STJ responsabiliza instituições de pagamento por "golpe da falsa central"

Decisões recentes reforçam deveres de segurança e monitoramento no setor bancário e financeiro.

O que o STJ decidiu

A 3ª Turma do STJ, sob relatoria do Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, decidiu que instituições de pagamento também respondem por fraudes praticadas por terceiros, como o "golpe da falsa central", quando houver falha na prestação do serviço.
Casos: REsp 2.222.059 e REsp 2.229.519

›››

Por que isso importa

O STJ estendeu às instituições de pagamento os mesmos entendimentos já aplicados às instituições financeiras:

- **Súmula 479/STJ:** responsabilidade objetiva por danos decorrentes de fortuitos internos e delitos praticados por terceiros.
- **Súmula 297/STJ:** aplicação do Código de Defesa do Consumidor.
- **Art. 14 do CDC:** dever de reparar danos causados por falhas na prestação de serviço.

Tal entendimento está alinhado à Lei 12.865/2013, que considera a segurança um princípio essencial das instituições de pagamento.

›››

O que se espera das instituições de pagamento

›››

As instituições de pagamento devem adotar mecanismos capazes de detectar e evitar fraudes, mantendo-os sempre atualizados.

Eles devem ser capazes de identificar e bloquear operações fora do perfil do cliente, considerando:

- transações atípicas ou fora do padrão de consumo;
- horários e locais incomuns;
- operações sucessivas ou em curto intervalo;
- meio utilizado para a transação; e
- empréstimos e pagamentos de alto valor fora da rotina.

Segundo o STJ, validar operações claramente suspeitas evidencia defeito na prestação do serviço (art. 14, §1º, do CDC).

O que aconteceu nos casos

REsp 2.222.059: conta do cliente tinha poucas movimentações e 14 transações foram efetuadas no mesmo dia.

REsp 2.229.519: cliente teve transações e empréstimos de alto valor em pouco mais de 10 minutos, fora do seu perfil.

Em ambos, o STJ reconheceu falha nos sistemas de segurança e condenou as instituições de pagamento a indenizarem seus clientes.

› › ›

Alerta às instituições de pagamento

Essas decisões reforçam a urgência de revisar políticas de segurança, antifraude e compliance.

O H•Naves Advogados oferece suporte jurídico estratégico tanto para o time Jurídico quanto para os times de Compliance e Controles Internos na implementação preventiva de controles e na defesa em litígios relacionados a fraudes e responsabilidade civil das instituições.