# Orientações e modelos de carta contra casos de golpes financeiros e digitais

# 

# Índice

* [**Orientações – Golpes no Sistema Financeiro**](#_Orientações)
* **[Modelo de carta – Golpes bancários](#_Modelo_de_resposta)**
* **[Modelo de petição – Golpe do Delivery](#_Modelo_de_petição)**
* [**Modelo de petição – Golpe do Acesso Remoto**](#_Modelo_de_petição)

# Orientações

# Golpes no Sistema FinanceiroA blue and white background with black text Description automatically generated

**PRINCIPAIS GOLPES NO SISTEMA FINANCEIRO**

**I - Exemplos dos principais golpes no Sistema Financeiro**:

Inúmeros são os tipos de golpes que envolvem o sistema financeiro nacional, porém alguns deles se destacam por serem os mais comuns em nossa sociedade. Citamos os seguintes exemplos:

**Falsa central de atendimento**:

Nesse tipo de golpe, o estelionatário se passa por funcionário da instituição financeira e, por meio de ligação telefônica, induz a pessoa correntista a realizar movimentações financeiras em favor de grupo criminoso.

**Recomendação**: Desligue imediatamente e entre em contato com a instituição através dos canais oficiais, pois, lembre-se, o banco nunca liga para o(a) cliente pedindo senha, o número do cartão ou para realizar uma transferência ou, ainda, qualquer tipo de pagamento.

**Falso *motoboy***:

No golpe do falso *motoboy*, os criminosos convencem a vítima a compartilhar os dados bancários, o endereço residencial e ainda a entregar o cartão de crédito a um motoboy.

**Recomendação**: Os bancos nunca pedem o cartão de volta nem mandam portadores até a sua casa para buscá-lo; se receber esse tipo de ligação ou visita, não entregue nada para ninguém.

**Falso leilão**:

O golpe do falso leilão consiste na criação de páginas na *internet* que simulam ser legítimas, pois os criam um *site* de leilão com o endereço semelhante ao verdadeiro. Com isso, ao pesquisarem na *internet*, muitas vítimas acessam o *site* falso acreditando estarem acessando a página oficial. Ao arrematar um suposto veículo, as vítimas são direcionadas para uma conversa em aplicativo de mensagens, sob o pretexto da finalização das tratativas. Nesse momento, os golpistas solicitam transferências via Pix para contas de terceiros.

**Recomendação**: Sempre pesquise sobre a empresa de leilões em *sites* de reclamação e confira o CNPJ do leiloeiro; nunca faça transações financeiras em sites que não tenham o cadeado de segurança no navegador e certificados digitais para transações, nem faça transferências para contas de pessoas físicas.

**Troca do cartão magnético**:

Após o pagamento não ser concluído em função da senha supostamente não ser aceita, o golpista sugere a substituição da máquina e, nesse momento, troca também o cartão. O golpe é percebido bem depois, assim como o prejuízo na conta corrente da vítima.

**Recomendação**: A pessoa consumidora não deve entregar seu cartão na hora do pagamento. Ela deve inseri-lo na máquina e retirá-lo, sem dar brecha para a substituição, se ainda não tiver o recurso da aproximação. É imprescindível também conferir no visor o valor a ser pago, exigir o comprovante emitido pela máquina de cartão e também a nota fiscal. São garantias para posteriores reclamações não apenas em casos de golpes, mas também em relação a produtos adquiridos. Caso sofra esse tipo de golpe, imediatamente, entre em contato com o banco para bloquear o cartão e logo em seguida procure a polícia para registrar o fato criminoso.

**Falso *link* de sites financeiros**:

Esse tipo de golpe também é conhecido como *phishing*, porque utiliza algum tipo de “isca” para fazer a vítima clicar em um *link* falso. Pode ser, por exemplo, um anúncio com uma grande promoção, um *e-mail* acusando algum débito ou uma mensagem de *Whatsapp* ou SMS com oferta de emprego. Pode também ser uma mensagem em que o golpista finge ser do banco e envia *links* pedindo que você clique para resolver algum problema com a sua conta. São muitas as formas de funcionamento desse tipo de golpe. A intenção do criminoso, no entanto, é sempre a mesma: roubar os dados da vítima.

**Recomendação**: Sempre que acessar um *site*, verifique na barra do navegador se o endereço da página de *internet* está correto. Para garantir, não clique em *links*: digite o endereço oficial da página que deseja acessar direto no navegador. Nunca clique em *links* ou anexos de *e-mails* de remetentes desconhecidos; utilize sistema operacional e antivírus originais e os mantenha sempre atualizado; sempre prefira comprar em *sites* conhecidos, e nunca use computadores públicos para comprar algo no comércio virtual; ao receber ligações ou mensagens, não repasse a outra pessoa nenhum código fornecido por SMS, imagem de um *QR Code* ou código gerado pela sua leitura dele para permitir autenticar alguma operação. Em caso de dúvida, não clique.

**Falso boleto**:

No golpe do boleto falso, o criminoso envia para a vítima um boleto por *e-mail* ou *Whatsapp*. Sua intenção é convencer a pessoa de que ela tem uma dívida e precisa fazer aquele pagamento o mais rápido possível. Pode ser, por exemplo, uma conta de energia elétrica, algo que todo mundo tem para pagar. Porém, como se trata de uma fraude, essas informações são falsas. Ou seja, a pessoa que recebe o boleto não tem qualquer ligação com aquela dívida. E a conta provavelmente nem seja de energia elétrica. Então, se a vítima usar aquele código de barras para fazer o pagamento, vai pagar a conta de outra pessoa. O problema é que, apesar de ser um boleto falso, em geral ele é bem convincente porque utiliza o nome de um banco ou uma empresa conhecida.

**Recomendação**: Fique atento sempre que receber qualquer boleto estranho e não faça o pagamento antes de confirmar com o banco (conversando com o gerente, entrando no aplicativo ou no *internet* *banking*) se existe mesmo aquela pendência para o seu CPF. Outra forma de verificar se o boleto existe mesmo é entrando em contato com a empresa cobradora da dívida. Isso sempre por meio dos canais oficiais da página da empresa na *internet* e nunca pelo número indicado na mensagem que traz o boleto. Preste muita atenção também para não clicar em qualquer *link* dessa mensagem porque pode ser uma tentativa de *phishing*, que é um golpe para roubar dados. Também evite entrar em contato por telefone se a mensagem indicar o número de uma central de atendimento. Do outro lado, provavelmente, vai estar o criminoso tentando convencer você a fazer o que ele quer.

**Golpe do *WhatsApp***:

Existem dois tipos desse golpe, o **primeiro** é aquele em que o criminoso entra em contato com você fingindo ser de uma central de atendimento do banco ou de uma empresa em que você confia. Ele provavelmente já tenha algumas informações suas e, por isso, consegue ser convincente na conversa, confirmando alguns dados. Em determinado momento, porém, ele pede que você confirme um código enviado por SMS. Você não sabe disso, mas o criminoso está tentando entrar na sua conta de *WhatsApp* e esse código é enviado pelo próprio aplicativo para permitir que a ativação da conta seja feita em um novo dispositivo. Ou seja, quando você envia o código, sua conta de *WhatsApp* deixa de funcionar no seu celular e passa para o controle do criminoso. A partir daí ele pode acessar seus contatos e tentar uma série de outros golpes. Pode pedir dinheiro emprestado, por exemplo, ou roubar nomes e fotos da sua lista para aplicar o outro tipo de golpe que vamos detalhar.

No **segundo** tipo, o criminoso cria uma conta de *WhatsApp* com o nome e a foto de um dos contatos da conta que ele roubou naquele primeiro tipo de crime de *WhatsApp* ou mesmo pela *internet*. A partir daí, tenta enganar outras pessoas, também pedindo dinheiro ou solicitando informações pessoais e financeiras.

**Recomendação**: Para evitar esses tipos de golpe, entre nas configurações do *WhatsApp*, clique em “Conta”, depois em “Confirmação em Duas Etapas” e ative essa funcionalidade de segurança com uma senha. Você diminui a chance de golpistas roubarem seu número; nas configurações de privacidade, deixe a sua foto de perfil pública apenas para os seus contatos, assim ninguém a utiliza para golpes; nunca compartilhe o código de segurança. E caso receba mensagens de parentes ou conhecidos pedindo dinheiro emprestado, confirme a identidade de quem está do outro lado.

**Golpe para empréstimos e financiamentos:**

Por fim, existe ainda o golpe para empréstimos e financiamentos. Nesse tipo de crime, o golpista pode oferecer esses produtos financeiros por meio de *sites* falsos, redes sociais ou até mensagens de *e-mail* e *WhatsApp*. O procedimento desse golpe é o seguinte: O empréstimo é oferecido com ótimas condições e a promessa é de o dinheiro entrar rapidamente na conta da vítima. Em troca, porém, ela precisa apenas antecipar o valor de algumas taxas. No entanto, assim que recebe o dinheiro, o golpista desaparece. E, claro, o valor do crédito ou financiamento nunca entra na conta da vítima.

**Recomendação**: Saiba que qualquer financiadora ou banco jamais solicitaram algum valor para realizar qualquer tipo de empréstimo ou financiamento. Não tem lógica pagar para pegar um empréstimo ou realizar um financiamento. Correto? Se isto ocorrer, desconfie que é golpe.

**II - O que fazer? Orientações básicas:**

Se for vítima de algum golpe, **primeiro**, ligue para o seu banco e peça o bloqueio imediato do cartão. Informe o momento do crime e exija o cancelamento de todas as compras feitas a partir de então. Em paralelo, é fundamental fazer uma denuncia na polícia, seja na delegacia mais próxima de sua casa ou no *site* da delegacia virtual (se já tiver disponível em seu estado).

**Segundo**, se o banco não resolver o problema, é hora de procurar os órgãos de proteção e defesa da pessoa consumidora ([**Procon da sua cidade**](http://portal.mj.gov.br/ControleProcon/frmLogon.aspx) ou o *site* do[**consumidor.gov.br)**](http://consumidor.gov.br/). É muito importante registrar o ocorrido nestes órgãos para que a empresa seja notificada e sirva como prova da tentativa de resolução extrajudicial posteriormente.

**Terceiro**, caso todas essas medidas administrativas não solucionem o problema, em seguida, procure a Justiça mais próxima de sua residência, utilizando-se dessas denúncias prévias como provas para o processo judicial. Em casos de valores menores, de até 20 salários mínimos, você poderá se socorrer do [**Juizado Especial Cível (JEC)**](https://idec.org.br/consultas/dicas-e-direitos/juizados-especiais-civeis-jecs) de forma gratuita e sem a necessidade de constituir um advogado(a). Em casos de 20 a 40 salários mínimos ainda é possível utilizar o JEC, mas somente com intermediação de algum(a) advogado(a) de sua confiança ou defensor(a) público(a) custeado pelo estado. Apenas em causas acima de 40 salários mínimos é que você precisará utilizar a Justiça Comum, que é mais demorada e poderá ser necessário pagar custas judiciais, caso você não comprove que é hipossuficiente financeiramente.

**III - Fundamentos legais**:

Segundo o **artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor** **– CDC** ([Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm)), o fornecedor de serviços, aqui entendido todas as instituições financeiras (bancos), correspondentes bancários, casas lotéricas, corretoras, consórcios etc., responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados às pessoas consumidoras por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos da operação.

Com isso, em relação ao *defeito* na prestação de serviço, entende-se como aquele que não apresenta a segurança legitimamente esperada pela pessoa consumidora, levando-se em consideração algumas circunstâncias relevantes sobre seu uso, tais como: **(i)** a forma como é fornecimento o serviço, **(ii)** o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e **(iii)** a época em que foi prestado, o que, caracterizado o defeito do serviço, ocasiona a responsabilidade do fornecedor pela reparação dos danos causados por terceiros às pessoas consumidoras, sejam danos morais ou materiais (**art. 14, §1º, do CDC**).

Somado a isso, os defeitos relativos à prestação dos serviços também podem se dar devido a informações insuficientes, inadequadas, sem clareza e que não foram apresentadas de forma inequívoca e em Língua Portuguesa às pessoas consumidoras (**arts. 14, §1° e 31, CDC**).

Constatado o defeito na prestação do serviço, surge a **responsabilidade objetiva do fornecedor**, ou seja, estabelecida a relação de consumo, a responsabilidade do fornecedor de serviços é **objetiva**, exigindo-se para sua configuração tão somente a comprovação da existência do fato, do dano (material e/ou moral) e do nexo de causalidade (ligação) entre ambos, independentemente de culpa. Resultando, portanto, no dever do fornecedor de indenizar efetiva e integralmente os danos patrimoniais e morais acarretados aos(às) consumidores(as) (arts. 6º, incisos VI e VII, do CDC e art. 5º, inciso X, da [Constituição Federal do Brasil de 1988](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm) – **CF88**).

Inclusive, não há mais qualquer questionamento quanto a aplicação das normas do CDC às instituições financeiras, segundo definido pela Súmula nº 297 do [Superior Tribunal de Justiça – STJ](https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio), tribunal com sede em Brasília/Distrito Federal, responsável por uniformizar a interpretação da lei federal em todo o Brasil, segundo a qual: "**O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras**." (grifo nosso)

No entanto, caso o(a) consumidor(a) encontre alguma resistência injustificada por parte do fornecedor em solucionar a questão, ele(a) tem o livre acesso aos órgãos judiciários e administrativos de defesa do(a) consumidor(a), tais como Procons, Consumidor.gov, Juizados Especiais etc., para buscar a plena reparação dos danos patrimoniais e morais sofridos, assegurado, inclusive a proteção Jurídica, administrativa e técnica às pessoas necessitadas. Isto é, por exemplo, **(i)** a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova em seu favor, quando, a critério do juiz, restar demonstrada a veracidade da alegação do(a) consumidor ou quando for ele hipossuficiente, seja econômica, informacional (ou técnica) ou jurídica, **(ii)** a isenção do recolhimento de custas etc. (art. 6º, incisos VII e VIII, CDC e art. 5º, incisos XXXIV, XXXV, alínea “a” e LV, CF88).

Uma vez que, concretizando o mandamento constitucional de proteção dos consumidores (arts. 5º, inciso XXXII, e 170, inciso V, da CF88), em qualquer hipótese, **o CDC reconhece a vulnerabilidade do(a) consumidor(a) no mercado de consumo como uma política pública**, a fim de garantir a dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo (arts. 4º, inciso I, e 8º, CDC).

Posto isso, adentrando-se na relação entre fornecedores do sistema financeiro e os(as) consumidores(as), o STJ editou a [Súmula n° 479](https://scon.stj.jus.br/SCON/pesquisar.jsp?pesquisaAmigavel=+%3Cb%3E479%3C%2Fb%3E&b=SUMU&ordenacao=-%40NUM&numDocsPagina=10&i=1&O=&ref=&processo=&ementa=&materia=&situacao=&orgao=&data=&dtpb=&dtde=&operador=e&livre=479), segundo a 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**.” (destaque nosso), “como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno.” ([Tema 466 do STJ](https://processo.stj.jus.br/repetitivos/temas_repetitivos/pesquisa.jsp?novaConsulta=true&tipo_pesquisa=T&cod_tema_inicial=466&cod_tema_final=466)).

Do mesmo modo, ainda sobre os golpes contra consumidores(as) no sistema bancário, o [Tribunal de Justiça de São Paulo - TJSP](https://www.tjsp.jus.br/Download/SecaoDireitoPrivado/Enunciados/EnunciadosSimplificados.pdf), editou três enunciados que tratam da responsabilidade das instituições financeiras por conta de fraudes mediante, por exemplo, boleto falso, “golpe do motoboy” e utilização de PIX, ressaltando o dever dos fornecedores indenizarem os danos morais e patrimoniais dos(as) consumidores. Vejamos:

**Enunciado nº 12** – “Nas hipóteses de fraude mediante pagamento de boleto falso com pagamento a destinatário distinto do legítimo beneficiário, o ressarcimento só é cabível mediante prova do direcionamento do lesado ao fraudador por preposto ou pelos canais de atendimento bancários, ou seja, quando gerado por fortuito interno, devendo ser aferida a eventual caracterização do dano moral em cada caso concreto.” (grifamos)

**Enunciado nº 13** – “No “golpe do motoboy”, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pela indenização por danos materiais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falha na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista, aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ. A instituição financeira responderá por dano moral quando provada a violação de direito de natureza subjetiva ou natureza imaterial.”

**Enunciado nº 14** – “Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ.”

Entretanto, apesar do STJ e TJSP reafirmam a **responsabilidade objetiva** das instituições financeiras pelos danos decorrentes do ***fortuito interno***, isto é, aquele evento que não se pode prever e que não podemos evitar (art. 393, parágrafo único, do [Código Civil](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406compilada.htm?ref=blog.suitebras.com)),ocasionado por fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, o que não exime o fornecedor de responsabilidade civil, os referidos tribunais deixaram de fora os casos de ***fortuito externo****,* aquele fato imprevisível e inevitável, estranho aos riscos da atividade desenvolvida, de modo a, eventualmente, excluir a responsabilidade das instituições financeiras.

Como referido acima, em regra, **a responsabilidade civil das instituições financeiras é objetiva**, podendo, excepcionalmente, ser afastada quando demonstrada, entre outros, a ocorrência de fortuito externo, a inexistência do defeito no serviço e a culpa exclusiva do(a) consumidor(a), como previsto no art. 14, §§2º, 3º, incisos I e II, do CDC.

No entanto, em se tratando de golpes aplicados nos(as) consumidores(as) no sistema bancário (vide exemplos no primeiro tópico), devemos ter um olhar um pouco mais crítico e diferenciado, que não seja apenas essa insustentável dualidade entre *fortuito interno* x *fortuito externo*.

Primeiro, porque, segundo a **Turma Nacional de Uniformização – TNU**, órgão jurisdicional responsável pela uniformização dos entendimentos divergentes das turmas recursais federais de diferentes regiões do País, bem como responsável por garantir a observância do entendimento dominante do STJ, ao julgar recentemente o [Tema nº 331](https://www.cjf.jus.br/cjf/corregedoria-da-justica-federal/turma-nacional-de-uniformizacao/temas-representativos/tema-331), que trata das movimentações bancárias fraudulentas realizadas por terceiro, mediante uso de cartão magnético e senha pessoal do correntista, apesar de reconhecer isso como um *fortuito interno*, entendeu que não poderá ser excluída a responsabilidade objetiva do fornecedor, quando:

**(i)** as circunstâncias em que as operações foram realizadas e o perfil do(a) consumidor(a) revelarem fortes indícios de fraude detectáveis pela instituição bancária ou, ainda,

**(ii)** quando não restar demonstrado de forma inequívoca o descumprimento consciente, pelo(a) consumidor(a), do dever contratual de cuidado no uso do cartão, seja em razão do grau de sofisticação dos meios de [engenharia social](https://www.gov.br/abin/pt-br/institucional/acoes-e-programas/PNPC/boaspraticas/cartilha-engenharia-social-guia-para-protecao-de-conhecimentos-sensiveis)[[1]](#footnote-1) empregados pelos criminosos, seja pela condição de *hipervulnerabilidade* da vítima (por exemplo, adolescentes, idosos, analfabetos absolutos ou funcionais, pessoas com alguma deficiência física, sensorial ou mental etc.).

Vide texto na íntegra abaixo, o [Tema nº 331](https://www.cjf.jus.br/cjf/corregedoria-da-justica-federal/turma-nacional-de-uniformizacao/temas-representativos/tema-331) da Turma Nacional de Uniformização:

“1. O uso indevido de cartão de débito ou crédito por terceiro, mediante fraude, constitui, em regra, fortuito interno para os fins da Súmula 479/STJ, salvo se comprovada culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor). 2. Em princípio, a realização de operação com o uso de cartão e senha descaracteriza a responsabilidade do banco por configurar quebra do dever contratual de cuidado do cliente. 3. Todavia, não se configura a excludente de responsabilidade se, independentemente de prévia comunicação da ocorrência pelo titular do cartão, **(i) as circunstâncias em que as operações foram realizadas e o perfil do consumidor revelarem fortes indícios de fraude detectáveis pelo banco; ou (ii) não restar claramente demonstrado o descumprimento consciente, pelo consumidor, do dever contratual de cuidado no uso do cartão, seja em razão do grau de sofisticação dos meios de engenharia social empregados pelos fraudadores, seja pela condição de hipervulnerabilidade da vítima**.” (grifamos)

Nesse mesmo sentido, apenas a título de exemplo, a **Turma de Uniformização dos Juizados Especiais do Distrito Federal**, editou a [Súmula nº 28](https://www.tjdft.jus.br/consultas/jurisprudencia/sumulas/sumulas-do-juizado-especial) (abaixo citada), que, mesmo diante de fortuito externo, responsabiliza a instituição financeira pelos danos acarretados aos(às) consumidores(as) por fraude bancária (golpe do *motoboy*), em que a pessoa convencida que se tratava do banco, entrega seus cartões bancários ao criminoso que os utiliza para realizar saques e compras. Vide o enunciado a seguir:

“**As instituições financeiras respondem pelos danos decorrentes de fato do serviço nas fraudes bancárias conhecidas como “golpe do motoboy”, em que o consumidor, supondo seguir instruções de preposto do banco, e utilizando-se dos instrumentos de comunicação por ele fornecidos, entrega o cartão de crédito/débito a terceiro fraudador que o utiliza em saques e compras**. Em caso de culpa concorrente, a indenização deve ser proporcional.” (destaque nosso)

Cabendo destacar dois importantes fundamentos que serviram de base à Súmula 28 da Turma Uniformizadora do DF, sendo o primeiro, com base no [Recurso Especial nº 1.995.458](https://processo.stj.jus.br/processo/pesquisa/?tipoPesquisa=tipoPesquisaNumeroRegistro&termo=202200971883&totalRegistrosPorPagina=40&aplicacao=processos.ea), de relatoria da Ministra Nancy Andrighi, em que **o STJ reconheceu a responsabilidade da instituição financeira e determinou que fosse cancelada a transação de uma pessoa idosa que infelizmente caiu no golpe do *motoboy***, em resumo, sob os seguintes motivos:

* Ainda que produtos e serviços possam oferecer riscos, estes não podem ser excessivos ou potencializados por falhas na atividade econômica desenvolvida pela instituição financeira;
* Em exceção à inversão do ônus da prova em favor do(a) consumidor, se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, passa a ser do(a) consumidor(a) a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros;
* O fato de as compras terem sido realizadas entre o momento do furto e a comunicação ao banco não afasta a responsabilidade da instituição financeira;
* Cabe às administradoras bancárias, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço (por exemplo, proprietárias das bandeiras, adquirentes e estabelecimentos comerciais etc.), a verificação da idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato do(a) consumidor(a), tenha ou não ocorrido roubo ou furto;
* A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos(as) consumidores(as), viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço;
* Para a ocorrência do evento danoso, isto é, o êxito do golpe, necessária a concorrência de duas causas: **(i)** por parte do(a) consumidor(a), ao fornecer o cartão magnético e a senha pessoal ao golpista, bem como **(ii)** por parte do banco, ao violar o seu dever de segurança por não criar mecanismos que impeçam transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra do(a) consumidor(a), e,
* Em se tratando de consumidor(a) hipervulnerável, que naquela caso era uma pessoa idosa, a verificação de responsabilidade da instituição financeira há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso ([Lei no 10.741, de 1º de Outubro de 2003](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/l10.741.htm)) e da [Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos](https://www.oas.org/en/sare/documents/CIPM_POR.pdf).

O segundo fundamento dos juízes da Turma de Uniformização do DF (Processo nº 0701418-57.2022.8.07.9000), se deu porque os bancos não tomam as cautelas devidas, não impondo freios para que não aconteça o **vazamento de dados pessoais das pessoas consumidoras**. Simplesmente jogando o(a) consumidor(a) no mercado *online*, numa atuação não presencial, sem que houvesse a correspectiva proteção. Portanto, a vulnerabilidade do(a) consumidor(a) nesse tipo de situação é dupla, ou seja, interna e externa. Com isso, essa vulnerabilidade externa também enseja a responsabilização da instituição bancária, que fica obrigada a reparar os danos patrimoniais e morais das pessoas consumidoras.

A importância da proteção dos dados pessoais das pessoas é tamanha que, recentemente, foi incluído na [Constituição Federal do Brasil](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm), uma cláusula pétrea, ou seja, que não poderá ser alterada facilmente por mero capricho dos legisladores, que assegura, nos termos da lei, o direito à proteção dos dados pessoais, inclusive nos meios digitais (art. 5°, inciso LXXIX).

Atualmente, essa matéria está disciplinada na **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD** ([Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm)), que, expressamente, prevê que o operador (por exemplo, as instituições bancárias), em razão do exercício de atividade de tratamento de dados pessoais, causar a outras pessoas dano patrimonial, moral, individual ou coletivo, em violação à legislação de proteção de dados pessoais, é obrigado a repará-lo (art. 42).

Porque, o tratamento de dados pessoais será considerado irregular quando deixar de observar a legislação vigente ou quando não fornecer a segurança que a pessoa titular dele pode esperar, consideradas as circunstâncias relevantes, entre as quais: **(i)** o modo pelo qual é realizado; **(ii)** o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e **(iii)** as técnicas de tratamento de dados pessoais disponíveis à época em que foi realizado (art. 44, incisos I, II e III, parágrafo único, LGPD e art. 14, §1°, CDC).

Inclusive, segundo a **LGPD**, o juiz poderá inverter o ônus da prova a favor do titular dos dados (no caso, a pessoa consumidora) quando, a seu juízo, for verossímil a alegação, houver hipossuficiência para fins de produção de prova ou quando a produção de prova pelo titular resultar-lhe excessivamente onerosa (art. 42, inciso II, §2°), o que está em total sintonia com a legislação vigente (art. 6º, VIII, CDC e art. 373, inciso II, §1°, do Código de Processo Civil, [Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/L13105compilada.htm)).

Diante disso, a Ministra Nancy Andrighi da Terceira Turma do **STJ**, ao julgar o [Recurso Especial nº 2077278/SP](https://scon.stj.jus.br/SCON/pesquisar.jsp?preConsultaPP=&pesquisaAmigavel=+%3Cb%3ELGPD+vazamento+de+dados+responsabilidade+institui%E7%E3o+banc%E1ria%3C%2Fb%3E&acao=pesquisar&novaConsulta=true&i=1&b=ACOR&livre=LGPD+vazamento+de+dados+responsabilidade+institui%E7%E3o+banc%E1ria&filtroPorOrgao=&filtroPorMinistro=&filtroPorNota=&data=&operador=e&thesaurus=JURIDICO&p=true&tp=T&processo=&classe=&uf=&relator=&dtpb=&dtpb1=&dtpb2=&dtde=&dtde1=&dtde2=&orgao=&ementa=&nota=&ref=), que discutia se a instituição financeira responderia por falha na prestação de serviços bancários, consistente no vazamento de dados que facilitou a aplicação de golpe em desfavor da pessoa consumidora, decidiu, em suma, que **a instituição financeira responde pelo defeito na prestação de serviço consistente no tratamento indevido de dados pessoais bancários, quando tais informações são utilizadas por estelionatário para facilitar a aplicação de golpe em desfavor do(a) consumidor(a)**. Cabendo destacar, por oportuno, os seguintes fundamentos:

* Se comprovada a hipótese de vazamento de dados da instituição financeira, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos do(a) consumidor(a). Do contrário, inexistindo elementos objetivos que comprovem essa relação de causalidade, não há que se falar em responsabilidade das instituições financeiras pelo vazamento de dados utilizados por estelionatários para a aplicação de golpes de engenharia social (caso similar: [REsp 2.015.732/SP](https://scon.stj.jus.br/SCON/pesquisar.jsp?i=1&b=ACOR&livre=((%27RESP%27.clas.+e+@num=%272015732%27)+ou+(%27REsp%27+adj+%272015732%27).suce.)&thesaurus=JURIDICO&fr=veja), julgado em 20/6/2023, DJe de 26/6/2023);
* Para sustentar o nexo causal entre a atuação dos estelionatários e o vazamento de dados pessoais pelo responsável por seu tratamento (instituições financeiras), é imprescindível verificar, com exatidão, quais dados estavam em poder dos criminosos, a fim de examinar a origem de eventual vazamento e, consequentemente, a responsabilidade dos agentes respectivos. Os nexos de causalidade e imputação, portanto, dependem da análise do caso concreto;
* Os dados sobre operações bancárias são, em regra, de tratamento exclusivo pelas instituições financeiras. No ponto, a [Lei Complementar nº 105, de 10 de janeiro de 2001](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp105.htm) estabelece que as instituições financeiras conservarão sigilo em suas operações ativas e passivas e serviços prestados (art. 1º), constituindo dever jurídico dessas entidades não revelar informações que venham a obter em razão de sua atividade profissional, salvo em situações excepcionais. Desse modo, seu armazenamento de maneira inadequada, a possibilitar que terceiros tenham conhecimento de informações sigilosas e causem prejuízos às pessoas consumidoras, configura defeito na prestação do serviço (art. 14 do CDC e art. 44 da LGPD);
* Em situações similares, portanto, não há como se afastar a responsabilidade da instituição financeira pela reparação dos danos decorrentes do "golpe do boleto", uma vez que os criminosos têm conhecimento de informações e dados sigilosos a respeito das atividades bancárias do(a) consumidor(a);
* O tratamento indevido de dados pessoais bancários configura defeito na prestação de serviço, notadamente quando tais informações são utilizadas por estelionatário para facilitar a aplicação de golpe em desfavor do(a) consumidor(a).

Tal entendimento justifica-se porque, geralmente, a instituição financeira não é diligente em implementar as medidas de segurança necessárias e prestar as informações adequadas e suficientes às pessoas consumidoras e, muitas vezes, logo após comunicado do golpe pelo(a) consumidor(a), é omissa ou retardatária em tomar as medidas adequadas e necessárias para resolver o problema.

Ou seja, não há como afastar o dever dos fornecedores de reparar os prejuízos causados aos(às) consumidoras, ainda mais quando essas pessoas são hipervulneráveis, dada às inúmeras artimanhas dos fraudadores, a criatividade criminosa e a sofisticação dos diversos golpes bancários contra os(as) consumidores(as), que supondo se tratar de instruções e/ou solicitações legítimas das instituições bancárias, sofrem algum tipo de dano patrimonial ou moral.

Além disso tudo, devemos levar em conta que se aplica à situação a ***teoria do risco do empreendimento***, segundo a qual, todo aquele que fornece produto ou serviço no mercado de consumo auferindo lucro (proveito econômico) responde por eventuais danos, independentemente da comprovação de dolo (vontade) ou culpa (negligência, imprudência e imperícia), porque tem o dever de atuar de forma preventiva, fundado na ideia da antecipação dos riscos e da segurança da operação, o que é um entendimento pacífico no STJ, como se observa em um trecho abaixo da decisão do Ministro Luis Felipe Salomão ([AgRg no AREsp 602968/SP](https://processo.stj.jus.br/processo/pesquisa/?num_registro=201402610561)).

“**A instituição financeira nada mais é do que uma fornecedora de produtos e serviços, sendo certo que a sua responsabilidade é objetiva nos termos do art. 14, caput, da Lei 8.078/90, encontrando fundamento na teoria do risco do empreendimento**, segundo a qual, todo aquele que se dispõe a fornecer em massa bens ou serviços deve assumir os riscos inerentes à sua atividade independentemente de culpa.” (grifamos)

Em conclusão, o fornecedor assume integralmente o risco da atividade financeira independentemente da existência de culpa, principalmente por obter exorbitantes lucros com a operação, portanto, seja de forma direta (fortuito interno) ou indiretamente (fortuito externo), à instituição financeira deverá ser responsabilizada nos casos de fraudes bancárias praticadas por seus prepostos ou por terceiros contra seus clientes.

Mesmo porque, essas instituições já embutem nos valores cobrados pelos produtos e/ou serviços prestados aos(às) consumidores(as) um percentual para cobrir eventuais perdas e inadimplências dos seus clientes. Ou seja, as instituições financeiras nunca saem no prejuízo, diferentemente dos(as) consumidores(as).

**Fontes**:

1. <https://idec.org.br/era-dos-golpes>
2. <https://idec.org.br/dicas-e-direitos/como-nao-cair-em-golpes-5-dicas-essenciais-para-evitar-prejuizos>
3. <https://docs.google.com/document/d/1glyNEutr2K3ww4ZZqjbbEHDpAJ4Doquu_Y0jp50fB0A/edit#heading=h.ev4y0gxuy8zm>
4. <https://www.poder360.com.br/poder-empreendedor/conheca-os-golpes-financeiros-mais-comuns-no-brasil/>
5. <https://www.gov.br/abin/pt-br/institucional/acoes-e-programas/PNPC/boaspraticas/cartilha-engenharia-social-guia-para-protecao-de-conhecimentos-sensiveis>.
6. NUNES JÚNIOR, Vidal Serrano. **Código de Defesa do Consumidor: interpretado: (doutrina e jurisprudência)**. 7ª ed., São Paulo: Editora Verbatim, 2018.

# Modelo de resposta

# GolpesA blue and white background with black text Description automatically generated

Prezad\_ [Nome], boa tarde!

Agradecemos a consulta e a confiança no trabalho do Idec!

Conforme seu relato, entendemos que houve uma falha no serviço prestado pela empresa. Isto porque [breve análise do ocorrido].

Neste sentido, o Código de Defesa do Consumidor determina, em seu artigo 14, que o fornecedor do serviço (o banco no caso) responde pela reparação de danos na prestação de serviços independentemente da existência de culpa, o que significa que há um caráter objetivo para prevenção de risco ao consumidor:

*Art. 14. 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.*

Além disso, o Superior Tribunal de Justiça possui um entendimento sobre a aplicação deste artigo aos bancos quando há ocorrência de fraude nos seguintes termos:

*Súmula 479/STJ - As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*

[Se houver suspeita de fraude com contratação de empréstimo/negativação, adicionar o próximo parágrafo] Para verificar se há empréstimos em seu nome ou mesmo débitos em aberto com instituições financeiras, é possível acessar a plataforma **Registrato** do Banco Central do Brasil.  O acesso à plataforma é feito com o cadastro [gov.br](http://gov.br/) ou pelo login da própria plataforma. Basta acessar o link <https://registrato.bcb.gov.br/registrato/login/> e emitir um relatório de empréstimos, com delimitação temporal deste último ano (o relatório contém informações mensais dos últimos 5 anos). Outra possibilidade é a consulta de protestos em seu nome perante o SPC, no qual é possível consultar seu score de crédito, o que pode ser feito presencialmente em uma agência ou pelo canal <https://cadastropositivo.spcbrasil.org.br/cadpos-consumidor-login/>.

Desse modo, o Idec entende que há o direito de exigir indenização por danos que ocorreram pela falha no serviço da empresa, tendo em vista que [análise da situação].

A própria justiça tem entendimento favorável ao consumidor em situações similares. Em julgamento do Recurso Especial 1.995.458, do Superior Tribunal de Justiça, o ministro Ricardo Villas Bôas Cueva entendeu que a vulnerabilidade do sistema bancário, frágil o suficiente para permitir a ocorrência de golpes, configura descumprimento do dever de segurança da instituição financeira. Após esse argumento, foi julgado totalmente em favor do consumidor e se determinou que todo o valor tomado pelos golpistas fosse devolvido pela instituição financeira.

[Opção 1 - contato direto] Para resolver este problema, recomendamos o contato formalizado com a empresa por meio da carta anexa, que possui a devida fundamentação jurídica. Basta preencher com seu relato e redigir o seu pedido à empresa. Esta carta pode ser enviada por e-mail ou outro meio escrito digital para a empresa. É importante que o contato seja feito por escrito para comprovar todo o ocorrido e receber um posicionamento oficial do fornecedor. Se preferir, também é possível o envio pelos Correios, o que recomendamos que seja feito com Aviso de Recebimento.

[Opção 2 - [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br/)] É possível entrar em contato por escrito com a empresa pela plataforma [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br/), criada pelo Ministério da Justiça e monitorada pelos Procons, que auxilia os consumidores a pressionarem as empresas a atenderem suas demandas e apresentarem uma resposta.

[Opção 3 - Procon] Tendo em vista que infelizmente não houve êxito nos contatos que fez com a empresa, recomendamos registrar reclamação perante o Procon, pois o órgão possui competência para investigar e penalizar a empresa pelo descumprimento de seus deveres legais como fornecedora de produtos e serviços. [Indicar Procon do Estado/Município da pessoa]

[Opção 4 - JEC] Ver orientações específicas de cada Estado

Aguardamos seu retorno com a resposta da empresa.

Ficamos à disposição.

Atenciosamente,

# Modelo de petição

# GolpeA blue and white background with black text Description automatically generated do Delivery

**Orientações gerais – Golpe do Delivery**

**Objetivo:** Obter a proteção legal em caso dos Chamados “Golpes do Delivery”, especificamente daqueles relativos a cobrança de valores muito elevados por meio de maquininhas de cartão. **É possível solicitar uma indenização pelos eventuais danos sofridos (materiais e morais). Você deve preencher a petição de acordo com o problema sofrido.**

**Importante:** o pedido deve ser apresentado na Secretaria do Juizado Especial Cível (“JEC”). É necessário incluir no documento o nome, a qualificação (nacionalidade, estado civil, RG, CPF e e-mail, este último, caso o tenha) e o endereço das partes; os problemas que ocorreram durante a relação de consumo e fundamentos jurídicos para a solução.

Se possível, inclua o objeto do pedido e seu valor. Anexe também todos os documentos referentes ao problema de consumo, além de seus documentos pessoais (RG, CPF e comprovante de residência). Lembre-se de que há atendimento especializado em cada Juizado para auxiliar na redação da petição.

**Atenção!** **Guarde sempre o original dos documentos, pois eles são a prova de seu direito.**

**Antes de enviar a petição ao JEC, é essencial consultar nossa matéria com Dicas e Direitos, no site do Idec, pelo link: https://idec.org.br/dicas-e-direitos/11-dicas-para-os-consumidores-nao-cairem-no-golpe-do-delivery, para verificar se as instruções ali mencionadas foram completamente seguidas.**

**Sobre a petição:** Os trechos destacados devem ser alterados pelo(a) associado(a). Assim, seus dados e os dados do fornecedor, os problemas que ocorreram, etc. Os demais trechos podem permanecer inalterados.

**EXCELENTÍSSIMO(A) SENHOR(A) DOUTOR(A) JUIZ(A) DIRETOR(A) DO JUIZADO CÍVEL DA (*inclua aqui, em letras maiúsculas, o nome da cidade ou do fórum regional)***

***(deixar um espaço de cerca de 8 linhas, em branco).***

***(Você deverá indicar seus dados pessoais nesta ordem: nome, nacionalidade, estado civil, profissão, RG, CPF e e-mail, caso tenha)*** residente e domiciliado na (informar endereço), vem à presença de Vossa Excelência, propor a presente Ação com Pedido de Antecipação de Tutela em face das empresas: 1ª Ré - ***(incluir os seguintes dados da empresa do aplicativo de delivery, se possível: razão social e nome comercial, CNPJ, endereço para correspondências);*** 2ª Ré - ***(incluir*** ***os seguintes dados da empresa da administradora do cartão, se possível: razão social e nome comercial, CNPJ, endereço para correspondências)*** ; 3ª Ré - ***(incluir*** ***os seguintes dados da empresa restaurante ou loja na qual se realizou a compra que tenha resultado no golpe, se possível: razão social e nome comercial, CNPJ, endereço para correspondências),*** pelas razões de fato e de direito a seguir expostos:

**I – Os fatos**

Na data de \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_, o (a) Autor(a) realizou um pedido de ***(indicar produto/refeição)*** por meio do aplicativo de delivery da (1ª Ré), no valor de R$\_\_,\_\_ (***escrever valor da compra pro extenso)***, conformecomprovante anexo. O produto/refeição seria fornecido pela loja/restaurante (indicar 3ª Ré).

***(A seguir, é necessário fazer um breve relato de todo o ocorrido desde o momento do pedido até a data do envio da petição inicial ao JEC. Ou seja, é precioso descrever: a) como ocorreu o pedido e respectivo pagamento; b) forma como foi feita a emprega e a cobrança fraudulenta; c) indicação de eventuais comunicações recebidas da parte dos golpistas (telefonemas ou mensagens); d) desdobramentos após identificação do golpe (comunicação com a empresa de delivery e com o restaurante; comunicação com a administradora do cartão; realização de B.O. na polícia civil; respostas recebidas das empresas etc.)***

Diante de todos esses fatos e, especialmente, porque o(a) Autor(a) está sendo/foi/será cobrado(a) do valor pago durante o golpe, na fatura do cartão de crédito do mês de ***(indicar mês em que o valor foi ou será pago),*** não lhe resto outra alternativa se não vir a juízo na busca da defesa rápida e efetiva de seus direitos.

**II – Do Direito**

**II.1 – Da Responsabilidade Objetiva e Solidária das Rés pelos Danos ocasionados ao Autor em virtude da Fraude**

1. **Da Responsabilidade Objetiva da *(indicar 1ª Ré - empresa do Aplicativo)* – Golpe aplicado por meio do aplicativo de Delivery da 1ª Ré.**

A 1ª Ré, bem como as diversas empresas que prestam serviços de intermediação de entregas e delivery, tem responsabilidade objetiva em relação aos danos causados a seus consumidores, tanto em relação a eventuais falhas de atendimento de seu SAC quanto em relação a problemas de qualidade e de segurança nas entregas que são realizadas por seus entregadores cadastrados.

Não se pode falar em exclusão de responsabilidade apenas pelo fato de o motoboy ser um “terceiro” não empregado, pois a atividade fim da empresa é justamente o delivery e serviço de entregas com o apoio de uma “frota” de parceiros da marca (ciclistas, motociclista, motoristas).

Fato é que os consumidores que se utilizam da plataforma para realizarem suas compras o fazer pois confiam que receberão os produtos de forma segura e sem prejuízos, justamente em virtude de acreditarem que a empresa atua cercada das soluções de segurança e privacidade necessárias para as operações que realiza.

Em relação à fraude sofrida pelo(a) Autor(a), os golpistas usaram da plataforma ***(informar aplicativo),*** para, sordidamente, ludibriar e convencer o(a) consumidor(a) a realizar o pagamento de forma excepcional.

Uma vez que a empresa não consegue impedir que golpes financeiros sejam aplicados a seus clientes, e que permite que mensagens enganosas sejam enviadas de sua própria plataforma ou com dados obtidos por ela, torna-se responsável objetiva pelos prejuízos gerados, nos termos do Art. 14 do CDC.

Ademais, é preciso mencionar que a 1ª Ré não informa, explicitamente, no aplicativo, no seu site ou em seus diversos anúncios televisivos, qualquer alerta para que os consumidores se neguem a pagar aos motoboys em qualquer hipótese e que realizem as denúncias pertinentes.

Assim, resta evidente a responsabilidade objetiva (independentemente de culpa) da 1ª Ré quanto aos prejuízos de caráter material e moral ocasionados ao(à) Autor(a).

1. **Da Responsabilidade da *(Indicar 2ª Ré - banco/administradora do cartão)* – Falha do Sistema de Segurança do Cartão de Crédito.**

Também a 2ª Ré possui responsabilidade objetiva na reparação do dano ocasionado ao Autor, nos termos do que determina a Súmula 479 do STJ, que diz:

*Súmula 479 STJ – As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo às fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*

A operação financeira aqui discutida possuía vários elementos que poderiam ter alertado o banco sobre a sua natureza fraudulenta. Uma compra de mais de R$ \_\_,\_\_\_ ***(indicar valor por extenso)***, para um compra em aplicativo de delivery não poderia ser tida comum e trivial.

No entanto, a 2ª Ré sequer preocupou-se em contatar o(a) Autor(a) ou em enviar-lhe alguma notificação simples alertando sobre o lançamento incomum.

Houve, evidentemente, uma séria falha no sistema de segurança da administradora do cartão de crédito, mas, mesmo assim, a empresa negou-se a realizar o imediato bloqueio da compra quando isto lhe foi solicitado pelo(a) Autor(a) no atendimento que gerou o protocolo nº ***(indicar número do protocolo)***.

A Jurisprudência mais atual tem sido taxativa ao condenar essas instituições financeiras atribuindo-lhes responsabilidade objetiva e solidária com as demais empresas envolvidas no prejuízo causado ao consumidor.

*APELAÇÃO - CARTÃO BANCÁRIO - OPERAÇÕES FRAUDULENTAS “Golpe do motoboy” Pretensão de reforma da r. sentença de procedência Descabimento Hipótese em que cabia ao agente financeiro demonstrar a regularidade das movimentações Ocorrência de falha nos sistemas de segurança bancários Acesso, por terceiros, a informações protegidas pelo sigilo bancário e não detecção da atipicidade da operação realizada por meio do cartão titularizado pelo contratante Falha interna dos serviços de segurança da instituição financeira Má prestação de serviços que evidencia a responsabilidade da instituição financeira pelos danos causados Fraude praticada por terceiro que não exime o banco de responder pelos prejuízos causados ao consumidor (Súmula 479, STJ) RECURSO DESPROVIDO.*

*(TJSP - Apelação 1026663-96.2019.8.26.0100 – Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado – Data do julgamento: 19 de janeiro de 2021)*

Assim sendo, a 2ª Ré deve responder objetivamente pelos danos causados ao(à) Autor(a), ainda que a fraude seja praticada por terceiro.

1. **Da responsabilidade do Restaurante/Loja (3ª Ré).**

Também o Restaurante/Loja para o qual o pedido foi feito, deve ser responsabilidade de forma objetiva e solidária com as demais Rés, dado que foi por meio de seu CNPJ que e com o uso de sua marca que se aplicou o golpe.

De fato, foi também com base na reputação e na boa avaliação do Restaurante/Loja que o(a) Autor(a) decidiu pela compra e acabou por concordar com os procedimentos indicados pelo golpista.

Requer-se, portanto, a condenação solidária da 3ª para que ressarça os danos causados ao Autor(a).

***II.2 – Declaração de Inexigibilidade do Débito***

Conforme demonstrado em linhas iniciais e provado por meio da documentação acostada, o(a) Autor(a) foi vítima de fraude, tendo realizado o pagamento ao motoboy que se apresentou em sua casa, visto que não poderia sequer imaginar que as orientações recebidas via aplicativo/telefone poderiam estar incorretas ou representarem golpe financeiro.

Em \_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_, o(a) Autor(a), após falar com a 1ª Ré, entrou em contato com o Banco do Brasil na tentativa de sustar a cobrança do valor pago ao motoboy golpista, mas foi informado de que ***(indicar fundamentação da negativa do banco/administradora do cartão).***

Ocorre, que o(a) Autor foi/será cobrado do valor na fatura do mês de ***(indicar mês de vencimento da fatura)***.

A cobrança, no entanto, deve ser declarada inexigível, dado o caráter fraudulento da operação

***II.3 - Do Dano Material – Pedido Alternativo***

A título de argumentação, é preciso dizer que, caso, apesar de tudo o quanto exposto no subtópico anterior (II.2), V. Excelência, entenda pela exigibilidade do débito, é necessário que se condene as Rés ao pagamento de indenização pelos danos materiais sofridos, acrescidos de correção monetária.

Essa indenização deverá ser fixada em valor correspondente ao dobro do valor subtraído do(a) Autor, se porventura ele tiver de realizar o pagamento total da fatura até a decisão, por força do parágrafo único do Art. 42, CDC.

***II.4 – Do Dano Moral***

Os fatos acima narrados e a clara violação do direito do(a) Autor(a) provocam-lhe evidente dano moral, à medida que seu direito constitucional a uma relação de consumo equilibrada e protegida foi indubitavelmente violado pelas Rés.

Houve, no caso em tela, evidente quebra de confiança entre o consumidor e as fornecedoras, as quais, por meio de seus serviços, coloram em risco o consumidor e parte de seu patrimônio, devido às sérias falhas de segurança de seus sistemas.

Além disso, o(a) Autor(a) contatou a 1ª Ré por diversas vezes, mas a resposta foi sempre a padrão: ***(indicar teor das respostas do aplicativo. Ex: falta de vínculo entre o aplicativo e o motoboy)***

Entende o requerente que o dano moral no caso é in re ipsa, decorrente da falha na prestação de serviço das empresas.

A 1ª Ré a) Contratou entregador que pratica golpes; b) Não atuou para dissolver ou bloquear associação criminosa que, provavelmente, já praticou o crime por diversas vezes; e c) Não auxiliou o(a) (a) com o pedido de ressarcimento administrativo.

A 2ª Ré, por sua vez, negou auxílio ao(à) Autor(a) em sua demanda e não bloqueou a compra evidentemente criminosa, que foge dos padrões.

Já a 3ª Ré, emprestou sua imagem e CNPJ (independentemente de culpa) para que o golpista pudesse empregar suas práticas fraudulentas.

Observe-se julgamento do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo que considerou a ocorrência de dano moral indenizável em situação idêntica:

*APELAÇÃO INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS FRAUDE EM CARTÃO DE CRÉDITO SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. 1. DEVER DE INDENIZAR Argumentos da instituição financeira que não convencem Risco da atividade Dados bancários sigilosos em mãos de terceiros falsários Alegação não controvertida de que a vítima entrou em contato com prepostos do réu que confirmaram a conduta a ser tomada, causadora dos danos narrados. 2. DANOS MATERIAIS Reconhecida a ilegalidade das operações, de rigor o integral expurgo dos valores indevidamente cobrados, inclusive de eventuais encargos sobre eles existentes. 3. DANOS MORAIS Danos in re ipsa, decorrentes da falha na prestação do serviço e geração de tremenda aflição à parte (...) SENTENÇA MANTIDA RECURSO DESPROVIDO (Ap. 1106908-36.2015.8.26.0100, 37ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Sérgio Gomes, j. 10.05.16). 37. Considerando que a autora foi vítima de golpe praticado por associação criminosa sofisticada, com a conivência da Rappi, e que a falha na prestação o serviço é evidente, necessária condenação por danos morais diante da quebra da confiança. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO – Golpe do motoboy – Gastos realizados que fogem do perfil de consumo do correntista - Falha do dever de segurança e cuidado de monitoramento do perfil do consumidor Fortuito interno, inerente à atividade explorada pelo banco - Súmula 479, STJ - Dano moral – Fatos narrados que extrapolam a esfera do mero aborrecimento - Valor da indenização que deve atender aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade, indenizando o ofendido, sem acarretar-lhe enriquecimento sem causa.*

*(TJ-SP - AC: 10026986120198260562 SP 1002698-61.2019.8.26.0562, Relator: Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca, Data de Julgamento: 26/07/2019, 13ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 26/07/2019)*

Requer-se a condenação das Rés a título de danos morais, no valor de R$ \_\_\_\_,\_\_\_\_\_ ***(consultar Idec para verificar valor mais razoável)*** valor que se mostra razoável e inferior ao dano material sofrido.

**II.5 – Da Tutela Antecipada – Suspensão da cobrança do Valor do Golpe e da Inscrição do nome do Autor em órgãos de proteção ao crédito.**

Conforme narrou-se, a compra fraudulenta foi realizada no dia \_\_/\_\_/\_\_\_\_, e **ainda não foi paga / foi paga em \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_.**

Considerando que há probabilidade no direito invocado pelo(a) Autor(a), sobretudo em razão da juntada do Boletim de Ocorrência de estelionato e comprovativos do crédito realizado em favor de terceiro, além da urgência na demanda consubstanciada no **vencimento próximo da fatura / pagamento de valor vultuoso já realizado**, requer-se o deferimento de tutela de urgência.

O que se requer, é que se determine à 2ª Ré (instituição financeira administradora do cartão) que **suspenda / estorne de forma imediata** a cobrança do valor de R$\_\_\_\_\_,\_\_ ***(escrever valor por extenso)*** na fatura a **vencer/vencida** no dia \_\_/\_\_/\_\_\_\_\_, procedendo-se o estorno do valor, sob pena de multa diária.

Além disso, é preciso que se determine, também em antecipação dos efeitos da sentença, que as Rés fiquem completamente impedidas de inscreverem o nome do Autor em órgãos de proteção ao crédito.

Ressalte-se que a medida é plenamente reversível, devendo manter-se hígida até o julgamento final da demanda.

**III – Os pedidos**

Diante o exposto, o(a) Autor(a) requer:

1. A concessão de Tutela Antecipada para que a 2ª Ré seja compelida à imediata **suspensão da cobrança / estono** do valor fraudulentamente subtraído do(a) Autor(a) (no montante total de R$\_\_\_\_\_,\_\_ – indicar o valor por extenso), até a decisão final a ser proferida no processo;
2. A concessão de Tutela Antecipada para que se proíba a inscrição do nome do(a) Autor(a) nos órgãos de proteção ao crédito, até decisão final no processo.;
3. A citação das Rés para comparecerem à audiência de conciliação a ser designada e, querendo, oferecer suas contestações oportunamente, sob pena de serem considerados verdadeiros os fatos alegados.
4. Ao final, julgada procedente a presente ação para que as Rés:
5. **Sejam coagidas ao cancelamento da compra fraudulenta realizada em \_\_\_**/\_\_\_/\_\_\_\_\_**, e procedam ao estorno integral do crédito do(a) Autor(a), dada a inexigibilidade do débito gerado pelo golpe que fora aplicado;**
6. **Alternativamente, caso não se possa proceder ao estorno, sejam as Rés condenadas ao pagamento de indenização por danos materiais ao(à) Autor(a), no valor correspondente ao dobro do prejuízo sofrido, com atualização monetária.**
7. **Sejam as Rés condenadas ao pagamento de indenização por danos morais, em valor não inferior a R$\_\_\_\_\_,\_\_\_ (indicar valor por extenso)**

As alegações serão provadas por todos os meios admitidos em Direito.

Dá-se à causa o valor de R$\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (indicar valor por extenso)para fins de alçada[[2]](#footnote-2).

Neste termos,

pede deferimento.

**(Local e data)**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**(nome e assinatura)**

***(OBS: depois da petição, devem ser incluídas cópias dos documentos pessoais, do comprovante de endereço, como também cópia dos comprovantes que demonstram o acidente de consumo e os danos sofridos).***

# Modelo de petição

# GolpeA blue and white background with black text Description automatically generated do Acesso Remoto

**Orientações gerais – Golpe do acesso remoto**

**Objetivo:** pedir reparação de danos provocados em virtude do golpe do acesso remoto / golpe da mão fantasma / golpe do celular invadido. **Você deve preencher a petição de acordo com o problema sofrido.**

**Importante:** o pedido deve ser apresentado na Secretaria do Juizado Especial Cível (“JEC”). É necessário incluir no documento o nome, a qualificação (nacionalidade, estado civil, RG, CPF e e-mail, este último, caso o tenha) e o endereço das partes; os problemas que ocorreram durante a relação de consumo e fundamentos jurídicos para a solução.

Se possível, inclua o objeto do pedido e seu valor. Anexe também todos os documentos referentes ao problema de consumo. Lembre-se de que há atendimento especializado em cada Juizado para auxiliar na redação da petição.

**Atenção!** **Guarde sempre o original dos documentos, pois eles são a prova de seu direito.**

**Sobre a petição**: Os trechos destacados devem ser alterados pelo associado. Assim, seus dados e os dados do fornecedor, os problemas que ocorreram, etc. Os demais trechos podem permanecer inalterados.

**EXCELENTÍSSIMO(A) SENHOR(A) DOUTOR(A) JUIZ(A) DIRETOR(A) DO JUIZADO CÍVEL DA (*inclua aqui, em letras maiúsculas, o nome da cidade ou do fórum regional)***

***(deixar um espaço de cerca de 8 linhas, em branco).***

***(Neste parágrafo, você deverá indicar seus dados pessoais nesta ordem: nome, nacionalidade, estado civil, profissão, RG, CPF e e-mail, caso tenha)*** residente e domiciliado(a) nesta capital ***(inserir endereço),*** vem propor a presente ação em face de ***(******nome e CNPJ do banco)***, localizada ***(endereço)***, pelos motivos abaixo:

**I – Os fatos**

Em ***(indicar a data)***, o(a) Autor(a) sofreu o golpedo acesso remotodo(a) Réu(Ré) ***(indicar o banco que sofreu o golpe)***. O caso ocorreu no dia ***(indicar a data)*** e o golpe gerou os seguintes problemas ***(indicar os problemas trazidos pelo golpe)***.

Em decorrência desses problemas, ***(relatar como o golpe ocorreu)***. Isso causou ao(à) Autor(a) diversos prejuízos ***(descrever os prejuízos morais e/ou morais sofridos. Se possível, anexe documentos que comprovem os danos materiais)***.

Diante desta situação, no dia ***(indicar a data)***o Autor entrou em contato com o Réu por meio de ***(indicar o modo de contato. Ex.: carta, e-mail, telefone, etc.*)**, a fim de resolver o problema de maneira amigável ***(indicar se houve alguma outra forma de tentar solucionar o problema extrajudicialmente, como, por exemplo, denúncia ao Banco Central, número de protocolo do SAC ou reclamação na plataforma consumidor.gov.br. Se possível, anexe provas dessa(s) tentativa(s) de solução amigável do problema)***.

No entanto, não houve colaboração com essa(s) iniciativa(s), de modo que não restou ao Autor outra opção a não ser buscar o respeito a seus direitos como consumidor por meio do Poder Judiciário, como é garantido pelo artigo 5º, inciso XXXV da Constituição Federal.

**II – O direito**

**II.1 – Golpe do acesso remoto**

Os fatos acima listados caracterizam o golpe do acesso remoto, em que o golpista acessa o aplicativo do banco da vítima por meio de softwares de acesso remoto e, a partir disso, faz saques, solicita empréstimos e realiza transferências pela conta da vítima. O que causou danosmorais e/ou materiais à vítima.

***(Antes de adaptar a fundamentação legal a seu caso, indique, mais uma vez, o problema ocorrido e se o problema ocasionou dano material e moral).***

Dessa forma, comprovado que o dano ocorreu devido à falha de segurança na prestação do referido serviço, fica o banco responsável pela reparação dos prejuízos sofridos, independentemente da existência de culpa, conforme disposto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor (“CDC”):

*“Art. 14. 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 fruição e riscos.”*

Dessa forma, estando comprovado que o dano ocorreu devido à utilização do referido serviço, fica a instituição financeira – seja ela nacional ou estrangeira – responsável pela reparação dos prejuízos sofridos, conforme disposto na Súmula 479 do STJ:

*“*Súmula 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.”*

Nesse sentido inclusive foi o julgamento do Recurso Especial 1.995.458, do Superior Tribunal de Justiça, o ministro Ricardo Villas Bôas Cueva entendeu que a vulnerabilidade do sistema bancário, frágil o suficiente para permitir a ocorrência de golpes, configura descumprimento do dever de segurança da instituição financeira. Após esse argumento, foi julgado totalmente em favor do consumidor e se determinou que todo o valor tomado pelos golpistas fosse devolvido pela instituição financeira.

A relação existente gera responsabilidade civil, sendo aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, causar dano a alguém, deverá repará-lo nos termos dos artigos 186 e 927 do Código Civil.

**III – Da inversão do ônus da prova**

A vulnerabilidade do consumidor é um conceito fundamental no sistema consumerista, objetivando a proteção da parte mais frágil dentro da relação de consumo, a fim de promover o equilíbrio contratual, conforme disciplina o art. 4º, I, do CDC.

Cediço que os serviços prestados pelas instituições financeiras, tendo como destinatário final, principalmente, pessoas físicas, é caracterizada como uma relação de consumo, entendimento pacificado através da Súmula 297 do STJ.

A vulnerabilidade do consumidor pessoa física é presumida, cabendo à instituição financeira a prova de que prestou o serviço de forma correta, atendendo a padrões de segurança.

Verifica-se, ainda, que a instituição financeira tem maior poderio para rastrear todas as operações do consumidor, visto que possui tecnologia para tal, a vulnerabilidade técnica do consumidor nestes casos poderá ser suprida através do sistema de tecnologia do fornecedor.

Não obstante, o Código de Processo Civil consagrou o princípio da cooperação em seu artigo 6ª, determinando que **todos** os sujeitos do processo devem cooperar entre si para que se obtenha, em tempo razoável, uma decisão de mérito justa e efetiva.

Insensato seria esperar de um consumidor hipossuficiente a rastreabilidade do golpe sofrido, uma vez que este só foi concluído diante incipiência daquele, ao contrário da instituição financeira, com os aparatos necessários para identificar a ocorrência da fraude, quiçá localizar a destinação dos recursos do consumidor até chegarem aos fraudadores e/ou seus colaboradores.

Diante do todo exposto, faz-se necessária a inversão do ônus probatório, visto que a instituição financeira tem maiores aparatos para demonstrar a ocorrência da fraude, uma vez que realiza a rastreabilidade de todas as operações do consumidor.

Ainda, a instituição financeira tem o **dever** de tratar os dados dos consumidores por meio de medidas técnicas e administrativas necessárias para a proteção dos dados de **acessos não autorizados e de situações acidentais**, nos termos do art. 6ª, VII, da Lei n° 13.709/2018.

**IV – Os pedidos**

Diante o exposto, requer-se a citação do(a) Réu(Ré) para comparecer à audiência de conciliação a ser designada e, querendo, oferecer sua contestação oportunamente, sob pena de serem considerados verdadeiros os fatos alegados, esperando que, ao final, o pedido inicial seja julgado procedente para que:

1. Seja o(a) Réu(Ré) condenada a reparar os danos materiais sofridos, correspondentes à quantia de R$ ***(inserir, inclusive por extenso, a quantia equivalente aos danos materiais)***;
2. A inversão do ônus da prova, para que a instituição financeira colabore com este juízo, nos termos expostos; e
3. Seja o(a) Réu(Ré) obrigado(a) ao pagamento do montante de R$ ***(inserir, inclusive por extenso, a quantia que entender como danos morais, limitada a 40 salários mínimos se a ação for proposta no Juizado Especial Cível (JEC) ou 60 salários mínimos, se for proposta no Juizado Especial Federal (JEF). Deve-se fazer a soma com a quantia a ser restituída e o valor de danos morais para atingir 40 ou 60 salários mínimos - sugerimos um valor razoável, que não seja excessivo, para não caracterizar enriquecimento ilícito)*** como danos morais.

As alegações serão provadas por todos os meios admitidos em Direito.

Dá-se à causa o valor de R$ **(soma dos valores dos pontos 1 e 2 do pedido acima)[[3]](#footnote-3).**

Neste termos,

pede deferimento.

**(Local e data)**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**(nome e assinatura)**

***(OBS: depois da petição, devem ser incluídas cópias dos documentos pessoais, do comprovante de endereço, como também cópia dos comprovantes que demonstram o golpe e os danos sofridos).***

1. “A engenharia social é um método usado para enganar, manipular ou explorar a confiança das pessoas. É uma forma de ataque sem violência física que busca fazer com que a vítima realize voluntariamente ações prejudiciais a si mesma, como divulgar informações sensíveis ou transferir dinheiro para desconhecidos. Quando alguém convence uma pessoa a divulgar sua senha, está realizando uma ação de engenharia social. Se alguém obriga uma pessoa a dar sua senha sob ameaça de violência, isso não é engenharia social. Uma ação de engenharia social pode se dar em um contexto pessoal, para obter informações sobre você, ou em um contexto profissional, para conseguir informações sobre sua instituição.” “**ENGENHARIA SOCIAL GUIA PARA PROTEÇÃO DE CONHECIMENTOS SENSÍVEIS**” do Programa Nacional de Proteção do Conhecimento Sensível (PNPC), desenvolvido pela Agência Brasileira de Inteligência (ABIN). Disponível em: <https://www.gov.br/abin/pt-br/institucional/acoes-e-programas/PNPC/boaspraticas/cartilha-engenharia-social-guia-para-protecao-de-conhecimentos-sensiveis>. Acessado em: 11 de setembro de 2024. [↑](#footnote-ref-1)
2. O Valor da Causa deve representar a soma do valor dos prejuízos materiais e morais.

   O valor para recorrer ao Juizado Especial Cível não pode ultrapassar 40 salários mínimos. Além disso, até 20 salários mínimos não é necessária a presença de um advogado. [↑](#footnote-ref-2)
3. O valor para recorrer ao Juizado Especial Cível não pode ultrapassar 40 salários mínimos (R$ 52.800,00, em 2023). Além disso, até 20 salários mínimos (R$ 26.400,00, em 2023) não é necessária a presença de um advogado. [↑](#footnote-ref-3)