do art. 373, II, do CPC c/c art. 14, § 3º, II, do CDC. 2. *A segurança das operações bancárias é dever indeclinável da instituição financeira, sendo que a fraude, de ordinário, não a exime de indenizar o consumidor pelos respectivos danos.* Sobre o tema, ressalta-se o entendimento sumulado no verbete nº 479, do Colendo Superior Tribunal de Justiça que assim dispõe: As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. 3. Restando inequivocamente demonstrada a responsabilidade objetiva da instituição bancária apelante com relação aos contratos questionados pela consumidora (fortuito interno relativo a fraudes praticadas por terceiros no âmbito das operações bancárias), o réu deve responder pelos danos gerados à autora, não havendo que se falar, portanto, em regularidade na sua contratação. 4. *Aquele que oferece serviços bancários deve adotar medidas suficientes e eficazes no momento em que realiza suas operações.* Trata-se, assim, do denominado risco da atividade. 5. O abalo moral é evidente em razão da fraude perpetrada, porquanto implicou o aviltamento da dignidade e da honra do consumidor, atributos da personalidade. 6. Recurso conhecido e provido (g. n.)

Neste ponto, cabe distinguir duas situações possíveis, cujos efeitos e princípios aplicáveis serão igualmente distintos: (i) o banco, após receber as informações e documentos da vítima, deposita o

valor do empréstimo na conta dos estelionatários; ou (ii) o banco, após as referidas etapas, deposita o valor do empréstimo na conta da vítima, a qual é persuadida a transferir a quantia para conta vinculada aos golpistas, supostamente como parte do processo para portabilidade do crédito. Em ambas as hipóteses é possível haver responsabilização do banco, como será explicado.

Na primeira delas, tem-se que a falsificação foi perpetrada contra a instituição financeira e não contra o consumidor, pois o dinheiro indevidamente entregue ao estelionatário é do banco, sendo sua a responsabilidade pelo prejuízo. É o que ensina Sergio Cavalieri Filho (2014, p. 479), destacando a indiferença de ser ou não grosseira a falsificação, importando apenas saber quem sofreu o dano, pelo que conclui que o “*dinheiro subtraído, repita-se, ou entregue por engano, é do banco, e res perit domino*”. Destaca, ainda, que o fato pode ser exclusivo do consumidor, excluindo a responsabilidade do banco, no caso de falsificação por preposto daquele.

Já na segunda hipótese, tem-se que o dinheiro foi depositado na conta do consumidor e, após, repassado aos estelionatários, que contrataram serviço diverso do pretendido pela vítima, não sendo mais de propriedade do banco. Todavia, conforme sustentado, fraudes e golpes são recorrentes no âmbito das operações bancárias, razão pela qual inserem-se “*na categoria doutrinária de fortuito interno, porquanto fazem parte do próprio risco do empreendimento, atraindo, portanto, a responsabilidade objetiva do estabelecimento bancário*” (Ibidem., p. 480). Para mais, entende-se ser possível, tal como defendido pelos já citados Paulo Maximilian W. M. Shonblum (2009,

p. 364-365) e Sérgio Cavalieri Filho (2014, p. 492) em relação ao dever de segurança da integridade física dos clientes no interior das agências bancárias, sustentar que a ocorrência de fraude ou golpe, por si, evidencia a falta do serviço.

Insta destacar, também, que os bancos utilizam processos tecnológicos para facilitar a contratação de serviços, dentre os quais o empréstimo, que pode ser solicitado *online* ou via aplicativo. Em tais casos, de fato, o consumidor sequer precisa comparecer a alguma agência, enviando os documentos necessários, de onde estiver, para conferência da instituição financeira. No entanto, se o uso da tecnologia, por um lado, facilita e agiliza as contratações, por outro, pode abrir espaço para novas condutas fraudulentas, gerando risco pelo qual o banco é responsável. Quanto a isso, veja-se o que esclarece Cláudia Lima Marques, ao tratar dos cartões de crédito e de débito (2016, p. 1.412):

Parece-me, porém, que deveria evoluir no sentido de considerar estas inovações tecnológicas como práticas comerciais de risco opcional do fornecedor para vender mais, assumindo risco típico desse tipo de negócio com cartões à distância (daí valer a máxima *cujus commodum, ejus periculum*).

Por fim, para além da violação ao dever de segurança, observa-se o descumprimento dos deveres de informação e esclarecimento, na medida em que o banco realiza o empréstimo sem certificar-se de que é o desejado pelo contratante, bem como sem “*conter as*

advertências necessárias para alertar o consumidor a respeito dos riscos que, eventualmente, podem frustrar a utilização do serviço contratado.” (Ibidem., p. 1.405). Ora, mesmo que a vítima tenha sido ludibriada pelos estelionatários, bastaria ao banco estabelecer contato telefônico, por exemplo, para assegurar que o consumidor está ciente da operação a ser realizada e suas respectivas condições.

Em verdade, este dever é ainda mais relevante quando o empréstimo envolve quantia elevada, sobretudo quando intermediado por terceiros, afinal, isto não seria necessário para mera realização de novo empréstimo. Nesse sentido, aponta o entendimento do e. Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro (TJRJ), em caso de golpe da falsa portabilidade (RIO DE JANEIRO, 2020):

Apelação Cível. Direito do Consumidor. Contratos Bancários. Empréstimo Consignado. Seguro. Ação Declaratória c/c Indenizatória por Danos Materiais e Morais. Autor alega vícios na contratação do empréstimo financeiro junto à empresa SABEMI, intermediado pela LA TEIXEIRA PROMOTORA DE VENDAS. *Sustenta que recebeu proposta de crédito para quitação da dívida existente com a Caixa Econômica Federal, referente a empréstimo consignado, e, diferente das informações prestadas no ato da contratação, as empresas rés teriam providenciado a liberação de novo empréstimo, com desconto das parcelas no seu contracheque. Alega que não requereu, tampouco anuiu, com o seguro ofertado pela ré, cujas parcelas vêm sendo descontadas dos seus rendimentos. Sentença de improcedência do pleito autoral. Recurso interposto pelo autor, postulando a reforma do julgado. 1. Autor que alega que a proposta de liberação*

de crédito (empréstimo), pela ré, seria a de compra de dívida existente junto à Caixa Econômica Federal, o que não corresponde ao que consta no contrato apresentado pela empresa (novo empréstimo consignado). Sustenta que assinou as páginas sem que o cabeçalho, com todas as condições inerentes à transação, tivesse sido preenchido, e que não recebeu a sua via do contrato. (...) 5. *Contratação de empresa intermediária da negociação que não se justificaria caso o intuito do autor fosse tão somente obter um empréstimo consignado.* 6. Índícios que indicam não ter o autor concordado com a liberação de novo empréstimo, e, conseqüentemente, com a assunção de nova parcela de desconto nos seus rendimentos. 7. Falha na prestação do serviço evidenciada. 8. Responsabilidade solidária das rés, tendo a segunda demanda atuado como intermediadora da negociação, inclusive recebendo comissão pela concretização do negócio. (...) 13. RECURSO PROVIDO (g.n.).

Não bastasse, com a ausência de prestação, ao consumidor, de correta informação quanto ao teor do contrato firmado em seu nome, viola-se o dever de oportunizar a informação sobre o conteúdo do contrato, atraindo a incidência do artigo 46 do CDC. Deste modo, a sanção “*será ver desconsiderada a manifestação de vontade do consumidor, a aceitação, mesmo que o contrato já esteja assinado e o consenso formalizado*” (MARQUES, 2016, p. 893), ou seja, o contrato é tido como inexistente, deixando de vincular o consumidor, mas o fornecedor continua a ser obrigado pela oferta, nos termos do artigo 30 do CDC.

Portanto, não faltam razões para que os bancos sejam res-

ponsabilizados pelos danos decorrentes do golpe da falsa portabilidade, em razão dos riscos de sua atividade econômica, bem como dos deveres de segurança e informação deles esperado. Destarte, respondem solidariamente ao terceiro que provocou o dano, seja pelo dever de supervisionar sua atuação, seja porque o dano causado pelo outro associa-se a sua atividade, pois o artigo 14 do CDC menciona apenas fornecedor, incluindo todos os partícipes da cadeia produtiva. “Logo, tratando-se de dano causado por defeito do serviço (fato do serviço), respondem solidariamente todos os participantes de sua produção” (CAVALIERI FILHO, 2014, p. 556).

Em sendo assim, além de poder pleitear a declaração de inexistência do contrato de mútuo por violação ao dever de oportunizar a informação sobre o conteúdo do contrato (art. 46 do CDC), o consumidor pode requerer, tanto do banco, quanto do estelionatário, indenização pelos danos materiais ou repetição do indébito¹⁷, em decorrência dos descontos indevidos por conta do novo empréstimo contratado. Tem o direito de exigir, também, reparação pelos danos morais, caso, de alguma forma, o fato do serviço tenha violado direito da personalidade.

Por fim, em se tratando de crédito consignado, os descontos são efetuados no contracheque, ou seja, no salário do funcionário

17 Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça. Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à *repetição do indébito*, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável (BRASIL, 1990).

público, verba de caráter alimentar nos termos do artigo 833, IV, do CPC¹⁸. Tal fato permite sustentar o *periculum em mora* (“*perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo*”), bastando ao consumidor comprovar a probabilidade de seu direito, a fim de preencher os requisitos estabelecidos no artigo 300 do CPC¹⁹ para concessão de antecipação de tutela. Por meio desta, poderá pleitear, por exemplo, que cessem os descontos em sua folha de pagamento antes do julgamento do mérito, o que tem sido deferido pelo Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro (RIO DE JANEIRO, 2021):

Agravo de Instrumento. Decisão que indeferiu a antecipação da tutela, para o fim de determinar a suspensão dos descontos relativos a empréstimo consignado que o autor contratou com o segundo réu e refinanciou com a primeira demandada. Inconformismo do demandante. *Fumus boni juris* caracterizado. Na espécie, restou incontroverso que a primeira recorrida parou de efetuar os depósitos necessários ao pagamento da dívida contraída pelo recorrente, cujas parcelas continuam a ser debitadas dos vencimentos dele, conforme consta da contestação e dos contracheques acostados aos autos do processo originário. Ademais, os extratos bancários do agravante denotam que o mesmo não dispõe de

18 Art. 833. São impenhoráveis: [...] IV - os vencimentos, os subsídios, os soldos, os salários, as remunerações, os proventos de aposentadoria, as pensões, os pecúlios e os montepios, bem como as quantias recebidas por liberalidade de terceiro e destinadas ao sustento do devedor e de sua família, os ganhos de trabalhador autônomo e os honorários de profissional liberal, ressalvado o § 2º; [...] (BRASIL, 2015).

19 Art. 300. A tutela de urgência será concedida quando houver elementos que evidenciem a probabilidade do direito e o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo (BRASIL, 2015).

recursos suficientes para fazer frente a todas as suas despesas mensais, de modo que o sobrestamento das cobranças revela-se em harmonia com os princípios do mínimo existencial e da dignidade humana. *Periculum in mora que se afigura evidente, tendo em vista que, a se esperar pelo trânsito em julgado de eventual sentença de procedência do pedido, há o risco de lesão irreparável à subsistência do autor, em virtude da redução dos seus rendimentos, que têm natureza alimentar.* Reforma do decisum, na forma da Súmula 59 deste Colendo Tribunal. Recurso a que se dá provimento, para o fim determinar que o segundo recorrido *suspenda os descontos referentes ao empréstimo consignado nos contracheques do recorrente*, através da expedição de ofício ao órgão pagador, na forma da Súmula 144 desta Corte (g.n.).

No mesmo sentido, encaminham-se as decisões de outros tribunais do país, como o Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP)²⁰. Para tanto, os autores têm demonstrado a probabilidade de seu di-

20 Para exemplificar, veja-se recente julgado do TJSP: “AGRAVO DE INSTRUMENTO – Ação anulatória de contrato de empréstimo consignado – Decisão agravada que deferiu o pedido de antecipação de tutela para determinar que o réu suspenda os descontos atinentes ao empréstimo impugnado – Recurso do Banco – TUTELA DE URGÊNCIA – O art. 300 do CPC/2015 exige, para a concessão de tutela de urgência, elementos que evidenciem a probabilidade do direito e o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo – Requisitos preenchidos – Demandante suscita ausência de contratação do empréstimo impugnado, não sendo cabível lhe impor, neste juízo de cognição sumária, a produção de prova negativa da contratação – Ausente qualquer risco de irreversibilidade – Instituto da tutela provisória que se presta a distribuir o ônus do tempo do processo entre as partes - Minoração do valor das “astreintes” – Valor fixado (R\$1.000,00) que não se mostra insuportável frente a capacidade econômica do agravante – Penalidade, contudo, que deve se submeter ao limite de R\$10.000,00, de modo que não haja enriquecimento sem causa da parte agravada – Decisão reformada – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO” (SÃO PAULO, 2021).

reito de variados modos. À título de exemplo, podem evidenciar a reiterada condenação do terceiro pela prática de golpes, a recorrente responsabilização de determinada instituição financeira por violação ao dever de segurança e/ou de informação, podem juntar eventual Registro de Ocorrência realizado, ou mesmo o comprovante de rendimentos com descontos de dois empréstimos.

CONCLUSÃO

Em sendo assim, com o presente estudo acerca da possibilidade de responsabilização dos bancos no caso do golpe da falsa portabilidade, restou clara a aplicação do CDC às instituições financeiras, atraindo a incidência da responsabilidade civil objetiva. Esta, adotada na modalidade mitigada, abre margem à exclusão da responsabilidade quando inexistente defeito, quando o dano decorre de fato exclusivo do consumidor ou de terceiro e, ainda, segundo forte entendimento doutrinário, quando há caso fortuito ou força maior.

Todavia, tais excludentes devem ser interpretadas sob a óptica da teoria do risco-proveito, segundo a qual, aquele que oferece risco no exercício de sua atividade econômica deve arcar com as consequências. Nesse sentido, muito embora o golpe seja fato de terceiro, é previsível, calculável e, muitas vezes, evitável, de modo a constituir risco decorrente da atividade bancária.

Para chegar a tal conclusão, foram abordados os deveres das instituições financeiras, enquanto fornecedoras, baseando-se no que

é esperado de seu serviço. Deste modo, restou patente a exigência do dever de segurança nas relações bancárias, seja ela do consumidor ou de seu patrimônio, bem como do dever de fidúcia e, conseqüentemente, informação e esclarecimento, que se deve ter com o consumidor. Elucidando a violação de tais deveres na hipótese em tela, a partir da análise de outras situações recorrentes, concluiu-se que o golpe da falsa portabilidade constitui fortuito interno, razão pela qual não exclui a responsabilidade dos bancos, que é solidária à dos estelionatários.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Institui o Código Civil. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 11 de jan. de 2002. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406compilada.htm>. Acesso em: 02 de set. de 2021.

_____. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 17 de mar. de 2015. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm>. Acesso em: 12 de nov. de 2021.

_____. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 12 de set. de

1990. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm>. Acesso em: 02 de set. de 2021.

_____. Superior Tribunal de Justiça. Súmula n. 297. Brasília, DF, 12 de mai. de 2004. **Diário da Justiça**, Brasília-DF, 08 de set. de 2004. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/docs_internet/revista/electronica/stj-revista-sumulas-2011_23_capSumula297.pdf>. Acesso em: 02 de set. de 2021.

_____. Superior Tribunal de Justiça. Súmula n. 479. Brasília, DF, 27 de jun. de 2012. **Diário da Justiça**, Brasília-DF, 01º de ago. de 2012. Disponível em: <http://www.coad.com.br/busca/detalhe_16/2409/Sumulas_e_enunciados>. Acesso em: 02 de set. de 2021.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de responsabilidade civil**. 11ª ed. São Paulo: Atlas, 2014

FRAZÃO, Ana. Risco da empresa e caso fortuito externo. In: **Civilistica.com**. Rio de Janeiro, a. 5, n. 1, 2016. Disponível em: <<https://civilistica.com/risco-da-empresa-e-caso-fortuito-externo/>>. Acesso em: 01º de set. de 2021.

LOPES, Miguel Maria de Serpa. **Curso de Direito Civil: obrigações em geral**. vol. 2. 7ª ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Freitas Bastos, 2000.

LOREDO, Sthefanny. Polícia prende grupo que movimentou R\$ 90 milhões em golpes contra servidores no DF e RJ. **G1**, Distrito Federal, 05 de ago. de 2021. Disponível em: <<https://g1.globo.com/df/distrito-federal/noticia/2021/08/05/policia-prende-estelionatarios-que-movimentaram-r-90-milhoes-em-golpes-contra-servidores-no-df-e-rj.ghtml>>. Acesso em: 30 de ago. de 2021.

MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**: o novo regime das relações contratuais. 8ª ed. ver., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016.

MATO GROSSO DO SUL. Tribunal de Justiça do Mato Grosso do Sul. Apelação nº 0827155-68.2019.8.12.0001. Apelante: Maria Regina de Miranda Nascimento. Apelado: Banco Santander (Brasil) S/A. Relator: Des. Amaury da Silva Kuklinski. Mato Grosso do Sul, MS, 21 de jul. de 2020. **Diário de Justiça Eletrônico**, Mato Grosso do Sul-MS, 23 de jul. de 2020, p. 134.

MENDONÇA, M. I. Carvalho de. **Doutrina e Prática das Obrigações**. vol. 1. Rio de Janeiro: Forense, 1956.

MIRAGEM, Bruno. Responsabilidade objetiva dos bancos por danos aos consumidores causados por fraude ou crime de terceiros. In: **Revista de Direito do Consumidor**, vol. 81, p. 405-436, jan.-mar., 2012.

MIRAGEM, Bruno. Tendências da responsabilidade das instituições financeiras por danos ao consumidor. **Revista de Direito do Consumidor**, v. 87, p. 51-91, mai./jun., 2013.

MONTEIRO, Washington de Barros. **Curso de Direito Civil**. v. 4. São Paulo: Saraiva, 1979.

NEVES, Daniel Amorim Assumpção; TARTUCE, Flávio. **Manual de direito do consumidor**: direito material e processual. São Paulo: MÉTODO, 2012.

PEREIRA, Caio Mário da Silva. **Instituições de direito civil**. vol. 2. 23ª ed. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2010.

RIO DE JANEIRO. Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. Agravo de Instrumento nº0061725-87.2020.8.19.0000. Agravante: Julio Cesar Thuler de Medeiros. Agravados: EBC Cred Promotora de Vendas EIRELI e Banco Olé Consignado S.A. Relatora: Des. Geórgia de Carvalho Lima. Rio de Janeiro, RJ, 22 de abr. de 2021. **Diário da Justiça Eletrônico**, Rio de Janeiro-RJ, 27 de abr. de 2021, p. 328.

_____. Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. Apela-

ção nº 0063263-37.2019.8.19-0001. Apelante: Bv Financeira S.A Crédito Financiamento e Investimento. Apelado: Thiago de Lima Cardoso. Relator: Des. Maurício Caldas Lopes. Rio de Janeiro, RJ, 22 de mar. de 2021. **Diário da Justiça Eletrônico**, Rio de Janeiro-RJ, 24 de mar. de 2021, p. 271-272.

_____. Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. Apelação nº 0000876-29.2013.8.19.0087. Apelante: Paulo Henrique Correa dos Santos. Apelado: Banco BMG S.A. Relator: Des. Alcides da Fonseca Neto. Rio de Janeiro, RJ, 11 de mar. de 2020. **Diário da Justiça Eletrônico**, Rio de Janeiro-RJ, 13 de mar. de 2020, p. 717.

_____. Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. Apelação nº 0003470-67.2015.8.19.0209. Apelante: Mario Braga dos Santos Oliva. Apelados: Sabemi Seguradora S.A e LA Teixeira Promotora de Vendas. Relator: Des. Jds. Maria Celeste Pinto de Castro Jatahy. Rio de Janeiro, RJ, 19 de fev. de 2020. **Diário da Justiça Eletrônico**, Rio de Janeiro-RJ, 20 de fev. de 2020, p. 670.

SANSEVERINO, Paulo de Tarso Vieira. **Responsabilidade civil no Código do Consumidor e a defesa do fornecedor**. São Paulo: Saraiva, 2002.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça de São Paulo. Agravo de Instrumento nº 2125444-77.2021.8.26.0000. Agravante: Banco Ficsa S/A. Agravada: Cleuza Paes Bezerra. Relator: Des. Jonize Sacchi de Oliveira. São Paulo, SP, 16 de ago. de 2021. **Diário da Justiça Ele-**

trônico, São Paulo-SP, 18 de ago. de 2020, p. 1.998.

SCHONBLUM, Paulo Maximilian Wilhelm. **Contratos bancários**. 3ª ed. rev. e ampl.. Rio de Janeiro: Maria Augusta Delgado, 2009.

SCHREIBER, Anderson; TEPEDINO, Gustavo. **Código civil comentado**: direito das obrigações: artigos 233 a 420. vol. 4. São Paulo: Atlas, 2008.

STOCO, Rui. **Tratado de responsabilidade civil**: doutrina e jurisprudência. 8ª ed. ver., atual. e ampl.. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011.

XAVIER, José Tadeu Neves. A problemática do fortuito interno e externo no âmbito da responsabilidade consumerista. In: **Revista de Direito do Consumidor**, vol. 115, p. 205 -246, jan.-fev., 2018.