

**RESPONSABILIDADE CIVIL NA GESTÃO DO ARRANJO DE
PAGAMENTOS: UMA ANÁLISE À LUZ DO DIREITO CONSUMERISTA**

*CIVIL LIABILITY IN PAYMENT ARRANGEMENT MANAGEMENT: AN ANALYSIS IN
THE LIGHT OF CONSUMER LAW*

Luiz Henrique Murici*

Resumo

O artigo investigou se o argumento da segurança tecnológica oferecido pelo cartão com *chip* é suficiente para afastar a responsabilidade objetiva das instituições financeiras. Para tanto, a pergunta-problema enfrentada foi se o dever de indenizar os danos causados pelas fraudes que ocorrem por meio do uso do cartão com *chip* é ou não das instituições. O objetivo geral foi estudar a responsabilidade na prestação de serviços que envolvem o arranjo de pagamentos dos cartões de crédito. Como objetivos específicos, fez-se uma releitura doutrinária e jurisprudencial consumeristas sobre o tema, apontou-se indicativos sobre o funcionamento do arranjo de pagamentos dessas instituições e avaliou-se a possibilidade de aprimoramento das decisões judiciais correlatas. O marco teórico se balizou na publicização do direito privado. O estado da arte teve por parâmetro que fraudes que ocorrem nas compras feitas por meio do cartão validado com *chip* e senha não são responsabilidade das instituições. O estudo é de natureza aplicada. Recortou-se somente as fraudes que envolvem o consumidor e em compras físicas com validação por *chip* e senha, não tendo sido discutidas aquelas que ocorrem contra o empreendedor. Utilizou-se o método de pesquisa dedutivo, além de ferramentas como levantamento e estudo de bibliografia e jurisprudência, com abordagem qualitativa das informações obtidas.

Palavras-chave: Fraude. Cartão de Crédito. Direito do Consumidor.

Abstract

The article investigated whether the argument of technological security offered by the chip card is enough to remove financial institutions from strict liability. Therefore, the problem question faced was whether the duty to indemnify the damages caused by frauds that occur through the use of the chip card belongs to the institutions or not. The general objective was to study the responsibility in the provision of services that involve the arrangement of credit card payments. As specific objectives, was made a doctrinal and case law rereading of consumerists on the subject, pointing out indications about the functioning of the payment arrangement of these institutions and evaluating the possibility of improving related judicial decisions. The theoretical framework was based on a public law's reading of private law ("publicization of private law"). The state-of-the-art parameter was that frauds that occur in purchases made using a card validated

* Mestrando em direito privado pela Faculdade Milton Campos. Especialista em direito civil pela PUC Minas.

with a chip and a password are not the responsibility of the institutions. The study is of an applied nature. Only frauds involving the consumer and in physical purchases with validation by chip and password were studied, and those that occur against the entrepreneur were not discussed. The deductive research method was used, as well as tools such as a survey and study of bibliography and case law, with a qualitative approach to the information obtained.

Keywords: *Fraud. Credit Card. Consumer law.*

Sumário

Introdução. 1. Aspectos consumeristas e jurisprudência. 2. Capacidade técnica no arranjo de pagamentos. 3. Cartão com *chip* e senha: o dever de indenizar. Considerações finais. Referências.

INTRODUÇÃO

Muita controvérsia chega ao judiciário, em razão da discordância com o resultado das apurações das fraudes envolvendo cartão de crédito feitas pelas instituições. Os milhares de casos impetrados nos estados são conduzidos até o STJ (Superior Tribunal de Justiça), com acórdãos ora favoráveis aos consumidores e ora às instituições.

As demandas dão conta de compras efetuadas por meio do cartão validado por *chip* e senha mediante fraude, roubo, furto ou extravio. Na análise dos casos, viu-se que recentemente a jurisprudência pátria tem afastado o dever que as instituições responsáveis pelo arranjo de pagamentos têm de indenizar.

Nesse sentido, a pergunta-problema enfrentada no presente artigo foi se as instituições podem ou não ter afastado o dever de indenizar, em razão dos danos causados pelas fraudes que ocorrem por meio do uso do cartão com *chip* e senha. O objetivo geral do artigo foi investigar a responsabilidade na prestação de serviços que envolvem o arranjo de pagamentos dos cartões de crédito.

Como objetivos específicos, fez-se uma releitura doutrinária e jurisprudencial consumeristas sobre o tema, pesquisou-se sobre o funcionamento do arranjo de pagamentos dessas instituições e avaliou-se a possibilidade de aprimoramento das decisões judiciais correlatas.

O marco teórico está balizado na publicização do direito privado. O estado da arte teve por parâmetro que fraudes que ocorrem nas compras feitas por meio do cartão validado com *chip* e senha não são responsabilidade das instituições. O estudo é de natureza aplicada, pois visou apresentar sugestões para uma reinterpretação de institutos que interferem diretamente nos direitos consumeristas.

A pesquisa está ambientada nas fraudes que envolvem o consumidor e em compras físicas feitas com cartão validado com *chip* e senha, não tendo sido discutidas aquelas que ocorrem contra o empreendedor. Utilizou-se o método dedutivo de pesquisa, além de ferramentas como a pesquisa bibliográfica e jurisprudencial, com abordagem qualitativa das informações.

1 ASPECTOS CONSUMERISTAS E JURISPRUDÊNCIA

O CDC (Código de Defesa do Consumidor) é aplicável às instituições financeiras, vide art. 3º, § 2º do Código e Súmula 297 do STJ. A responsabilidade é objetiva nessas relações de prestação de serviço, segundo caput do art. 14 do CDC. Exclui-se a responsabilidade das instituições somente quando for provada culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, art. 14, § 3º, do CDC (BRASIL, 1990).

Inicialmente, quando as instituições alegaram que tais fraudes não estavam no âmbito da sua responsabilidade, a jurisprudência do STJ foi favorável ao consumidor. Em 2012, o STJ fixou a questão na súmula 479: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por caso fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias” (STJ, 2012).

Trata-se de atividade que possui um risco inerente e o Código Civil de 2002 fixa uma responsabilidade que independe da prova de culpa, segundo o art. 186 e o Parágrafo Único do art. 927 (BRASIL, 2002). Nos Tribunais estaduais e no STJ existe farta jurisprudência nesse sentido, seja no uso do cartão físico ou *online*.

Os entendimentos se respaldam no fortuito interno, conceito que dá explica o fato de que os serviços prestados por essas instituições nas operações com cartão de crédito possuem um risco inerente (STJ, 2011). O instituto é aplicável nesses casos, pois os incidentes ocorrem durante a execução do serviço. Assim, a responsabilidade civil do fornecedor não é afastada (STOLZE, 2014).

Todavia, existem julgados favoráveis às instituições que operam esses serviços. Inclusive, os magistrados têm utilizado um critério importante para aferir a responsabilidade – se refere à segurança oferecida pelo *chip*, juntamente com a digitação da senha. Perícia técnica é a ferramenta que tem sido usada para provar que o cartão não foi fraudado, abrindo espaço para conclusão de que quem digitou a senha foi o titular ou pessoa com acesso à senha.

No REsp. 1.633.785/SP, por exemplo, o Ministro Ricardo Vilas Bôas se manifestou no sentido de que quando há uso do cartão físico com *chip* e digitação de senha, “... não há sequer como sustentar que houve vício na prestação do serviço.” (STJ, 2016). Tem se formado firme jurisprudência nesse sentido nos julgados que tramitam fora dos Juizados Especiais e que findam no STJ.

Apesar de reconhecer a responsabilidade objetiva das instituições, a jurisprudência tem seguido caminho que desconsidera tal responsabilidade quando há uso do cartão físico com *chip* e digitação de senha. Isso, sob argumento de que não há vício na prestação do serviço por parte dessas empresas.

A nosso ver, equivocadamente, posto que mesmo essa ferramenta está passiva de fraude, furto, roubo ou mesmo extravio. Em tais situações, as instituições têm o dever de manejar o arranjo de pagamentos a fim de evitar que os valores sejam retirados da conta dos usuários dos serviços.

2 CAPACIDADE TÉCNICA NO ARRANJO DE PAGAMENTOS

Explicar sobre esse sistema pode auxiliar a compreender sobre a responsabilidade objetiva das instituições financeiras. Nesse contexto, a Resolução 3.682/2013 do Banco Central (BACEN) pode ser útil.

As movimentações feitas com os cartões se dão no âmbito de um arranjo de pagamentos que envolve agentes como o emissor, a empresa credenciada o estabelecimento bancário e o cliente. Toda essa operação possui diretrizes de funcionamento que comportam também outros instrumentos como o débito, o boleto, o cartão pré-pago e outros meios digitais de pagamento (BACEN, 2013).

O arranjo de pagamentos é aberto, quando as operações são realizadas por pessoas jurídicas diferentes e não necessariamente pertencem a uma mesma instituição financeira. E é fechado, quando uma única instituição de pagamento realiza a gestão da conta, o credenciamento do instrumento de pagamento e a sua emissão. O arranjo envolve quatro principais atores autorizados pelo BACEN a atuar nesse setor: instituições de pagamento, instituições financeiras, prestadores de serviço de rede e instituições domicílio (BACEN, 2013).

As instituições financeiras fornecem serviços de empréstimos, financiamentos e outras soluções. Por sua vez, há instituições que são responsáveis só por gerenciar contas

de pagamento, prestando serviços como: saques, transferências, emissão e credenciamento. Além dessas, há prestadoras de serviço de rede garantem o funcionamento de toda infraestrutura de rede para a execução das operações de forma segura. Por fim, há instituições domicílio, que são aquelas escolhidas pelo consumidor para receber depósitos ou realizar pagamentos (BACEN, 2013).

Como visto, a movimentação de valores obtidos com as fraudes ocorre em uma cadeia que está sob domínio das instituições. Isso, independente do pagamento ser a vista ou a prazo, da compra ter sido feita presencialmente ou *online*, com cartão roubado, furtado, clonado ou validado com *chip* e senha.

Nessa esteira, tais empresas possuem capacidade técnica de intervir no arranjo a fim de evitar que o infrator receba o produto do delito, suspendendo a transferência das quantias até a devida apuração. Desse modo, a ação das instituições se daria após a leitura e transmissão dos dados financeiros feito por meio das máquinas de cartão de crédito. Isso porque, conforme a Agência Senado, os valores dos créditos são pagos, em média, no prazo de 30 (trinta) dias aos empreendedores (AGÊNCIA SENADO, 2018).

O ponto de inflexão está nos casos que o prazo para liberação dos valores é reduzido para 01 (um) dia pelas instituições. Esse lapso varia conforme o interesse das financeiras em oferecer como atrativo a liberação mais rápida das quantias, evidentemente mediante pagamento de ágio pelos empreendedores. Isso aponta o tamanho do desafio assumido por essas empresas na fiscalização. O que não pode ocorrer, todavia, é a responsabilização do consumidor sob respaldo da dificuldade de gerenciar tais situações.

Mesmo diante desse domínio técnico sobre o arranjo de pagamentos, se avolumam os processos envolvendo compras validadas por meio de fraude no cartão com *chip* e senha ou com cartões roubados, furtados, extraviados ou clonados. Nesse ponto, entende-se que as instituições devem ser responsabilizadas por qualquer fato do produto ou serviço que ocorra no arranjo.

3 CARTÃO COM *CHIP* E SENHA: O DEVER DE INDENIZAR

O art. 17 do CDC dispõe que todas as vítimas de fatos do produto ou serviço podem acionar o judiciário a fim de buscar a responsabilização dos fornecedores,

independente de culpa (BRASIL, 1990). Do que se depreende, novamente, que a responsabilidade das instituições envolvidas no arranjo de pagamentos é objetiva.

Repare-se que os incisos I e II, § 3º, do art. 14 do CDC excluem a responsabilidade do fornecedor em duas situações: quando o defeito não existe e quando a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiro (BRASIL, 1990). Cabe-nos nos ater na relação entre consumidor e instituições financeiras, todavia.

Nessa esteira se insere as operações realizadas com cartão validadas por *chip* e senha. O plástico é ferramenta de transação oferecida pelas instituições, que tem responsabilidade objetiva pelos produtos e serviços que coloca no mercado.

De fato, podem existir casos em que a realização de perícia técnica apontará a correta inserção de dados e informações a serem validadas pelas instituições. Entretanto, de nada adiantará se tais informações tiverem sido obtidas de modo fraudulento, mediante roubo ou por meio de furto, por exemplo.

Em tais casos, aberta a queixa administrativa, as instituições devem tomar as providências necessárias para apurar o ocorrido e evitar que os valores sejam retirados do patrimônio do usuário. Não é porque o cartão possui validação por *chip* e senha que as instituições estão imunes de serem responsabilizadas.

Rememora-se que essas empresas possuem controle sobre todo o arranjo de pagamentos e poderiam sim intervir pontualmente nesses casos. Tal intervenção pode se dar a qualquer momento, pois o ato do pagamento não se exaure imediatamente como os que se dão quando são feitos em dinheiro ou por meio da função débito dos cartões.

Retornando ao debate consumerista, não se pode dizer que a culpa pela materialização de fatos do produto ou serviço seja exclusivamente do consumidor, naqueles casos. Isso porque, por mais que ela tenha por instrumento o cartão físico, mesmo que validado por *chip* e senha, a responsabilidade pela gestão do arranjo de pagamentos é das instituições.

O que se explica aqui é o que se verifica no posicionamento da Ministra Nanci Andrichi no REsp. 1.995.458/SP, julgado em 2022 cuja ementa cumpre citar:

PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIBILIDADE DE DÉBITO. CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. USO DE CARTÃO E SENHA. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO.

1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito.

2. Recurso especial interposto em 16/08/2021. Concluso ao gabinete em 25/04/2022.

3. O propósito recursal consiste em perquirir se existe falha na prestação do serviço bancário quando o correntista é vítima do golpe do motoboy.
4. Ainda que produtos e serviços possam oferecer riscos, estes não podem ser excessivos ou potencializados por falhas na atividade econômica desenvolvida pelo fornecedor.
5. Se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros. Precedentes.
6. A jurisprudência deste STJ consigna que o fato de as compras terem sido realizadas no lapso existente entre o furto e a comunicação ao banco não afasta a responsabilidade da instituição financeira. Precedentes.
7. Cabe às administradoras, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço (proprietárias das bandeiras, adquirentes e estabelecimentos comerciais), 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 consumidor, tenha ou não ocorrido roubo ou furto. Precedentes.
8. A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço.
9. Para a ocorrência do evento danoso, isto é, o êxito do estelionato, necessária concorrência de causas: (i) por parte do consumidor, ao fornecer o cartão magnético e a senha pessoal ao estelionatário, bem como (ii) por parte do banco, ao violar o seu dever de segurança por não criar mecanismos que obstem transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra do consumidor (...) (STJ, 2022).

Assim, por mais que os danos ocorram por descuido da vítima, por furto ou por roubo, o desvio dos valores ocorrerá sempre no arranjo que se encontra sob gestão das instituições. Pior que isso, é implementado pelas próprias instituições que premiam o infrator depositando na conta dele o resultado daqueles delitos. Dessa forma, incorreto fazer recair sobre o consumidor prejuízos que deveriam ser evitados na gestão desse arranjo.

Supondo-se que a fraude não tenha sido apurada tempestivamente e a quantia tenha seguido seu curso e sido depositada na conta do fraudador, ainda assim, as instituições bancárias são capazes de rastrear a movimentação do dinheiro entre contas nos bancos. Isso só não seria possível quando os valores tiverem sido finalmente sacados em dinheiro.

Desse modo, pede-se vênia para discordar de argumentos que imputam responsabilidade ao consumidor fundamentando na dita segurança tecnológica fornecida pelo *chip* inserido nos cartões.

Insta dizer que o direito consumerista tem passado por releitura proveniente da publicização do direito privado. A funcionalização de institutos jurídicos ganhou força a fim de implementar diretrizes constitucionais, como dignidade da pessoa humana e

solidariedade. A final, o resultado correto e justo é o principal objetivo a ser perseguido pelo intérprete da norma, é o que ensina Andreas J. Krell, ao discutir a interpretação de institutos jurídicos e sua finalidade (KRELL, 2014, 295-230).

Falando sobre a ótica solidarista, Aneline Ziemann (2018, p. 89) aponta que para que se atue em conformidade com os modelos estabelecidos pelo princípio da solidariedade, a Justiça deve agir em prol da distribuição de bens e serviços que garantam a igualdade substancial. Sob tal marco teórico é que deve se dar a prestação jurisdicional.

Nesse ponto, importa dizer que a atividade judicante tem responsabilidade primordial em restabelecer a igualdade entre consumidor e instituições financeiras responsáveis pelo arranjo de pagamentos. Principalmente considerando que tais instituições possuem responsabilidade por essa gestão, da qual decorre o dever de tornar indene os danos causados aos usuários.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se que a responsabilidade civil pela gestão do arranjo de pagamentos é das instituições financeiras, essa é nossa premissa maior. Forçoso dizer que os cartões de crédito validados por *chip* e senha são ferramenta de transação que integram o arranjo. Portanto, não se pode afastar a responsabilidade das instituições por fatos que envolvam tal instrumento.

O texto enfrentou o problema de que as instituições estão sendo afastadas do dever de indenizar, em razão dos danos causados pelas fraudes que ocorrem por meio do uso do cartão com *chip* e senha. Ponto no qual se verificou que, por si só, a validação por *chip* e senha não é suficiente para elidir outras intercorrências como furto, roubo, extravio ou fraude.

Tais situações devem ser gerenciadas pelas instituições financeiras que, como visto, possuem domínio sobre o arranjo de pagamentos. Mais além, estão obrigadas pelos institutos consumeristas a garantir segurança nessas operações. Passo no qual, se per fez o objetivo geral do artigo, investigando-se a responsabilidade na prestação de serviços que envolvem o arranjo de pagamentos dos cartões de crédito.

A releitura doutrinária e jurisprudencial realizadas sobre o tema e o estudo sobre o funcionamento do arranjo de pagamentos dessas instituições nos permitiram entender

que a conclusão recentemente esponsada pelo STJ no sentido de afastar a responsabilidade das instituições está equivocada.

O estudo reforça a necessidade de um adequado processo administrativo de apuração daquelas intercorrências e, principalmente, um devido processo legal que inclua provas capazes de esclarecer se houve o fornecimento de produto ou serviço ou se os valores estarão sendo retirados indevidamente do usuário desses serviços.

REFERÊNCIAS

AGÊNCIA SENADO. *Lojistas terão até dois dias para receber valores de vendas a crédito.* Disponível em:

<<https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2018/07/17/lojistas-terao-ate-dois-dias-para-receber-valores-de-vendas-a-credito>>. Acesso em: 11 out. 2022.

BRASIL. *Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990.* Código de Defesa do Consumidor. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm>. Acesso em: 06 out. 2022.

BRASIL. *Lei 10.406, de 10 de janeiro de 2002.* Código Civil Brasileiro. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406compilada.htm>. Acesso em: 07 out. 2022.

BRASIL. *Lei Complementar 128, de 19 de dezembro de 2008.* Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp128.htm>. Acesso em: 14 out. 2022.

BRASIL. *Lei 12.865, de 09 de outubro de 2013.* Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/lei/l12865.htm>. Acesso em: 11 out. 2022.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. *Resolução BCB nº 147, de 28 de setembro de 2021.* Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=147>>. Acesso em: 13 de out. 2022.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. *Circular 3.682, de 04 de novembro de 2013.* Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/circ/2013/pdf/circ_3682_v2_L.pdf>. Acesso em: 11 out. 2022.

BRASIL. Superior Tribunal De Justiça. Súmulas anotadas. *Súmula 479 Direito do Consumidor – Responsabilidade Civil do Fornecedor*. Disponível em: <<https://scon.stj.jus.br/SCON/pesquisar.jsp?b=SUMU&sumula=479>>. Acesso em: 06 out. 2022.

BRASIL. Superior Tribunal De Justiça. *RESP. 1.633.785/SP*. Responsabilidade civil. Instituição bancária. Saques. Compras a crédito. Contração de empréstimo pessoal. Contestação. Uso do cartão original e da senha pessoal do correntista. Prestação de serviço. Defeito. Inexistência. Responsabilidade afastada. Relator: Min. Ricardo Vilas Bôas Cueva, 24 de outubro de 2017. Disponível em: <https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1652210&num_registro=201602789773&data=20171030&formato=PDF>. Acesso em: 07 out. 2022.

KRELL, Andreas. J. *Entre desdém teórico e aprovação na prática: os métodos clássicos de interpretação jurídica*. Revista Direito GV, São Paulo, v. 10, n. 1, p. 295-320, 2014.

STOLZE, Pablo; FILHO, Rodolfo Filho. *Novo Curso de Direito Civil: Responsabilidade Civil*. 12. ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

ZIEMANN, Aneline dos Santos. *A concepção solidarista de solução de conflitos nas relações interprivadas frente à relativização da dicotomia público/privado e as adequações no ensino jurídico brasileiro: proposta de novo perfil de egresso em superação à lógica do litígio e em direção à lógica da solidariedade*. 2018. Tese (Doutorado em Direito) – Universidade de Santa Cruz do Sul, 2018. Disponível em: <<https://repositorio.unisc.br/jspui/bitstream/11624/2102/1/Aneline%20dos%20Santos%20Ziemann.pdf>>. Acesso em: 20 out. 2022.

Submetido em 17 de novembro de 2022.

Aprovado para publicação em 31 de dezembro de 2023.

