



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2104122 - MG (2023/0375194-0)

RELATORA : MINISTRA MARIA ISABEL GALLOTTI
RECORRENTE : MARCIO HENRIQUE NASSIF
ADVOGADOS : GUILHERME AUGUSTO DE SOUZA QUITES - MG112511
RODRIGO FARIA DE SOUSA - MG112528
THYARA DAMASCENO ROCHA - MG212911
RECORRIDO : MERCADO BITCOIN SERVICOS DIGITAIS LTDA.
ADVOGADO : CELSO DE FARIA MONTEIRO - MG145559

EMENTA

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR TRANSFERÊNCIA INDEVIDA DE *BITCOINS*. TRANSAÇÃO REALIZADA POR MEIO DE PLATAFORMA DE INVESTIMENTOS EM CRIPTOMOEDAS. USO DE AUTENTICAÇÃO EM DOIS FATORES. NECESSIDADE DE *LOGIN*, SENHA, *PIN* DE ACESSO E CONFIRMAÇÃO POR *E-MAIL*. ATAQUE *HACKER* NÃO COMPROVADO. *E-MAIL* DE CONFIRMAÇÃO DA OPERAÇÃO NÃO APRESENTADO PELA CORRETORA. RESPONSABILIDADE CIVIL CONFIGURADA.

1. De acordo com a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, "as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias" (Súmula 479 do STJ).
2. O Mercado Bitcoin é instituição financeira, constando, inclusive, da lista de instituições autorizadas, reguladas e supervisionadas pelo BACEN (Lei 4.595/64, art. 17).
3. Em se tratando, portanto, de instituição financeira, em caso de fraude no âmbito de suas operações, a sua responsabilidade é objetiva, só podendo ser afastada se demonstrada causa excludente da referida responsabilidade, como culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, nos termos do art. 14, § 3º, I, do CDC.
4. No caso dos autos, não foram produzidas provas que demonstrem que o autor teria liberado informações pessoais (senha e código PIN) para terceiros de maneira indevida ou que teria confirmado a operação ora contestada por *e-mail*, provas estas que teriam o condão de afastar a responsabilidade da empresa ré pela transação fraudulenta.
5. Recurso especial provido.

ACÓRDÃO

Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, acordam os Ministros da QUARTA TURMA, por unanimidade, dar provimento ao recurso especial, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora.

Os Srs. Ministros João Otávio de Noronha, Raul Araújo, Antonio Carlos Ferreira e Marco Buzzi votaram com a Sra. Ministra Relatora.

Presidiu o julgamento o Sr. Ministro João Otávio de Noronha.

Brasília, 20 de maio de 2025.

Ministra Maria Isabel Gallotti
Relatora



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2104122 - MG (2023/0375194-0)

RELATORA : MINISTRA MARIA ISABEL GALLOTTI
RECORRENTE : MARCIO HENRIQUE NASSIF
ADVOGADOS : GUILHERME AUGUSTO DE SOUZA QUITES - MG112511
RODRIGO FARIA DE SOUSA - MG112528
THYARA DAMASCENO ROCHA - MG212911
RECORRIDO : MERCADO BITCOIN SERVICOS DIGITAIS LTDA.
ADVOGADO : CELSO DE FARIA MONTEIRO - MG145559

EMENTA

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR TRANSFERÊNCIA INDEVIDA DE *BITCOINS*. TRANSAÇÃO REALIZADA POR MEIO DE PLATAFORMA DE INVESTIMENTOS EM CRIPTOMOEDAS. USO DE AUTENTICAÇÃO EM DOIS FATORES. NECESSIDADE DE *LOGIN*, SENHA, *PIN* DE ACESSO E CONFIRMAÇÃO POR *E-MAIL*. ATAQUE *HACKER* NÃO COMPROVADO. *E-MAIL* DE CONFIRMAÇÃO DA OPERAÇÃO NÃO APRESENTADO PELA CORRETORA. RESPONSABILIDADE CIVIL CONFIGURADA.

1. De acordo com a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, "as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias" (Súmula 479 do STJ).
2. O Mercado Bitcoin é instituição financeira, constando, inclusive, da lista de instituições autorizadas, reguladas e supervisionadas pelo BACEN (Lei 4.595/64, art. 17).
3. Em se tratando, portanto, de instituição financeira, em caso de fraude no âmbito de suas operações, a sua responsabilidade é objetiva, só podendo ser afastada se demonstrada causa excludente da referida responsabilidade, como culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, nos termos do art. 14, § 3º, I, do CDC.
4. No caso dos autos, não foram produzidas provas que demonstrem que o autor teria liberado informações pessoais (senha e código PIN) para terceiros de maneira indevida ou que teria confirmado a operação ora contestada por *e-mail*, provas estas que teriam o condão de afastar a responsabilidade da empresa ré pela transação fraudulenta.
5. Recurso especial provido.

RELATÓRIO

Trata-se de recurso especial interposto por MARCIO HENRIQUE NASSIF, com fundamento no art. 105, III, alíneas "a" e "c", da Constituição Federal, contra acórdão do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, que, em ação indenizatória, deu provimento à apelação de Mercado Bitcoin Serviços Digitais Ltda., para julgar improcedentes os pedidos formulados pelo recorrente, nos termos da seguinte ementa:

APELAÇÃO CÍVEL – COBRANÇA – DANOS MATERIAIS E MORAIS –
TRANSAÇÃO DE BITCOINS – EMPRESA GERENCIADORA DE PLATAFORMA

INTERMEDIADORA DE CRIPTOMOEDAS – AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE – MOVIMENTAÇÃO REALIZADA MEDIANTE LOGIN E SENHA PESSOAL DO USUÁRIO – INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.

O prestador de serviços de plataforma destinada às transações de criptomoedas não responde pela transação, ainda que aparentemente fraudulenta, quando verificado que a transferência de bitcoins ocorreu mediante devida utilização pelo usuário de seu login e sua senha, não restando caracterizada falha na prestação dos serviços.

Alega o recorrente que o acórdão recorrido teria violado os arts. 1.022, II, e 489, § 1º, I, II, III e IV, do Código de Processo Civil, por não ter se manifestado sobre pontos essenciais ao deslinde da causa, relacionados à distribuição do ônus da prova fixada em despacho saneador e à falha no sistema de autenticação da plataforma da recorrida.

Sustenta, ainda, que houve ofensa aos arts. 6º, VIII, e 14, *caput*, § 1º, I, II e III, do Código de Defesa do Consumidor, além do art. 373, § 1º, do CPC, pois o Tribunal de origem, ao atribuir-lhe culpa exclusiva pelo ocorrido, teria desconsiderado a responsabilidade objetiva da parte ré, que não comprovou a higidez do sistema de segurança da sua plataforma.

Aponta, por fim, a existência de dissídio jurisprudencial.

Contrarrazões apresentadas às fls. 545/569, nas quais a recorrida pugna pela aplicação das Súmulas 7 e 182 STJ e 284 do STF.

É o relatório.

VOTO

Cuida-se, na origem, de ação ajuizada por Márcio Henrique Nassif, ora recorrente, contra Mercado Bitcoin Serviços Digitais Ltda., ora recorrida, visando ao ressarcimento de valores correspondentes a 3,8 *bitcoins* e ao pagamento de indenização por danos morais, sob o argumento de que teria perdido o seu dinheiro por falha no sistema de segurança da ré.

Em sua inicial, o autor/recorrente narra que, ao transferir 0,00140 *bitcoins* de sua conta no Mercado Bitcoin para sua conta de outra corretora (*Novadax*), teria ocorrido uma falha na plataforma da recorrida, resultando no desaparecimento de 3,8 *bitcoins* de sua conta, equivalentes, na época, a aproximadamente R\$ 200.000,00 (duzentos mil reais).

Aduz que essa falha estaria relacionada ao mecanismo de dupla autenticação da plataforma, que, em regra, exige, para a realização de transações, *login*, senha e validação por *e-mail*. Relata que, no seu caso, não foi gerado o *e-mail* de autenticação relativo à transação fraudulenta.

Em sua defesa, a ré defendeu que não houve falha nos seus sistemas de segurança e que a transação fraudulenta teria ocorrido em virtude de invasão *hacker* no computador do recorrente, que teria fornecido a terceiros seus dados pessoais (*login*, senha e PIN), de forma involuntária, caracterizando *phishing* (tipo de *cibercrime* em

que os criminosos, passando-se por empresas ou autoridades confiáveis, tentam obter das vítimas suas informações pessoais de forma ilegal).

Em primeira instância, o Juiz julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados pelo autor, condenando a ré (i) a devolver-lhe a quantia correspondente a 3,8 *bitcoins*, considerando a cotação do ativo na data da fraude (12/5/2020), com juros de mora de 1% ao mês desde a citação e correção monetária desde a mencionada data; e (ii) a pagar-lhe indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), também acrescidos de juros e correção monetária pelos mesmos parâmetros citados.

Entendeu o Juízo de origem que o réu/recorrido não teria comprovado (i) a invasão *hacker* no computador do autor/recorrente; nem (ii) a higidez de sua plataforma digital, diante da ausência do *e-mail* de confirmação, o qual seria apto a demonstrar que o protocolo de segurança teria sido devidamente cumprido.

Transcrevo, abaixo, trechos da sentença, para melhor compreensão da controvérsia (fl. 197):

Conforme explanado na decisão de ID 2845831541, é ônus da ré demonstrar a higidez de seu sistema de segurança ou, ainda, demonstrar que a falha de segurança ocorreu externamente, isto é, em equipamento ou sistema externo aos por ela utilizados, quais sejam, no computador e e-mail do autor. Destaco que, mesmo que não fosse aplicável a regra específica de distribuição do ônus da prova inscrita no art. 14, §3.º, incisos I e III, tal qual assinalado na decisão mencionada, ainda assim entendo que estariam presentes os requisitos para inversão do ônus da prova, de modo que, por uma razão ou por outra, é seu o ônus de demonstrar a higidez da segurança de sua plataforma e que a fraude se perpetrou por meios externos.

No caso dos autos, as alegações da ré de que não houve falha de segurança em sua plataforma, tendo sido o autor vítima de ação de terceiros que agiram por meio de seu computador e e-mail pessoais não passam de conjecturas. Não existe uma prova sequer de que tal ocorreu.

O que existe, apenas, é o fato incontroverso de que o autor não autorizou a transferência impugnada. Sequer o e-mail de confirmação da transação foi juntado pela ré, o que demonstra que seu protocolo de autenticação, tão elogiado na peça de defesa, não foi nem ao menos observado. Tal, inclusive, corrobora a alegação autoral de que a falha ocorreu na plataforma da ré, não tendo sido uma ação praticada por meio do computador ou e-mail do autor. Aliás, conforme documentação de ID 119839885, percebe-se que, desde que ocorreu a fraude, o autor buscou junto à ré confirmação acerca do e-mail que se envia para autenticar as transações, tendo a ré, a todo momento, se mantido silente quanto a esta questão.

Destaca-se, nesse caso, que ainda que a ação tenha sido perpetrada por terceiros, o foi no âmbito dos próprios sistemas e protocolos de segurança da ré, não podendo assim se entender pela existência de fortuito externo, apto a afastar o nexo de causalidade. Na hipótese, por analogia, ainda que a ré não se enquadre no conceito de instituição financeira, aplica-se o entendimento cristalizado por meio da súmula n.º 479 do STJ [...]

Interpostas apelações, o TJMG deu provimento ao recurso da ré/recorrida, reformando a sentença para julgar improcedentes os pedidos iniciais, ficando prejudicada a análise da apelação interposta pelo autor/recorrente.

No acórdão recorrido, entendeu o Tribunal de origem que (i) o desaparecimento dos *bitcoins* decorreu de culpa exclusiva do recorrente e de terceiros (*hackers*) e (ii) que plataforma da recorrida não teria apresentado falhas no seu sistema de segurança, sendo que o autor/recorrente, ao negligenciar a proteção de seus dados pessoais, é que teria contribuído involuntariamente para a ocorrência da fraude.

Confirmam-se, abaixo, trechos do acórdão recorrido que bem esclarece a dinâmica do mercado de criptomoedas (fls. 354/356):

O autor ajuizou o feito relatando que é correntista da empresa Mercado Bitcoin e possui criptomoeda sob a custódia da requerida. Explicou que a ré é a maior corretora do país a realizar serviços de intermediação de compra e venda de criptomoedas, por meio de plataforma online, disponibilizada em seu website, onde são feitas as negociações.

Considerando a confiabilidade da empresa requerida e a indicação de que tem as melhores práticas e política de governança, compliance, proteção de dados e segurança da informação, o autor explicou que elegeu a ré para realizar a corretagem de suas criptomoedas.

Mas, no dia 12/05/2020, por volta de 16h, ao realizar a transferência de 0,00140 BTC¹ para a conta havida em outra corretora (Novadax), acessou plataforma online da empresa ré, percebendo, no meio do procedimento, que a tela do site Mercado Bitcoin ficou escura e travada, aparecendo em seguida uma janela para que fosse inserido o Código de Autenticação. Por se tratar de medida de segurança padrão, o requerente explicou ter digitado por duas vezes o referido código. Em seguida, tomou ciência de que havia desaparecido de sua conta 3,8 BTC, correspondentes a R\$200.000,00 (duzentos mil reais) na cotação do dia 15/05/2020.

Assim, alegou o requerente que fora vítima da falha da segurança da plataforma gerenciada pela ré, com quem entrou em contato logo em seguida ao ocorrido e pleiteou fossem tomadas as providências para o imediato estorno das criptomoedas.

Diante da impossibilidade de solução amigável da questão, o autor pretendeu a prestação jurisdicional para a condenação do réu à restituição do valor correspondente a 3,8 BTC, bem como indenização a título de danos morais.

.....
É importante esclarecer que a empresa ré, tal como ela mesma afirmou nos autos, fornece seus serviços de disponibilização de plataforma online de negociação para que os usuários façam as transações de criptomoedas. Nos termos de uso, trazidos pelo próprio requerente, constou que o réu seria uma plataforma de serviços de negociações de criptoativos, sendo suporte para intermediação, negociações e custódia (f. 16 do documento único).

Mas, os ativos negociados na referida plataforma não saem da carteira da empresa ré, mas dos próprios usuários, mediante remuneração realizada no ato da compra e venda.

Há que ser dito que as criptomoedas consistem em inovação tecnológica desenvolvida no ano de 2008 e, atualmente, já existem várias espécies de criptomoedas, sendo o bitcoin a de maior relevância no mercado financeiro.

As criptomoedas utilizam a tecnologia blockchain, a qual é baseada na confiança na rede e viabiliza a realização de transações online sem a necessidade de um intermediário. Isso garante, basicamente, que a base de dados e as transações

que ocorram sejam registradas de forma segura. O blockchain fornece, assim, segurança à rede, estando assentado em quatro pilares: (i) segurança das operações, (ii) descentralização de armazenamento, (iii) integridade de dados e (iv) imutabilidade de transações.

Portanto, o funcionamento das criptomoedas é complexo, envolvendo algoritmos e criptografia de ponta a ponta, o que impede que um usuário gaste Bitcoins da carteira de outro usuário. Há procedimentos de autenticação e veracidade das informações. Então, para realizar transações em Bitcoins, após a criação da carteira e a presença de Bitcoins nela, o usuário poderá criar “endereços Bitcoin” (instruções de pagamento intra sistema que ditam o fluxo de pagamento) indicando quantas Bitcoins devem ser entregues a qual carteira e quando tal transferência deve ocorrer.

Assim, cada transação específica somente pode ser realizada mediante a utilização de senha sigilosa que cada pagador e cada recebedor tem de digitar, chamada de “private key”, um sistema que se vale de criptografia para proteção das informações. É importante destacar que as chaves são criadas pelo Sistema Bitcoin e utilizadas apenas pelas partes que realizaram a transação e por aquelas que confirmam a operação.

Ora, a referida chave privada é que viabiliza o acesso do usuário à sua carteira de bitcoins, na qual constam informações sobre as criptomoedas controladas e é possível a realização de pagamentos a outros usuários.

Portanto, tal como uma senha utilizada em movimentações bancárias, a chave privada não deve, destarte, ser revelada e deve ser guardada pelo usuário, nem mesmo existindo maneira de recuperá-la caso seja perdida.

Repita-se que, o sistema apresenta elevado nível de segurança, considerado o fato de que, conforme a tecnologia das criptomoedas, as transações somente podem ser efetuadas mediante utilização de senha.

.....
Especificamente em relação ao caso dos autos, é importante destacar a incidência do Código de Defesa do Consumidor, visto que, nos termos do contrato de f. 16 e seguintes do documento único há claramente uma prestação de serviços.

No entanto, analisando detidamente as provas produzidas nos autos, não é possível imputar à ré qualquer falta na prestação dos serviços, tendo em vista que a conduta do autor foi, senão exclusiva, ao menos determinante, junto com a de terceiros, para consumação dos prejuízos.

.....
Na hipótese em exame, é incontroversa a presença do dano, tendo em vista que ocorreu a transferência para terceira pessoa de bitcoins pertencentes ao autor, somando à época vultosa quantia.

Mas, não foi possível apurar nos autos a ocorrência de falha na prestação dos serviços ou do nexo de causalidade entre esta e o prejuízo sofrido pelo requerente. O relato na exordial, bem como as cópias dos e-mails trazidos nos autos confirmam que o autor realizou transação mediante senha pessoal e validação via e-mail, como é a movimentação de praxe junto à plataforma da ré.

Conforme os termos de uso da plataforma do réu, o serviço a ser prestado é de intermediação entre usuários, sendo as operações realizadas de inteira e exclusiva responsabilidade dos usuários (f. 17 do documento único). Há ainda previsão de criação de senha para utilização da plataforma, restando consignado que o login e a senha são pessoais e intransferíveis, devendo ser mantidos em sigilo. Constatou inclusive que o usuário deve manter seus aparelhos eletrônicos protegidos com ferramentas antivírus (f. 18 do documento único).

Portanto, ao assumir o requerente que estava realizando transação, forneceu todos os seus dados sigilosos e percebeu o extravio de valor de bitcoin que não pretendia transferir, não poderá imputar responsabilidade à empresa ré.

.....
O próprio autor relatou, com tom de estranheza, o fato de, ao realizar a transação para a conta da Novadax, ter estranhado que a tela ficou escura e travou, aparecendo uma janela para que fosse inserido o código de autenticação. Disse inclusive que digitou duas vezes o referido código.

Ora, o requerente, nesse instante, assumiu a responsabilidade pela transação efetuada, visto que, mesmo já tendo digitado código de autenticação para a operação feita para a corretora Novadax e, mesmo diante de situação estranha de travamento do sistema e tela escura, decidiu executar novamente o lançamento do referido código.

Não se vê, dessa forma, nenhuma falha da plataforma e/ou dos serviços prestados pela apelada, de modo que não se pode imputar a ela qualquer conduta danosa, apta à caracterização de dever reparatório, pois, conquanto objetiva, não é a responsabilidade do fornecedor de serviços incondicional."

Opostos embargos de declaração pelo autor/recorrente, foram eles rejeitados pelo Tribunal de origem, que assim se manifestou (fls. 414/415):

Na própria petição inicial, relatou o autor que:

"no dia 12/05/2020, por volta das 16 horas, o Autor, ao realizar a transferência de 0,00140 BTC1 para a conta havida em outra corretora (Novadax), acessou plataforma on line da empresa Ré (Mercado Bitcoin). No meio do procedimento ele percebeu que a tela do *site* Mercado Bitcoin ficou escura e travada, aparecendo em seguida, uma janela para que fosse inserido o Código de Autenticação. Por se tratar de medida de segurança padrão, o Autor digitou, por duas vezes, o Código de Autenticação."

O mesmo relato foi feito pelo autor, relacionado à tela escura que apareceu e ao travamento, bem como à janela para o código de autenticação, quando enviou e-mail à requerida questionando o sumiço de seus bitcoins (documento de ordem 4 dos autos principais).

Ora, o aparecimento de uma tela preta, seguida de travamento do sistema, claramente demonstrava desconformidade no funcionamento da operação, mas ainda assim, mesmo aparecendo em seguida a tela para confirmação o usuário inseriu o código, por duas vezes. As atitudes do autor, diante de situação que fugia aos padrões de funcionamento, não demonstraram diligência.

No termo de adesão aos serviços da empresa ré (documento de ordem 3 dos autos principais) a todo o instante há a exclusão de responsabilidade da empresa requerida em relação às movimentações, mormente no que se refere à segurança da rede privada do usuário. Consequentemente, não poderá a requerida se responsabilizar por invasão de *hackers*.

Inclusive no item 11 há, de forma expressa, a exclusão da responsabilidade da requerida diante de interrupções ou vírus, ainda que o ataque ocorra durante o uso do sistema.

O embargante foi vítima, claramente de invasão em sua rede privada, tendo sofrido golpe de terceiros que, através de manobras cibernéticas, obtiveram para si a transferência dos *bitcoins*. Na própria cadeia de *e-mails* anexada pelo autor, já acima indicada, a empresa requerida esclareceu que, em se tratando de hackers, não haverá mesmo o e-mail de confirmação, visto que eles se valerão de apagar qualquer rastro da operação ilegal que realizaram para que não sejam identificados.

Irresignado, o autor/recorrente interpôs, então, o presente recurso especial que analiso agora.

Inicialmente, quanto à suposta violação aos artigos 489 e 1.022 do CPC, não merece prosperar o recurso interposto, uma vez que as questões relevantes para o deslinde da controvérsia foram devidamente enfrentadas pelo Tribunal de origem, que emitiu pronunciamento de forma fundamentada sobre a matéria, ainda que em sentido contrário à pretensão do recorrente.

No tocante à ofensa ao artigo 14 do CDC, contudo, penso que está configurada.

Note-se que a jurisprudência consolidada desta Corte é no sentido de que *"as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"* (Súmula 479 do STJ).

O art. 17 da Lei 4.595/64 define instituições financeiras como "as pessoas jurídicas públicas e privadas, que tenham como atividade principal ou acessória a coleta, intermediação ou aplicação de recursos financeiros próprios ou de terceiros, em moeda nacional ou estrangeira, e **a custódia de valor de propriedade de terceiros.**"

Não há dúvidas, portanto, de que a empresa ré, Mercado Bitcoin, é instituição financeira, constando, inclusive, da lista de instituições autorizadas, reguladas e supervisionadas pelo BACEN (<https://www.bcb.gov.br/meubc/encontreinstituicao>).

Em se tratando, portanto, de instituição financeira, em caso de fraude no âmbito de suas operações, a sua responsabilidade é objetiva, só podendo ser afastada se demonstrada causa excludente da referida responsabilidade, como culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, nos termos do art. 14, § 3º, I, do CDC.

Na hipótese dos autos, não foram produzidas provas que demonstrem que o autor/recorrente teria liberado informações pessoais para terceiros de maneira indevida ou que teria confirmado a operação ora contestada por *e-mail*, provas estas que teriam o condão de afastar a responsabilidade da empresa ré pela transação fraudulenta.

Para tentar contornar essa ausência de provas, o acórdão recorrido entendeu que, ao digitar o seu código de autenticação por mais de uma vez, o autor/recorrente teria sido culpado pelo desaparecimento dos seus *bitcoins*, especialmente considerando que não teria sido demonstrada falha na plataforma da empresa ré/recorrida. Ademais, concluiu, mesmo sem provas, que seria evidente a ocorrência de invasão *hacker*.

Em que pesem os fundamentos do acórdão recorrido, penso que o fato de o autor/recorrente ter digitado o seu código de autenticação por mais de uma vez, no momento em que transferia 0,00140 *bitcoins*, não configura prova de conduta imprudente ou negligente que justificaria, além da transferência requerida de 0,00140 *bitcoins*, o sumiço de 3,8 *bitcoins*, visto que, conforme indicado pelas instâncias

ordinárias, os serviços prestados pela recorrida utilizavam o sistema de autenticação em dois fatores, da seguinte forma: (i) com a realização do *login* e inserção do PIN; e (ii) com o envio de *e-mail* para o usuário para a confirmação da transação.

Nas contrarrazões do recurso especial, a própria recorrida confirma que as operações em sua plataforma se dão por meio "de *login*, senha, número PIN e acesso a *link* de confirmação enviado por *e-mail*" (fl. 562), sendo que as transações somente são concluídas "caso o cliente confirme, no *e-mail* recebido, que realmente está ciente e de acordo com a transação, acessando o *link* correspondente" (fl. 233).

Note-se que, diante da forma como se dão as transações de *bitcoins* na plataforma da ré/recorrida, para afastar a sua responsabilidade pela transferência contestada, ela deveria demonstrar que o autor/recorrente atuou de maneira indevida em toda a cadeia necessária para conclusão da operação, ou seja, deveria demonstrar que ele fez *login* e inseriu senha e seu código PIN para transferir 3,8 *bitcoins* e, também, que confirmou esta específica operação por meio de *link* enviado pela recorrida por *e-mail*.

Na hipótese dos autos, conforme destacado na sentença, a parte ré não apresentou o *e-mail* de confirmação da transação de 3,8 *bitcoins*, sendo que esta prova era indispensável para afastar a sua responsabilidade pelo desaparecimento das criptomoedas.

Observo que, mesmo sem ter a ré se desincumbido do ônus de demonstrar os fatos impeditivos do direito do autor, o acórdão recorrido acabou concluindo pela culpa exclusiva da vítima, sem nenhuma prova da conduta indevida da parte, apenas com base na sua própria alegação de que digitou o código de autenticação duas vezes.

No acórdão tomado do julgamento dos embargos de declaração, o Tribunal de origem limitou-se a aceitar a insuficiente explicação da empresa recorrida para a não juntada do e-mail de confirmação que supostamente teria enviado, no sentido de que, "em se tratando de hackers, não haverá mesmo o e-mail de confirmação, visto que eles se valerão de apagar qualquer rastro da operação ilegal que realizaram para que não sejam identificados."

Não é crível, todavia, a alegação da ré/recorrida de que não poderia produzir prova relativa ao *e-mail*, por não possuir acesso à caixa de mensagens do autor /recorrente, pois, como se sabe, o remetente de *e-mail* sempre fica com cópia da mensagem enviada ao destinatário registrada em sua caixa de saída. Ademais, é certo que a empresa ré teria como comprovar a confirmação da operação efetuada pelo autor /recorrente, se tivesse ocorrido mesmo, pois algum tipo de registro teria sido gerado em sua plataforma. Nesse contexto, é evidente, aqui, a afronta ao art. 373 do CPC.

Note-se que não poderia o TJMG ter atribuído culpa ao autor apenas com base no fato de digitou o seu código de autenticação duas vezes, sem observar todo o trâmite necessário para a confirmação da operação de *bitcoins*.

Ademais, a conclusão a que chegou o acórdão recorrido de que "o embargante foi vítima, claramente, de invasão em sua rede privada, tendo sofrido golpe de terceiros que, através de manobras cibernéticas, obtiveram para si a

transferência dos *bitcoins*" (fl. 415), é presunção desprovida de qualquer prova. A propósito, o Juízo de origem já havia alertado que essa alegação da parte ré não teria sido comprovada (*"Não existe uma prova sequer de que tal ocorreu"*).

Ainda que se admitisse, contudo, que houve, de fato, invasão por terceiros (*hackers*), não se trataria de fortuito externo apto a ensejar, no presente caso, a exclusão de responsabilidade da ré/recorrida.

Com efeito, se a plataforma da ré/recorrida não tem segurança adequada para combater ataques cibernéticos, a responsabilidade por isso é dela, e não dos seus clientes, usuários da plataforma.

Por fim, cabe destacar que, embora a jurisprudência do STJ afaste a responsabilização de instituições financeiras por saques indevidos, na hipótese de uso de cartão magnético e senha pessoal, no caso, diante da dinâmica da operação envolvendo *bitcoins*, que nem sequer envolve cartão, mas dupla autenticação, esse entendimento não se aplica.

Desse modo, constatada a violação ao art. 14, § 3º, I, do CDC, além do art. 373, *caput*, II e § 1º, do CPC, penso que merece reforma o acórdão recorrido, devendo ser reconhecida a responsabilidade da ré/recorrida pela transferência indevida de *bitcoins* no presente caso.

Apesar do reconhecimento da responsabilidade da ré, não há como esta Corte avançar na análise dos parâmetros de ressarcimento por danos materiais e morais, por ausência de prequestionamento, visto que os referidos capítulos da sentença não foram apreciados pelo Tribunal de origem, por terem sido considerados prejudicados.

Destarte, impõe-se o retorno dos autos ao TJMG para que, a partir do reconhecimento da responsabilidade civil da ré/recorrida, sejam examinadas as questões pendentes de julgamento, as quais foram aduzidas em sede de apelação por ambas as partes.

Em face do exposto, dou provimento ao recurso especial para determinar o retorno dos autos ao Tribunal de origem para que prossiga no julgamento das apelações, como entender de direito, superada a questão acima tratada.

É como voto.

**CERTIDÃO DE JULGAMENTO
QUARTA TURMA**

Número Registro: 2023/0375194-0

PROCESSO ELETRÔNICO REsp 2.104.122 / MG

Números Origem: 10000221660269001 10000221660269002 10000221660269003
10000221660269004 10082550820208260008 10228040420218260100
20210000329856 20220000134686 50784757220208130024

PAUTA: 20/05/2025

JULGADO: 20/05/2025

Relatora

Exma. Sra. Ministra **MARIA ISABEL GALLOTTI**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro **JOÃO OTÁVIO DE NORONHA**

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. **PAULO EDUARDO BUENO**

Secretária

Bela. **TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI**

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : MARCIO HENRIQUE NASSIF
ADVOGADOS : RODRIGO FARIA DE SOUSA - MG112528
GUILHERME AUGUSTO DE SOUZA QUITES - MG112511
THYARA DAMASCENO ROCHA - MG212911
RECORRIDO : MERCADO BITCOIN SERVICOS DIGITAIS LTDA.
ADVOGADO : CELSO DE FARIA MONTEIRO - MG145559

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Responsabilidade do Fornecedor - Rescisão do contrato e devolução do dinheiro

SUSTENTAÇÃO ORAL

Dr(a) **THYARA DAMASCENO ROCHA**, pela parte RECORRENTE: **MARCIO HENRIQUE NASSIF**

CERTIDÃO

Certifico que a egrégia QUARTA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

A QUARTA TURMA, por unanimidade, deu provimento ao recurso, especial nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora.

Os Srs. Ministros João Otávio de Noronha, Raul Araújo, Antonio Carlos Ferreira e Marco Buzzi votaram com a Sra. Ministra Relatora. Presidiu o julgamento o Sr. Ministro João Otávio de Noronha.

C54221249=451691003@ 2023/0375194-0 - REsp 2104122