



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA – UFPB  
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS – CCJ  
COORDENAÇÃO DO CURSO DE DIREITO – CAMPUS JOÃO PESSOA  
COORDENAÇÃO DE MONOGRAFIA**

**JOSEAN EBERTH LEAL MACEDO**

**RESPONSABILIDADE CIVIL DO FORNECEDOR PELA DISPONIBILIZAÇÃO DE  
QR CODE FRAUDADO POR TERCEIRO**

**JOÃO PESSOA  
2024**

**JOSEAN EBERTH LEAL MACEDO**

**RESPONSABILIDADE CIVIL DO FORNECEDOR PELA DISPONIBILIZAÇÃO DE  
QR CODE FRAUDADO POR TERCEIRO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Direito de João Pessoa do Centro de Ciências Jurídicas da Universidade Federal da Paraíba como requisito parcial da obtenção do grau de Bacharel em Direito.

Orientadora: Profa. Dra. Karoline de Lucena Araújo

Coorientador: Prof. Me. Adaumirton Dias Lourenço

**JOÃO PESSOA  
2024**

M141r Macedo, Josean Eberth Leal.

Responsabilidade civil do fornecedor pela disponibilização de QR Code fraudado por terceiro / Josean Eberth Leal Macedo. - João Pessoa, 2024.  
75 f.

Orientação: Karoline de Lucena Araújo.  
Coorientação: Adaumirton Dias Lourenço.  
TCC (Graduação) - UFPB/CCJ.

1. Direito do consumidor. 2. Fraudes mediante o uso do qr code. 3. QR Code. 4. Responsabilidade civil do fornecedor. I. Araújo, Karoline de Lucena. II. Lourenço, Adaumirton Dias. III. Título.

**JOSEAN EBERTH LEAL MACEDO**

**RESPONSABILIDADE CIVIL DO FORNECEDOR PELA DISPONIBILIZAÇÃO DE  
QR CODE FRAUDADO POR TERCEIRO**

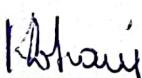
Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Direito de João Pessoa do Centro de Ciências Jurídicas da Universidade Federal da Paraíba como requisito parcial da obtenção do grau de Bacharel em Direito.

Orientadora: Dr.<sup>a</sup> Karoline de Lucena Araújo

Coorientador: Me. Adaumirton Dias Lourenço

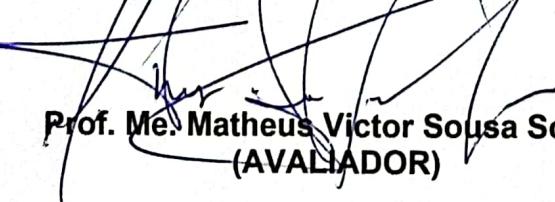
**DATA DA APROVAÇÃO: 30 DE ABRIL DE 2024**

**BANCA EXAMINADORA:**

  
**Profa. Dra. Karoline de Lucena Araújo  
(ORIENTADORA)**

  
**Prof. Me. Adaumirton Dias Lourenço  
(COORIENTADOR)**

  
**Profa. Dra. Maria Goretti Dal Bosco  
(AVALIADORA)**

  
**Prof. Me. Matheus Victor Sousa Soares  
(AVALIADOR)**

## **AGRADECIMENTOS**

Quero iniciar expressando minha profunda gratidão a Deus, cuja presença foi fundamental em cada etapa desta jornada acadêmica. Sua graça e sabedoria foram a luz que iluminou meu caminho, fortalecendo-me nos momentos de desafio e inspirando-me nos momentos de conquista. A Ele, agradeço por ser meu refúgio seguro e minha fonte de esperança inesgotável.

Aos meus amados pais, Elidalva Leal Oliveira e José Olímpio de Macedo, gostaria de expressar minha profunda gratidão. Seu amor incondicional, apoio incansável e incentivo constante foram os pilares que sustentaram minha jornada acadêmica. Em cada desafio, vocês estiveram ao meu lado, oferecendo não apenas suporte material, mas também o caloroso abraço da confiança e fé em meu potencial. Sou eternamente grato pela dádiva de tê-los como exemplos de dedicação, perseverança e amor.

Aos meus amigos de infância, especialmente aos membros do grupo "Os JJ's", José Virgilio Ribeiro Leal e José Humberto da Silva Junior, por sua amizade genuína, apoio mútuo e por estarem sempre ao meu lado, compartilhando alegrias e desafios.

Expresso minha sincera gratidão a minha orientadora, Profa Dra. Karoline de Lucena Araújo, e ao meu coorientador, Prof. Me. Adaumirton Dias Lourenço, pela orientação sábia, paciência e disponibilidade ao longo deste processo. Seus insights e conselhos foram fundamentais para o desenvolvimento deste trabalho.

Agradeço também a todos os professores do Centro de Ciências Jurídicas da UFPB, cujo conhecimento e dedicação contribuíram significativamente para o meu crescimento acadêmico e pessoal.

Por fim, gostaria de estender meu sincero agradecimento a todos que, de forma direta ou indireta, me acolheram e apoiaram nesta jornada em João Pessoa. Cada gesto de amizade, cada palavra de encorajamento e cada demonstração de solidariedade foram fundamentais para tornar esta experiência significativa e gratificante.

## **RESUMO**

A presente pesquisa trata da responsabilidade civil do fornecedor pelos danos causados ao consumidor em razão da disponibilização de QR code fraudado por terceiro. Busca-se delinear a natureza desta responsabilidade civil a fim de responder à seguinte questão: o fornecedor que se utiliza do QR code no fornecimento de produtos e serviços pode ser responsabilizado pelos danos causados ao consumidor vítima de fraude praticada por terceiro a partir dessa ferramenta? A pesquisa se justifica pelo fato de abordar um tema de considerável relevância social considerando a ampla adoção do QR Code pelos consumidores e o aumento constante de fraudes que se utilizam dessa ferramenta como meio. Para alcançar sua concretização, foi adotado o método dedutivo como abordagem, aliado às técnicas de pesquisa documental e bibliográfica. Conclui-se que o fornecedor pode ser responsabilizado, pois a responsabilidade civil do fornecedor é objetiva, fundamentada no princípio do risco da atividade econômica. Mesmo que a fraude seja perpetrada por um terceiro, a responsabilidade do fornecedor não é automaticamente excluída. O fornecedor tem o dever de assegurar a segurança na prestação do serviço, o que inclui a proteção contra possíveis fraudes, como a adulteração do QR Code por terceiros.

**Palavras-chave:** Direito do consumidor; Fraudes mediante o uso do QR Code; QR Code; Responsabilidade civil do fornecedor.

## ABSTRACT

The present research deals with the civil liability of the supplier for damages caused to the consumer due to the provision of a QR code tampered with by a third party. It seeks to outline the nature of this civil liability in order to answer the following question: can the supplier who uses the QR code in the provision of products and services be held responsible for damages caused to the consumer who is a victim of fraud perpetrated by a third party through this tool? The research is justified by addressing a topic of considerable social relevance considering the widespread adoption of the QR Code by consumers and the constant increase in frauds using this tool as a means. In order to achieve its realization, the deductive method was adopted as an approach, combined with documentary and bibliographic research techniques. It is concluded that the supplier can be held liable, as the civil liability of the supplier is objective, based on the principle of the risk of economic activity. Even if the fraud is perpetrated by a third party, the supplier's liability is not automatically excluded. The supplier has a duty to ensure security in the provision of the service, which includes protection against possible frauds, such as the tampering of the QR Code by third parties.

**Key-words:** Consumer rights; Frauds through the use of QR Codes; QR Code; Supplier's civil liability.

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO .....</b>	8
<b>2 O USO DA FERRAMENTA QR CODE .....</b>	10
2.1 O QR CODE E SUA PRESENÇA NO MERCADO DE CONSUMO .....	10
2.2 O USO DO QR CODE COMO INSTRUMENTO DE FRAUDE .....	15
2.3 MEDIDAS DE PREVENÇÃO À PRÁTICA DE FRAUDES COM O USO DO QR CODE .....	19
<b>3 RESPONSABILIDADE CIVIL NO CÓDIGO CIVIL E NA RELAÇÃO DE CONSUMO.....</b>	23
3.1 CARACTERÍSTICAS E PRINCÍPIOS DA RESPONSABILIDADE CIVIL.....	23
3.2 ELEMENTOS DA RESPONSABILIDADE CIVIL .....	32
3.3 PARTICULARIDADES DA RESPONSABILIDADE CIVIL NO ÂMBITO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO .....	41
<b>4 RESPONSABILIDADE CIVIL DO FORNECEDOR PELOS DANOS CAUSADOS AO CONSUMIDOR A PARTIR DE QR CODE POR ELE DISPONIBILIZADO .....</b>	50
4.1 O RISCO INERENTE À ATIVIDADE ECONÔMICA.....	50
4.2 DANOS DECORRENTES DA CONDUTA DIRETA DO FORNECEDOR.....	53
4.3 DANOS DECORRENTES DA AÇÃO DE TERCEIROS .....	58
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	67
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	69

## INTRODUÇÃO

A presente monografia aborda, como tema principal, a análise da responsabilidade civil do fornecedor pelos danos causados ao consumidor em razão da disponibilização de QR Code fraudado por terceiros. Na contemporaneidade, o surgimento de novas tecnologias tem remodelado as dinâmicas comerciais e transacionais, proporcionando uma sociedade cada vez mais interconectada e digitalizada. Nesse cenário, a utilização generalizada de códigos QR code (*Quick Response Code*) emergiu como uma ferramenta central nas transações comerciais, além de outros usos como redirecionamentos para site, conferindo praticidade e agilidade a consumidores e fornecedores.

Contudo, a crescente dependência dessa ferramenta não está imune a desafios significativos, entre os quais destaca-se a questão da segurança, especialmente quando se considera a disponibilização, pelo fornecedor, de QR code fraudados por terceiros. Trata-se de tema de relevância social, uma vez que está intrinsecamente ligado aos direitos e garantias dos consumidores, protegidos tanto pela Constituição Federal de 1988 (CF/88) quanto pela Lei nº 8.078/1990, o Código de Defesa do Consumidor (CDC). Além de proteger os direitos dos consumidores, essa discussão permite a implementação de medidas preventivas de segurança no uso do QR Code, o que é fundamental para fortalecer a confiança entre consumidor e fornecedor.

Dada a significativa importância do tema, esta obra visa abordar a seguinte questão central: o fornecedor que se utiliza de QR Code no fornecimento de produtos e serviços pode ser responsabilizado pelos danos causados ao consumidor vítima de fraude praticada por terceiro a partir dessa ferramenta?

A metodologia empregada nesta pesquisa foi de natureza teórica, utilizando o método de abordagem dedutivo. As técnicas de pesquisa adotadas incluíram análise documental e revisão bibliográfica, considerando que as principais fontes de conteúdo pertinentes ao tema estão contidas na legislação consumerista, jurisprudência atual e literatura especializada relacionada ao escopo do estudo. Nesse sentido, foi conduzida uma pesquisa doutrinária sobre responsabilidade civil e o direito do consumidor, com especial enfoque na responsabilidade civil do fornecedor. Foram catalogadas algumas decisões judiciais relevantes ao tema. Ademais, foram

realizadas pesquisas em sites especializados na área técnica com o propósito de investigar as peculiaridades da utilização da ferramenta.

O trabalho tem como delimitação o estudo da responsabilidade civil do fornecedor pelos danos causados ao consumidor em razão da disponibilização de QR Code fraudado por terceiros, no âmbito da disponibilização dessa ferramenta em ambientes online ou presencial, local onde ocorre a contratação do serviço ou do produto, excluindo-se, por conseguinte, questões de natureza penal, tendo-se analisado também casos concretos que envolvem a utilização da ferramenta para o pagamento via Pix.

Nesse sentido, esta obra tem como objetivo examinar a doutrina e a jurisprudência nacional vigente para estabelecer os limites da responsabilidade civil do fornecedor relativa aos danos ocasionados por fraudes perpetradas contra os consumidores mediante o uso da ferramenta QR code modificado por terceiros. Isso permitirá definir as principais situações em que surge as hipóteses de cabimento do dever de indenizar em casos de fraudes envolvendo o uso de QR Code adulterado por terceiros.

O trabalho está estruturado em três capítulos, o primeiro o capítulo aborda aspectos relevantes sobre o QR Code, destacando suas características e formas de uso para cometer fraudes e golpes; além disso, são discutidas as medidas adotadas para combater fraudes e golpes que se utilizam do QR Code. O segundo capítulo traz um embasamento teórico, principalmente na doutrina relacionada à responsabilidade civil, com foco posterior na responsabilidade civil nas relações de consumo. No terceiro capítulo, são explorados os conceitos de responsabilidade civil, incluindo a definição do risco inerente à atividade econômica, seguido pela apresentação de uma série de decisões judiciais de diferentes tribunais relacionadas a formas de fraudes e golpes envolvendo a ferramenta QR Code. Finalmente, nesse capítulo, são mostradas possíveis situações em que a doutrina e a jurisprudência atual permitem a responsabilização civil dos fornecedores pelos danos aos consumidores decorrentes de fraudes e golpes utilizando o QR Code fraudado por terceiros.

## 2 O USO DA FERRAMENTA QR CODE

Nos dias atuais, a digitalização e a tecnologia estão se tornando elementos fundamentais na maneira de interagir com o ambiente que nos cerca. Uma das tecnologias que tem ganhado destaque é o QR code, abreviação para "Quick Response Code" (Código de Resposta Rápida). Desde sua criação, o QR code tem se estabelecido como uma ferramenta versátil, encontrando aplicação em diversas áreas, especialmente no mercado de consumo.

Neste capítulo, será explorado o papel do QR code no mercado atual, desde sua concepção e funcionamento básico até sua massificação como instrumento de interação e transação. Será mostrado como essa tecnologia tem sido adotada pelo mercado de consumo, impulsionando a praticidade e eficiência nas transações comerciais e comunicação de informações.

Entretanto, como em qualquer avanço tecnológico, o QR code não está imune a possíveis usos indevidos, incluindo atividades fraudulentas. Será abordado também os riscos associados ao uso do QR code como ferramenta de fraude e os impactos que isso pode acarretar no ambiente comercial e na confiança do consumidor.

Para mitigar esses riscos e proteger tanto consumidores quanto fornecedores, será abordado também as medidas preventivas disponíveis para evitar a prática de fraudes com o uso da ferramenta.

### 2.1 O QR CODE E SUA PRESENÇA NO MERCADO DE CONSUMO

O QR code emergiu como uma ferramenta fundamental no mercado de consumo contemporâneo, oferecendo praticidade e eficiência em transações comerciais e interações com o consumidor. Para uma compreensão mais aprofundada desta ferramenta, é essencial adquirir conhecimento sobre seu funcionamento e sua aplicação no mercado de trabalho.

Como já mencionado anteriormente, o QR Code ou Código QR, é uma sigla de palavras inglesas denominada de "Quick Response", que significa "resposta rápida" em português. Os códigos QR têm a capacidade de armazenar uma vasta quantidade de dados. Independentemente do volume de informações contidas, quando escaneado, um código QR possibilita ao usuário o acesso instantâneo às

informações, razão pela qual é denominado código de resposta rápida. Esses códigos apresentam uma estrutura visual semelhante à dos códigos de barras convencionais, no entanto, sua composição é caracterizada por padrões em forma de quadrados. Outra distinção entre eles é que o QR Code é bidimensional, incorporando informações tanto na orientação horizontal quanto vertical, ao passo que o código de barras convencional opera exclusivamente na horizontal. Ademais, o QR Code possui uma capacidade substancialmente superior para armazenar uma quantidade mais ampla de dados e informações. (Gawryszewski, 2021).

O Código de Resposta Rápida, teve sua origem em 1994, quando a DENSO WAVE, uma subsidiária da Toyota, buscava uma solução mais eficiente para rastrear veículos e peças durante o processo de fabricação. Necessitando de uma tecnologia mais avançada que o código de barras convencional, Masahiro Hara e sua equipe desenvolveram o que conhecemos hoje como QR code (Gawryszewski, 2021).

Inicialmente destinado à indústria manufatureira, o QR code logo se tornou uma tecnologia de código aberto, devido à expansão dos smartphones e à ausência de registro de patente. Desde então, sua presença se tornou onipresente, encontrando aplicações em diversos setores, desde o comércio até a publicidade. Com sua capacidade de codificar uma grande variedade de caracteres e sua facilidade de leitura por meio de aplicativos integrados em smartphones, o QR code se estabeleceu como uma ferramenta versátil e indispensável na era digital (Andrion, 2021).

Atualmente, ele é amplamente empregado no setor publicitário, onde essa tecnologia é utilizada em várias campanhas, incluindo a criação de conteúdos e descontos exclusivos para os consumidores. Contudo, é na facilitação de pagamentos instantâneos que o QR Code vem ganhando destaque progressivamente.

Figura 1 - Ilustração de um QR Code. O código QR contém um link que direciona para o site "acessa.com".



Fonte: site [acessa.com](http://acessa.com), 2018.

Os padrões presentes nos códigos QR consistem em representações de códigos binários, os quais podem ser decodificados para revelar as informações armazenadas pelo código. É representado por uma figura quadrada composta por padrões em preto e branco, projetados para armazenar informações como links para páginas da web e, em geral, funcionar como um redirecionador (Lisboa, 2022).

O QR Code oferece a capacidade de armazenar uma variedade de tipos de dados, incluindo caracteres alfabéticos, numéricos, símbolos, binários, Kanji e Kana (o alfabeto japonês). Em comparação, o código de barras tradicional tem uma capacidade limitada de até 20 dígitos, enquanto um QR Code pode armazenar até 7.089 caracteres. Esses caracteres podem ser organizados em um único símbolo de grande capacidade ou distribuídos em até 16 símbolos menores. Além disso, os QR Codes têm a vantagem de poderem ser digitalizados a partir de diferentes ângulos, até mesmo em uma rotação completa de 360 graus. (Negri, 2023)

A leitura é realizada por meio leitores de QR Code. Os leitores, em sua grande maioria, já vêm habilitado nos smartphones. Ao direcionar a câmera do aparelho para o Código QR, o dispositivo realiza a decodificação do arquivo e normalmente exibe um “pop-up”<sup>1</sup>, que pode ser usado para abrir um site ou aplicativo. Por essa razão, o QR Code é amplamente utilizado para realizar pagamentos, cardápios, perfis de redes sociais e outras várias outras aplicações (Ruoti, 2022; Zieniute, 2023).

O QR Code, de forma simplificada, opera em quatro etapas fundamentais. Primeiro, os dados, como texto, URL ou números de telefone, são codificados em um formato específico de código QR. Em seguida, um software gera uma imagem bidimensional com base nesses dados, formada por quadrados pretos e brancos organizados de maneira específica. Um dispositivo com um leitor de QR code, como um smartphone ou scanner, então digitaliza o código, interpretando os padrões de quadrados para decodificar as informações contidas. Por fim, o software do dispositivo interpreta os dados codificados e executa a ação associada, como abrir uma URL no navegador ou oferecer a opção de fazer uma ligação para um número de telefone, conforme o conteúdo do código QR.

Figura 2 – A imagem ilustra como um código QR funciona.

---

<sup>1</sup> “Pop-up é um tipo de menu que surge na tela, saltando acima da área de trabalho, janelas do computador ou de apps de celulares.” (Gogoni, 2019)



Fonte: imagem retirada do site “wikipedia.org”.

Atualmente, o QR Code tem se tornado uma tecnologia amplamente utilizada, encontrada em diversas ocasiões do dia a dia, como em menus de restaurantes, publicações impressas, transmissões ao vivo, programas televisivos e em redes sociais. Emergiu como uma ferramenta de envolvimento significativo, especialmente dada a variedade de maneiras em que o código pode ser aplicado, e principalmente com o objetivo de promover uma interação mais profunda com o público consumidor.

Conforme a pesquisa QR Code 2022 – CMI, a mais atual até a publicação deste trabalho, realizada para o setor de Inteligência de Mercado da Globo, as transações financeiras são o principal motivo que levaram os brasileiros a usar os QR Codes (Negócio SC, 2022).

A pesquisa aponta que nove em cada dez brasileiros conectados conseguem identificar um QR Code. Além disso, 92% desses indivíduos familiarizados com a tecnologia já utilizaram seus smartphones para escanear códigos QR.

A rápida adoção digital durante o período da pandemia de Covid-19 foi um fator significativo para a popularização dessa ferramenta. Cerca de 47% dos usuários relataram ter tido sua primeira experiência com QR Codes entre 2020 e 2022. Além disso, 64% daqueles que já haviam utilizado o código anteriormente passaram a fazê-lo com maior frequência. E entre os numerosos brasileiros que já utilizaram QR Codes, 63% declararam ter transformado essa atividade em um hábito regular.

A mesma pesquisa aponta, ainda, que, o nível de adoção ainda está correlacionado com a classe socioeconômica do indivíduo. Por exemplo, 75% das pessoas da classe A têm o hábito de escanear QR Codes, enquanto nas classes D e E esse índice cai para 59%. Em média, 63% dos brasileiros adotam essa prática.

O QR code desempenha um papel ativo na sociedade de consumo, um papel ativo na “jornada de compras híbridas”. A pesquisa citada mostra que são vários os motivos que levaram os consumidores brasileiros a usar o QR Code, mas os

principais motivos citados pelos brasileiros para escanear QR Codes são transações financeiras e compras, liderando as primeiras posições em todos os perfis de usuários.

Conforme a pesquisa, os Principais motivos para usar códigos QR são - Transação financeira para pagamento: 54%; Iniciar uma compra: 44%; Ter mais informações de produto ou serviço: 37%; Autenticar login em site: 34%; Acessar cardápio: 32%; Cadastrar em promoção: 26%; Sentir curiosidade: 23%; Pegar recompensa exclusiva: 20%; Ler conteúdo extra: 17%. (Inteligência de Mercado Globo, 2022)

Como já citado anteriormente, a pandemia da Covid-19 foi um fato importante para o “bum” dos QR codes. O QR Code emergiu como uma ferramenta crucial para minimizar o contato físico em um período em que o distanciamento social era essencial. Por exemplo, permitindo que os consumidores visualizassem o cardápio de um restaurante em seus próprios smartphones ou realizassem o pagamento do pedido através do QR Code. Outro fator importante que popularizou o uso da ferramenta foi a forma de pagamento PIX<sup>2</sup>. Com a introdução do pagamento instantâneo, o QR Code ganhou uma adesão ainda maior, sendo utilizado não apenas em transações presenciais, mas também nos pagamentos digitais.

Em março de 2020, 35% dos brasileiros que possuíam smartphone já haviam realizado algum pagamento por meio do QR Code. Esse número aumentou para 53% em março de 2021 e, em agosto de 2022, atingiu 73%, dados mais recentes disponíveis até o momento da publicação deste trabalho. Esses dados são provenientes do Panorama Mobile Time/Opinion Box. Durante esse mesmo período, a modalidade de pagamento por QR Code ainda superou os pagamentos por aproximação, conforme indicado pela mesma pesquisa.

A rápida adoção do QR Code durante a pandemia de Covid-19 marcou uma transformação significativa no mercado de consumo. Esse aumento foi impulsionado não apenas pela necessidade de minimizar o contato físico, mas também pela conveniência e praticidade oferecidas pela tecnologia.

Os dados apontaram uma mudança de comportamento dos consumidores, relatando um aumento na utilização da ferramenta. Além disso, a ampla aceitação do pagamento instantâneo PIX impulsionou ainda mais a adoção do QR Code, não apenas em transações presenciais, mas também em pagamentos digitais. O QR Code

---

<sup>2</sup> Sistema de pagamentos instantâneos criado pelo Banco Central.

se tornou uma ferramenta essencial na jornada de compras híbridas, com transações financeiras e compras liderando os principais motivos de uso. Assim, a presença massiva do QR Code no mercado de consumo reflete não apenas uma resposta à pandemia, mas também uma mudança de paradigma na forma como os consumidores interagem com os serviços e produtos. Contudo, essa mesma acessibilidade também acarreta uma nova camada de vulnerabilidade para os consumidores. Com a disseminação generalizada do uso de QR codes, os consumidores podem inadvertidamente ser redirecionados para sites maliciosos ou ter seus dispositivos infectados com malware ao escanearem códigos QR fraudulentos. Isso pode ocasionar o roubo de informações pessoais ou financeiras, comprometendo, inclusive, a segurança dos dispositivos dos usuários.

## 2.2 O USO DO QR CODE COMO INSTRUMENTO DE FRAUDE

O uso generalizado do QR Code como uma ferramenta de interação facilitou significativamente várias transações e interações cotidianas, como pagamentos em lojas online e físicas, obter acesso a informações adicionais em embalagens de produtos e check-in em eventos, visualização de cardápios em restaurantes, entre outros. No entanto, essa conveniência também abriu portas para possíveis abusos. O QR Code, apesar de sua eficácia, não está imune ao uso indevido, sua utilização tem sido cada vez mais explorada como meio de prática fraudulenta em diversos contextos.

Antes de adentrarmos na explanação sobre os mecanismos empregados nos golpes que envolvem a ferramenta QR Code, é primordial compreender o conceito subjacente de fraude e golpe. Conforme definido pelo Dicionário Online de Português, fraude consiste em “qualquer ação ilícita, desonesta, ardilosa que busca enganar ou ludibriar alguém”. Por sua vez, a palavra golpe possui diversos significados, mas para os propósitos deste trabalho, importa o seu sentido figurado, referindo-se a uma “ação ardilosa em que há traumas”.

Venosa (2024, b) discute que a fraude é um vício multifacetado, presente em diversas situações na vida social e no âmbito jurídico. Destaca que sua compreensão mais acessível é a de qualquer artifício malicioso utilizado por uma pessoa com a intenção de violar o Direito ou prejudicar interesses de terceiros. A fraude pode ser identificada no artigo 155 do código civil vigente, o qual aborda

especificamente a fraude contra credores. Entretanto, este aspecto não é diretamente relevante para o escopo deste trabalho.

Já o Código Penal Vigente, trata sobre a fraude e o golpe em artigos distintos. O golpe é geralmente associado ao crime de estelionato, conforme previsto no artigo 171. Esse crime envolve o uso de artifícios, ardil ou qualquer outro meio fraudulento para induzir alguém ao erro, visando obter vantagem ilícita para si ou para outrem. Nas palavras de Nucci (2023, p. 384) o estelionato “é um crime artístico”:

“O estelionato é um crime artístico, pois implica representação, convencimento, falas decoradas, cenários montados, figurantes e todos os aparatos necessários para enganar alguém com uma história; a única diferença de uma peça teatral bem produzida, que também conta uma história fictícia ou inspirada em fatos reais, é que o estelionatário, ao final, não recebe aplausos, mas ganha uma vantagem ilícita em detrimento da vítima, que se deixou iludir.”(grifo nosso)

Por sua vez, a fraude pode ser verificada no art. 155, § 4º, II do CP, ou seja, furto mediante fraude, sendo uma qualificadora do crime de furto. Nucci (2023, p. 334) conceitua fraude como “uma manobra enganosa destinada a iludir alguém”:

“É uma manobra enganosa destinada a iludir alguém, configurando, também, uma forma de ludibriar a confiança que se estabelece naturalmente nas relações humanas. Assim, o agente que criar uma situação especial, voltada a gerar na vítima um engano, tendo por objetivo praticar uma subtração de coisa alheia móvel, incide da figura qualificada. Ex.: o funcionário de uma companhia aérea que, no aeroporto, a pretexto de prestar auxílio a um turista desorientado, prometendo tomar conta da bagagem da vítima, enquanto esta é enviada a outro balcão de informações, subtrai bens contidos nas malas, incide na figura qualificada.”(grifo nosso)

A fraude pode ser entendida como um conceito mais amplo que abrange uma variedade de condutas fraudulentas, incluindo o estelionato. No entanto, a fraude pode se manifestar de várias formas, não se limitando apenas a prática do estelionato. Para além disso, o próprio CDC no art. 61 dispõe que, “constituem crimes contra as relações de consumo previstas neste código, sem prejuízo do disposto no Código Penal e leis especiais, as condutas tipificadas nos artigos seguintes”. Assim, a proteção da relação de consumo, amparada pelo Código de Defesa do Consumidor e de leis especiais, opera no contexto do mercado de consumo. Sob esta ótica, todas as condutas que, no âmbito do mercado de consumo, resultem na perturbação da relação de consumo podem, em princípio, ser alvo de normas penais que definam os

correspondentes tipos infracionais. Tratando-se de lei “especial”, a lei n.º 8.137/1990, que trata dos crimes contra a ordem tributária, econômica e contra as relações de consumo, e dá outras providências, no artigo 7º, inciso VII, prevê o ato de "induzir o consumidor ou usuário a erro, por meio de indicação ou afirmação falsa ou enganosa sobre a natureza ou qualidade do bem ou serviço, utilizando-se de qualquer meio, inclusive a veiculação ou divulgação publicitária". Neste contexto, o tipo penal em questão tem como objetivo a persuasão do consumidor para que este incorra em equívoco. Tal persuasão é caracterizada pela indução do consumidor a acreditar em determinadas qualidades do produto ou serviço, sendo o fornecedor passível de detenção, de 2 a 5 anos, ou multa.

No contexto deste estudo, a concepção de fraude abarcará a noção de golpe, uma vez que quando um terceiro de má índole adultera o QR code do fornecedor, ele está buscando meios de manipular (fraudar) o código QR para perpetrar golpes, tais como a obtenção de informações do consumidor lesado para benefício próprio ou a realização de transações fraudulentas. Essa inter-relação entre fraude e golpe é evidenciada pelo processo de adulteração do QR code com intenções ilícitas, visando enganar e prejudicar o consumidor. Além disso, neste trabalho, ambas as terminologias também são interpretadas como condutas semelhantes às descritas nos crimes tipificados no Código Penal.

É frequente deparar-se com estabelecimentos que oferecem diversas opções alternativas para acessar informações, e o QR code figura entre elas. Devido à sua praticidade e simplicidade, esse método de acesso tem experimentado uma crescente adoção, sendo empregado para efetuar pagamentos, obter informações e visualizar cardápios. Lamentavelmente, o QR Code também se tornou uma vulnerabilidade para a prática de golpes, sendo alvo de manipulação por indivíduos de má-fé com o intuito de subtrair dados pessoais ou bancários dos usuários.

Um dos golpes envolvendo o uso da ferramenta QR code é a substituição fraudulenta do código original de um estabelecimento por outro. Nesse golpe, o criminoso substitui o QR Code legítimo por um código falso, que, ao ser escaneado pelo consumidor, redireciona-o para um link malicioso (Fantinato, 2023). Esse link

pode conter um site falso ou uma página de *phishing*<sup>3</sup> projetada para roubar dados pessoais, financeiros ou outras informações sensíveis do celular da vítima.

O golpe envolvendo *phishing* com o uso do QR code geralmente segue este *modus operandi*. Criação de um QR Code malicioso - O golpista cria um QR Code falso que parece legítimo à primeira vista. Este QR Code pode ser impresso em adesivos, panfletos, ou até mesmo exibido em telas digitais; Difusão do QR Code - O golpista distribui o QR Code em locais estratégicos, como em pontos de venda, outdoors, ou até mesmo em mensagens eletrônicas, sites, redes sociais e aplicativos de mensagens; Isca atrativa - O QR Code, em alguns casos, é acompanhado de uma isca atrativa, como um desconto exclusivo, um prêmio promocional ou acesso a conteúdo exclusivo; Redirecionamento para página de *phishing* - Quando o usuário escaneia o QR Code, em vez de ser redirecionado para o destino legítimo, ele é levado para uma página de *phishing*. Esta página pode ser uma réplica perfeita de um site conhecido, como um banco, uma loja online, cardápios online, ou um serviço de pagamento; Solicitação de informações sensíveis - Na página de *phishing*, o usuário é induzido a inserir informações sensíveis, como nomes de usuário, números de cartão de crédito, senhas, ou outras informações pessoais e financeiras; Roubo de dados - As informações inseridas pelo usuário são capturadas pelo golpista, que as utiliza para cometer fraudes financeiras, roubo de identidade, ou outras atividades maliciosas.

Tal ato fraudulento pode ocorrer com o meio de transação PIX, no qual o criminoso visita uma loja física e localiza o QR Code legítimo da empresa destinado aos clientes. Em seguida, o golpista imprime um QR Code falso e o coloca sobre o original, levando os consumidores a acreditar que o QR Code falso é seguro. Além disso, os golpistas podem disseminar esse golpe tanto na internet quanto fora dela, utilizando QR Codes falsos impressos para direcionar as pessoas a ambientes inseguros, como já mencionado (Fantinato, 2023; Valladão, 2023).

A página falsa para a qual o QR Code pode redirecionar representa um risco adicional, pois pode induzir o consumidor a fazer o *download* de arquivos ou

---

<sup>3</sup> “Phishing (pronunciado: fishing) é um ataque que tenta roubar seu dinheiro ou a sua identidade fazendo com que você revele informações pessoais, tais como números de cartão de crédito, informações bancárias ou senhas em sites que fingem ser legítimos.” (Belcic, 2023).

aplicativos maliciosos. Esses arquivos ou aplicativos podem conter *malware*<sup>4</sup> que podem comprometer a segurança e a privacidade do dispositivo do consumidor, bem como causar danos significativos aos seus dados e informações pessoais.

O golpe que combina o uso do QR Code com o *phishing* é conhecido como "*Quishing*", caracterizando-se como um esquema de fraude digital em que uma página falsa é acessada por meio da leitura de um QR Code (Cordeiro, 2024).

Golpes dessa natureza demandam atenção e cautela por parte dos consumidores. A conscientização sobre esses perigos é essencial para proteger a segurança e a privacidade dos consumidores, além de evitar danos significativos aos seus dados e informações pessoais.

### 2.3 MEDIDAS DE PREVENÇÃO À PRÁTICA DE FRAUDES COM O USO DO QR CODE

Conforme demonstrado ao longo deste trabalho, o QR Code emerge como uma ferramenta bastante utilizada, proporcionando uma ampla gama de benefícios e inovações em diversas áreas. No entanto, é crucial reconhecer que, juntamente com esses avanços, também surgem possíveis perigos e vulnerabilidades no uso desta tecnologia. Diante desse cenário, torna-se imprescindível adotar uma série de procedimentos de segurança para mitigar os riscos associados e prevenir a prática de fraudes e golpes com o QR Code. A diante, serão apresentadas algumas dessas ferramentas de prevenção.

No contexto do consumidor, é fundamental que adote medidas preventivas a fim de evitar cair em fraudes que envolvam a ferramenta QR Code. Isso inclui uma série de medidas (Andrion, 2023; Baldo, 2023; Cordeiro, 2024; Fantinato, 2023; Ucondo, 2024; QR Code Chimp, 2023; Sei, 2023), sendo:

a) Verificar a origem do QR Code: Verificar a procedência do QR Code constitui uma prática essencial na prevenção de golpes associados a essa tecnologia. Diante da presença de um QR Code em qualquer contexto, é imperativo exercer cautela e conduzir uma análise minuciosa da fonte antes de proceder com a digitalização. A origem do QR Code pode oferecer indícios cruciais acerca de sua

---

<sup>4</sup> "Malware é um termo amplo que é usado para classificar todo tipo de software malicioso usado para causar prejuízo, que pode ser até financeiro, danificar sistemas, interceptar dados ou simplesmente irritar o usuário, afetando tanto computadores como celulares e até redes inteiras" (Garret, 2021).

legitimidade e confiabilidade. Desse modo, é recomendável evitar a digitalização de códigos provenientes de locais suspeitos ou de sites não confiáveis.

b) Analisar a aparência visual do Código QR: é crucial observar o código com atenção, buscando identificar possíveis sinais de adulteração, tais como marcas de violação, alterações na estrutura do código ou a presença de um adesivo sobre o código original. Caso tais indícios sejam identificados, é recomendável abster-se de efetuar a leitura. Além disso, é importante considerar o ambiente em que o código está posicionado.

c) Utilizar aplicativo de leitura de QR Code nativo do Smartphone: É fortemente recomendável utilizar um aplicativo de leitura de QR Code nativo do smartphone, de preferência aquele encontrado na loja de aplicativos oficial do respectivo sistema operacional. Tal recomendação se justifica pela presença de mecanismos de segurança avançados nos aplicativos oficiais, projetados para detectar e proteger contra códigos maliciosos. Ao optar por um aplicativo oficial, o consumidor garante uma camada adicional de segurança, uma vez que tais aplicativos passam por rigorosos processos de verificação e certificação antes de serem disponibilizados na loja de aplicativos oficial. Esses processos incluem análises de código, verificações de integridade e detecção de ameaças em tempo real. Essa abordagem contribui significativamente para proteger os dispositivos contra possíveis ataques cibernéticos e salvaguardar a privacidade dos usuários consumidores.

d) Manter o dispositivo móvel atualizado: manter o dispositivo móvel atualizado constitui uma prática essencial para assegurar a segurança e o desempenho ótimo do aparelho. Ao realizar atualizações periódicas do sistema operacional e dos aplicativos, os consumidores têm acesso às mais recentes correções de segurança, destinadas a remediar vulnerabilidades conhecidas e reforçar as defesas contra ameaças cibernéticas advindas de QR Codes maliciosos.

e) Verificar se a URL de destino é confiável: Verificar se a URL de destino é confiável representa uma etapa crucial na prevenção contra QR Codes fraudados. Após a leitura de um QR Code, torna-se imprescindível realizar uma análise minuciosa da URL para a qual se será direcionado. É fundamental assegurar que a URL corresponda ao site ou serviço legítimo que se espera acessar. A identificação de sinais de alerta, como erros ortográficos na URL, presença de caracteres estranhos ou um domínio diferente do habitual, pode indicar uma tentativa de phishing ou redirecionamento para um site malicioso. Ao assegurar a confiabilidade da URL de

destino, é possível reduzir de forma significativa o risco de se tornar vítima de golpes, além de proteger os dados pessoais e financeiros contra possíveis ataques cibernéticos.

f) Evitar fornecer informações pessoais ou financeiras depois de escanear um QR Code: após realizar a leitura do código, é prudente exercer cautela e evitar compartilhar dados sensíveis, como números de cartão de crédito, senhas ou informações pessoais. Golpistas podem criar QR Codes falsos com o intuito de capturar essas informações para realizar fraudes ou roubar identidades. Assim, ao exercitar discrição e prudência ao escanear QR Codes, é viável preservar a segurança e privacidade de seus dados pessoais e financeiros, diminuindo, desse modo, a probabilidade de cair em golpes cibernéticos.

g) Comunicar o fornecedor sobre a existência de irregularidades: se o usuário suspeitar de qualquer anomalia ao escanear um QR Code, como sinais de adulteração ou redirecionamento para sites suspeitos, é fundamental relatar essa situação ao estabelecimento ou à empresa responsável pelo QR Code. Ao comunicar essas irregularidades, o fornecedor pode tomar as medidas necessárias para investigar e corrigir o problema, protegendo assim outros consumidores de possíveis golpes. Além disso, essa ação também contribui para aprimorar a segurança dos sistemas de QR Code, fortalecendo as defesas contra atividades fraudulentas e reforçando a confiança dos clientes na utilização dessa tecnologia.

Portanto, ao adotar essas práticas preventivas, o consumidor pode reduzir significativamente o risco de ser vítima de golpes e proteger sua segurança e privacidade contra QR Code fraudado por terceiro.

O fornecedor, como figura central no âmbito comercial, deve solidificar sua atuação sobre o princípio subjacente ao risco inerente à atividade econômica, o qual será abordado em detalhe posteriormente. Além disso, é imperativo que se mantenha um compromisso irrevogável com a segurança e qualidade do produto ou serviço que oferece ao consumidor. Nesse contexto, é incumbência do fornecedor implementar e controlar medidas que garantam a segurança e integridade do ambiente onde o serviço e/ou produto são disponibilizados.

Portanto, para assegurar uma prática comercial responsável e eficiente, o fornecedor deve (QR Code Chimp, 2023):

a) Utilizar geradores de Código QR de Confiança: Um dos pilares fundamentais para assegurar a segurança dos códigos QR é a adoção de geradores

de código QR confiáveis. Opte por plataformas especializadas que disponham de todas as medidas de segurança necessárias para a criação de códigos QR robustos e protegidos.

b) Encaminhar para páginas da web seguras: Certifique-se de que o destino do redirecionamento esteja devidamente certificado pelo SSL<sup>5</sup>, garantindo, assim, a segurança dos dados dos usuários.

c) Limitar a coleta de informações: caso haja a necessidade de solicitar dados dos consumidores após a leitura do código QR, restrinja-se a requisitar apenas as informações essenciais. Evite solicitar dados sensíveis, como senhas, códigos de autenticação, PINs ou detalhes de cartões de crédito.

d) Adotar transparência na coleta de dados: esclareça de forma inequívoca quais informações são requeridas e como serão empregadas. Esta abordagem aumentará a transparência e fomentará a confiança dos consumidores.

e) Checar com frequência os QR codes de pagamentos, cardápios e outros: essas verificações devem ser conduzidas com frequência para garantir a integridade e autenticidade dos códigos, mitigando assim possíveis riscos de fraude ou manipulação maliciosa.

Desta feita, o fornecedor dever ter cautelas ao disponibilizar QR Code para seus Consumidores, pois o dever do fornecedor de produtos ou serviços, conforme estabelecido pelo Código de Defesa do Consumidor, reside na provisão de um ambiente seguro e confiável para o consumo. Isso implica assegurar, tanto em estabelecimentos físicos quanto em plataformas online, a garantia da aquisição de bens ou serviços pelos consumidores. Portanto, a não observância do dever de segurança pode resultar em responsabilidade civil futura, assunto que será abordado em detalhes posteriormente.

---

<sup>5</sup> "Certificado SSL é um certificado digital que autentica a identidade de um site e possibilita uma conexão criptografada. O termo "SSL" significa "Secure Sockets Layer" (camada de soquete seguro), um protocolo de segurança que cria um link criptografado entre um servidor Web e um navegador Web." (Kaspersky, 2024).

### **3 RESPONSABILIDADE CIVIL NO CÓDIGO CIVIL E NA RELAÇÃO DE CONSUMO**

A fim de facilitar a compreensão do assunto abordado neste estudo, é imprescindível abordar os conceitos essenciais da responsabilidade civil no contexto legal nacional, juntamente com seus princípios e componentes, e discutir sua relevância na esfera das relações de consumo.

Ademais, é importante salientar que será abordado, neste capítulo, o conceito de responsabilidade civil, destacando a sua presença no Código Civil vigente, bem como a distinção entre responsabilidade objetiva e subjetiva.

Considerando o assunto central deste estudo, o foco recai sobre a definição de Responsabilidade Objetiva, conforme estabelecido pelo Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90), e a maneira como a interpretação deste tema é conduzida no contexto das relações de consumo.

#### **3.1 CARACTERÍSTICAS E PRINCÍPIOS DA RESPONSABILIDADE CIVIL**

A responsabilidade civil é um ponto fundamental do ordenamento jurídico que estabelece a obrigação de reparar danos causados a terceiros em decorrência de condutas ilícitas, sejam elas por ação ou omissão. Tal responsabilidade se baseia na ideia de que cada indivíduo deve responder pelas consequências de seus atos, com o objetivo de assegurar a justiça e a equidade nas relações sociais. No contexto legal, a responsabilidade civil abrange uma ampla gama de situações, desde acidentes de trânsito até danos decorrentes de relações contratuais ou de consumo. Com suas nuances e princípios orientadores, a responsabilidade civil desempenha um papel crucial na busca pela reparação de danos e na promoção da segurança jurídica em uma sociedade justa e equilibrada.

Para Tartuce (2022), a responsabilidade civil se refere ao encargo de uma pessoa de indenizar outra em decorrência do descumprimento de uma obrigação estipulada em contrato ou da violação de uma norma que regulamenta a vida em sociedade.

No mesmo sentido, Gagliano e Pamplona (2023) dispõe que a responsabilidade civil implica na atividade prejudicial de alguém que, agindo inicialmente de maneira ilícita, transgrida uma norma jurídica pré-existente, seja ela

legal ou contratual. Essa transgressão sujeita o infrator às consequências de seu ato, incluindo a obrigação de reparação. Transpondo essa definição para o domínio do Direito Privado, a responsabilidade civil emerge da lesão a um interesse predominantemente privado, resultando na obrigação do infrator de compensar a vítima, especialmente se não for possível restaurar completamente o estado anterior das coisas.

Para Cavalieri Filho (2023) a responsabilidade civil surge a partir da violação de um dever jurídico, resultando frequentemente em danos para terceiros, o que desencadeia um novo dever jurídico: o de reparar o dano causado. Tal dever se origina do descumprimento de um dever jurídico primário, dando lugar a um dever jurídico secundário de indenização pelo prejuízo. Assim, a noção de responsabilidade civil está intrinsecamente relacionada à obrigação, encargo e contraprestação. Juridicamente, ela está associada ao desvio de conduta, visando alcançar as condutas contrárias ao direito e prejudiciais a terceiros. Refere-se ao dever de alguém reparar o prejuízo decorrente da violação de um dever jurídico. Portanto, a responsabilidade civil é um dever jurídico subsequente que surge para compensar o dano resultante da infração a um dever jurídico anterior; a responsabilidade constitui-se como um dever jurídico subsequente, decorrente da violação de uma obrigação.

Para Diniz (2023), a responsabilidade civil concentra-se na obrigação de reparar o dano causado a terceiros, buscando desfazer, na medida do possível, os efeitos prejudiciais e restaurar a situação anterior. Configura uma relação obrigacional que visa o resarcimento do prejuízo, podendo surgir tanto da não execução de um contrato quanto da violação de um direito subjetivo, mesmo na ausência de uma relação jurídica prévia entre o lesado e o causador do dano. A responsabilidade civil, portanto, implica a transferência do ônus do dano do lesado para aquele legalmente obrigado a suportá-lo, em consonância com a necessidade moral, social e jurídica de assegurar a proteção da vítima. Assim, o referido instituto jurídico visa restabelecer integralmente a vítima à sua condição anterior à lesão. Essa responsabilidade é considerada uma sanção civil decorrente da violação de normas de direito privado, com o objetivo de proteger interesses particulares, sendo de natureza compensatória ao abranger a indenização ou reparação de danos causados por atos ilícitos, contratuais ou extracontratuais, bem como por atos lícitos.

Desse modo, e com base no caldeirão de conceitos, a responsabilidade civil pode ser definida como a obrigação de reparar os danos ocasionados pelo agente

infrator ao prejudicado, resultantes de um ato ilícito cometido pelo primeiro em detrimento do segundo. Essa obrigação de indenização à vítima pode também surgir da inexecução de um contrato formal ou da violação de norma de cunho social. O propósito subjacente a essa compensação é restabelecer o ambiente ou o contexto em que a vítima estava antes de sofrer o dano ou da obrigação não cumprida.

Na esfera da doutrina, o conceito de responsabilidade civil é primariamente classificado com base na natureza da obrigação original, distinguindo-se entre responsabilidade contratual e extracontratual. Além disso, é também categorizado conforme a presença ou ausência de culpa na conduta do agente, denominando-se responsabilidade subjetiva e objetiva, respectivamente. Tais categorizações, que serão detalhadas mais adiante, são fundamentais para uma compreensão adequada do conceito jurídico de responsabilidade civil.

Em uma divisão binária, proposta por Tartuce (2022), a responsabilidade civil distingue-se entre a contratual, também conhecida como negocial, e a extracontratual, frequentemente referida como aquiliana. A primeira se fundamenta nos dispositivos legais dos artigos 389, 390 e 391 do atual Código Civil, enquanto a segunda tem suas bases nos conceitos de ato ilícito civil e abuso de direito, estabelecidos pelo código civil de 2002 nos artigos 186 e 187.

Apesar da dicotomia entre a responsabilidade civil contratual e extracontratual, ambas as modalidades são regidas pelos mesmos princípios e normas fundamentais, originando-se da interação social e resultando de um fato similar: a violação de um dever jurídico prévio, com já citado anteriormente. A unificação das modalidades de responsabilidade civil também é justificada por teses como a antijuridicidade, que é um pressuposto aplicado em ambos os casos. Isso se reflete no tratamento unificado dispensado ao dano pelo atual Código Civil, conforme evidenciado em diversos artigos, como os arts. 944 a 954. Além disso, a legislação privada contemporânea, como o Código de Defesa do Consumidor, adota uma abordagem unificada, não fazendo distinção entre responsabilidade civil contratual e extracontratual. Apesar das várias teses que sustentam a unificação da responsabilidade civil, esse entendimento ainda não está plenamente refletido no ordenamento jurídico nacional, sendo o modelo dualista ainda a corrente de pensamento predominante.

Por mais, a responsabilidade civil também pode ser classificada quanto a existência ou ausência de culpa, dividindo-se em objetiva e subjetiva, conforme

Gagliano e Pamplona (2023). Para caracterização da responsabilidade civil subjetiva há a existência de algum dano causado, podendo ser dolosa ou culposa. A responsabilidade subjetiva, em essência, envolve a necessidade de comprovação da culpa do agente para que haja uma responsabilização efetiva. Por outro lado, a responsabilidade civil objetiva se manifesta em situações nas quais não se faz necessário investigar a culpa, uma vez que é presumida a partir da própria realização regular da atividade pelo suposto causador do dano. Para os autores, embora na responsabilidade civil objetiva o dolo ou culpa na conduta do agente causador do dano seja inicialmente desconsiderado, é possível discuti-lo caso haja provocação por parte do demandado nesse sentido. Isso poderia envolver, por exemplo, a argumentação sobre a culpa exclusiva da vítima (CDC, art. 14, § 3º), que poderia quebrar o nexo causal, ou a culpa concorrente, que é um elemento considerado na determinação da indenização. Tais elementos serão abordados em momento oportuno.

No mesmo sentido, Venosa (2024) ratifica esse entendimento, destacando que a culpa ainda é um elemento crucial para a configuração da responsabilidade civil, considerando que a regra é a responsabilidade subjetiva, enquanto a responsabilidade objetiva é, portanto, excepcional. Nesse sentido, a responsabilidade objetiva deve ser acionada somente quando ocorrerem as hipóteses legais expressas, a exemplo do CDC, e mediante uma análise específica do caso concreto pelo julgador.

A ideia de responsabilidade civil objetiva advém do risco (teoria do risco), que surgiu quando a crescente evolução da tecnologia na sociedade alcançou pontos no qual “o desenvolvimento industrial e a multiplicação dos danos acabaram por ocasionar o surgimento de novas teorias, tendentes a propiciar maior proteção às vítimas.” (Gonçalves, 2023, p. 19). Essa proteção essencial surge da exposição ao risco que o fornecedor de um determinado serviço coloca o consumidor, a exemplo. Ou seja, a teoria do risco tem como base a ideia de que quem aufera os lucros com a atividade econômica deve suportar os ônus decorrentes dos riscos inerentes a essa atividade. Assim, a responsabilidade é atribuída não apenas quando há culpa ou dolo, mas também quando há o simples exercício de uma atividade que, por sua natureza, envolve riscos para terceiros.

Ademais, na mesma linha, Miragem (2024) explica que a base do regime de responsabilidade objetiva do fornecedor é a teoria do risco-proveito, que implica que aqueles que se beneficiam economicamente das atividades que geram riscos também devem arcar com os custos desses riscos. Isso envolve a distribuição dos

custos associados aos riscos decorrentes da oferta de produtos e serviços no mercado de consumo. Tais custos não são exclusivamente suportados pelo fornecedor, mas sim redistribuídos ao longo de toda a cadeia de fornecimento. Essa redistribuição ocorre por meio do sistema de preços, resultando no repasse dos custos aos consumidores, que acabam remunerando o fornecedor levando em consideração também os custos das eventuais indenizações que ele possa vir a suportar.

Dado que o principal propósito desta obra é delinear os limites da responsabilidade civil dos fornecedores por danos ocorridos durante as relações de consumo com seus clientes e usuários, há um foco primordial no estudo da responsabilidade extracontratual e objetiva. Esta última é particularmente destacada devido à sua maior incidência na prática jurídica. Isso ocorre em grande parte devido ao fato de que é o tipo predominante de responsabilização nos dispositivos de proteção estabelecidos no Código de Defesa do Consumidor, cujo princípio central é assegurar a proteção dos consumidores nas relações do mercado de consumo (por ser a parte mais vulnerável da relação), que frequentemente envolvem as atividades dos fornecedores. Portanto, esses casos se enquadram principalmente na categoria de responsabilidade por risco da atividade.

Dando continuidade ao estudo da responsabilidade civil, serão abordados os seus princípios basilares em toda responsabilização. Essas normas são de suma importância para a compreensão da matéria, pois servem como fundamentos que justificam o dever de indenizar resultante da responsabilidade civil.

Desse modo, no contexto da responsabilidade civil, é possível identificar quatro princípios fundamentais nos quais o instituto se baseia: o princípio da dignidade da pessoa humana, o princípio da solidariedade, o princípio da prevenção e o princípio da reparação integral.

O princípio da dignidade humana representa o valor fundamental que sustenta a ordem jurídica, sendo o ser humano o centro dos direitos humanos, uma vez que ele intrinsecamente possui a dignidade que lhe assegura direitos que garantam um mínimo existencial.

O princípio da dignidade humana é amplamente reconhecido como um dos fundamentos mais significativos do ordenamento jurídico brasileiro. A Constituição Federal de 1988, em seu artigo 1º, inciso II, estabelece a dignidade da pessoa humana como um dos pilares fundamentais do Estado brasileiro.

Na Constituição Federal, a garantia de uma existência digna é estabelecida dentro do contexto da ordem econômica, que regula as relações privadas, conforme disposto no art. 170, caput. Esse dispositivo é mais apropriado para proteger interesses de natureza patrimonial. Além disso, observa-se que o sistema jurídico reconhece a importância do direito à dignidade humana ao protegê-lo de forma constitucional. Essa proteção se manifesta no verdadeiro direito a uma vida digna e não apenas no direito à dignidade em si. (Sanseverino, 2010)

De acordo com Nunes (2021), a dignidade da pessoa humana representa o principal direito garantido constitucionalmente. Esse princípio é a base que sustenta os direitos individuais e é o fundamento primordial de todo o sistema constitucional, servindo como a principal fonte para a interpretação de todos os direitos e garantias concedidos às pessoas. Embora seja difícil de definir precisamente, as violações ao princípio da dignidade da pessoa humana, quando ocorrem no caso concreto, tornam evidente esse princípio, permitindo sua identificação e defesa.

Continuando a exploração dos princípios que fundamentam a responsabilidade civil, destaca-se o Princípio da Solidariedade, uma concepção derivada das transformações no pensamento humano, que amplia o conceito de dignidade da pessoa humana. Inicialmente concebido como um mero imperativo moral de auxílio ao próximo, influenciado pelos ideais da Revolução Francesa, este princípio foi progressivamente fortalecido pelo surgimento do dever de solidariedade social, impulsionado pelas mudanças sociais a partir do século XX, especialmente a evolução do caráter das Constituições que passaram a enfatizar a proteção dos direitos e garantias fundamentais. Consequentemente, o Princípio da Solidariedade ganhou destaque como um objetivo primordial e como um guia interpretativo para todas as normas estatais. Esse desenvolvimento permitiu que ele se tornasse uma base para a fundamentação e legitimidade política, exercendo uma influência ontológica nas relações entre o setor privado e comunitário, com o propósito de promover o bem comum. (Rosenvald; Braga Netto; Farias, 2019).

Para Nunes (2021), o princípio da solidariedade, conforme estabelecido no inciso I do art. 3º da Constituição brasileira, refere-se à construção de uma sociedade solidária. Ele se baseia em duas concepções sistêmicas: mecânicas e orgânicas. Na primeira, as partes do sistema interagem entre si e com o todo para o funcionamento harmonioso do sistema, enquanto na segunda, há uma divisão do trabalho que atribui diferentes funções a cada parte, mas mantendo a solidariedade para o funcionamento

do todo. No contexto social, a solidariedade se traduz como um dever ético que exige assistência entre os membros da sociedade, visto que eles compõem um único todo social. Essa solidariedade implica em relações entre os indivíduos e com o todo, gerenciadas por um dever moral que exige a prática da solidariedade por parte de todos os membros da sociedade.

O princípio da solidariedade também se reflete nas relações entre particulares. No contexto deste estudo, a corresponsabilidade desempenha um papel central, uma vez que envolve uma atuação conjunta voltada para proteger a vítima, estabelecendo consensos mínimos para prevenir o inaceitável. Isso implica que a resolução de conflitos deve priorizar a responsabilização de qualquer indivíduo (artigos 7º, parágrafo único, e 25, § 1º, do CDC, a exemplo), mesmo que não tenha violado um dever de conduta específico, pela reparação dos danos injustos. Essa responsabilização é fundamentada na potencialidade de risco de sua atividade ou em outras circunstâncias que gerem a obrigação de indenizar.

Rosenvald (2019) discorre sobre o princípio da solidariedade, destacando sua influência significativa no direito de danos ao promover uma mudança fundamental na abordagem da matéria. Ressalta que a solidariedade implica em uma transição de um estado de responsabilidade para outro de corresponsabilidade, onde todos colaboram para alcançar um resultado específico, estabelecendo consensos mínimos para rejeitar o que é inaceitável. Nessa perspectiva, o enfoque da responsabilidade civil se desloca da punição ao ofensor para a proteção do ofendido. Em vez de buscar culpados pela prática de um ilícito danoso com base na avaliação moral de sua conduta, busca-se responsáveis pela reparação de danos injustos, mesmo que não tenham violado um dever de conduta (teoria objetiva), mas sim pela potencialidade de risco inerente à sua atividade ou por outras razões que justifiquem a imputação da obrigação de indenizar. A solidariedade também influencia a construção de um conceito normativo de causalidade, onde, independentemente da capacidade do ofendido de comprovar o vínculo natural entre o ato do agente e o dano, a responsabilidade surge pela necessidade de proporcionar uma reparação adequada.

Observa-se que o princípio da solidariedade desempenha um papel fundamental nesta pesquisa, especialmente no contexto do dever de indenizar oriundo da responsabilidade civil objetiva. Essa forma de responsabilização é predominante em disputas que surgem nas relações de consumo. A solidariedade emerge como um

conceito central quando se busca reparar danos decorrentes de condutas não diretamente executadas por um agente específico. Com base nesse princípio e na consequente obrigação de reparação do dano, o consumidor possui o direito de buscar indenização junto ao fornecedor. Mesmo que o intérprete da lei, ao analisar o caso concreto, não encontre evidências de conduta comissiva ou omissiva por parte do demandado que contribuíram para o dano, ainda é possível deferir o pedido de indenização com base na solidariedade e na obrigação de reparação.

Outro princípio que paira sobre a responsabilidade civil é o princípio da prevenção, o qual, também, é ancorado pelos princípios da solidariedade bem como o princípio da dignidade da pessoa humana. Rosenvald (2019, p.53) descreve que “[...] a prevenção é o cerne da responsabilidade civil contemporânea. O que se deu à reparação de danos em termos de protagonismo nos últimos dois séculos, necessariamente, se concederá à prevenção daqui por diante.” Este princípio parte da ideia de que há um dever prévio para todo indivíduo de evitar causar danos injustos, o qual implica agir de acordo com a boa-fé e adotar comportamentos prudentes para prevenir a ocorrência do dano ou minimizar sua magnitude. Além disso, caso o dano já tenha ocorrido, é necessário evitar sua intensificação.

Lopes (2021) contribui destacando que o Direito, como uma das principais ciências sociais, busca acompanhar as transformações da sociedade, ainda que com um certo atraso, com o objetivo de organizar a sociedade de maneira segura e justa. Nesse contexto, são criados instrumentos destinados a prevenir ou mitigar os novos riscos que podem resultar em danos graves e irreversíveis, surgindo assim os princípios jurídicos da prevenção e da precaução. O princípio da prevenção é aplicado quando o risco de dano é concreto e real, ou seja, quando o perigo é conhecido. Esse princípio permeia todo o Direito do Consumidor, visto que o Código de Defesa do Consumidor estabelece a obrigação de segurança, assegurando o direito à proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos decorrentes de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos. Por outro lado, o princípio da precaução é aplicado diante de riscos potenciais ou hipotéticos, abstratos, que possam resultar em danos graves e irreversíveis, sendo denominado como o risco do risco.

No mesmo sentido, Rosenvald, Braga Netto e Farias (2019) não contrariam as ideias dos autores anteriormente citados ao descreverem as funções da responsabilidade civil no século XXI, as quais são compreendidas em três aspectos distintos. A primeira função é a compensatória, que se baseia na completa reparação

dos danos suportados pela vítima. A segunda função é a dissuasória, que visa aplicar sanções indenizatórias contra o responsável pelo dano, com o intuito de desencorajar condutas prejudiciais. A terceira função é a preventiva, que se concentra nos princípios da prevenção e precaução, antecipando potenciais riscos e danos futuros. Essas funções inauguram o que é denominado como responsabilidade preventiva, que, juntamente com a responsabilidade compensatória, desempenha um papel fundamental na proteção das vítimas de danos.

Assim, a presença de uma obrigação de indenizar pressupõe a ocorrência prévia de um dano, o qual deve ser reparado de forma completa e proporcional. É nesse sentido que é importante invocar, por fim, o princípio da reparação integral do dano. Este princípio visa restaurar completamente a vítima ao seu estado anterior à ocorrência do dano injusto. Isso significa que o patrimônio do causador do dano deve suportar as consequências da conduta lesiva, com o propósito primordial de colocar a vítima em uma situação semelhante àquela que ela ocupava antes do incidente.

Sanseverino, (2010) explica que a compensação deve ser equivalente ao total do dano causado, porém não pode ultrapassar esse montante para evitar o enriquecimento injustificado da parte lesada. Portanto, os prejuízos efetivamente suportados pelo prejudicado servem como referência para a avaliação concreta da indenização. Ao desdobrar o princípio da reparação integral, podem-se identificar suas três funções essenciais: a) reparação completa do dano (função compensatória); b) impedimento do enriquecimento injustificado do lesado (função indenitária); c) avaliação específica dos prejuízos realmente experimentados (função concretizadora).

Esse princípio encontra-se estabelecido no artigo 944 do Código Civil, o qual estipula: “A indenização mede-se pela extensão do dano”. Pela interpretação desse dispositivo, observa-se que ele não possui uma natureza punitiva, mas está relacionado unicamente com a magnitude dos prejuízos experimentados pela parte prejudicada, visando à reparação dos efeitos danosos, independentemente de considerações sobre a intenção ou culpa do causador do dano.

Em suma, a responsabilidade civil é um pilar essencial do ordenamento jurídico, incumbindo-se de reparar os danos causados a terceiros em decorrência de condutas ilícitas, seja por ação ou omissão. Essa obrigação reflete a ideia de que cada indivíduo deve arcar com as consequências de seus atos, promovendo assim a justiça e a equidade nas relações sociais. Com abrangência que vai desde acidentes de

trânsito até danos contratuais ou de consumo, a responsabilidade civil desempenha um papel crucial na busca pela reparação de danos e na promoção da segurança jurídica em uma sociedade justa e equilibrada. Com base nos diversos conceitos apresentados, é possível perceber que os princípios da dignidade da pessoa humana, solidariedade, prevenção e reparação integral são fundamentais para embasar e orientar a aplicação da responsabilidade civil, garantindo assim a proteção das vítimas e a preservação dos direitos individuais na sociedade contemporânea. Corretamente, os princípios mencionados desempenham um papel essencial na fundamentação e orientação da responsabilidade civil em cada situação específica.

### 3.2 ELEMENTOS DA RESPONSABILIDADE CIVIL

Após uma breve introdução aos princípios fascinante da Responsabilidade Civil, é oportuno agora abordar, de maneira sucinta, seus elementos fundamentais. Tais elementos representam verdadeiros modelos que precisam ser examinados nas situações reais, a fim de determinar se a situação em questão se enquadra ou não em uma das circunstâncias que justificam o direito à compensação. Em outras palavras, é preciso observar se o caso em análise apresenta os requisitos mínimos para ser considerado passível de responsabilidade civil e, consequentemente, devido a indenização.

Para Diniz (2023), e como já mencionado anteriormente, a responsabilidade civil concentra-se na obrigação de reparar o dano causado a terceiros, buscando desfazer, na medida do possível, os efeitos prejudiciais e restaurar a situação anterior. Para Cavalieri Filho (2023) a responsabilidade civil surge a partir da violação de um dever jurídico, resultando frequentemente em danos para terceiros, o que desencadeia um novo dever jurídico: o de reparar o dano causado.

Gagliano e Pamplona Filho (2023) consideram que a responsabilidade civil surge quando alguém infringe uma norma jurídica específica, agindo de maneira ilegal, e está sujeito a reparar os danos resultantes de suas ações, seja por meio de uma compensação financeira à vítima ou pela restauração do estado anterior aos atos praticados. Ademais, elencam que a responsabilidade civil é composta, precisamente, por: ação; dano; e, o nexo de causal entre os dois elementos anteriores.

Compactuando da mesma ideia, Diniz (2023) cita que os elementos da pressupostos/requisitos da responsabilidade civil é composto por: a) a existência de

uma ação (comissiva ou omissiva); b) presença de um dano (moral e/ou patrimonial); c) o nexo de causalidade em a ação e o dano (o fato gerador da responsabilidade). Para a autora a culpa não é considerada requisito impositivo para definição de responsabilidade.

Para Venosa (2024), Tartuce (2022) e Cavalieri Filho (2023), além dos elementos citados anteriormente, a responsabilidade civil também é composta pelo elemento culpa, ou seja, os quatro elementos são essenciais para que um ato jurídico possa resultar em responsabilidade civil. Cavalieri Filho (2023) destaca que a culpa é considerada um requisito apenas em casos de responsabilidade civil subjetiva.

Desse modo, considerando os requisitos da responsabilidade civil - a conduta do agente (ação comissiva ou omissiva), o dano, o nexo causal e a culpa -, é crucial compreender individualmente cada um deles.

Começando com o elemento conduta humana, a ação, Diniz (2023) a considera como componente fundamental da responsabilidade civil, é definida como o ato humano, seja comissivo ou omissivo, ilícito ou lícito, voluntário e objetivamente imputável, realizado pelo próprio agente, por terceiro, ou por um animal ou objeto inanimado, que cause dano a outrem, resultando no dever de satisfazer os direitos do prejudicado. Essa ação pode ser considerada ilícita ou lícita, sendo que a responsabilidade decorrente de ato ilícito é fundamentada na noção de culpa, enquanto a responsabilidade sem culpa é baseada no risco, uma abordagem cada vez mais adotada devido à limitação da culpa para abordar todos os danos. Para a autora, o comportamento do agente pode ser caracterizado como comissivo, quando envolve a realização de um ato que não deveria ter sido realizado, ou omissivo, quando se trata da não observância de um dever de agir ou da não realização de um ato que deveria ter sido realizado. A omissão geralmente ocorre mais frequentemente no contexto da inexecução das obrigações contratuais. Ressalta que que a ação ou omissão deve ser voluntária, o que significa que deve ser controlável pela vontade atribuída ao agente, excluindo-se os atos praticados sob coação absoluta, em estado de inconsciência, sob influência de condições como hipnose, delírio febril, ataques epiléticos, sonambulismo, ou por eventos incontroláveis como tempestades, incêndios causados por raios, entre outros. Em última análise, a indenização decorre da ação ou omissão do agente que viola um dever legal.

Cavalieri Filho (2023) argumenta que, ao abordar o primeiro requisito da responsabilidade civil, alguns autores mencionam apenas a culpa, mas ele considera

mais apropriado falar em conduta culposa. Destaca que a culpa, quando isolada e abstratamente considerada, tem apenas relevância conceitual, sendo a conduta humana culposa, ou seja, com as características da culpa, que causa dano a outrem, resultando no dever de reparação. Ressalta que o ato ilícito, essencialmente, envolve uma conduta humana voluntária contrária ao Direito, e prefere o termo "conduta" em vez de "ação" ou "omissão", pois abarca ambas as formas de manifestação da atividade humana.

Para o autor supracitado, a conduta é compreendida como o comportamento humano voluntário que se manifesta por meio de uma ação ou omissão, resultando em consequências jurídicas. A ação ou omissão representa o aspecto físico e objetivo da conduta, enquanto a vontade constitui seu aspecto psicológico ou subjetivo. A ação se materializa por meio de um movimento corpóreo comissivo, ou seja, um comportamento positivo, como a destruição de propriedade alheia, a causação de morte ou lesão corporal, entre outros. Por outro lado, a omissão, menos frequente, caracteriza-se pela inatividade, pela abstenção de uma conduta devida.

Com base nos conceitos apresentados, pode-se concluir que a conduta humana é um elemento fundamental da responsabilidade, mesmo nos casos de omissão, nos quais não há uma ação direta, mas sim uma falha em agir quando necessário, e nos casos de responsabilidade pelo risco da atividade, em que o dano parece exigir uma causa associada a um agente. Isso já sugere a importância do nexo de causalidade, um elemento a ser discutido posteriormente. Em relação ao propósito deste trabalho, a conduta assume maior destaque quando realizada por um terceiro.

Seguindo com os elementos da responsabilidade civil, o próximo a ser analisado é a culpa. De acordo com Diniz (2023), a culpa, em um sentido amplo, é definida como a violação de um dever jurídico imputável a alguém, seja por um ato intencional ou pela omissão de diligência ou cautela. Essa culpa abrange o dolo, que é a violação intencional do dever jurídico, e a culpa em sentido estrito, que se manifesta pela imperícia, imprudência ou negligência, sem a intenção deliberada de violar um dever. Assim, não é necessário que o ato danoso tenha sido realmente intencional por parte do agente, pois ele continua sendo responsável mesmo que não tenha percebido completamente seu ato ou avaliado todas as suas consequências.

Tartuce (2022) aborda a culpa em dois sentidos distintos: amplo (*lato sensu*) e estrito (*stricto sensu*). No primeiro sentido, a culpa abrange tanto o dolo - que

envolve a intenção de prejudicar outrem, bem como a ação ou omissão voluntária mencionada no artigo 186 do Código Civil Vigente - quanto a culpa estrita, caracterizada pelo desrespeito a um dever preexistente ou a violação de um direito subjetivo alheio, resultante da não observância de um padrão geral de conduta. Em relação ao último dispositivo mencionado e ao que era previsto no artigo 159 da legislação civil anterior, a culpa em sentido estrito está relacionada a três modelos jurídicos: imprudência, negligência e imperícia. A imprudência denota uma falta de cuidado acompanhada de uma ação, assemelhando-se à ideia de culpa *in comittendo* dos romanos.

Por outro lado, negligência se refere à falta de cuidado acompanhada de uma omissão (culpa *in omittendo*). Por fim, imperícia pode ser definida como a falta de qualificação geral para o desempenho de uma função ou atribuição.

Em suma, a culpa abrange tanto o dolo quanto a culpa estrita. No dolo, observa-se uma ação deliberada com o objetivo de produzir um resultado prejudicial. Já no caso da culpa estrita, ocorre uma ação voluntária, porém sem a intenção de provocar o dano, que resulta da falta de precaução por parte do agente, manifestada através da imprudência, negligência ou imperícia.

O elemento que demanda maior atenção no contexto da responsabilidade civil subjetiva é a culpa. Em sua definição mais ampla, refere-se à realização externa de um ato contrário ao dever jurídico impulsionado por uma decisão interna de vontade que torna o agente a causa moral do dano resultante. A conduta que provoca o dano pode ser tanto de natureza comissiva quanto omissiva, sendo essa distinção relacionada ao aspecto físico, externo e objetivo da conduta, enquanto a vontade corresponde ao aspecto intrínseco, psicológico ou subjetivo da mesma. É importante observar que apenas a intenção de realizar a conduta, independentemente da intenção de causar o resultado, é suficiente para caracterizar a responsabilidade civil subjetiva, ou seja, não é necessário haver dolo para isso.

Apesar de a culpa ser tradicionalmente reconhecida como um dos pilares da responsabilidade civil, os avanços legislativos proporcionados pelo Código Civil de 2002, especialmente no que diz respeito à responsabilidade baseada no risco (responsabilidade objetiva), resultaram em uma diminuição do destaque que a culpa tinha no código anterior. No entanto, ainda é necessário analisar a culpa para determinar a responsabilidade civil, especialmente nos casos de responsabilidade subjetiva e, em menor medida, na objetiva (Cavalieri Filho, 2023).

Nesse contexto, alguns estudiosos, como Tartuce (2022) e Venosa (2024), seguem a linha majoritária que, apesar de reconhecer a gradual diminuição da importância da culpa genérica, devido à crescente presença da responsabilidade objetiva no campo da responsabilidade civil, ainda consideram a culpa como um requisito fundamental para o dever de indenizar.

O próximo elemento da responsabilidade civil a ser analisado é o dano. Cavalieri Filho (2023), considera dano como pressuposto essencial da responsabilidade civil. Para o autor o dano ocupa uma posição central na responsabilidade civil, sendo considerado o principal elemento a ser considerado na obrigação de indenizar. Desse modo, não seria possível discutir sobre compensação ou resarcimento sem a existência do dano. Embora seja possível haver responsabilidade sem culpa, é imprescindível a presença do dano.

A obrigação de indenizar surge apenas quando alguém comete uma ação ilícita que resulta em dano para outra pessoa. Em outras palavras, a obrigação de compensar está diretamente relacionada à presença do dano, e sem este último, não há motivo para a indenização. O simples risco de dano ou a prática de conduta ilícita não são suficientes, sendo necessária a existência de uma consequência concreta que cause prejuízo ao patrimônio econômico ou moral para que seja imposta a obrigação de reparação. Nas palavras de Cavalieri Filho (2023, p.95) o dano deve ser conceituado pela sua origem, observando bem o bem jurídico atingindo:

“Em nosso entender, o critério correto ou ponto de partida é **conceituar o dano pela sua causa, pela sua origem, atentando-se para o bem jurídico atingido, o objeto da lesão**, e não para as consequências econômicas ou emocionais da lesão sobre determinado sujeito. (grifo nosso)”

O conceito de dano está associado à ideia de prejuízo, danificação, redução ou eliminação de um conjunto de bens e direitos, que constituem o patrimônio de uma pessoa e estão protegidos pelo direito. Este conceito também abrange os bens coletivos, que não possuem um proprietário específico. Em todos os exemplos mencionados, o dano é entendido como injusto, resultante de uma conduta ilícita que afeta negativamente o patrimônio jurídico de terceiros que não especificamente o agente (Miragem, 2021).

Venosa (2024) aborda o conceito de dano como o prejuízo sofrido pelo agente, podendo se manifestar de forma individual ou coletiva, tanto de natureza

moral quanto material, incluindo aspectos econômicos e não econômicos. Destaca-se que a noção de dano está intrinsecamente ligada à ideia de prejuízo, embora nem sempre a transgressão de uma norma resulte em dano. A possibilidade de indenização, em geral, está condicionada à ocorrência de dano injusto, em conformidade com o princípio de que ninguém pode prejudicar outrem (*neminem laedere*).

Por dano injusto, entende-se aquele provocado por intervenção externa de outra pessoa, infringindo os direitos da vítima e resultando em lesão ao seu patrimônio ou à sua pessoa. O fator que torna o dano passível de indenização é o fato de derivar de uma conduta contrária ao direito, ou seja, antijurídica. Desse raciocínio, conclui-se que o direito não reconhece o direito à indenização quando o próprio agente é a vítima do dano, ou quando o dano resulta do comportamento imprudente da vítima ao se expor ao risco, sem a participação ativa de outra pessoa que possa ser identificada como a causadora ou facilitadora do dano.

Segundo Diniz (2023), o elemento dano é categorizado em duas formas distintas: o dano patrimonial e o dano moral. O dano patrimonial consiste em uma lesão material, que pode incluir perda, deterioração ou privação parcial ou total do uso dos bens pertencentes à vítima. Além disso, também se enquadra como dano patrimonial a incapacidade do ofendido para o trabalho e as ofensas à sua reputação, desde que tenham impacto em sua vida profissional ou afetem seus negócios.

Já o dano moral em sentido amplo, o autor supramencionado define o dano moral como a violação de qualquer direito ou atributo da personalidade, abrangendo todas as formas de ofensas à pessoa, tanto em suas dimensões individuais quanto sociais, mesmo que sua dignidade não seja diretamente atingida. Devido à natureza inestimável e imaterial da dignidade, é dado o termo compensação em vez de indenização, uma vez que é entendido como impossível reparar efetivamente a ofensa a um bem ou atributo da personalidade.

Conforme descrito, o elemento do dano é de extrema importância no contexto da responsabilidade civil, uma vez que, sem o mesmo, não existe a obrigação de indenizar. Na abordagem da presente obra, tanto o dano patrimonial quanto o dano moral surgem frequentemente, especialmente em casos de litígios judiciais buscando compensação financeira relacionada a fraudes. Nestas situações, é comum que o pedido de compensação moral acompanhe o pedido de restituição dos recursos usurados, mesmo que temporariamente, devido à perda da propriedade dos bens.

Por fim, seguiremos com a análise no último elemento da responsabilidade civil, o nexo causal ou nexo de causalidade. Nas palavras de Rosenvald (2019, p. 554), “o nexo causal é a ‘esfinge’ da responsabilidade civil”. Para o autor, o nexo de causalidade pode ser conceituado “como a ligação jurídica realizada entre a conduta ou atividade antecedente e o dano, para fins de imputação da obrigação resarcitória”.

Rosenvald (2019) discute o papel do nexo causal no campo da responsabilidade civil, destacando suas duas principais funções. A primeira função é atribuir a obrigação de indenizar àquele cujo comportamento foi a causa direta do dano, imputando juridicamente as consequências do evento lesivo ao responsável, seja por culpa ou risco. Por sua vez, a segunda função do nexo causal é determinar a extensão do dano e a medida de sua reparação.

Tartuce (2022, p. 224-225) considera o nexo de causalidade como “o elemento imaterial da responsabilidade civil, podendo ser definido como a relação de causa e efeito existente entre a conduta do agente e o dano causado. [...] possível imaginar o nexo de causalidade como um cano virtual, que liga a conduta ao dano causado.”

No mesmo sentido, Cavalieri Filho (2023, p.60) conceitua o nexo causal como “elemento referencial entre a conduta e o resultado.” O nexo de causalidade é abordado como um elemento central da responsabilidade civil. Assim, o nexo causal não apenas estabelece uma relação entre a conduta e o dano, mas também define os limites da obrigação de indenizar. Ademais, a análise do nexo causal é essencial antes de qualquer avaliação sobre culpa ou responsabilidade por danos.

Em suma, o nexo de causalidade é apresentado como um conceito fundamental para identificar quem é responsável pelo dano e estabelecer os vínculos entre a conduta do agente e suas consequências.

A análise das teorias que fundamentam o nexo causal oferecerá uma compreensão mais clara sobre como os juízes avaliam a relação de causa, já que essa é uma questão baseada em fatos concretos, e não em mera abstração jurídica. Além disso, geralmente é responsabilidade do autor da ação provar a existência do nexo causal.

Portanto, tanto na responsabilidade civil subjetiva quanto na responsabilidade objetiva, o nexo causal desempenha um papel crucial para sua caracterização. Isso ocorre porque, na ausência de uma relação de causa entre a ação, omissão ou risco criado por um determinado agente e o dano resultante, não há

obrigação de indenizar. Assim, o nexo causal representa o elo que conecta a conduta do agente ao dano. Ao examiná-lo em um caso específico, é possível concluir quem foi o responsável pelo dano. Sendo possível, também, haver a excludente do nexo causal.

Venosa (2024) destaca que o caso fortuito e a força maior atuam como excludentes do nexo causal, pois limitam ou interrompem sua existência. Esses eventos não estabelecem uma relação direta de causa e efeito entre a conduta do agente e o dano resultante. Ademais, se o dano ocorrer exclusivamente por culpa da vítima, o dever de indenizar também não surge, pois o nexo causal é rompido.

Já Gonçalves (2023) destaca que existem certos eventos que interferem nos atos ilícitos e quebram o nexo causal, resultando na exclusão da responsabilidade do agente. Essas excludentes da responsabilidade civil são: o estado de necessidade, a legítima defesa, a culpa da vítima, o fato de terceiro, a cláusula de não indenizar e o caso fortuito ou força maior.

Como se pode verificar, quando a vítima do dano foi a única responsável pela ocorrência do mesmo, o dever de indenizar é descartado devido à quebra do nexo causal. Sob a ótica da responsabilidade objetiva no código civil, argumentar a falta de nexo causal é a única defesa eficaz para afastar o dever de indenizar nesse contexto.

Tão relevante quanto examinar o conceito de nexo causal na responsabilidade civil é investigar suas excludentes, que são frequentemente utilizadas como argumentos de defesa contra a responsabilização. Nessas situações, argumenta-se que o dever de indenizar do réu é anulado porque sua conduta ou omissão não está diretamente ligada ao dano, seja devido à ação direta da vítima ou de terceiros, seja devido a circunstâncias externas que fogem ao controle do responsável, impossibilitando o cumprimento da obrigação.

Diniz (2023) lista como fatores excludentes do nexo causal os seguintes: (a) culpa exclusiva da vítima; (b) culpa concorrente; (c) culpa comum; (d) culpa de terceiro; (e) força maior ou caso fortuito; e (f) cláusula de não indenizar, a qual, embora não elimine o nexo causal, isenta a responsabilidade civil devido a um acordo contratual prévio.

Tratando-se do fato exclusivo da vítima Rosenvald (2019, p. 576) mostra que:

“Se eventualmente a própria vítima se coloca em condições de sofrer um dano, havendo necessária relação entre o seu comportamento e as lesões daí decorrentes, surgirá a excludente do nexo causal do fato exclusivo da vítima. Nesses casos, o agente será apenas um aparente responsável, servindo como simples instrumento para a conflagração do evento lesivo.”

Rosenvald (2019, p.582) também leciona que o fato de terceiro exclui o nexo causal:

“A terceira causa de exclusão do nexo causal é o fato de terceiro. Aqui, tal e qual ocorre no fato exclusivo da vítima, dá-se uma interrupção do nexo causal na medida em que não é a conduta do agente a causa necessária à produção dos danos. Consistindo o comportamento do terceiro na causa exclusiva do resultado lesivo, exclui-se a relação de causalidade com a exoneração do aparente responsável.”

Quanto ao fato ou culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, destaca-se que, na ocorrência de fato ou culpa concorrente por parte da vítima ou de terceiros, a responsabilidade civil permanecerá, embora de forma atenuante. Em outras palavras, o dever de indenizar será reduzido nessas circunstâncias.

Já no caso fortuito e da força maior, Tartuce (2022) conceitua o caso fortuito como um evento totalmente imprevisível, originado tanto de ações humanas quanto de eventos naturais. Em contrapartida, a força maior é caracterizada como um evento previsível, porém inevitável ou irresistível, resultante de diversas causas possíveis.

As especificidades do caso fortuito levaram a doutrina a fazer uma distinção entre fortuito interno e fortuito externo. Apenas o último é considerado uma causa de exclusão do nexo causal e, consequentemente, da responsabilidade civil, especialmente no contexto das relações de consumo. O fortuito interno refere-se a eventos imprevisíveis relacionados à organização da empresa, ligados aos riscos inerentes à atividade do prestador de serviços, tornando impossível a execução dessa atividade sem a presença desses riscos. Por outro lado, o fortuito externo também é um evento imprevisível e inevitável, porém não está ligado à organização do negócio e não tem relação causal com a atividade do fornecedor. Geralmente ocorre após o fornecimento do serviço e possui duas características distintas: independência em relação aos riscos da empresa e inevitabilidade, justificando assim a exclusão da responsabilidade civil do fornecedor de serviços (Cavalieri Filho, 2023).

A aplicação do fortuito interno e externo e seus conceitos serão aprofundados posteriormente, uma vez que esse assunto é de suma importância

quando se trata da responsabilidade civil do fornecedor que disponibiliza QR code fraudo por terceiros.

### 3.3 PARTICULARIDADES DA RESPONSABILIDADE CIVIL NO ÂMBITO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Como foi possível observar, a responsabilidade civil é um pilar fundamental no sistema jurídico, buscando reparar danos causados aos indivíduos. No contexto das relações de consumo, esse instituto adquire ainda mais relevância, uma vez que visa proteger o consumidor de eventuais prejuízos advindos de produtos ou serviços defeituosos disponibilizado pelos fornecedores no mercado de consumo. Neste contexto, é importante trabalhar os conceitos e princípios da responsabilidade civil no universo das relações de consumo.

Venosa (2024) destaca a importância do Código de Defesa do Consumidor no contexto da responsabilidade civil, referindo-se como um marco revolucionário no direito brasileiro. Pois, a promulgação do CDC não apenas transformou a abordagem da responsabilidade civil, mas também dividiu o direito brasileiro em um período anterior e outro posterior à sua entrada em vigor. O CDC estabeleceu um microssistema jurídico que abrange uma vasta gama de atividades comerciais, demandando um estudo autônomo do direito do consumidor.

Nessa toada, Cavalieri Filho (2023) ressalta que a responsabilidade civil experimentou uma significativa evolução ao longo do século XX, sendo possivelmente a área do Direito mais impactada pelas profundas transformações sociais, políticas e econômicas ocorridas durante esse período. Atualmente, percebe-se uma sociedade profundamente ligada ao consumo, frequentemente referida como uma "sociedade de consumo". Diante dos desafios emergentes dessa realidade, houve uma evolução no sistema de responsabilidade civil, com a introdução de novos fundamentos, princípios e institutos, com foco primordial na proteção do consumidor.

Como ponto inicial para as mudanças mais significativas na responsabilidade civil, destaca-se a flexibilização do conceito e da prova da culpa. Sob o prisma da responsabilidade objetiva, que presume a culpa com base no risco da atividade, o ônus da prova é transferido do consumidor para o fornecedor, que deve demonstrar somente o dano e o nexo de causalidade para que o direito à reparação seja garantido.

Miragem (2024) destaca que o enfoque do Código de Defesa do Consumidor e da legislação de proteção ao consumidor em âmbito internacional é a responsabilidade objetiva dos fornecedores de produtos e serviços no mercado de consumo. A exceção a essa regra, na legislação brasileira, é a responsabilidade subjetiva dos profissionais liberais, que demanda a verificação de culpa. Essa responsabilidade objetiva, presente tanto no CDC quanto no direito privado comum, está intrinsecamente ligada à teoria do risco, que implica a imputação de responsabilidade pelos danos causados pelas atividades que geram riscos àqueles que se beneficiam economicamente dessas atividades. No contexto do direito do consumidor, o fundamento central da responsabilidade objetiva do fornecedor é a teoria do risco-proveito, que busca a distribuição dos custos associados aos riscos decorrentes da oferta de produtos e serviços. Esses custos não são exclusivamente suportados pelo fornecedor, mas sim redistribuídos por toda a cadeia de fornecimento e repassados aos consumidores por meio do sistema de preços, levando em conta também os custos das eventuais indenizações que o fornecedor possa vir a suportar.

Almeida (2024) contribui citando que na teoria do risco (ou do empreendimento), a responsabilidade é direcionada não para a culpa, mas para a avaliação dos riscos gerados pela atividade desempenhada. A ideia de beneficiar-se dos lucros enquanto se assume os riscos (risco-proveito), aliada ao princípio da confiança legítima, resulta na responsabilidade objetiva do fornecedor, conforme delineada pela teoria do risco mencionada.

A responsabilidade civil objetiva prioriza a reparação integral dos danos suportados pela vítima, em vez de se concentrar na investigação da culpa por parte do suposto agente da conduta. Essa abordagem baseia-se na teoria do risco e, nas relações de consumo, tem como fundamento principal o dever de segurança. A responsabilidade objetiva se manifesta quando há simples oferta de produtos ou serviços no mercado e é fundamentada em diversos princípios e institutos. Esses princípios e institutos incluem, de forma resumida: abuso do direito (arts. 927 e 187 C/C); atividade de risco; fato do serviço (art. 927, parágrafo único); fato do produto (art. 931); fato de terceiros (arts. 932 e 933); fato da coisa (arts. 936 a 938); responsabilidade objetiva do Estado e dos prestadores de serviços públicos (CF, art. 37, parágrafo 6º); e, nas relações de consumo (CDC, arts. 12 e 14). (Cavalieri Filho, 2023).

O dever de segurança parte da ideia da teoria do risco-proveito, que implica em gerar responsabilidade sem culpa ao trazer benefícios, ganhos ou vantagens. Em outras palavras, quem expõe outras pessoas a riscos, deliberadamente ou não, em busca de algum tipo de benefício, direto ou indireto, deve assumir as consequências desse agravamento. Uma dessas consequências é a responsabilidade objetiva e solidária dos agentes envolvidos na prestação ou fornecimento do produto ou serviço (Tartuce; Nunes, 2023).

Abordando o tema central desta obra, a responsabilidade civil no contexto dos fornecedores se fundamenta na violação do dever geral de qualidade e no dever de segurança. Esses conceitos estipulam que todos os serviços e produtos disponibilizados no mercado de consumo devem atender às expectativas legítimas de qualidade e apresentar riscos normais e previsíveis. Em outras palavras, os produtos e serviços devem ser apropriados e seguros, de modo que a atividade do fornecedor não amplifique os riscos naturais associados a eles.

Como citado anteriormente, a responsabilidade civil no CDC é objetiva, baseada no risco da atividade, e é compartilhada por todos os participantes da cadeia de fornecimento, podendo até mesmo envolver terceiros em casos excepcionais, quando há comprovação de falha no cumprimento do dever de segurança.

Conforme Cavalieri Filho (2022), mesmo na responsabilidade objetiva, é essencial a existência do nexo causal, regra geral que só é excepcionada em situações muito raras, como nos casos de responsabilidade fundamentada no risco integral, não contemplados pelo Código do Consumidor. A ausência desse vínculo entre causa e efeito resulta na exoneração da responsabilidade, como destacado em diversas ocasiões. Essa é a justificativa para as disposições dos artigos 12, § 3º, e 14, § 3º, do Código do Consumidor, visto que todas as circunstâncias de exclusão de responsabilidade ali mencionadas têm como fundamento a falta de nexo causal entre o dano suportado pelo consumidor e o defeito do produto ou serviço. Dispõe o CDC nos artigos mencionados:

“Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador **respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes** de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.  
(...)

**§ 3º O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar:**

- I - que não colocou o produto no mercado;
- II - que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste;
- III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.**

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.

(...)

**§ 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)

Como o objeto do presente trabalho tratar da responsabilidade civil do fornecedor por danos causados ao consumidor em razão da disponibilização de QR Code fraudado por terceiros, será analisado os incisos que tratam da participação de terceiros – art. 12, § 3º, III, e art. 14, § 3º, III.

Quando se menciona culpa exclusiva do consumidor (ou fato exclusivo), refere-se à situação em que a conduta da vítima se torna a causa direta e determinante do evento, de forma que não é possível identificar qualquer defeito no produto ou serviço como causa do incidente. Se o comportamento do consumidor é a única causa do acidente de consumo, não há base para responsabilizar o produtor ou fornecedor devido à falta de conexão causal entre sua atividade e o dano ocorrido (Cavalieri Filho, 2022).

Já o terceiro é aquele que não faz parte/integra a relação de consumo (consumidor e fornecedor). Da mesma forma que ocorre na culpa exclusiva do consumidor, a exclusão da responsabilidade do fornecedor só ocorrerá se o acidente de consumo for exclusivamente causado por um fato de terceiro, sem qualquer contribuição de defeito no produto ou no serviço.

Ainda, é importante ressaltar que o caso fortuito e a força maior, na relação de consumo, não são capazes de eximir o dever de indenizar, uma vez que representam circunstâncias que interrompem o nexo de causalidade na conduta do agente. Estas circunstâncias são válidas apenas para a exclusão da responsabilidade subjetiva, não afetando a responsabilidade objetiva. Considerando que o sistema do CDC é fundamentado na responsabilidade objetiva, as mencionadas situações de caso fortuito e força maior não se aplicam como excludentes do dever de indenizar. Vale ressaltar que caso fortuito e força maior eliminam a culpa, elemento que é

estrano e irrelevante para a determinação do dever de indenizar no contexto do CDC (Almeida, 2024).

O Código de Defesa do Consumidor, em consonância com o princípio da vulnerabilidade do consumidor no mercado, optou por atribuir ao produtor toda a carga econômica decorrente de defeitos nos produtos. Mesmo em casos de caso fortuito ou força maior que resultem em acidentes de consumo para o consumidor, a responsabilidade por remediar o dano recai sobre o fornecedor. Essa ampla responsabilização se fundamenta, em primeiro lugar, no princípio constitucional da liberdade de empreendimento, que confere ao empresário o direito legítimo ao lucro e a responsabilidade integral pelos riscos assumidos. Em decorrência desse princípio, a Lei nº 8.078 estabeleceu o sistema de responsabilidade civil objetiva. Portanto, trata-se essencialmente de uma questão de risco inerente ao empreendimento, sendo que aquele que se engaja na atividade econômica livre assume integralmente esse risco (Nunes, 2021).

Nos casos que envolvem participação de terceiros, pode ser consideradas as noções de fortuito interno e fortuito externo, como mencionado anteriormente. É compreendido que somente no segundo caso a exclusão da responsabilidade por falta de vínculo de causalidade deve ser admitida.

Desse modo, mesmo que o dano seja causado por ação de terceiro, a responsabilidade ainda persistirá. Isso ocorrerá quando ocorrerem simultaneamente: a) os eventos provocados por terceiros deixarem de ser considerados extraordinários, tornando-se previsíveis no cálculo da possibilidade de ocorrência; e b) estiverem diretamente relacionados ao empreendimento em questão. Dessa forma, tais eventos se configuram como casos de fortuito interno, não interrompendo o nexo de causalidade. Nunes (2021, p. 126) explica qual seria o fato de terceiro que excluiria a responsabilidade civil dando um belo exemplo:

“Então, perguntamos, qual seria o fato de terceiro que realmente excluiria a responsabilidade, quebrando o nexo de causalidade? **O fato produzido por terceiro capaz de evitar a responsabilidade tem de ser aquele, não só inevitável, como também que não faça parte do risco da atividade, isto é, que não tenha qualquer relação com a atividade do fornecedor.** Examinemos um exemplo: suponha-se que uma pessoa queira se vingar de um inimigo e resolva matá-lo. Determinado, ele segue o desafeto até o cinema e lá dentro causa-lhe a morte. **Trata-se de um evento que incidentalmente ocorreu no local onde se prestava um serviço, mas que com ele não tem nenhuma relação e nenhuma conexão.** É fato típico de terceiro (como fortuito externo) a excluir a responsabilidade do prestador do serviço.” (grifo nosso)

Por mais, cavalieri Filho (2023) explica que o fortuito interno se refere a eventos imprevisíveis relacionados à organização da empresa, que estão associados aos riscos da atividade exercida pelo prestador do serviço de tal forma que se torna inevitável enfrentar esses riscos ao exercer essa atividade. O fortuito interno não isenta o fornecedor do serviço de responsabilidade, pois está ligado à organização da empresa, embora suas consequências possam ser evitáveis em grande parte pelo estado da técnica. Por outro lado, o fortuito externo é também um evento imprevisível e inevitável, porém estranho à organização do negócio, não tendo relação causal com a atividade do fornecedor e geralmente ocorrendo após o fornecimento do serviço. Duas características principais do fortuito externo são sua autonomia em relação aos riscos da empresa e sua inevitabilidade, o que leva à exclusão da responsabilidade do fornecedor pelo serviço prestado. Na responsabilidade objetiva baseada no risco da atividade, o fortuito interno não isenta a responsabilidade do fornecedor de produtos e serviços.

Com base no exposto, é possível inferir que a argumentação de aspectos que identifiquem a circunstância como sendo de fortuito externo emerge como uma potencial estratégia para contestar a responsabilidade civil do fornecedor demandado.

Continuando a análise da responsabilidade civil nas relações de consumo, é de suma importância esclarecer os conceitos de vício e defeito para uma compreensão mais aprofundada das terminologias mencionadas anteriormente.

Cavalieri Filho (2022, p. 352) conceitua Defeito, Vício e fato nos seguintes termos:

“o sistema de responsabilidade civil do CDC tem conceitos próprios. **Defeito, vício e fato (do produto ou do serviço) são conceitos legais, distintos e de primordial importância na disciplina jurídica da responsabilidade do fornecedor de produtos e serviços.** **Defeito** é vício grave de concepção, de projeto, de cálculos, de construção etc., capaz de comprometer a segurança do produto ou do serviço a ponto de causar um acidente. **Vício** é defeito menos grave, circunscrito ao produto ou serviço em si; um defeito que lhe é inerente ou intrínseco, que apenas causa o seu mau funcionamento ou não funcionamento. Não compromete a segurança do produto ou do serviço, mas compromete a sua qualidade, valor ou fruição. **Fato do produto ou do serviço** é acidente causado por um defeito do produto ou do serviço – **acidente do consumo** – do qual decorre dano material ou moral para o consumidor.” (grifo nosso)

A violação do dever de adequação resulta na responsabilidade por vício do produto e do serviço, conforme estabelecido nos artigos 18 a 20 do Código de Defesa do Consumidor. Esse dever estipula que os produtos e serviços devem atender às finalidades que razoavelmente se espera deles.

No contexto da responsabilidade civil nas relações de consumo, é necessário abordar o princípio da solidariedade passiva, conforme estipulado no artigo 7º do Código de Defesa do Consumidor. Esse artigo determina que, caso haja mais de um responsável pela ofensa, todos serão responsáveis solidários pela reparação dos danos conforme previsto nas normas de consumo.

Além disso, o parágrafo 1º do artigo 25 do CDC reitera a natureza solidária da responsabilidade civil. O parágrafo 2º do mesmo artigo amplia a lista de coobrigados solidários, incluindo o fornecedor das peças ou componentes defeituosos que foram integrados aos produtos ou serviços e que ocasionaram o dano.

De acordo com as disposições mencionadas no CDC, o consumidor possui o direito de tomar medidas legais contra todos os envolvidos na cadeia de responsabilidade que permitiram a disponibilização do produto no mercado ou a prestação do serviço. No entanto, isso implica em uma solidariedade direta, sem a possibilidade de beneficiar-se de ordem de cobrança. Em outras palavras, o consumidor pode exercer seus direitos contra qualquer fornecedor do produto ou serviço, inclusive contra o responsável pela incorporação da peça ou componente defeituoso.

Consumidor, conforme destaca Miragem (2024), abrange tanto pessoas físicas quanto jurídicas que adquirem ou utilizam produtos ou serviços como destinatários finais, sem a intenção de revendê-los com o intuito de obter lucro. No entanto, em circunstâncias excepcionais, agentes econômicos de pequeno porte, comprovadamente vulneráveis e sem o dever de compreender as características de um produto ou serviço específico, ou as consequências de uma determinada contratação, podem ser considerados consumidores para efeitos da aplicação das normas do Código de Defesa do Consumidor.

Para além disso, a lei consumerista introduz o conceito de consumidores equiparados, estabelecendo regras sobre a responsabilidade do fornecedor em relação a terceiros, garantindo proteção aos chamados "bystanders", ou seja, pessoas que estão fora da relação de consumo, mas que sofreram danos devido a um acidente de consumo. Conforme Cavalieri Filho (2022, p. 108), equiparam-se a consumidores:

- “a) **a coletividade de pessoas**, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo (art. 2º, parágrafo único – terceiros-intervenientes);  
 b) **todas as vítimas** do fato do produto ou do serviço (art. 17 – terceiros-vítimas);  
 c) **todas as pessoas, determináveis ou não, expostas às práticas comerciais e à disciplina contratual** – neste último caso, em posição de vulnerabilidade (art. 29 – terceiros-expostos).” (grifo nosso)

Essa novidade possibilita a proteção dos direitos dos consumidores que são vítimas ocasionais de acidentes de consumo, mesmo sem ter uma relação direta de consumo com o fornecedor responsável pelo evento danoso ou pelo risco envolvido na atividade em questão. Essa garantia adicional amplia a abrangência da responsabilidade civil, demandando uma análise mais criteriosa por parte do juiz em casos específicos.

Conforme apontado por Cavalieri Filho (2022), para se configurar um consumidor equiparado, é necessário que o dano sofrido pelo terceiro seja uma consequência lógica e direta de um acidente de consumo, estabelecendo uma relação causal imediata com o incidente decorrente de um defeito no produto ou no serviço, e não apenas uma relação indireta. É importante ressaltar que o Código de Defesa do Consumidor (CDC), em seu artigo 13, parágrafo único, garante o direito de regresso ao fornecedor que tenha indenizado a vítima contra os demais responsáveis, de acordo com a sua participação na ocorrência do evento prejudicial. Essa situação surge da solidariedade passiva e da sub-rogação legal em favor do devedor que quita a dívida dos outros. No entanto, o código, em sua última parte do artigo 88, proíbe a denúncia da lide, portanto, o direito de regresso deve ser exercido em uma ação independente ou nos próprios autos da ação de indenização, ao término deste processo.

O conceito de consumidor equiparado, estabelecido no Código de Defesa do Consumidor, abrange indivíduos que, mesmo sem realizar diretamente atos de consumo, são equiparados a consumidores para efeitos de aplicação das normas de proteção do código. Isso inclui, por exemplo, a coletividade de pessoas expostas às práticas do mercado, vítimas de acidentes de consumo e terceiros afetados por danos decorrentes de produtos ou serviços defeituosos. A equiparação é fundamentada na proteção dos direitos e interesses dos consumidores e dispensa a necessidade de contrato prévio, exigindo apenas a comprovação de que o dano ocorreu devido a

defeitos no produto ou serviço. Essa abordagem, inspirada no direito norte-americano, tem sido amplamente reconhecida pela jurisprudência brasileira, incluindo casos como acidentes de trânsito, poluição ambiental e outros eventos que afetam terceiros de forma não contratual (Miragem, 2024).

O Código de Defesa do Consumidor trouxe uma inovação ao introduzir um novo critério no direito do consumidor, agora pautado pelo interesse jurídico protegido pela legislação. Sob essa perspectiva, a responsabilidade pelo fato do produto ou do serviço, ou seja, a responsabilidade por acidentes de consumo, tem como objetivo principal proteger a segurança do consumidor. Em outras palavras, aquele que não proporciona a segurança esperada no produto ou serviço é responsável pelos danos causados ao consumidor.

Assim, a responsabilidade civil pelo fato do produto ou do serviço, denominada, também, de acidente de consumo, consiste na atribuição ao fornecedor da obrigação de compensar o consumidor pelos danos que este tenha sofrido devido a defeitos na concepção, comercialização, produção ou fornecimento do produto ou serviço.

Diante da consolidação dos conceitos apresentados até o momento, o presente estudo reúne o embasamento teórico essencial para investigar a questão da responsabilidade civil, principalmente no que diz respeito à responsabilidade do fornecedor diante da disponibilização de QR Code fraudado por terceiro. Desse modo, a seguir será abordada a responsabilidade civil do fornecedor pelos danos resultantes para o consumidor através do QR Code por ele fornecido.

## 4 RESPONSABILIDADE CIVIL DO FORNECEDOR PELOS DANOS CAUSADOS AO CONSUMIDOR A PARTIR DE QR CODE POR ELE DISPONIBILIZADO

Como já abordado, o progresso das tecnologias como a ferramenta QR Code não apenas introduziu comodidade, mas também acarretou uma série de implicações para os consumidores e fornecedores.

Em decorrência disso, observou-se um aumento nas atividades criminosas que se utilizam da ferramenta como meio para obter vantagens indevidas, acarretando prejuízos aos consumidores.

Por mais, a responsabilidade civil e seus elementos, que foram abordados em momento anterior, serão empregados no objeto desta pesquisa, qual seja, a responsabilidade civil do fornecedor pelos danos causados ao consumidor pela disponibilização do Qr Code fraudado por terceiro.

### 4.1 O RISCO INERENTE À ATIVIDADE ECONÔMICA

Uma das características fundamentais da atividade econômica é a presença do risco. Os empreendimentos envolvem uma parcela de incerteza. Na livre iniciativa, o empreendedor se depara com oportunidades de sucesso e de fracasso de forma simultânea. Por essa razão, a avaliação cuidadosa dessas perspectivas é crucial para o investimento. Um cálculo inadequado do risco pode resultar na falência do negócio. No entanto, o ônus do risco recai sobre aquele que faz a escolha.

Conforme Nunes (2021, p. 124), o risco possui relação direta com o exercício da liberdade:

**“O risco tem relação direta com o exercício da liberdade:** o empresário não é obrigado a empreender; ele o faz porque quer; é opção dele. Mas, se o faz, **assume o risco de ganhar ou de perder e, por isso, responde por eventuais danos que os produtos e serviços por ele colocados no mercado podem ocasionar.** O outro lado dessa atividade é o do risco social engendrado pela exploração do mercado. A simples colocação de produtos e serviços gera esse risco. Daí que, inexoravelmente, a existência em si do empreendimento traz potencialmente risco de danos às pessoas.”

Decorre disso que, **quem se estabelece deve de antemão bem calcular os potenciais danos que causará não só para buscar evitá-los, mas também para calcular suas perdas com a composição necessária dos prejuízos que advirão da própria atividade.** Quer dizer, o **empreendedor não pode alegar desconhecimento, até porque faz parte de seu mister.**”(grifo nosso)

Na perspectiva jurídica, o termo "risco" denota a noção de perigo, a possibilidade de danos, a previsão de perdas ou de responsabilidade por tais danos. Isso abrange eventos incertos e futuros que, embora inesperados, são temidos ou receados por sua capacidade de causar prejuízos ou danos.

Dentro desse contexto teórico, foram desenvolvidas diversas concepções de risco para abranger as possíveis formas de danos decorrentes das diversas atividades humanas. Uma dessas concepções é a teoria do risco integral, considerada a mais radical entre as teorias do risco. De acordo com seus proponentes, ao abolir a ideia de culpa, essa teoria determina que qualquer evento, seja ele culposo ou não, deve impor ao agente a obrigação de reparação caso cause algum dano. Nessa perspectiva, é suficiente a ocorrência do dano, mesmo que o nexo causal seja rompido. Dessa forma, essa abordagem exclui qualquer possibilidade de considerar excludentes de responsabilidade civil.

A modalidade de risco profissional refere-se à probabilidade de ocorrência de um evento prejudicial que pode acontecer durante o exercício de uma atividade profissional. Em outras palavras, a responsabilidade civil surge da própria atividade ou profissão exercida pelo prejudicado, resultando em uma redução de sua capacidade produtiva ou privando-o dessa capacidade. Nesse contexto, há uma obrigação legal de reparar os danos ou perdas decorrentes de acidentes de trabalho que ocorram ao empregador, independentemente de haver culpa por parte deste.

A concepção da modalidade de risco-proveito baseia-se no princípio do "*ubi emolumentum ibi onus*" - onde há lucro, há responsabilidade. Nesse sentido, considera-se responsável aquele que obtém vantagem econômica a partir do evento em questão. O proveito é avaliado com base no lucro ou na vantagem econômica obtida pelos causadores do dano, sendo incumbida à vítima a comprovação desse fato.

Para Tartuce (2023), o dever de segurança posto no CDC parte da ideia da teoria do risco-proveito, que implica em gerar responsabilidade sem culpa ao trazer benefícios, ganhos ou vantagens. Ou seja, quem expõe outras pessoas a riscos, deliberadamente ou não, em busca de algum tipo de benefício, direto ou indireto, deve assumir as consequências desse agravamento. Uma dessas consequências é a responsabilidade objetiva do fornecedor.

Como foi exposto anteriormente, a ideia de responsabilidade civil objetiva no CDC advém do risco (teoria do risco do empreendimento). Ou seja, essa teoria tem como base a ideia de que quem aufera os lucros com a atividade econômica deve suportar os ônus decorrentes dos riscos inerentes a essa atividade. Assim, a responsabilidade é atribuída não apenas quando há culpa ou dolo, mas também quando há o simples exercício de uma atividade que, por sua natureza, envolve riscos para terceiros.

Conforme dispõe Cavalieri Filho (2022, p. 351), o dever de indenizar decorre da obediência, por parte do fornecedor, às normas técnicas e de segurança:

“Todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no mercado de consumo tem o **dever de responder pelos eventuais vícios ou defeitos dos bens e serviços fornecidos, independentemente de culpa**. Este dever é imanente ao dever de obediência às normas técnicas e de segurança, bem como aos critérios de lealdade, quer perante os bens e serviços ofertados, quer perante os destinatários dessas ofertas.” (grifo nosso)

A responsabilidade surge quando alguém decide se envolver em atividades de produção, armazenamento, distribuição ou comercialização de produtos, ou na prestação de serviços específicos. Nesse contexto, o fornecedor assume o papel de garantidor dos produtos e serviços disponibilizados no mercado de consumo, sendo responsável pela qualidade e segurança dos mesmos (Cavalieri Filho, 2022).

Caso todas essas medidas preventivas não se mostrem eficazes na prevenção de danos ao consumidor, o legislador estabelece uma responsabilidade objetiva para os fornecedores. Esta responsabilidade abrange primariamente os fabricantes, bem como qualquer entidade que tenha disponibilizado o produto no mercado nacional, incluindo o produtor, o construtor (seja nacional ou estrangeiro), o importador e, de forma subsidiária, os comerciantes. Em relação aos serviços, todo provedor estará sujeito a essa mesma responsabilidade.

Com base nisso, pode-se inferir que os riscos inerentes à atividade econômica podem ser enquadrados na característica de fortuito interno - um risco inerente da atividade fornecida pelo fornecedor, que não afasta a sua responsabilidade civil.

Desse modo, com base no que foi mencionado, pode-se deduzir que se o fornecedor disponibilizar a ferramenta QR Code ao consumidor, ele tem a obrigação de avaliar os potenciais riscos resultantes do uso dessa ferramenta. Em outras

palavras, o fornecedor deve assegurar o dever de segurança associado ao uso da ferramenta, estando sujeito a responsabilização.

#### 4.2 DANOS DECORRENTES DA CONDUTA DIRETA DO FORNECEDOR

Como evidenciado anteriormente, a responsabilidade objetiva do fornecedor de produtos ou serviços pode ser excluída pela culpa exclusiva de terceiros que se caracterize como um evento fortuito externo, ou seja, que não tenha relação causal com a atividade do fornecedor. Por outro lado, os danos resultantes de fraudes ou delitos cometidos por terceiros quando considerados como parte do risco do negócio, configura-se como evento de fortuito interno.

Quando a má-fé se torna o motor da conduta do fornecedor, como exemplificado no caso em que ele disponibiliza um QR Code adulterado para causar danos ao consumidor, a responsabilidade civil assume contornos mais complexos e diretos. Neste contexto, é fundamental examinar como a intenção do fornecedor em prejudicar o consumidor pode influenciar na sua responsabilidade civil e nas medidas a serem tomadas para reparação dos danos. Além disso, o CDC considera as fraudes como práticas abusivas. As práticas abusivas são aquelas condutas realizadas por fornecedores que violam os direitos dos consumidores e os colocam em posição de desvantagem. O abuso se manifesta em ações que podem levar o consumidor ao engano ou a erro, como induzi-lo a adquirir produtos ou serviços por meio de pressão indevida ou através de artifícios fraudulentos. Assim, o CDC visa proteger os consumidores contra práticas abusivas, garantindo as relações de consumo justas e transparentes.

O Código de Defesa do Consumidor estabelece princípios fundamentais, entre os quais se destacam: boa-fé objetiva; transparência; confiança; vulnerabilidade; equidade; e segurança – destaque do próximo tópico. No entanto, sua abrangência não se limita a esses princípios específicos. Certamente, destacar o princípio da boa-fé objetiva é essencial para o presente tópico, especialmente quando se considera a conduta do fornecedor ao disponibilizar um QR code fraudado. Nesse contexto, quando o fornecedor age de má-fé, sabendo da fraude e se beneficiando dos danos causados ao consumidor, está claramente agindo em contrariedade à boa-fé. Essa violação da boa-fé coloca em evidência a responsabilidade direta do

fornecedor e a necessidade de medidas para reparação dos danos causados ao consumidor.

Enquanto a boa-fé subjetiva se relaciona com a ignorância de um fato modificativo ou violador de direitos por parte de uma pessoa, a boa-fé objetiva, presente no CDC, assume um caráter mais amplo e normativo. Trata-se de uma regra de conduta que demanda que as partes atuem com honestidade e lealdade para estabelecer um equilíbrio nas relações de consumo. Ao contrário da boa-fé subjetiva, a objetiva não está sujeita à verificação da má-fé das partes, funcionando como um padrão de comportamento a ser seguido. Esse princípio visa evitar abusos e lesões, promovendo uma atuação íntegra e justa das partes contratantes, garantindo o respeito aos direitos um do outro (Nunes, 2021). De fato, a boa-fé objetiva é considerada uma espécie de pré-condição abstrata de uma relação ideal, na qual as partes colaboram para alcançar os objetivos contratuais sem prejudicar nenhuma delas. Assim, essa concepção da boa-fé objetiva como um modelo principiológico que orienta a conduta das partes contratantes reforça a importância da ética e da cooperação nas relações de consumo, visando sempre a realização dos interesses legítimos de todas as partes envolvidas.

Por mais, a transgressão à boa-fé objetiva e aos seus deveres correlatos é presente em práticas abusivas, e não é viável classificá-las como simples usos e costumes comerciais, uma vez que o Código de Defesa do Consumidor não reconhece a prática do *dolus bonus* nas relações de consumo que regula. Nesse contexto, qualquer comportamento que contrarie as expectativas em relação à conduta adequada, especialmente sob a perspectiva da boa-fé objetiva, será considerado uma prática abusiva (Miragem, 2024).

As práticas abusivas destacam que qualquer comportamento que esteja em discordância com as expectativas de conduta adequada, particularmente sob a ótica da boa-fé objetiva, é considerado uma prática abusiva. As práticas abusivas podem ser verificadas no rol exemplificativo posto no art. 39 do CDC. Mas em suma, qualquer conduta que contrarie a ideia da boa-fé (boa conduta), mesmo que não esteja prevista na lei de defesa do consumidor, poderá ser considerada uma prática abusiva. A própria lei de defesa do consumidor aborda comportamentos abusivos em outros dispositivos, como no caso do artigo 42, que estipula: "Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer

tipo de constrangimento ou ameaça". A transgressão desse mandamento legal, conforme enfatizado, configura inegavelmente uma prática abusiva (Almeida, 2024).

Dando continuidade, quando a ferramenta QR Code é utilizada como meio de fornecer informações ou para facilitar a prestação de um serviço remunerado, a ferramenta pode ser enquadrada como parte de um serviço. E conforme o art. 14 do CDC, "O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços".

Destaca-se que até o presente momento não foi viável identificar precedentes jurisprudenciais que abordem de forma específica a má-fé por parte de fornecedores que disponibilizam QR Codes com a intenção de prejudicar o consumidor. Contudo, é possível conceber um cenário hipotético no qual o consumidor, inadvertidamente, efetua pagamentos, via PIX, repetidos devido a uma adulteração no QR Code promovida pelo fornecedor, ocasionando potencialmente casos de duplicidade de valores pagos. Nesse contexto, o consumidor encontra respaldo no art. 42 do CDC, o qual estipula seu direito à repetição do indébito, sendo o montante equivalente ao dobro do valor pago indevidamente, devidamente corrigido monetariamente. Por mais, em casos envolvendo a restituição em dobro das quantias pagas indevidamente, o Superior Tribunal de Justiça possui jurisprudências estabelecendo que a duplicidade de restituição em favor do consumidor requer a demonstração da má-fé por parte do fornecedor de produtos ou serviços:

**AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. RESTITUIÇÃO EM DOBRO DE QUANTIA PAGA INDEVIDAMENTE. EXIGÊNCIA DE CARACTERIZAÇÃO DE MÁ-FÉ. MATÉRIA PROBATÓRIA. SÚMULA 7/STJ. RECURSO NAO PROVIDO.**

- 1. A restituição em dobro das quantias pagas indevidamente pelo consumidor exige a caracterização de má-fé do fornecedor de produtos ou serviços.**
2. A verificação, no presente caso, da ocorrência de má-fé a justificar a devolução em dobro dos valores pagos a título de comissão de corretagem demanda o revolvimento da matéria fático-probatória. Incidência da Súmula 7/STJ.
3. Agravo regimental não provido.

(STJ - AgRg no AREsp: 269915 RJ 2012/0263151-8, Relator: Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, Data de Julgamento: 07/05/2013, T4 - QUARTA TURMA, Data de Publicação: DJe 17/05/2013). (grifo nosso)

**PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. MINISTÉRIOPÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. FUNDAMENTAÇÃO. AUSENTE.DEFICIENTE. SÚMULA 284/STF. REEXAME DE FATOS E PROVAS.INADMISSIBILIDADE.**

**INTERPRETAÇÃO DE CLÁUSULAS CONTRATUAIS. VEDAÇÃO.TARIFA DE EMISSÃO DE BOLETO BANCÁRIO. ABUSIVIDADE. DEVOLUÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO. DEMONSTRAÇÃO DE MÁ-FÉ. PREQUESTIONAMENTO.AUSÊNCIA. SÚMULA 282/STF**

1. A ausência de fundamentação ou a sua deficiência implica o não conhecimento do recurso quanto ao tema.
2. É vedado em recurso especial o reexame de fatos e provas e a interpretação de cláusulas contratuais.
3. Não é razoável que o consumidor seja obrigado a arcar com os custos de serviço contratado entre o recorrente e outra instituição bancária, sem que tenha qualquer participação nessa relação e sem que tenha se responsabilizado pela remuneração de serviço.
4. O serviço prestado por meio do oferecimento de boleto bancário ao mutuário já é remunerado por meio da "tarifa interbancária", razão pela qual a cobrança de tarifa, ainda que sob outra rubrica, mas que objetive remunerar o mesmo serviço, importa em enriquecimento sem causa e vantagem exagerada das instituições financeiras em detrimento dos consumidores.
5. A cobrança de tarifa dos consumidores pelo pagamento de uma conta ou serviço mediante boleto bancário significa cobrar para emitir recibo de quitação, o que é dever do credor que por ela não pode nada solicitar (art. 319 do CC/02).
6. **O entendimento dominante no STJ é no sentido de admitir a repetição do indébito na forma simples, e não em dobro, salvo provada má-fé. Contudo, a ausência de decisão acerca dos argumentos invocados pelo recorrente em suas razões recursais (ausência de má-fé) impede o conhecimento do recurso especial.**
7. Recurso especial parcialmente conhecido e nessa parte não provido. (STJ - REsp: 1161411 RJ 2009/0197795-3, Relator: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 01/09/2011, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 10/10/2011) (grifo nosso)

Posteriormente, em uma reviravolta de posicionamento, o STJ estabeleceu que a devolução de valores pagos erroneamente pelo consumidor não está condicionada à motivação do agente (má-fé) responsável pela cobrança, sendo suficiente a comprovação de conduta contrária à boa-fé objetiva:

**APELAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. EMPRÉSTIMO BANCÁRIO. FRAUDE. OCORRÊNCIA. RESTITUIÇÃO EM DOBRO DO VALOR INDEVIDAMENTE COBRADO. COMPROVAÇÃO DE MÁ-FÉ DO FORNECEDOR. DESNECESSIDADE. CONTRARIEDADE À BOA-FÉ OBJETIVA. ENTENDIMENTO DO STJ. DANO MORAL. OCORRÊNCIA. CORREÇÃO MONETÁRIA. TERMO INICIAL. DATA DO ARBITRAMENTO. JUROS DE MORA. TERMO INICIAL. DATA DO EVENTO DANOSO. LITIGÂNCIA DE MÁ-FÉ. INOCORRENTE.**

1. Trata-se de apelações interpostas em face de sentença que, nos autos da ação de conhecimento, julgou procedentes os pedidos para declarar nulo o contrato que envolvia as partes e condenar os réus ao pagamento de danos morais.

(...)

3. Havia entendimento do Superior Tribunal de Justiça e desta Corte no sentido de se exigir a comprovação da má-fé do fornecedor para aplicação do parágrafo único do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor. Ou seja, deveria ser demonstrado o dolo do fornecedor em cobrar indevidamente determinado valor. **Em mudança de posicionamento, a Corte Especial do STJ sedimentou que a restituição de valores pagos indevidamente pelo consumidor independe da motivação do agente que fez a cobrança,**

**bastando a configuração de conduta contrária à boa-fé objetiva (EAREsp 676608/RS).**

(...)

8. Recurso do réu conhecido e desprovido. Recurso do autor conhecido e parcialmente provido. (TJ-DF 07017672820218070001 1605216, Relator: SANDOVAL OLIVEIRA, Data de Julgamento: 10/08/2022, 2<sup>a</sup> Turma Cível, Data de Publicação: 25/08/2022) (grifo nosso)

PROCESSUAL CIVIL E CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PAGAMENTO VIA PIX. COMPROVAÇÃO. NÃO IDENTIFICAÇÃO PELO ESTABELECIMENTO COMERCIAL. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. PAGAMENTO EM DUPLICIDADE. COBRANÇA INDEVIDA. ENGANO JUSTIFICÁVEL. NÃO OCORRÊNCIA. DEVOLUÇÃO EM DOBRO. DANO MORAL. VIOLAÇÃO À HONRA. CONFIGURAÇÃO. QUANTUM. REDUÇÃO.

1. Demonstrada a falha na prestação de serviço prestado pelo estabelecimento comercial réu, na medida em que a cliente/autora mesmo tendo comprovado o pagamento, via pix, das compras efetuadas no dia dos fatos, foi impedida de sair do estabelecimento com as compras, cuja liberação só se deu após efetuar novo pagamento via cartão de débito, imperioso o dever de reparar pelos danos materiais e morais sofridos.

**2. A Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça, concluiu pela não exigência, na seara consumerista, de demonstração de má-fé do fornecedor - intenção/vontade - na cobrança de valor indevido, bastando que o fornecedor tenha agido de forma contrária à boa-fé objetiva.**

3. Considerando que, na data dos fatos, a autora comprovou o pagamento por meio da apresentação do comprovante em seu aplicativo bancário aos prepostos da ré, a exigência de novo pagamento não pode ser interpretada como engano justificável, eis que tal comportamento sugere violação aos deveres de lealdade e colaboração, decorrentes da boa-fé objetiva, sendo de rigor a determinação de restituição do valor pago a maior (em excesso) em dobro.

(...)

6. Recurso conhecido e parcialmente provido. (TJ-DF 07047319120218070001 1609817, Relator: CRUZ MACEDO, Data de Julgamento: 24/08/2022, 7<sup>a</sup> Turma Cível, Data de Publicação: 08/09/2022) (grifo nosso)

Assim sendo, de acordo com entendimento consolidado pelo Superior Tribunal de Justiça, é factível inferir que, caso o fornecedor utilize o QR Code com intenção fraudulenta para facilitar a repetição indevida de pagamentos, poderá ser responsabilizado, sendo obrigado a efetuar a restituição em dobro em favor do consumidor, bastando que a sua conduta seja contrária à boa fé-objetiva mencionada anteriormente.

Para além disso, quando o fornecedor induz o consumidor a erro (escanear QR Code com fim diferente), aquele pode ser passível de sanções penais. A lei n.<sup>º</sup> 8.137/1990, que trata dos crimes contra a ordem tributária, econômica e contra as relações de consumo, no artigo 7º, VII, prevê o ato de "induzir o consumidor ou usuário a erro, por meio de indicação ou afirmação falsa ou enganosa sobre a natureza ou qualidade do bem ou serviço, utilizando-se de qualquer meio, inclusive a veiculação

ou divulgação publicitária". Neste contexto, o tipo penal em questão tem como objetivo a persuasão do consumidor para que este incorra em equívoco. Tal persuasão é caracterizada pela indução do consumidor a acreditar em determinadas qualidades do produto ou serviço, sendo passível de detenção, de 2 a 5 anos, ou multa. A responsabilidade do fornecedor que disponibiliza QR codes com o intuito de causar danos ao consumidor é claramente delineada pelas disposições do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e pela Lei n.º 8.137/1990, em especial o inciso VII, do artigo 7º. Portanto, o fornecedor que disponibiliza a ferramenta QR Code com intuito de prejudicar o consumidor, está sujeito, também, a responsabilidade penal, sujeitando-se a penas que incluem detenção e multa. Essas medidas legais visam proteger os consumidores e garantir a integridade das relações de consumo no mercado.

#### 4.3 DANOS DECORRENTES DA AÇÃO DE TERCEIROS

Conforme abordado anteriormente, os códigos QR têm se tornado uma ferramenta amplamente difundida na sociedade contemporânea, sendo empregados em uma variedade de contextos, que vão desde transações financeiras via PIX até a consulta de cardápios online e obtenção de informações adicionais sobre produtos. A praticidade e a facilidade de uso desses códigos contribuíram significativamente para sua popularidade e disseminação. Entretanto, é imperativo reconhecer que a disseminação generalizada dos códigos QR também acarreta riscos, especialmente no que tange à segurança dos consumidores. Um bom exemplo é a possibilidade de terceiros mal-intencionados realizarem adulterações nos códigos QR em estabelecimentos físicos. Esses códigos são frequentemente disponibilizados para acesso a cardápios, informações ou até mesmo para a realização de pagamentos via PIX. Os criminosos, valendo-se de artifícios enganosos, como adesivos sobrepostos nos códigos originais, podem direcionar os consumidores a URLs infectadas ou a contas bancárias distintas das dos prestadores de serviço legítimos.

Essa conduta maliciosa, para além de comprometer a integridade e a segurança dos consumidores, acarreta implicações jurídicas de significativa relevância. Surgem, desse modo, questionamentos acerca da responsabilidade civil dos fornecedores, mesmo na ausência de ciência acerca da adulteração da ferramenta, frente aos prejuízos decorrentes das ações perpetradas por terceiros.

Ao longo deste trabalho, foi mencionado que a responsabilidade civil do fornecedor é objetiva, medida que visa proteger o consumidor de potenciais riscos relacionados a produtos ou serviços. Ademais, destaca-se o princípio da segurança, que serve como fundamento para todo o sistema de responsabilidade civil. É evidente que a responsabilidade civil do fornecedor está centrada na minimização do risco, em conformidade com o princípio da segurança, pois a segurança de um produto ou serviço é fundamental, não havendo riscos ou problemas para o consumidor, elimina-se a possibilidade de dano. E, na ausência de dano, não se configura a responsabilidade civil.

O princípio da segurança pode ser observado no § 1º dos arts. 12 e 14 do CDC. A responsabilidade civil do fornecedor, ao invés de se basear exclusivamente na conduta culposa ou na relação contratual, agora está centrada no defeito do produto ou serviço. De acordo com esse entendimento, todo fornecedor de produtos ou serviços no mercado de consumo é obrigado a assumir a responsabilidade por quaisquer defeitos, independentemente de haver culpa. O defeito é identificado como um aspecto essencial na determinação da ilicitude da conduta do fornecedor, constituindo um elemento fundamental da sua responsabilidade. Portanto, não basta apenas disponibilizar produtos ou serviços no mercado; é crucial que exista um defeito, e que este defeito resulte em danos para que se configure a responsabilidade do fornecedor. Neste cenário, o fornecedor assume a função de assegurar a qualidade e segurança dos produtos e serviços disponibilizados no mercado de consumo, atuando como garantidor dos mesmos. (Cavalieri Filho, 2022).

Conforme mencionado, a responsabilidade civil estabelecida pelo Código de Defesa do Consumidor é de natureza objetiva e fundamenta-se no princípio do risco da atividade econômica. Dentro do contexto da responsabilidade objetiva, a presença do nexo causal é imprescindível. A inexistência dessa conexão causal entre o dano e a causa isenta de responsabilidade, conforme enfatizado em múltiplas instâncias. Tal princípio é a base para os artigos 12, § 3º, e 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor, que estipulam as situações em que a responsabilidade é excluída, todas fundamentadas na ausência de nexo causal entre o prejuízo experimentado pelo consumidor e a falha do produto ou serviço. Por se tratar de QR Code como ferramenta parte de um serviço, o art. 14, § 3º, II, merece destaque: § 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Como foi abordado, a expressão “culpa exclusiva do consumidor” ou “fato exclusivo” aplica-se aos casos em que a ação da própria vítima é o elemento central e decisivo para o ocorrido, eliminando a possibilidade de que um defeito serviço tenha sido a causa. Se o comportamento do consumidor é a única causa do acidente de consumo, não há base para responsabilizar o fornecedor devido à falta de conexão causal entre sua atividade e o dano ocorrido. O terceiro é aquele que não integra a relação de consumo. Da mesma forma que ocorre na culpa exclusiva do consumidor, a exclusão da responsabilidade do fornecedor só ocorrerá se o acidente de consumo for exclusivamente causado por um fato de terceiro, sem qualquer contribuição de defeito no produto ou no serviço. O fato exclusivo de terceiro se refere à ação realizada por um indivíduo sem qualquer relação com a vítima ou o aparente responsável pelo dano, que intercede no curso causal e ocasiona o dano de maneira exclusiva. Entretanto, se o incidente de terceiro ocorrer dentro da esfera de responsabilidade do fornecedor, ele se assemelha ao evento fortuito interno, sendo considerado como parte do risco da atividade.

Desse modo, quando há participação de terceiro, a exclusão da responsabilidade do fornecedor não é definitiva, uma vez que a ideia de fortuito interno não afasta a responsabilidade civil do fornecedor. Ressalta-se que na responsabilidade objetiva baseada no risco da atividade.

Partindo da situação hipotética de consumidor que ao adentrar em um novo restaurante que utiliza QR Code para acessar o menu digital; considerando que o restaurante, buscando modernizar o serviço, adotou essa tecnologia recentemente, mas não tem conhecimento de que o QR Code foi adulterado por um terceiro mal-intencionado. Ao escanear o QR Code, o consumidor é redirecionado para um menu que parece ser legítimo. No entanto, ao clicar para ver as promoções do dia, é direcionado para um site externo que solicita informações pessoais para aplicar um suposto desconto na conta. Sem suspeitar de fraude, o consumidor insere seus dados, que são imediatamente roubados pelo software malicioso.

Neste caso, o consumidor foi lesado não por uma ação direta do fornecedor, mas por uma falha de segurança que permitiu a adulteração do QR Code por um terceiro. O restaurante, mesmo sem conhecimento da fraude, pode ser responsabilizado por não garantir a segurança na prestação do serviço. A responsabilidade civil poderia ser discutida com base na teoria do risco do empreendimento e dever de segurança - sendo configurado a ideia de fortuito interno,

que pressupõe a responsabilidade do fornecedor pelos danos causados aos consumidores, mesmo sem a existência de culpa.

As jurisprudências que abordam a responsabilização do fornecedor, notadamente no contexto do emprego do QR Code, ganham maior destaque quando relacionadas à utilização deste último para a execução de atividades fraudulentas ou golpes financeiros, especialmente por intermédio da plataforma PIX. Conforme a súmula 297 do STJ, “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”. Por mais, a súmula 479 da mesma instância assegurando 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”.

Em decisão referendada pela 13<sup>a</sup> Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo na apelação 1001338-59.2023.8.26.0010, foi reconhecida a responsabilidade civil da instituição financeira pela falha na prestação de serviço:

EMENTA: “Aplicação do CDC (súmula 297 do STJ) - Responsabilidade objetiva do Banco réu por danos gerados por fortuito interno (súmula 479 do STJ) Prova no sentido de que a fraude foi praticada através de ligação realizada para o telefone da autora, por pessoa que dispunha previamente de informações da requerente - **Autora que leu QR CODE sem se certificar da origem - Conduta da autora encontra-se dissociada do padrão de conduta que razoavelmente se espera de pessoa com mediana clareza e discernimento, acessando código disponibilizado de forma suspeita, autorizando, indiretamente, a realização de transação impugnada - Conduta da autora que, por outro lado, foi precedida do fato de estar o fraudador de posse de dados pessoais da autora, inclusive, de seu telefone, revelando falha nos sistema de segurança da instituição financeira - Culpa concorrente da instituição financeira e da autora evidenciada** Danos materiais evidenciados Repartição em igual proporção dos prejuízos - Inteligência do art. 945 do Código Civil - Danos morais não configurados - Ação julgada parcialmente procedente Recurso do Banco réu provido em parte, negado provimento ao recurso adesivo da autora.

(...)

Recursos do autor e do réu providos em parte” (TJ-SP 1001338-59.2023.8.26.0010 SP 1001338-59.2023.8.26.0010, Relator: Francisco Giaquino, Data de Julgamento: 20/03/2024, 13<sup>a</sup> Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: Publicado no DJE : 20/03/2024) (grifo nosso)

Neste julgado foi reconhecida a responsabilidade civil da instituição financeira, mas de forma atenuada. O magistrado relator decidiu que a responsabilidade do banco réu, enquanto prestador de serviços, é objetiva, sendo elidida somente mediante a comprovação de inexistência de defeito na prestação do serviço, caso fortuito, força maior ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. No

caso em questão, ficou evidenciada a ocorrência de fraude na conta corrente da autora, após esta receber uma ligação de uma pessoa que se passou por funcionário do banco e a instruiu a ler um QR CODE para cancelar uma suposta transação fraudulenta. A conduta se deu pelo fato do fraudador que se encontrava na posse de dados da requerente, inclusive, de seu telefone celular. O banco demandado não comprovou a inviabilidade e segurança de seu sistema, de modo a impedir fraudes desse tipo, sendo ônus da mesma. Desse modo, é possível observar que quando o dever de segurança (falha de segurança) é “abalado”, as IF’s comumente, em se tratando de fortuito interno, portanto, não há que se falar em culpa da vítima a excluir a responsabilidade do apelante. Assim, percebe-se que a culpa concorrente atenua a responsabilidade, mas não a exclui.

Em situação análoga, outra decisão referente ao recurso de apelação de nº 0736873-22.2019.8.07.0001 do Tribunal de Justiça do Distrito Federal, foi abordada a responsabilidade civil concorrente entre a instituição financeira (apelada) e o consumidor (apelante):

**“DIREITO CIVIL – CONTRATOS BANCÁRIOS – FRAUDE – TRANSFERÊNCIAS INDEVIDAS – INTERNET BANKING - FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS –MÓDULO DE SEGURANÇA – ATUALIZAÇÃO - CULPA CONCORRENTE – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**

1. Conforme entendimento sedimentado por meio da edição da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, “o Código de Defesa do **Consumidor é aplicável às instituições financeiras**”, **em face do risco do exercício da atividade econômica, razão pela qual a responsabilidade civil dos bancos é objetiva, nos termos das previsões constantes dos artigos 14 do CDC bem como 186 e 927 do Código Civil.**

2. Demonstrado o nexo de causalidade entre a falha na prestação do serviço e o evento danoso, a responsabilidade bancária somente será afastada nas hipóteses de caso fortuito, força maior, inexistência do defeito e culpa exclusiva do ofendido ou de terceiros. Observados pelo usuário os deveres de cuidado, os bancos responderão pelos fortuitos internos relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros, consoante previsão constante da Súmula 479 do STJ.

3. Quando os estelionatários conseguem **acessar o ambiente interno do internet banking das instituições financeiras, inclusive alterando dados pessoais do correntista, resta demonstrada a falha no sistema de segurança do banco, caracterizada como fortuito interno.**

5. Recurso parcialmente provido.” (TJ-DF 07368732220198070001 DF 0736873-22.2019.8.07.0001, Relator: LEILA ARLANCH, Data de Julgamento: 07/04/2021, 7ª Turma Cível, Data de Publicação: Publicado no DJE : 16/04/2021 . Pág.: Sem Página Cadastrada.) (grifo nosso)

Percebe-se que a responsabilidade bancária só pode ser afastada em casos de caso fortuito, força maior, inexistência do defeito ou culpa exclusiva do

consumidor ou terceiros. No caso em questão, a falha na prestação do serviço, demonstrada pela capacidade dos estelionatários de acessar o internet banking e alterar dados pessoais, caracterizou um fortuito interno, responsabilizando o banco.

Em outra decisão referente ao recurso inominado cível de nº 0766845-21.2021.8.07.0016 do Tribunal de Justiça do Distrito Federal, foi reconhecida a responsabilidade civil de instituição financeira que apresenta falha no dever de segurança:

**"JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. PRELIMINARES REJEITADAS. RESPONSABILIDADE CIVIL. FRAUDE BANCÁRIA. FORNECIMENTO DE QR CODE. FALHA NA SEGURANÇA. CONHECIMENTO DE DADOS CADASTRAIS DO CLIENTE PELO ESTELIONATÁRIO.**

1. Com base no Boletim de Ocorrência acostado, constata-se que o Recorrido foi vítima do "Golpe do QR Code". Num primeiro momento, pode-se arguir culpa do consumidor, porém, no caso, o Recorrido recebeu ligação de número reconhecido como de sua gerente junto ao Banco Recorrente, quando o estelionatário se passou por preposto do banco, tendo conhecimento de seus dados cadastrais, o que pressupõe falha do banco na segurança das informações pessoais de seus clientes. Ademais, não houve diligência por parte dos funcionários do banco que, no momento da constatação da fraude, poucos instantes após as operações, não efetuaram o cancelamento do empréstimo e da transferência.

2. Ressalta-se, também, a falta de mecanismos de segurança hábeis a evitar ou minimizar os danos causados aos consumidores nas hipóteses de fraude praticada por terceiros, não havendo de se falar em culpa exclusiva do consumidor. A falha de segurança no serviço oferecido pela instituição financeira possibilita o comum "Golpe do QR Code" aplicado por estelionatários.

3. Reconhece-se, assim, a hipótese de fortuito interno, considerando que os danos decorrentes da fraude em questão são abrangidos pelo risco da atividade econômica exercida pela instituição financeira, de sorte a se impor a sua responsabilização objetiva de indenizar os danos decorrentes da falha no dever de segurança das operações bancárias realizadas à revelia do autor (art. 6º, inciso VI, do CDC). Incide, pois, a Súmula 479 do STJ. Desse modo, cabível a desconstituição dos empréstimos realizados e a devolução do valor debitado, nos termos da sentença.

4. Recurso CONHECIDO e NÃO PROVIDO." (TJ-DF 07668452120218070016 1433696, Relator: RITA DE CÁSSIA DE CERQUEIRA LIMA ROCHA, Data de Julgamento: 24/06/2022, Primeira Turma Recursal, Data de Publicação: 05/07/2022) (grifo nosso)

A decisão reconhece a existência de um fortuito interno, destacando que os danos decorrentes da fraude estão dentro do risco da atividade econômica do banco, o que impõe sua responsabilização objetiva conforme previsto no CDC. É visível, também, a importância do dever de segurança por parte das instituições financeiras, especialmente diante de casos de fraudes bancárias, como no "Golpe do QR Code". O dever de segurança é violado quando o estelionatário obtém acesso a

informações pessoais do consumidor, evidenciando uma falha de segurança por parte do banco.

Noutra decisão acerca do “golpe do QR code”, a responsabilidade civil da IF é visível quando não contesta transações financeiras que excedem o perfil do consumidor, sua responsabilidade civil não é afastada, pois negligenciam o dever de segurança. E que se pode extrair de outra apelação cível nº 1036268-61.2022.8.26.0100 do Tribunal de Justiça de São Paulo:

**EMENTA:** “APELAÇÃO. Ação declaratória de nulidade cumulada com pedido de restituição de valores e indenização por danos morais. Sentença de procedência. “Golpe do QR Code”. Transferências bancárias (TED). **Fraude por terceiros. Falha na prestação de serviços bancários caracterizada.** **Restituição dos valores devida. Responsabilidade Civil.** Dano moral configurado. Verba indenizatória fixada em R\$ 10.000,00 que atende o princípio da razoabilidade. Sentença mantida. Recurso não provido.” (TJ-SP 1036268-61.2022.8.26.0100, Relator: DÉCIO RODRIGUES, Data de Julgamento: 16/12/2022, 21ª Câmara de direito privado do Tribunal de Justiça de São Paulol, Data de Publicação: 16/12/2022) (grifo nosso).

Em sentença, o relator desembargador, foi no sentido de que que houve um descuido interno por parte do banco, que não cumpriu seu dever de assegurar e monitorar o perfil do consumidor. Consequentemente, a instituição foi responsável pelos danos causados, pois essa responsabilidade decorre do risco inerente ao seu empreendimento.

Em outra ação envolvendo o golpe do QR Code por fraudador que se passa por funcionário, na apelação cível nº 1000814-03.2022.8.26.0526 do Tribunal de Justiça de São Paulo, foi reconhecida a responsabilidade cível da instituição financeira bancária quando demonstrada a ocorrência de transação fraudulenta causadora de dano ao consumidor, por se tratar de risco inerente a sua atividade:

“APELAÇÃO - INSTITUIÇÃO BANCÁRIA - FRAUDES - LIGAÇÕES TELEFÔNICAS- RESPONSABILIDADE CIVIL - ACOLHIMENTO.  
Instituição bancária -Transações fraudulentas - Autora que afirma ter recebido ligações telefônicas de prepostos da ré, fornecendo instruções para estorno de valores debitados de sua conta - Comprovação do recebimento dos referidos telefonemas Instituição financeira que não se desincumbiu de seu ônus de comprar não ter fornido as instruções - Subtração dos valores depositados na conta corrente - Dano ao consumidor - Risco da atividade - Alegação de fato de terceiro ou de culpa exclusiva do consumidor - Acolhimento – Impossibilidade - De rigor o reconhecimento da responsabilidade civil da instituição bancária quando demonstrada a ocorrência de transação fraudulenta causadora de dano ao consumidor, por se tratar de risco inerente a sua atividade.” (TJ-SP 1000814-03.2022.8.26.0526, Relator:Nelson Jorge Junior, Data de Julgamento:

27/03/2024, 13<sup>a</sup> Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, Data de Publicação: 27/03/2024) (grifo nosso).

Nesse julgado, a consumidora apelada foi vítima de um golpe envolvendo o QR Code, no qual uma pessoa se fazendo passar pelo banco solicitou a leitura de um QR Code enviado, resultando em transações realizadas na conta da consumidora. Destacou que, dado o relato da consumidora sobre os comandos para escaneamento do QR Code terem sido provenientes de um preposto do banco que fez ligações para o celular dela, era incumbência do banco, que detém as gravações telefônicas feitas com seus clientes, disponibilizar tais áudios para comprovar que não teria dado qualquer instrução à autora. Por fim, destaca-se que ao oferecer serviços por meio de aplicativos, telefone e outros, o réu deveria implementar mecanismos para impedir o uso não autorizado dos dados dos clientes, a fim de evitar fraudes. Desse modo, mesmo que a culpa recaia sobre terceiros que obtiveram os dados da conta bancária do consumidor para realizar transações fraudulentas, isso não exime o fornecedor de sua responsabilidade objetiva pelos danos causados em suas operações bancárias. Assim, foi configurada um fortuito interno devido à negligência dos deveres de segurança e sigilo. Sendo de responsabilidade do fornecedor tomar as precauções necessárias para evitar transações indevidas, o que não ocorreu caso em questão, justificando sua responsabilidade pelos danos suportados pela consumidora.

Observa-se que os golpes, que se utiliza o QR Code como meio de transações financeiras, evidenciam a responsabilidade civil das Instituições Financeiras quando há falta de segurança por parte das IF's ao permitir transações atípicas que fogem do padrão usual de utilização dos consumidores, e por não garantir o dever de segurança.

Desse modo, a base da responsabilidade dos fornecedores não reside meramente no risco inerente às suas operações, mas sim no princípio da segurança. O risco, por si só, não implica uma obrigação de indenizar. A mera possibilidade de fraude não constitui uma violação do dever jurídico. O que se contrapõe ao risco é o dever de segurança. Este dever, estabelecido pelo Código do Consumidor, impõe aos fornecedores a obrigação de disponibilizar mecanismos de segurança robustos para evitar a utilização indevida de informações dos consumidores, como QR Codes adulterados por terceiros, mesmo sem o conhecimento prévio do fornecedor. Se ocorrer uma fraude e esta resultar em prejuízo para o consumidor, o fornecedor poderá ser responsável independentemente de culpa.

Quando o fornecedor disponibiliza a ferramenta QR Code, assume o dever de mantê-la segura, seja em seu estabelecimento físico ou virtual, evitando assim a adulteração por terceiros. Ao não garantir essa segurança, o fornecedor pode ser passível de responsabilização, pois ao disponibilizar a ferramenta, deve prever os possíveis eventos danosos que podem ocorrer, como a alteração do QR Code por terceiros. Um fornecedor que utiliza o QR Code em seu site tem a obrigação de manter o site seguro, de modo a impedir a alteração por terceiros. Essa mesma responsabilidade pode ser aplicada aos estabelecimentos físicos, onde o fornecedor deve garantir a integridade da ferramenta QR Code disponibilizada.

Em suma, é dever do fornecedor de fornecer mecanismos seguros para proteger os consumidores contra fraudes, sob pena de responsabilidade objetiva pelos danos causados. Esse dever está intrinsecamente ligado à obrigação de adotar medidas de segurança eficazes para evitar fraudes/golpes.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante esta obra, os conceitos fundamentais sobre a ferramenta Quick Response Code (código de resposta rápida), também conhecida como QR Code, foi abordada, descrevendo-se seu surgimento e funcionamento, além de discutir seu potencial para ser utilizado indevidamente em atividades fraudulentas e golpes, principalmente financeiros. Também foram analisadas algumas medidas que deveriam ser tomadas para reduzir os riscos associados a fraudes envolvendo a ferramenta QR Code.

Em seguida, neste estudo, foram detalhados os conceitos da responsabilidade civil, juntamente com suas características, elementos e princípios gerais, além de sua relevância na esfera das relações de consumo amparada pelo CDC, que trata a responsabilidade civil do fornecedor como sendo objetiva. Observou-se que essa característica advém do risco inerente à atividade econômica, em outras palavras, o fornecedor que expõe deliberadamente ou não outras pessoas a riscos, visando algum tipo de benefício, direto ou indireto, deve arcar com as consequências dos riscos provenientes. Com base nisso, mostrou-se que os riscos associados à atividade econômica podem ser considerados como pertencentes à categoria de fortuito interno - um risco intrínseco à atividade fornecida pelo fornecedor, o qual não exime sua responsabilidade civil.

Além disso, foi explorada a responsabilidade civil do fornecedor por danos decorrentes de sua conduta direta, especialmente quando há má-fé envolvida, como no caso de disponibilização de QR Codes adulterados para prejudicar o consumidor. Destacou-se a importância da boa-fé objetiva, presente no CDC, como um padrão de conduta para equilibrar as relações de consumo. A análise da intenção do fornecedor em prejudicar o consumidor foi considerada essencial, pois o CDC considera as fraudes como práticas abusivas, protegendo os consumidores e promovendo relações justas e transparentes. Também foi enfatizado o princípio da boa-fé objetiva, que demanda honestidade e lealdade nas relações de consumo para evitar abusos e lesões. Além disso, foram abordadas jurisprudências relacionadas à restituição em dobro de valores pagos indevidamente, ressaltando a mudança de entendimento do STJ sobre a necessidade de comprovação de má-fé do fornecedor. Por mais, foi possível concluir que, caso o fornecedor utilize QR Codes fraudulentos para induzir pagamentos indevidos, por exemplo, pode ser responsabilizado civil e penalmente, de

acordo com o CDC e a Lei n.º 8.137/1990, visando proteger os consumidores e manter a integridade nas relações de consumo.

Finalmente, o estudo chega à sua conclusão ao responder a seguinte questão: o fornecedor que se utiliza de QR Code no fornecimento de produtos e serviços pode ser responsabilizado pelos danos causados ao consumidor vítima de fraude praticada por terceiro a partir dessa ferramenta? A resposta à questão mencionada é apresentada de forma positiva. Isso porque a responsabilidade civil do fornecedor é objetiva, fundamentada no princípio do risco da atividade econômica. Pois, mesmo que a fraude seja realizada por um terceiro, a responsabilidade do fornecedor não é automaticamente excluída. Foi possível verificar que o fornecedor tem o dever de garantir a segurança na prestação do serviço, incluindo a proteção contra possíveis fraudes como a adulteração do QR Code por terceiros. Desse modo, se o consumidor for lesado devido a uma falha de segurança que permitiu a fraude através do QR Code fornecido pelo estabelecimento, o fornecedor pode ser responsabilizado. Para exemplificar alguns casos, foram analisadas jurisprudências que tratam da responsabilidade civil das Instituições financeiras, que podem ser responsabilizadas por casos de fraudes envolvendo QR Code, mesmo quando a fraude for realizada por terceiros. Desse modo, foi possível concluir que a responsabilidade do fornecedor não é excluída simplesmente por envolver ações de terceiros, especialmente quando há falhas de segurança por parte do fornecedor.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Fabrício Bolzan de. **Direito do Consumidor Esquematizado (Coleção esquematizada)**. 12. ed. São Paulo: SaraivaJur, 2024. E-book. Plataforma minha biblioteca.

ANDRION, Roseli. **Conheça o golpe do QR Code e saiba como se proteger**. Itatiaia, 2023. Disponível em: <https://www.itatiaia.com.br/editorias/itatiaia-tecnologia/2023/07/17/conheca-o-golpe-do-qr-code-e-saiba-como-se-proteger>. Acesso em: 15 mar. 2024.

BALDO, Bruno. Quishing: **O que é e como se proteger Phishing via QR Code e Aprendendo a Se Proteger**. Rainforest.tech, 2023. Disponível em: <https://www.rainforest.tech/pt-br/fraudes/quishing-o-que-e-e-como-se-proteger-phishing-via-qr-code-e-aprendendo-a-se-proteger/>. Acesso em: 14 mar. 2024.

BELCIC, Ivan. **O guia essencial sobre phishing**: Como funciona e como se proteger. Avast, 2023. Disponível em: <https://www.avast.com/pt-br/c-phishing>. Acesso em: 13 mar. 2024.

BRASIL. **Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. Institui o Código Civil. Brasília, DF: Presidência da República, [2022]. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/2002/L10406compilada.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/2002/L10406compilada.htm). Acesso em: 07 fev 2024.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L8078compilado.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078compilado.htm). Acesso em: 08 fev. 2024.

BRASIL. **Lei nº 8.137, de 27 de dezembro de 1990**. Define crimes contra a ordem tributária, econômica e contra as relações de consumo, e dá outras providências. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8137.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8137.htm). Acesso em: 10 fev. 2024.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3ª Turma). **Recurso especial nº 1.161.411 RJ (2009/0197795-3)**. Recorrente: Roberto Dibens S/A. Recorrido: Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Disponível em: [https://processo.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num\\_registro=200901977953&dt\\_publicacao=10/10/2011](https://processo.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=200901977953&dt_publicacao=10/10/2011). Acesso em: 04 mar. 2024.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **AgRG no agravo em recurso especial nº 0 269.915 - RJ (2012/0263151-8)**. Agravante: Raimundo João Gonçalves Junior. Agravado:MRV Engenharia e Participações S/A. Relator: Ministro Luis Felipe Salomão. Disponível em: [https://processo.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num\\_registro=201202631518&dt\\_publicacao=17/05/2013](https://processo.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=201202631518&dt_publicacao=17/05/2013). Acesso em: 04 mar. 2024.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Súmulas do STJ**. Disponível em: <https://scon.stj.jus.br/SCON/sumanot/toc.jsp>. Acesso em: 4 mar. 2024.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de direito do consumidor**. 6. ed. Barueri: Atlas, 2022. E-book. Plataforma Minha Biblioteca.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de responsabilidade civil**. 16. ed. Barueri [SP]: Atlas, 2023. E-book. Plataforma Minha Biblioteca.

**CÓDIGO QR**. In: WIKIPÉDIA, a enciclopédia livre. Flórida: Wikimedia Foundation, 2024. Disponível em: [https://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=C%C3%B3digo\\_QR&oldid=67575082](https://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=C%C3%B3digo_QR&oldid=67575082). Acesso em: 4 mar. 2024.

CORDEIRO, Simone. **O que é quishing e como se proteger**. Olha digital, 2024. Disponível em: <https://olhardigital.com.br/2024/02/20/seguranca/o-que-e-quishing-e-como-se-proteger/>. Acesso em: 14 mar. 2024.

DALAMURA, Marcos. **QR Code**: saiba o que é e como funciona o código. Acessa.com, 2018. Disponível em: <https://www.acessa.com/tecnologia/arquivo/artigo/2018/03/13-code-saiba-que-como-funciona-codigo/index.html>. Acesso em: 4 mar. 2024.

DENSO WAVE. **QR Code development story**. Disponível em: <https://www.denso-wave.com/en/technology/vol1.html>. Acesso em: 24 fev. 2024.

DICIONÁRIO ONLINE DE PORTUGUÊS. **Significado de fraude**. Disponível em: <https://www.dicio.com.br/fraude/>. Acesso em: 13 mar. 2024.

DINIZ, Maria Helena. Curso de direito civil brasileiro: **responsabilidade civil**. 37. ed. São Paulo: Saraiva, 2023. E-book. Plataforma Minha Biblioteca.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal (1ª turma cível). **Recurso Inominado Cível nº 0766845-21.2021.8.07.0016**. Apelante: Banco do Brasil S/A. Apelado: Luiz Tito Barbosa Bonvini. Desembargadora Relatora: Rita de Cassia de Cerqueira Lima Rocha. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-df/1687076380/inteiro-teor-1687076382>. Acesso em: 04 abr. 2024.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal (2ª turma cível). **Apelação Cível nº 0701767-28.2021.8.07.0001**. Apelante: Joaquim da Silva Teles e Banco BMG S/A. Apelado: Banco BMG S/A, Bra promotora e intermediacao de negocios Itda. e Joaquim da Silva Teles. Desembargadora Relator: Sandoval Oliveira. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-df/1673121019/inteiro-teor-1673121025>. Acesso em: 04 abr. 2024.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal (7ª turma cível). **Apelação Cível 0704731-91.2021.8.07.0001.** Apelante: Carrefour Comercio e Industria LTDA. Apelada: Luiza Mara Fernandes Rodrigues Aguiar. Desembargador Relator Cruz Macedo Relator. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-df/1671547920/inteiro-teor-1671547921>. Acesso em: 04 abr. 2024.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal (7ª turma cível). **Apelação Cível nº 0736873-22.2019.8.07.0001.** Apelante: LR Comercio de Produtos e Derivados de Petróleo LTDA. Apelado: Banco Santander S/A. Juíza Relatora: Leila Arlanch. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-df/1194187188/inteiro-teor-1194187245>. Acesso em: 04 abr. 2024.

FANTINATO, Giovanna. **Golpe do QR Code: o que é e como se proteger.** Tecmundo, 2023. Disponível em: <https://www.tecmundo.com.br/seguranca/265935-golpe-qr-code-proteger.htm>. Acesso em: 15 mar. 2024.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. Novo curso de direito civil: **Responsabilidade civil.** 21. ed. São Paulo: SaraivaJur, 2023.v. 3. E-book. Plataforma Minha Biblioteca.

GARRETT, Felipe. **O que é malware?** Veja significado, tipos e saiba remover. TechTudo, 2021. Disponível em: <https://www.techtudo.com.br/listas/2021/03/o-que-e-malware-veja-significado-tipos-e-saiba-remover.ghtml>. Acesso em: 14 mar. 2024.

GIANCOLI, Bruno. **Curso de direito do consumidor.** 6. ed. São Paulo: SaraivaJur, 2024. E-book, Plataforma Minha Biblioteca.

GOGONI, Ronaldo. **O que é pop-ip?** Tecnoblog, 2019. Disponível em: <https://tecnoblog.net/responde/o-que-e-pop-up/>. Acesso em: 02 mai. 2024.

GONCALVES, Carlos R. **Direito Civil Brasileiro: Responsabilidade Civil.** v.4. 18. ed. São Paulo: Editora Saraiva, 2023. E-book. Plataforma Minha Biblioteca.

GONÇALVES, Carlos R. **Responsabilidade Civil.** 22. ed. São Paulo, Editora SaraivaJur, 2023. E-book. Plataforma Minha Biblioteca.

GASWRYSZEWSKI, Gustavo. **O que é o QR Code?** Conheça a tecnologia que vai decolar os pagamentos instantâneos! Zoop, 2021. Disponível em: <https://zoop.com.br/blog/pagamento/o-que-e-qr-code/>. Acesso em: 19 mar. 2024.

INTELIGÊNCIA DE MERCADO GLOBO. **O poder dos QR Codes.** Globo, 2022. Disponível em: <https://gente.globo.com/infografico-o-poder-dos-qr-codes/>. Acesso em: 02 mar. 2024.

KASPERSKY. **Um guia sobre códigos QR e como fazer sua leitura:** O que são códigos QR e como eles funcionam. Disponível em:

<https://www.kaspersky.com.br/resource-center/definitions/what-is-a-qr-code-how-to-scan>. Acesso em: 27 fev. 2024.

KASPERSKY. **O que é certificado SSL – definição e explicação.** Disponível em: <https://www.kaspersky.com.br/resource-center/definitions/what-is-a-ssl-certificate>. Acesso em: 20 abr. 2024.

LISBOA, Aveni. **O que é QR Code?** Canaltech, 2022. Disponível em: <https://canaltech.com.br/produtos/o-que-e-qr-code/>. Acesso em: 19 mar. 2024.

LOPEZ, Teresa Ancona. Capítulo 4: Os princípios da precaução e da prevenção como regras de fundo do direito consumerista para a segurança do consumidor In: MIRAGEM, Bruno, et al. Direito do consumidor: **30 anos do CDC: da consolidação como direito fundamental aos atuais desafios da sociedade**. Rio de Janeiro: Forense, 2021. E-book. Plataforma Minha Biblioteca.

MELHOR DA TARDE. **Golpe do QR Code:** especialistas alertam sobre crime virtual. YouTube, 26 de jun. 2023. Disponível em: [https://www.youtube.com/watch?v=t6MsKPcII7k&ab\\_channel=MelhordaTarde](https://www.youtube.com/watch?v=t6MsKPcII7k&ab_channel=MelhordaTarde). Acesso em: 14 mar. 2024.

MIRAGEM, Bruno. Direito civil: **responsabilidade civil**. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2021. E-book. Plataforma Minha Biblioteca.

NEGÓCIOS SC. **O uso de QR Codes na jornada de compra dos brasileiros.** Negócios SC, 2022. Disponível em: <https://www.negociosc.com.br/blog/o-uso-de-qr-codes-na-jornada-de-compra-dos-brasileiros/>, Acesso em: 15 mar. 2024.

NEGRI, Patrick. **Conheça as principais aplicações do QR Code na empresa.** Iugu, 2023. Disponível em: <https://www.iugu.com/blog/qr-code#:~:text=Enquanto%20um%20c%C3%B3dig%20de%20barras,luz%2C%20usa%20para%20esse%20fim..>. Acesso em: 15 mar. 2024.

NUCCI, Guilherme de Souza. Curso de direito penal: **parte especial**: arts. 121 a 212 do Código Penal. 7. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2023. E-book. Plataforma minha biblioteca.

NUNES, Rizzato. **Curso de direito do consumidor.** 14. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2021. E-book. Plataforma Minha Biblioteca.

PAIVA, Fernando. **Pagamento com QR code avança no Brasil puxado por Pix, aponta pesquisa.** Terra, 2023. Disponível em: <https://www.mobiletime.com.br/noticias/02/10/2023/pagamento-por-qrcode-avanca-no-brasil-puxado-por-pix/>. Acesso em: 4 mar. 2024.

QR CODE CHIMP. **Segurança do QR Code**: um guia completo para marcas e usuários. QRcodeChimp, 2023. Disponível em: <https://pt.qrcodechimp.com/qr-code-security-guide/>. Acesso em: 18 mar 2024.

QR CODE GENERATION. **Introdução aos QR Codes**: Um Guia para Iniciantes. Disponível em: <https://br.qr-code-generator.com/qr-code-marketing/qr-codes-basics/>. Acesso em: 27 mar. 2024.

ROSENVOLD, Nelson; BRAGA NETTO, Felipe Peixoto; FARIAS, Cristiano Chaves de. **Novo tratado de responsabilidade civil**. 4. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2019. E-book. Plataforma Minha Biblioteca.

RUOTI, Scott. **QR Code**: como funciona e por que pode pôr celular em risco. BBC News Brasil, 2022. Disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/geral-61626718#:~:text=Quando%20voc%C3%A9%20digitaliza%20um%20c%C3%B3dig,o,abrir%C3%A1%20a%20p%C3%A1gina%20da%20web.>. Acesso em: 18 mar. 2024.

SANSEVERINO, Paulo de Tarso Vieira. Princípio da reparação integral – **indenização no Código Civil**. 1. Ed. São Paulo: Saraiva, 2010. E-book. Plataforma Minha Biblioteca.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (13ª Câmara de Direito Privado). **Apelação cível nº 1001338-59.2023.8.26.0010**. Apelante: Itaú Unibanco S/A. Apelado: Adriane Baltazar França. Juiz Relator: Francisco Giaquino. Disponível em: <https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?cdAcordao=17708009&cdForo=0>. Acesso em: 02 abr. 2024.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (21ª Câmara de Direito Privado). **Apelação cível nº 0 1036268-61.2022.8.26.0100**. Apelante: Banco do Brasil S/A. Apelada: Maria Fernanda do Amaral. Juiz Relator: Décio Rodrigues. Disponível em: <https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?cdAcordao=16342606&cdForo=0>. Acesso em: 02 abr. 2024.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (13ª Câmara de Direito Privado). **Apelação cível nº 0 1000814-03.2022.8.26.0526**. Apelante: Banco Santander S/A. Apelada: Lidiane Patrícia de Miranda Abacherli. Juiz Relator: Nelson Jorge Junior. Disponível em: <https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?cdAcordao=17730274&cdForo=0>. Acesso em: 03 abr. 2024.

SEI, Marisa. **Você conhece os riscos dos QR codes?** Consumidor moderno, 2023. Disponível em: <https://consumidormoderno.com.br/riscos-qr-codes/>. Acesso em: 18 mar. 2024.

SERASA EXPERIAN. **Phishing:** entenda esse tipo de engenharia social. Disponível em: <https://www.serasaexperian.com.br/conteudos/prevencao-a-fraude/phishing-entenda-como-funciona/>. Acesso em: 13 mar. 2024.

SERASA PREMIUM. **O que é phishing e como se proteger de golpes virtuais.** Disponível em: <https://www.serasa.com.br/premium/blog/o-que-e-phishing/>. Acesso em: 13 mar. 2024.

SOUZA, Sylvio Capenma de; WERNER, José Guilherme V.; NEVES, Thiago F C. **Direito do Consumidor.** 1. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2018. E-book. Plataforma Minha Biblioteca.

SUPERDIGITAL. **Cuidado com o código: veja como funciona o golpe do QR Code.** Disponível em: <https://superdigital.com.br/blog/categorias/como-funciona/como-funciona-o-golpe-do-qr-code>. Acesso em 15 mar. 2024.

TARTUCE, Flávio. **Responsabilidade civil.** 4. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2022. E-book. Plataforma Minha Biblioteca.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim A. Manual de Direito do Consumidor: **Direito Material e Processual.** 12. ed. Rio de Janeiro, 2023. E-book. Minha Plataforma Digital.

UCONDO. **Golpe do PIX e QR Code falso:** como evitar. Ucondo 2023. Disponível em: <https://www.ucondo.com.br/blog/golpe-do-pix-e-qr-code-falso-como-evitar#secao-5>. Acesso em: 15 mar. 2024.

VALLADÃO, Marcelo. **O que é e como funciona o golpe do QR Code?** Disponível em: <https://olhardigital.com.br/2023/08/01/seguranca/o-que-e-e-como-funciona-o-golpe-do-qr-code/>. Acesso em: 18 mar. 2024.

VENOSA, Silva de Salvo. **Direito Civil: parte geral.** 24. Ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2024,. E-book. Plataforma Minha Biblioteca.

VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito civil: obrigações e responsabilidade civil.** 24. ed. São Paulo: Atlas, 2024. E-book. Plataforma Minha Biblioteca.

ZIENIUTE, Ugne. **O que são códigos QR e como eles funciona?** NordVPN, 2023. Disponível em: <https://nordvpn.com/pt-br/blog/o-que-e-qr-code/>. Acesso em: 18 mar 2024.