

Brasília, 24 de junho de 2025.

Ao
PROCON

Assunto: **resposta CAIXA a(o) consumidor(a) TEREZINHA ROCINEIDE SALES FERREIRA, CPF: 073.098.213-00, titular da conta 1961.3701.000590086573-4, Processo Administrativo Nº: 2506056400100035301 - registrada na Ouvidoria da CAIXA sob o Nº 14834454.**

Prezado Diretor,

1. A CAIXA ECONÔMICA FEDERAL – CEF, CNPJ 00.360.305/0001-04, Matriz I, com Sede e Foro em Brasília/DF, no endereço SBS Quadra 4, Lotes 3 e 4, CEP 70070-140, Asa Sul, instituição financeira sob a forma de empresa pública, de natureza jurídica de direito privado, patrimônio próprio e autonomia administrativa, vinculada ao Ministério da Economia, regida pelo Decreto-Lei 759/69, Lei nº 6.404/76, Lei nº 13.303/16, Decreto nº 8.945/16 e por Estatuto próprio de 04/08/2021 e demais legislações aplicáveis, encaminha a seguir a Defesa Administrativa referente a demanda citada acima.

2. Esclarecemos sobre o processo de contestação da conta do(a) cliente, cujo **parecer foi DESFAVORÁVEL à recomposição da conta**, conforme trazemos a seguir.

3. Conforme relato do(a) próprio(a) consumidor(a), encaminhado na Notificação desse Órgão de Defesa do Consumidor:

"A consumidora relata que, no dia 10 de junho de 2025, recebeu uma ligação telefônica de uma pessoa que se identificou como funcionária da Caixa Econômica Federal. Durante a referida ligação, foi-lhe informado que haviam sido agendadas três transações via PIX para uma conta pertencente a uma pessoa de nome Maria Rita. A suposta funcionária orientou a consumidora a cancelar o agendamento dessas transações.

Seguindo as instruções recebidas, a consumidora afirma ter realizado três transferências via PIX, totalizando o valor de R\$ 6.000,00 (seis mil reais), conforme demonstram os documentos anexados."

4. As transações foram realizadas pelo dispositivo de uso da reclamante:

Tela da transação contestada de modo a comprovar que foi realizada a partir do seu dispositivo (vide campo Código Maq)

CPF: 073098213 00 (TEREZINHA ROCINEIDE SALES FERREIRA)
Conta: 1961 3701 000590086573 - 4 Data/Hora .: 10/06/2025 11:33:12
NSU SIPER ..: 078684710 Vínculo c/ Conta...: TITULAR DA CONTA
Ocorrência ..: 0337 - AUTENTIC ASSIN ELETR SIMPLES MOB FORTE EFETUADA COM SUCE
SSO
Usuário: -
Sistema: NBC - NOVO BANKING CAIXA
Ambiente ...: INTERNET MÓVEL Sistema OP.Dispos: ANDROID PHONE
Serviço: 000783 - PIX - PAGAMENTO MTX
Rede Trans ..: -
Cód.Proces ..: -
Data SIAUT ..: NSU SIAUT ..: IP.: 45.5.142.190
Código Maq ..: 058768D54C2E1CBE Lista Rstra ...: Cert.Digital ..: N



Tela que comprova que a movimentação contestada foi realizada pelo dispositivo de uso regular do titular, tendo sido utilizado o mesmo dispositivo para realizar outras transações não contestadas e outros acessos, como PIX realizado em 05/11/2024 (vide campo CODIGO MAQ):

CPF: 073098213 00 (TEREZINHA ROCINEIDE SALES FERREIRA)
Conta: 1961 3701 000590086573 - 4 Data/Hora ..: 01/01/2025 17:49:02
NSU SIPER ...: 090951817 Vínculo c/ Conta...: TITULAR DA CONTA
Ocorrência ..: 0337 - AUTENTIC ASSIN ELETR SIMPLES MOB FORTE EFETUADA COM SUC:
SSO
Usuário: -
Sistema: NBC - NOVO BANKING CAIXA
Ambiente ...: INTERNET MÓVEL Sistema OP.Dispos: ANDROID PHONE
Serviço: 000783 - PIX - PAGAMENTO MTX
Rede Trans ..: -
Cód.Proces ..: -
Data SIAUT ..: NSU SIAUT ..: IP.: 191.247.14.108
Código Maq ..: 058768D54C2E1CBE Lista Rstra ...: Cert.Digital ..: N

4.1 Esclarecemos que cada computador/dispositivo cadastrado para acesso ao *Internet Banking* CAIXA possui uma identificação (cod dispositivo), que é um código interno e único atribuído por meio do adicional de segurança Caixa instalado na máquina utilizada, não sendo possível o cadastramento de mesmo número para máquinas diferentes.

4.2 Lembramos que, para acesso e realização de transações eletrônicas através do Internet Banking CAIXA, faz-se necessário que seja efetuado acesso, **mediante informação de usuário e Senha Internet e a efetivação da transação somente é possível com aposição de Assinatura Eletrônica, senha pessoal, intransferível, cadastrada pela cliente e para seu exclusivo conhecimento.**

4.3 Informamos também que não houve troca da assinatura eletrônica antes da realização das transações que foram feitas com as credenciais cadastradas pelo cliente para seu uso pessoal e intransferível.

4.4 **Frisamos que a movimentação contestada ocorreu a partir do dispositivo do cliente, com uso de senha de internet e assinatura eletrônica cadastrados pelo cliente de uso regular, pessoal e intransferível.**

5. **NÃO foram verificados INDÍCIOS DE FRAUDE ELETRÔNICA** na movimentação contestada, **desta forma, reforçamos que não houve invasão eletrônica de conta e, por conseguinte, não houve fraude eletrônica na transação contestada.**

5.1 Salientamos que as transações realizadas no Internet Banking CAIXA, somente se efetivaram após autenticação de Usuário e Senha Internet (credenciais de acesso) e aposição de Assinatura Eletrônica (AES), cadastrados pelo cliente, de seu uso pessoal e intransferível e para seu exclusivo conhecimento, em seu dispositivo de uso regular.

6. As transações foram realizadas dentro dos limites estabelecidos pelo Gestor do MN OR112, portanto, NÃO HOUVE FALHA da CAIXA. Caso tenha maiores questionamentos sobre os limites, orientamos TRANSFERIR ao gestor da norma.

7. A CAIXA somente se responsabiliza pelos prejuízos causados ao correntista nas transações ocorridas após o contato da cliente com o banco, motivo pelo qual RATIFICAMOS o parecer emitido no qual é desfavorável à recomposição da conta.

7.1 Ressaltamos que conforme cláusulas contratuais, a responsabilidade pela guarda da assinatura eletrônica é do cliente, e permite a realização de transações financeiras, não sendo de responsabilidade da CAIXA o uso indevido pelo próprio titular ou por terceiros.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - A assinatura eletrônica a ser escolhida pelo cliente e cadastrada inicialmente na agência detentora da conta e de uso pessoal e intransferível, e de seu exclusivo conhecimento, permite acesso à conta bancária para consultas e transações financeiras realizadas por meio do Internet Banking CAIXA - IBC.

Parágrafo Único - A CAIXA não se responsabiliza pela utilização da assinatura eletrônica por terceiros - pessoas não autorizadas a movimentar a conta.

8. Diante dessas informações, haja vista que a movimentação contestada foi realizada a partir do seu dispositivo, há indícios de que tenha sido, lamentavelmente, vítima de GOLPE EXTERNO.

8.1. Ressalte-se ainda que a transação só foi possível após a autenticação da Assinatura Eletrônica (AES), cadastrada pela cliente, de seu uso pessoal, intransferível e para seu exclusivo conhecimento, portanto não foram verificados indícios de fraude eletrônica na transação contestada, motivo pelo qual não é possível a recomposição da conta.

9. Diante dos fatos ora narrados e das provas apresentadas, salientamos que a CAIXA realizou corretamente todos os procedimentos de análise do processo de contestação da conta e emissão de parecer técnico dentro dos prazos estabelecidos em normas, baseado nas informações disponibilizadas pelo cliente no momento da contestação da(s) transação(ões), e de acordo com informações registradas nos sistemas corporativos da CAIXA de que dispomos, concluindo com a emissão do Parecer Técnico CAIXA INDEFERINDO a contestação do(a) cliente quanto à recomposição de conta, em relação à movimentação contestada, que foi realizada com uso de suas senhas de uso pessoal, intransferível, a partir do seu próprio dispositivo de uso regular, por tratar-se de situação de GOLPE EXTERNO sofrido pelo cliente.

10. O MN CO476, que trata do PIX, sob gestão da Unidade GEDIX e também da GESFI como Unidade co-responsável, **estabelece os canais de acionamento do MED no caso de GOLPE:**

3.5.16.12 O acionamento ao Mecanismo Especial de Devolução - MED por motivo de golpe é realizado presencialmente nas agências, por telefone via SAC ou por atendimento remoto, conforme preconiza o manual normativo OR069.

11. No presente caso, o registro da(s) Notificação(ões) de Infração para inicialização do MED, foi(ram) realizado(s) pela CAIXA, no entanto foram REJEITAS pela IF Recebedora:

Pagador			Parecedor			Transação			SISRE									
Nº	CPF	UNPU	Nome	UF	Agência	Contador	CPF	UNPU	Nome	UF	Agência	Contador	UF	Nome	UF	Agência	Contador	UF
1	000000000	000000000	000000000	000000000	000000000	000000000	000000000	000000000	000000000	000000000	000000000	000000000	000000000	000000000	000000000	000000000	000000000	000000000
2	000000000	000000000	000000000	000000000	000000000	000000000	000000000	000000000	000000000	000000000	000000000	000000000	000000000	000000000	000000000	000000000	000000000	000000000
3	000000000	000000000	000000000	000000000	000000000	000000000	000000000	000000000	000000000	000000000	000000000	000000000	000000000	000000000	000000000	000000000	000000000	000000000

12. Cabe-nos ressaltar que, o sistema antifraude da área de segurança da CAIXA atua de forma preventiva e monitora automaticamente todas as transações realizadas pelos clientes, realizadas através de cartão de débito, Internet Banking e/ou CAIXA Celular e está perfeitamente ajustado para identificar e alertar eventuais transações financeiras com indícios de fraude eletrônica, de tal sorte que atualmente a CAIXA possui indicadores de fraude muito abaixo do mercado financeiro, mensurado com base no valor mensal transacionado e índice de fraude apurado, conforme dados disponibilizados pela FEBRABAN, o que comprovadamente indica que as ações preventivas e reativas de combate à fraude eletrônica na CAIXA são eficazes e estão garantindo a segurança das contas de seus clientes com ações eficientes no combate à fraude eletrônica.

12.1 Ressalte-se que o caso em tela não se configura como fraude eletrônica. Frisamos que o cliente não foi vítima de fraude, mas sim de GOLPE, no qual induzido(a) a realizar a(s) transação(ões), contribuiu diretamente para que as transações fossem realizadas.

12.2 A CAIXA não poderia impedir que fosse realizada a movimentação, pelo próprio cliente, dentro dos limites normais do canal/tipo de transação. Não pode a instituição financeira impedir

o uso e movimentação dos recursos do cliente, dentro dos limites estabelecidos para a transação.

12.3 Frisamos que nenhuma ação de monitoramento é capaz de bloquear transações realizadas pelo próprio detentor da conta ou por terceiro de posse do cartão e/ou dispositivo e com conhecimento de sua senha. A atitude do cliente, mesmo que não intencional ou induzida a erro, foi o fator determinante para o sucesso da investida, não tendo havido falha da CAIXA, tratando-se de CULPA EXCLUSIVA DO(A) RECLAMANTE.

13. Em complemento, destacamos que, em recentes decisões judiciais favoráveis à CAIXA, tem o Judiciário esclarecido sobre a responsabilidade objetiva, dentre as quais destacamos:

*"Ressalte-se que o fato de ser objetiva a responsabilidade da Caixa nas relações bancárias (art. 14 do CDC), o que revela maior proteção do consumidor perante a instituição financeira, **não retira o ônus do consumidor de demonstrar a conduta danosa da instituição financeira** associada ao prejuízo material ou moral suportado. A respeito da primeira pretensão, a legislação consumerista assegura a repetição em dobro da quantia que fora indevidamente cobrada da parte vulnerável. Assinale-se que o STJ entende que essa regra incide apenas nas hipóteses em que o fornecedor do serviço tiver agido de má-fé." (Proc 1032531-98.2021.4.01.3500 - 13ª Vara Federal de Juizado Especial Cível da SJGO - 15/07/2022)*

14. Por fim, após o esclarecimento do caso solicitamos o arquivamento do **Processo Administrativo** citado no assunto desta CE, com base no § 3º do Artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, tendo em vista que não houve falha da CAIXA nos serviços prestados ao cliente:

"(...)Sob a ótica do Código de Defesa do Consumidor – CDC, que em seu art. 14, estabelece o seguinte a respeito da responsabilidade do fornecedor de serviços:

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 a fruição e riscos.

(...)

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I – que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II – a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro

(...)” grifo nosso

*(...) Com efeito, a jurisprudência é pacífica no sentido de que **"cabe ao correntista agir com zelo e cuidado no uso de sua senha, sendo certo que a instituição financeira não pode responder por qualquer operação realizada por terceiro, que teve acesso aos dados e a senha por descuido do autor.** Sacados valores da conta-poupança da autora, mediante uso do seu cartão magnético e senha pessoal, não há como concluir pela culpa da instituição financeira, não configura a alegada obrigação de indenizar (processo 5001676-67.2011.404.70208/SC, D.E. 23.08.2012, órgão julgador Terceira Turma, relatora Maria Lúcia Luz Leiria)".*

15. Diante das informações expostas, agradecemos a oportunidade de Defesa Administrativa e mantemos o compromisso da CAIXA de agir em conformidade com as legislações vigentes no país, ficando à disposição para outros esclarecimentos que forem necessários.

Atenciosamente,