



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

**WENDEL KLÉBER VIEIRA DA SILVA JÚNIOR**

**RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS PELO GOLPE  
DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO PRATICADO CONTRA O  
CONSUMIDOR BANCÁRIO**

**JOÃO PESSOA  
2025**

**WENDEL KLÉBER VIEIRA DA SILVA JÚNIOR**

**RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS PELO GOLPE  
DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO PRATICADO CONTRA O  
CONSUMIDOR BANCÁRIO**

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.

Orientador: Me. Adaumirton Dias Lourenço

**JOÃO PESSOA  
2025**

**Catálogo na publicação**  
**Seção de Catalogação e Classificação**

S586r Silva Júnior, Wendel Kléber Vieira da.  
Responsabilidade civil das instituições financeiras pelo golpe da falsa central de atendimento praticado contra o consumidor bancário / Wendel Kléber Vieira da Silva Júnior. - João Pessoa, 2025.  
92 f.

Orientação: Adaumirton Dias Lourenço.  
TCC (Graduação) - UFPB/CCJ.

1. Responsabilidade civil. 2. Instituições financeiras. 3. Danos causados a consumidores bancários. 4. Golpe da falsa central de atendimento. I. Lourenço, Adaumirton Dias. II. Título.

UFPB/CCJ

CDU 34

WENDEL KLÉBER VIEIRA DA SILVA JÚNIOR

**RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS PELO GOLPE  
DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO PRATICADO CONTRA O  
CONSUMIDOR BANCÁRIO**

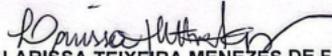
Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado ao Curso de Graduação em  
Direito de João Pessoa do Centro de  
Ciências Jurídicas da Universidade  
Federal da Paraíba como requisito parcial  
da obtenção do grau de Bacharel em  
Direito.

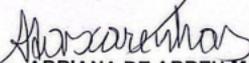
Orientador: Me. Adaumirton Dias Lourenço

DATA DA APROVAÇÃO: 23 DE ABRIL DE 2025

BANCA EXAMINADORA:

  
Prof. Me. ADAUMIRTON DIAS LOURENÇO  
(ORIENTADOR)

  
Profª Dra. LARISSA TEIXEIRA MENEZES DE FREITAS  
(AVALIADORA)

  
Profª Dra. ADRIANA DE ABREU MASCARENHAS  
(AVALIADORA)

## RESUMO

A presente monografia tem por objetivo investigar a responsabilidade civil das instituições financeiras diante dos danos causados a consumidores bancários vítimas do golpe da falsa central de atendimento. Parte-se da constatação de que as relações de consumo bancário são marcadas por massificação, impessoalidade e complexidade, especialmente quando o contratante é pessoa física, e que a transformação digital dos serviços bancários ampliou os riscos de fraude. O trabalho analisa o impacto da popularização do Pix, principal meio de pagamento no Brasil, e a crescente sofisticação dos golpes que utilizam técnicas de engenharia social e *spoofing* para enganar consumidores e induzi-los a realizar transferências em prejuízo próprio. Frente a esse cenário, questiona-se se os bancos, enquanto fornecedores de serviços e integrantes da cadeia de consumo, devem responder civilmente por esses danos. São examinados os fundamentos da proteção consumerista no Brasil, com destaque para a vulnerabilidade do consumidor – especialmente a digital –, o dever de segurança, a teoria do risco da atividade e os direitos básicos previstos no Código de Defesa do Consumidor. Também são abordadas as exigências de segurança na oferta de serviços bancários, os conceitos de vício e defeito, e as hipóteses legais de exclusão da responsabilidade civil. Por fim, analisa-se a atuação das instituições financeiras diante do golpe da falsa central de atendimento, ressaltando que a jurisprudência majoritária do Superior Tribunal de Justiça tem reconhecido a responsabilidade objetiva dos bancos quando há falha na prestação do serviço ou insuficiência na segurança dos sistemas, salvo nas situações em que restar demonstrada culpa exclusiva da vítima. Utiliza a abordagem qualitativa, com método dedutivo, pesquisa teórica e descritiva. Conclui-se que, diante da hipossuficiência do consumidor, da assimetria informacional e da previsibilidade do golpe, os bancos devem ser responsabilizados, salvo prova cabal em sentido contrário, como forma de efetivar a proteção do consumidor no contexto da economia digital.

**Palavras-chave:** responsabilidade civil; instituições financeiras; danos causados a consumidores bancários; golpe da falsa central de atendimento.

## ABSTRACT

This monograph aims to investigate the civil liability of financial institutions for damages caused to banking consumers who fall victim to the fake customer service center scam. It starts from the observation that banking consumer relations are characterized by massification, impersonality, and complexity—especially when the contracting party is an individual—and that the digital transformation of banking services has increased the risks of fraud. The study analyzes the impact of the popularization of Pix, the main payment method in Brazil, and the growing sophistication of scams that use social engineering and spoofing techniques to deceive consumers and induce them to make transfers to their own detriment. In light of this scenario, the central question is whether banks, as service providers and part of the consumer chain, should be held civilly liable for such damages. The work examines the foundations of consumer protection in Brazil, highlighting the vulnerability of consumers—especially in the digital environment—the duty of safety, the risk theory of economic activity, and the basic rights provided by the Consumer Defense Code. It also addresses the security requirements in the provision of banking services, the concepts of defect and flaw, and the legal hypotheses for the exclusion of civil liability. Finally, it analyzes the conduct of financial institutions in response to the fake customer service scam, emphasizing that the prevailing jurisprudence of the Superior Court of Justice has recognized the strict liability of banks when there is a failure in service provision or insufficient security systems—except in situations where the exclusive fault of the victim is clearly demonstrated. The study employs a qualitative approach, with a deductive method, and is based on theoretical and descriptive research. It concludes that, given the consumer's vulnerability, informational asymmetry, and the foreseeability of the scam, banks should be held liable—unless there is compelling evidence to the contrary—as a means of ensuring consumer protection in the context of the digital economy.

**Key-words:** Civil liability, financial institutions, damages caused to banking consumers, and the fake customer service scam.

## SUMÁRIO

Sumário

<b>1. INTRODUÇÃO</b> .....	8
<b>2. ASPECTOS RELEVANTES DA TUTELA DO CONSUMIDOR NO BRASIL</b> ...	11
2.1 O PRESSUPOSTO DA VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR .....	12
2.2 FUNDAMENTO CONSTITUCIONAL DA DEFESA DO CONSUMIDOR E PRINCÍPIOS NORTEADORES DA POLÍTICA NACIONAL DAS RELAÇÕES DE CONSUMO .....	16
2.3 DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR ESTABELECIDOS NO CDC.....	23
<b>3. A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR CONTRA OS DANOS CAUSADOS POR PRODUTOS E SERVIÇOS COLOCADOS NO MERCADO DE CONSUMO</b> .....	32
3.1 A SEGURANÇA EXIGIDA DOS PRODUTOS E SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS AO CONSUMIDOR .....	32
3.2 RESPONSABILIDADE CIVIL DO FORNECEDOR PELO FATO DO PRODUTO E DO SERVIÇO.....	37
<b>4. DANOS SOFRIDOS POR CONSUMIDOR BANCÁRIO VÍTIMA DO GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO: A RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS</b> .....	49
4.1 A RELAÇÃO DE CONSUMO BANCÁRIO NA ERA DIGITAL .....	49
4.2 O GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO BANCÁRIO.....	57
4.3 DELINEAMENTO DA RESPONSABILIDADE CIVIL DA INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS .....	61
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	81
REFERÊNCIAS.....	83

## 1 INTRODUÇÃO

A relação de consumo bancária, em geral, é massificada, impessoal e complexa, sobretudo quando o parceiro contratual da instituição financeira é uma pessoa física. No entanto, os problemas enfrentados no campo da responsabilidade civil bancária evoluíram simplesmente porque a sociedade mudou.

Na última década, as instituições financeiras têm se inserido em um ambiente de rápidas transformações digitais, impulsionadas pela inovação tecnológica e pela crescente digitalização de serviços. Soluções como *home banking*, *mobile banking* e, mais recentemente, o Pix, trouxeram inúmeras vantagens para os consumidores, oferecendo maior agilidade e conveniência nas transações financeiras.

O Pix, por exemplo, consolidou-se como o meio de pagamento mais popular no Brasil, com 42 bilhões de transações registradas em 2023, superando outras formas de pagamento, como cartões de crédito e débito, boletos e TEDs. De acordo com dados do Banco Central, 76,4% da população brasileira utiliza o Pix, refletindo a eficiência e grande aceitação da ferramenta (FEBRABAN, 2024).

O surgimento de novas formas de relacionamento entre cliente e banco, sobretudo com a disponibilização de plataformas digitais, catalisaram os riscos inerentes às atividades bancárias. Atualmente, as pessoas raramente fazem pagamento por meio de cheque, pois tornou-se possível transacionar com um celular e em decorrência disso, as fraudes se aperfeiçoaram, levando estelionatários a desenvolverem novos golpes, como o da falsa central de atendimento.

Nesse golpe, um fraudador, utilizando a técnica de *spoofing* para mascarar o número da chamada e simular um contato oficial do banco, convence a vítima de que há um problema com sua conta. Criando um senso de urgência, geralmente por meio de alertas falsos de compras não reconhecidas, o golpista induz a vítima a seguir um falso protocolo de segurança, resultando em prejuízo financeiro.

Utilizando engenharia social, ele manipula a confiança da vítima para que ela mesma realize ações prejudiciais, sem coerção física. Essas ações podem incluir transferências, leitura de *QR codes*, instalação de aplicativos maliciosos que concedem acesso remoto ao banco ou até o fornecimento direto de dados sensíveis, como senhas e números de cartões. Essas práticas resultam, majoritariamente, em prejuízos financeiros as vítimas, que acabam transferindo valores.

Nesse contexto, o presente trabalho pretende responder a seguinte indagação: as instituições financeiras são civilmente responsáveis pelos danos sofridos por consumidor bancário vítima do golpe da falsa central de atendimento?

Com a mudança do perfil dos crimes patrimoniais, com alta dos estelionatos por meio virtual e forte queda no registro de roubos a bancos e demais instituições financeiras, segundo os dados do Anuário de Segurança Pública de 2024, torna-se ainda mais pertinente verificar a possibilidade de responsabilização civil das instituições financeiras pelos danos sofridos por consumidor bancário vítima do golpe da falsa central de atendimento.

A presente pesquisa adota uma abordagem qualitativa, uma vez que busca compreender a natureza e as interpretações jurídicas acerca da responsabilidade civil das instituições financeiras frente aos danos causados por fraudes bancárias, especialmente o golpe da falsa central de atendimento. O método de abordagem é dedutivo, partindo de premissas gerais do ordenamento jurídico, como o dever de segurança e a teoria do risco da atividade, para a análise de casos específicos que envolvem o tema em estudo.

A pesquisa é teórica, estruturada a partir de revisão bibliográfica e documental, com a análise de doutrina, legislação, resoluções administrativas e jurisprudência pátria – especialmente decisões do Superior Tribunal de Justiça. Nesse sentido, utilizam-se tanto fontes bibliográficas, consistentes em obras doutrinárias e artigos acadêmicos, quanto documentais, como leis, julgados e regulamentos e institucionais, reunidos e analisados diretamente pelo pesquisador.

Ainda sobre a metodologia empregada, trata-se de uma pesquisa descritiva, pois se limita a expor e descrever os fenômenos jurídicos observados, sem a pretensão de propor soluções normativas ou alterações legislativas.

Sobre a estrutura do trabalho, a monografia é desenvolvida em três capítulos, a começar pela abordagem dos aspectos fundamentais da tutela consumerista, com destaque para o pressuposto da vulnerabilidade do consumidor, que constitui a base do sistema protetivo previsto no Código de Defesa do Consumidor (CDC). São discutidas as diversas formas de vulnerabilidade – técnica, jurídica, econômica e digital – com especial atenção aos consumidores hipervulneráveis, como os idosos.

No segundo capítulo, o foco recai sobre a proteção do consumidor em face dos danos causados por produtos e serviços colocados no mercado. Inicialmente, analisa-se a exigência de segurança na oferta de produtos e serviços, à luz dos arts. 8º a 10 do CDC, diferenciando as periculosidades inerente, adquirida e exagerada. Em seguida, discute-se a responsabilidade civil objetiva do fornecedor pelos danos decorrentes de defeitos em produtos e serviços, distinguindo-se vício de qualidade e defeito. Destaca-se o dever de reparação integral, conforme preconizado no art. 6º, VI, do CDC. Por fim, são estudadas as hipóteses de exclusão da responsabilidade, especialmente a inexistência de defeito, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, nos termos do §3º dos arts. 12 e 14 do CDC.

Para finalizar, o terceiro capítulo trata da responsabilidade civil das instituições financeiras por danos sofridos por consumidores bancários vítimas do golpe da falsa central de atendimento. Examina-se a relação de consumo bancário na era digital, destacando a submissão das instituições financeiras ao CDC, o papel regulador do Banco Central e os riscos amplificados pela digitalização dos serviços. Na sequência, é detalhado o funcionamento do golpe da falsa central, com a apresentação de dados estatísticos e o modo como os consumidores são enganados. Por fim, delinea-se a responsabilidade civil dos bancos com base na teoria do risco da atividade, no dever de segurança e na jurisprudência atual.

## 2 ASPECTOS RELEVANTES DA TUTELA DO CONSUMIDOR NO BRASIL

Como se demonstrará ao longo desta monografia, o estudo ora proposto sobre a responsabilidade civil das instituições financeiras pelo golpe da falsa central de atendimento praticado contra o consumidor bancário, depende da apresentação do sistema de proteção ao consumidor, o qual tem como ponto de partida o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor em relação ao fornecedor. Essa vulnerabilidade é pressuposta nas relações de consumo e decorre de diversos fatores, tais como a assimetria de informação, a desigualdade técnica e econômica entre as partes e a complexidade dos contratos de consumo.

No capítulo que se inicia, pretende-se apresentar as diferentes formas de vulnerabilidade, incluindo a técnica, a fática, a jurídica e a informacional. Em um contexto cada vez mais digitalizado, surge também a vulnerabilidade digital, caracterizada pelos desafios enfrentados pelos consumidores na proteção de seus dados e na compreensão das práticas comerciais online. Além disso, certos grupos de consumidores, como idosos, crianças e pessoas com deficiência, são considerados hipervulneráveis, demandando um grau ainda maior de proteção por parte do Estado e da legislação consumerista.

A defesa do consumidor encontra respaldo constitucional tanto como um direito-garantia fundamental, previsto no artigo 5º, inciso XXXII, da Constituição Federal, quanto como um princípio da ordem econômica, conforme disposto no artigo 170, inciso V. O artigo 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias (ADCT) reforça essa proteção ao determinar a criação de um código de defesa do consumidor, culminando na elaboração do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Esse diploma legal, além de consolidar direitos e deveres nas relações de consumo, é norteado por princípios fundamentais, dispostos no artigo 4º do CDC, que orientam a Política Nacional das Relações de Consumo. Entre esses princípios, destacam-se a boa-fé objetiva, a transparência, a harmonização dos interesses dos participantes da relação de consumo e a vulnerabilidade do consumidor como princípio basilar da legislação consumerista.

Por fim, o capítulo em tela trata do conjunto de direitos básicos do consumidor previstos no Código de Defesa do Consumidor (CDC), essenciais para equilibrar a relação de consumo. Esses direitos incluem, entre outros, a proteção contra práticas

abusivas, a informação adequada e clara sobre produtos e serviços, a prevenção e reparação de danos e o acesso facilitado à justiça.

## 2.1 O PRESSUPOSTO DA VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR

Vulnerabilidade sugere a ideia de fraqueza, de assimetria em uma relação. Entender essa condição é particularmente importante no Direito do Consumidor, pois é essa característica que formata todo um sistema protetivo, a fim de equilibrar situações fáticas desiguais. É nesse sentido que o Superior Tribunal de Justiça (STJ) se posiciona:

O ponto de partida do CDC é a afirmação do Princípio da Vulnerabilidade do Consumidor, mecanismo que visa a garantir igualdade formal-material aos sujeitos da relação jurídica de consumo, o que não quer dizer compactuar com exageros que, sem utilidade real, obstem o progresso tecnológico, a circulação dos bens de consumo e a própria lucratividade dos negócios (Brasil, STJ, 2009a).

Sob o enfoque jurídico, a vulnerabilidade do consumidor é conceituada por Moraes (2009, p. 25) como:

[...] o princípio pelo qual o sistema jurídico positivado brasileiro reconhece a qualidade ou condição daquele(s) sujeito(s) mais fraco(s) na relação de consumo, tendo em vista a possibilidade de/que venha(m) a ser ofendido(s) ou ferido(s), na sua incolumidade física ou psíquica, bem como no âmbito econômico, por parte do(s) sujeito(s) mais potente(s) da mesma relação.

Assim, segundo Miragem (2020, p. 258) a vulnerabilidade é presumida na relação de consumo, independente das características pessoais do sujeito envolvido na relação jurídica. Essa é uma conquista enorme para os consumidores, pois dispensa a necessidade de análise casuística e gera repercussões práticas consideráveis na garantia de direitos.

A vulnerabilidade do consumidor se evidencia, sobretudo, nas relações de consumo, uma vez que há uma acentuada dependência em relação aos produtos e serviços oferecidos no mercado. Ou seja, o consumo não é apenas para suprir necessidades básicas humanas, mas também, uma forma de pertencimento e reconhecimento social. Bauman (2008, p. 71) reflete sobre esse fenômeno ao apontar que:

A 'sociedade de consumidores', em outras palavras, representa o tipo de sociedade que promove, encoraja ou reforça a escolha de um estilo de vida e uma estratégia existencial consumista, e rejeita todas as opções culturais

alternativas. Uma sociedade em que se adaptar aos preceitos da cultura de consumo e segui-los estritamente é, para todos os fins e propósitos práticos, a única escolha aprovada de maneira incondicional. Uma escolha viável e, portanto, plausível – é uma condição de afiliação.

Dessa forma, a “sociedade de consumidores” cria padrões de exclusão, em que a vulnerabilidade se agrava para aqueles que não atendem as exigências mercadológicas, transformando a relação de consumo em fator determinante na posição social dos indivíduos.

Por outro lado, a ausência de controle do que é fornecido por aqueles que produzem, também faz parte da gênese da vulnerabilidade, pois, com isso, os consumidores dependem dos interessados diretamente pelo lucro para obter informações sobre os produtos e serviços colocados à venda.

Por fim, mesmo quando possuem informações sobre os produtos e serviços postos, nem sempre as compreendem, ocasionando exposição extrema de sua integridade física, psíquica e patrimonial aos produtos colocados no mercado de consumo.

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) incorporou a igualdade material como dogma diante da vulnerabilidade do consumidor. Ou seja, buscou tratar desigualmente os consumidores, na medida das suas desigualdades. Isso foi o atestado de insuficiência do princípio da isonomia, em seu aspecto formal, para lidar com os problemas advindos da relação de consumo.

Por sua vez, a doutrina se encarregou de catalogar as diversas formas de vulnerabilidade, com maior destaque para a classificação de Marques (2016, p. 291), que identifica quatro maneiras de manifestação da vulnerabilidade: técnica, jurídica, fática e informacional.

Segundo a autora (Marques, 2016) a vulnerabilidade técnica é a deficiência do consumidor em compreender as informações acerca dos produtos ou serviços contratados, facilitando que ele seja ludibriado acerca das características ou utilidades daquilo que pretende consumir. Diferentemente do fornecedor, o consumidor não detém os meios de produzir determinado produto, e por consequência dessa falta de informação, se limita o direito de escolha.

Já a vulnerabilidade jurídica (ou científica) se manifesta pela falta de conhecimento técnico e legal por parte do consumidor sobre seus direitos e deveres ao contratar um serviço ou adquirir um produto. No cotidiano, isso ocorre quando os consumidores assinam contratos sem compreender integralmente, muitas vezes com

a presença de cláusulas abusivas, as quais violam direitos consagrados e geram prejuízos materiais.

Um exemplo relevante da vulnerabilidade jurídica é a assinatura de contratos de empréstimos bancários que incluem taxas ocultas ou encargos onerosos, sem que o consumidor tenha plena consciência de suas obrigações financeiras.

Em outra vertente, a vulnerabilidade fática (ou socioeconômica) se exterioriza a partir do controle exercido pelos fornecedores de determinados ramos de produção, limitando o poder de escolha dos consumidores em relação às condições de contratação.

Por último, a vulnerabilidade informacional ocorre pela carência de conhecimento das informações relativas aos produtos e serviços por parte do consumidor, seja por não terem sido prestadas, seja por terem sido repassadas de forma equivocada ou manipulada pelo fornecedor, a exemplo das tarifas bancárias, as quais o consumidor está isento se aderir ao pacote básico, se soubesse que aquele serviço já satisfaz as suas necessidades.

Outra categoria trazida pela literatura consumerista mais atual é a vulnerabilidade digital, que tem especial pertinência nesta monografia. A vulnerabilidade digital parte do fato do consumidor performar em um ambiente completamente diferente do real, marcado por uma interação artificial e designado para manipular comportamentos. Nesse sentido, a vulnerabilidade digital, segundo Miragem (2020, p. 239):

Não se resume à falta ou à pouca qualidade da informação prestada, mas à ausência de habilidade ou familiaridade com o ambiente digital, [que tem o propósito de repercutir] tanto na interpretação das manifestações nele emitidas ou recebidas, quanto na própria capacidade de resposta adequada a seus interesses nas relações jurídicas que resultem daí.

No setor bancário ocorre golpes financeiros aplicados por meio de phishing, em que criminosos criam páginas falsas de bancos ou enviam e-mails fraudulentos para enganar consumidores e coletar seus dados bancários. Muitas vítimas, por não estarem familiarizadas com os mecanismos de segurança digital, acabam inserindo suas credenciais em sites fraudulentos, o que resulta no acesso indevido às suas contas e na realização de transações indevidas. Esse tipo de golpe explora a vulnerabilidade digital dos correntistas e a confiança depositada em interfaces aparentemente legítimas.

Ocorre que, presumir a vulnerabilidade na relação de consumo não significa desconhecer que existem consumidores em uma situação de vulnerabilidade mais acentuada, também chamados de hipervulneráveis. É o caso dos idosos, das crianças, dos analfabetos, das pessoas com deficiência, entre outros.

Esses grupos são acometidos transversalmente pela debilidade inerente a todo consumidor, bem como por outras características que os tornam mais propensos a ser ofendidos, na sua incolumidade física ou psíquica ou no âmbito econômico, por parte do fornecedor.

As crianças são consideradas hipervulneráveis por sua imaturidade cognitiva e emocional, que as impede de escolher e negociar paritariamente com os fornecedores. O público infantil é particularmente suscetível à influência de práticas publicitárias, sendo essas consideradas abusivas nos termos do artigo 37, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor (CDC). No Recurso Especial nº 1.558.086/SP, o Superior Tribunal de Justiça (STJ), reforçou a proibição de publicidade infantil enganosa:

PROCESSUAL CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. VIOLAÇÃO DO ART. 535 DO CPC. FUNDAMENTAÇÃO DEFICIENTE. SÚMULA 284/STF. PUBLICIDADE DE ALIMENTOS DIRIGIDA À CRIANÇA. ABUSIVIDADE. VENDA CASADA CARACTERIZADA. ARTS. 37, § 2º, E 39, I, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.

1. Não prospera a alegada violação do art. 535 do Código de Processo Civil, uma vez que deficiente sua fundamentação. Assim, aplica-se ao caso, *mutatis mutandis*, o disposto na Súmula 284/STF.

2. A hipótese dos autos caracteriza publicidade duplamente abusiva. Primeiro, por se tratar de anúncio ou promoção de venda de alimentos direcionada, direta ou indiretamente, às crianças. Segundo, pela evidente "venda casada", ilícita em negócio jurídico entre adultos e, com maior razão, em contexto de marketing que utiliza ou manipula o universo lúdico infantil (art. 39, I, do CDC).

3. In casu, está configurada a venda casada, uma vez que, para adquirir/comprar o relógio, seria necessário que o consumidor comprasse também 5 (cinco) produtos da linha "Gulosos".

Recurso especial improvido (Brasil, STJ, 2016).

Os analfabetos, por sua vez, enfrentam dificuldades na interpretação de contratos e informações sobre produtos e serviços, o que os expõe a cláusulas abusivas e fraudes. O Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, na Apelação nº: 0136863-60.2017.8.21.7000 determinou a nulidade de contratos firmados por analfabetos sem assistência adequada, reforçando a necessidade de proteção diferenciada:

APELAÇÃO CÍVEL. CARTÃO DE CRÉDITO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. HIPERVULNERABILIDADE DO AUTOR IDOSO E ANALFABETO. NULIDADE DO CONTRATO DE CARTÃO DE CRÉDITO. AUSÊNCIA DE REQUISITOS DE VALIDADE DO ART. 595 DO CC.

1. A vulnerabilidade reconhecida pelo Código de Defesa do Consumidor agravada na pessoa do idoso e analfabeto qualifica a “hipervulnerabilidade”. Desta forma, é necessária proteção diferenciada a esse grupo de pessoas.

2. A circunstância de a pessoa ser analfabeta não lhe retira a capacidade para os atos negociais, devendo, porém, ser observados os requisitos legais para tal.

3. Não tendo sido observada forma prescrita em lei (art. 595, CC), é nulo o contrato. Anulado, restituir se-ão as partes ao “status quo” (art. 182, CC), declarando-se a inexistência do débito, bem como a ilegitimidade da inscrição do autor junto aos órgãos de proteção ao crédito.

[...] (Rio Grande do Sul, TJRS, 2017).

Já as pessoas com deficiência podem enfrentar barreiras informacionais, tecnológicas e comunicacionais que atenuam participação efetiva nas relações de consumo. A Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/2015) assegura o direito à acessibilidade nas relações de consumo, determinando, em seu artigo 63, que os serviços de atendimento ao consumidor devem ser acessíveis e que todas as informações, inclusive conteúdos digitais, sejam disponibilizadas em formatos acessíveis às pessoas com deficiência.

Em particular, na relação jurídica objeto desta monografia, os idosos são o grupo vulnerável prioritário das fraudes bancárias por meio de falsas centrais de atendimento. Primeiro, por um motivo óbvio: por possuírem conta bancária. Mas também por serem imigrantes digitais.

Os idosos atuais nasceram antes da massificação do uso das tecnologias digitais, no entanto, motivados pela transformação social, tiveram que se adaptar aos novos meios de comunicação e, sobretudo, de pagamento e transações bancárias. Desse modo, os criminosos se aproveitam dessa característica para induzir esse público ao erro.

## 2.2 FUNDAMENTO CONSTITUCIONAL DA DEFESA DO CONSUMIDOR E PRINCÍPIOS NORTEADORES DA POLÍTICA NACIONAL DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

A defesa do consumidor foi inserida na Constituição da República Federativa do Brasil (CF/88), introduzindo um novo sujeito de direitos, o consumidor,

individual e coletivo, resguardando-o, seja com status de direito fundamental, no art. 5º, XXXII, seja enquanto princípio da ordem econômica nacional no art. 170, V, da CF/88.

Antes de ser incluída na Carta Constitucional de 1988, a defesa do consumidor no Brasil, teve como marco mais significativo a edição da Lei nº 7.347/85, conhecida como Lei da Ação Civil Pública, pois permite a defesa de direitos do consumidor de maneira coletiva, visto que pertencem à sociedade como um todo, dispensando a necessidade de identificar cada titular individualmente. Além disso, atribui a legitimidade ativa a várias entidades para atuar de maneira preventiva e reparatória.

A constitucionalização teve uma função importante, pois não só passou a ser paradigma de controle de constitucionalidade de normas infraconstitucionais, como também, a direcionar uma releitura da lei, irradiando valores para todo o sistema jurídico. Assim, não é mais possível aplicar o direito à ordem econômica sem compatibilizar a autonomia privada com os interesses do consumidor.

Segundo Bulos (2018. p. 1547), foi necessária a constitucionalização do direito do consumidor, pois:

[...] ao inscrever a defesa do consumidor entre os princípios cardiais da ordem econômica, o constituinte pautou-se no seguinte aspecto: a liberdade não permite abusos aos direitos dos consumidores. Quem não detiver poder de produzir ou controlar os meios de produção não se sujeita ao arbítrio daqueles que detêm. Praticar livremente o exercício da atividade empresarial não significa anular direitos de pessoas físicas ou jurídicas, que adquirem ou utilizam produtos como destinatários finais. Daí o ordenamento jurídico amparar a parte mais fraca das relações de consumo, tutelando interesses dos hipossuficientes (Boulos, 2018. p. 1.547).

A defesa do consumidor é um princípio constitucional impositivo que apresenta as funções de instrumento para garantir a existência digna e meio para garantir a conquista individual a ser alcançada, autorizando a reivindicação de políticas públicas de concretização.

É necessário enfatizar que a defesa e proteção do consumidor como direito fundamental é norma de eficácia imediata, devendo ter aplicabilidade direta nas relações jurídicas, além de ser uma cláusula pétrea, impossibilitando qualquer proposta de emenda constitucional tendente a abolir tal direito.

Interessante ressaltar que o consumidor é o único agente econômico incluído no rol de direitos fundamentais da Carta de 1988, e isso se explica através da sua vulnerabilidade frente ao seu parceiro contratual, o fornecedor.

Segundo Miragem (2019, p. 34), o direito do consumidor é um direito de proteção pelos quais o seu titular opõe ao Estado para que este o proteja diante da atuação de terceiros, ou seja, o Estado intervém na economia garantindo direitos do sujeito mais fraco da relação.

Não se esgotam no art. 5º da Constituição as previsões relacionadas ao consumidor. Há ainda o art. 48 dos Atos das Disposições Constitucionais Transitórias (ADCT), que prevê que “o Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação da Constituição, elaborará código de defesa do consumidor”.

A Lei de nº 8.078/90, também chamada de Código de Defesa do Consumidor, só veio a ser publicada em 11 de setembro de 1990, setecentos e seis dias após a promulgação da Lei Maior. Trata-se de uma lei de caráter inter e multidisciplinar, possuindo natureza jurídica de um verdadeiro microsistema, eis que cuida de questões voltadas aos Direitos Constitucional, Civil, Penal, Administrativo, Processual Civil e Processual Penal.

A natureza jurídica das normas do Código de Defesa do Consumidor (CDC) como normas de direito privado, porém dotadas de caráter de ordem pública e interesse social (Art. 1º do CDC), está intrinsecamente ligada à proteção de direitos fundamentais e à correção de desequilíbrios nas relações de consumo, segundo Miragem (2024, p. 28).

Isso implica em uma aplicação preferencial das normas do CDC, em que elas prevalecem quando estão em conflito com outras leis. Tudo isso visa impor limites à autonomia privada e assegurar a função social dos contratos.

As normas do CDC são de direito privado, pois regulam relações jurídicas entre particulares, consumidores e fornecedores. Contudo, sua finalidade vai além do interesse individual, protegendo valores coletivos e sociais, consagrado a partir do assento constitucional, seja no art. 5º, XXXII, seja no art. 170, V, da CF/88, os quais vincularam a defesa do consumidor à ordem econômica e social.

Para Cavalieri Filho (2022, p. 28), as normas do CDC também são indisponíveis, ou seja, não podem ser afastadas por liberalidade das partes. Isso decorre de seu caráter cogente, que visa proteger a parte mais vulnerável, o consumidor. Além disso, as normas são cogentes, isto é, aplicam-se independentemente da vontade das partes.

Para uma melhor compreensão da essência do Código de Defesa do Consumidor, é indispensável recorrer aos princípios que orientam a Política Nacional

das Relações de Consumo, expressos no artigo 4º da referida Lei. Tal dispositivo delinea diretrizes fundamentais ao consignar, de forma explícita e implícita, diversos princípios que norteiam as relações de consumo no ordenamento jurídico brasileiro.

Para o presente trabalho, que se debruça sobre a possibilidade de responsabilização civil das instituições financeiras pelos danos sofridos por consumidor bancário vítima do golpe da falsa central de atendimento, primordialmente interessam os seguintes princípios: vulnerabilidade, intervenção do Estado, proteção da confiança, harmonia e equilíbrio das relações, boa-fé, educação e informação de consumidores e fornecedores, educação financeira, coibição e repressão eficientes de abusos, estudo constante das modificações do mercado de consumo, racionalização e melhoria dos serviços públicos e prevenção e tratamento do superendividamento.

O princípio da vulnerabilidade (CDC, Art. 4º, I) atua como elemento central da Política Nacional das Relações de Consumo e, é tido como o núcleo base do tratamento diferenciado a justificar as decisões favoráveis ao consumidor, visto que normatiza a presunção absoluta de debilidade do consumidor na relação de consumo, independentemente das características pessoais do sujeito envolvido na relação jurídica. A respeito dessa presunção absoluta, insta colacionar decisão do Tribunal do Rio Grande do Sul:

Plano Nosso Modo. TIM Celular S.A. Estação móvel celular. Prestação de serviços de telefonia móvel a microempresa. Comodato. Mau funcionamento. Inc. II, do art. 333, do CPC. Prazo decadencial não iniciado. VIII, do art. 6º, do CDC. Hipossuficiência. Verossimilhança. Vulnerabilidade. Art. 4º do CDC. (1) 'o CDC não faz distinção entre pessoa física ou jurídica, ao formular o conceito de consumidor, quando estes adquirem serviços na qualidade de destinatário final, que buscam o atendimento de sua necessidade própria; ainda mais quando se trata de bem de consumo, além de haver um desequilíbrio entre as partes'. (...). Ainda, impõe-se dizer que o demandante, conforme o art. 4º do CDC é vulnerável, pois não possui conhecimento técnico-científico do serviço que contratou, este conceito diz respeito à relação de direito material, tendo presunção absoluta, não admitindo prova em contrário' (Rio Grande do Sul, TJRS, 2004a).

Há também o princípio da ação governamental (CDC, Art. 4º, II, VI e VII), que objetiva a efetiva e integral proteção do consumidor. Ele impõe que o Estado deve intervir no mercado de consumo para garantir produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho, assevera Nunes (2018, p. 123). E, para isso, deve lançar mão não apenas do seu poder de polícia,

mediante fiscalização, mas, também, como regulador e incentivador, por meio de legislação eficiente, estruturação de órgãos e canais de defesa do consumidor.

O STJ, julgou o REsp 1.737.412 – SE e entendeu que um Banco estava obrigado a cumprir as regras de atendimento presencial em suas agências bancárias relacionadas ao tempo máximo de espera em filas, à disponibilização de sanitários e ao oferecimento de assentos a pessoas com dificuldades de locomoção, em consonância com o princípio da ação governamental (Brasil, STJ, 2019a).

A proteção da confiança, por sua vez, é um princípio constitucional implícito (CDC, Art. 4º, II, d) que assegura a convivência social. Em suma, no âmbito das relações de consumo, ele protege as situações jurídicas permeadas por expectativas legítimas, em especial, da parte mais fraca. A afirmação de Miragem (2019, p. 293) é bem oportuna, segundo o qual:

A proteção da confiança nos contratos de consumo, neste sentido, leva em consideração tanto a projeção interna do contrato, quanto a regularidade das tratativas e dos termos acordados entre consumidores e fornecedores. Da mesma forma ocorre em relação ao dever geral de segurança e qualidade exigidos dos produtos e serviços que constituem o objeto destas relações jurídicas.

Outro princípio basilar da política nacional das relações de consumo é a harmonização dos interesses do fornecedor e consumidor (CDC, Art. 4º, III). Ele prescreve, aponta Miragem (2024, p. 126), a busca constante pelo equilíbrio nessa relação de mútuos interesses. A finalidade primordial é evitar abusos, a exemplo da onerosidade excessiva para nenhuma das partes

O legislador, ao estabelecer esse princípio, orientou a administração pública e o judiciário que, apesar da vulnerabilidade e hipossuficiência do consumidor, não se deve criar soluções injustas para os fornecedores, de modo a inviabilizar o próprio exercício da atividade econômica, sob pena de penalizar os próprios consumidores.

A boa-fé nas relações de consumo (CDC, Art. 4º, III e VI) esboça uma regra geral de comportamento a ser perseguida pelos atores participantes da relação jurídica de consumo, de modo a maximizar a eficiência e buscar o bem comum. A sua principal diretriz aponta a obrigação jurídica de não causar lesar a terceiro, ainda que os interesses imediatos sejam contrapostos.

A boa-fé, em sua concepção objetiva, representa os princípios éticos fundamentais que sustentam a convivência em sociedade, independentemente das intenções subjetivas da parte envolvida. Ela se traduz na conduta que deve,

objetivamente, refletir padrões de ética, lealdade, honestidade e cooperação, os quais são esperados nas relações de consumo.

Conforme explica Cavalieri Filho (2022), a cláusula da boa-fé objetiva desempenha três papéis essenciais nas relações de consumo. O primeiro é o de complementar o contrato, acrescentando obrigações que, embora não estejam redigidas no papel, são exigidas pela natureza ética da relação, como transparência, cooperação, zelo e honestidade mútua. Esses compromissos surgem automaticamente, independentemente do que as partes tenham manifestado formalmente.

O segundo papel é o de nortear a interpretação dos contratos, servindo como parâmetro para o julgador atribuir sentidos que privilegiem o equilíbrio, a confiança e a boa conduta entre os envolvidos, evitando leituras distorcidas ou oportunistas das cláusulas. Para Cavalieri Filho (2022), a cláusula ainda atua como freio ao exercício dos direitos, coibindo comportamentos abusivos, disposições contratuais que gerem desvantagens excessivas ao consumidor ou atitudes que contrariem o senso de justiça e a boa convivência nas relações contratuais.

Em complemento, a política nacional de consumo também traz como diretriz a educação e informação dos consumidores e fornecedores (CDC, Art. 4º, IV e IX) quanto aos seus direitos e deveres para melhorar o funcionamento do mercado. A consciência sobre direitos e deveres cria um ciclo de boas práticas, na medida que os participantes podem tomar decisões mais livres e informadas.

Conforme destaca Almeida (2024, p. 275), para o consumidor, em particular, criar uma cultura de educação dos seus direitos reduz práticas abusivas e desleais, além de ajudar a melhorar a tomada de decisão acerca do melhor produto posto no mercado, atenuando o consumo desnecessário e desatento a qualidade, segurança e preço. Já para o fornecedor, é importante para dar segurança jurídica, promover a competitividade, prevenir litígios, dentre outros benefícios.

A educação financeira, em particular, carece do fomento de ações direcionadas, tendo como objetivo capacitar os consumidores acerca da gestão dos seus ativos, de modo a evitar o consumo desenfreado de bens desnecessários e motivado pelo consumismo estimulado pela publicidade.

Por outro lado, o princípio da coibição e repressão eficientes de abusos (CDC, Art. 4º, VI) visa repelir os abusos típicos do mercado de consumo, a exemplo da concorrência desleal, uso indevido de nomes comerciais e marcas de fornecedores,

de modo a evitar que o consumidor seja induzido a erro e seja prejudicado. Conforme observa Almeida (2024, p. 278), os abusos surgem de zonas de penumbra entre a legalidade e a ilegalidade, mas ao atuar de maneira excessiva, passa a ser uma conduta antijurídica e vedada pelo direito.

Outro objetivo a ser alcançado pela política nacional de consumo é a racionalização e melhoria dos serviços públicos. Ou seja, a eficiência e qualidade dos serviços fornecidos pela administração pública. Para melhor compreender, é necessário recorrer à doutrina especializada de Di Pietro (2025, p. 118) a qual conceitua serviço público como “toda atividade material que a lei atribui ao Estado para que a exerça diretamente ou por meio de seus delegados, com o objetivo de satisfazer concretamente às necessidades coletivas, sob regime jurídico total ou parcialmente público.”

Melhor dizendo, no dia a dia é muito comum que o Estado forneça inúmeros serviços, direta ou indiretamente, e estabeleça com o cidadão uma relação de consumo. Sendo assim, é necessário garantir uma prestação acessível e eficaz, comprometendo-se com a regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade nas suas tarifas.

A Política Nacional das Relações de Consumo também deve se guiar pelo estudo constante das modificações do mercado de consumo. Em uma sociedade marcada pela transformação digital, proliferação de novas tecnologias, e-commerce, dentre outras mudanças, os órgãos de controle devem estar atentos a esses fenômenos, para que possam proteger o consumidor. Nesse cenário, Almeida (2024, p. 262) ressalta:

Entendemos ser atribuição do Estado ficar atento às alterações ocorridas no mercado, bem como emitir a resposta respectiva e imediata a tais modificações com o intuito de preservar a marca tutelar das políticas de defesa do consumidor. Evidente modificação ocorrida no mercado de consumo nos últimos tempos refere--se ao crescimento das operações realizadas pelo meio eletrônico. As compras e contratações celebradas pela internet estão cada vez mais introduzidas no cotidiano das relações de consumo, fato que despertou a atenção do Estado.

As Instituições Financeiras, por exemplo, enfrentaram mudanças radicais nos últimos anos com a migração das atividades para o âmbito digital, a partir da criação de aplicativos, pagamentos instantâneos com um simples toque no celular e adoção de novas tecnologias, como IA, *Blockchain* e *Big Data*.

A pertinência do estudo constante das modificações do mercado de consumo é bem evidente, pois problemas e soluções antigas já não servem mais para as novas adversidades. Antes, era muito comum a clonagem de cartões, quando os fraudadores copiavam as informações do cartão magnético instalando um dispositivo conhecido como “chupa-cabra” em um caixa eletrônico e em posse delas, criavam versões falsas para realizar compras fraudulentas.

Atualmente, como o mercado de consumo mudou e as pessoas não fazem mais o mesmo volume de transações a partir de um caixa eletrônico, mas sim com um celular e em decorrência disso, as fraudes se aperfeiçoaram, a exemplo da fraude da falsa central de atendimento. Desse modo, os bancos precisam investir em novos recursos para proteger seus correntistas, as agências reguladoras desse nicho devem regulamentar os novos serviços, e o Judiciário entender a nova dinâmica dos golpes para enquadrar e responsabilizar civilmente.

E, por fim, outro plano traçado pela lei foi o de prevenção e tratamento do superendividamento como forma de evitar a exclusão social do consumidor. O § 1º do art. 54-A do CDC, incluído pela Lei nº 14.181/2021, aperfeiçoou a disciplina do crédito ao consumidor e dispôs sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento. A lei define o superendividamento, veja:

Art. 54-A. Este Capítulo dispõe sobre a prevenção do superendividamento da pessoa natural, sobre o crédito responsável e sobre a educação financeira do consumidor.

[...]

§ 1º Entende-se por superendividamento a impossibilidade manifesta de o consumidor pessoa natural, de boa-fé, pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial, nos termos da regulamentação.

Para Cavalieri Filho (2022, p. 81), ao reconhecer o mínimo existencial como núcleo protetivo, a legislação assegura que o consumidor mantenha direitos básicos como moradia, alimentação e saúde, em detrimento de outras obrigações financeiras. O objetivo é garantir a função social do crédito, preservando a dignidade humana.

### 2.3 DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR ESTABELECIDOS NO CDC

Os direitos dos consumidores foram criados para garantir maior equilíbrio na relação faticamente desigual entre consumidores e fornecedores. Ocorre que o

Código de Defesa do Consumidor, ao positivar direitos, estabelece deveres para os fornecedores.

No entanto, isso é benéfico para ambas as partes da relação jurídica, pois, o cumprimento da legislação protetiva pelos fornecedores garante a eles uma atividade econômica mais ética e segura, o que gera uma fidelização da clientela e reconhecimento social. Ou seja, redução de riscos e benefícios econômicos.

Importante ressaltar que a legislação consumerista cria um rol exemplificativo de direitos dos consumidores, não tendo a pretensão de esgotar as garantias dos consumidores, afirma Nunes (2018, p. 405), isto porque outros diplomas normativos também se aplicam à relação jurídica destes com os fornecedores, conforme a cláusula de abertura do microssistema, prevista no art. 7º do CDC.

Para Cavalieri Filho (2022, p. 128), direitos básicos do consumidor são interesses mínimos, materiais ou instrumentais, relacionados a direitos fundamentais universalmente consagrados, os quais possuem relevância social e econômica e estão espalhados por todo o arcabouço legal, não se limitando ao rol do Art. 6º do CDC.

Nesse sentido, eles expressam o conteúdo essencial para garantir a dignidade humana, abrigando o mínimo existencial como núcleo protetivo e garantindo a função social dos contratos.

Para o presente trabalho, que se debruça sobre a possibilidade de responsabilização civil das instituições financeiras pelos danos sofridos por consumidor bancário vítima do golpe da falsa central de atendimento, primordialmente interessam os seguintes direitos básicos do consumidor: proteção da vida, saúde e segurança; educação para o consumo, incluindo a educação financeira; liberdade de escolha; igualdade nas contratações; informação; proteção contra práticas e cláusulas abusivas; equilíbrio contratual; efetiva prevenção e reparação de danos; acesso à justiça; facilitação da defesa dos direitos; inversão do ônus da prova no processo civil; prestação adequada e eficaz de serviços públicos; garantia de práticas de crédito responsável; e prevenção e tratamento de situações de superendividamento.

Para iniciar, o direito à vida (CDC, Art. 6º, I) trata-se daquele mais essencial para qualquer indivíduo enquanto pessoa, e para o consumidor se apresenta como necessário para proteger sua integridade física e moral. É sabido que o mercado de consumo apresenta riscos inerentes ao consumo de produtos e serviços, os quais devem ser mitigados para evitar danos à saúde dos consumidores.

O direito à saúde (CDC, Art. 6º, I) relaciona-se diretamente à necessidade de respeito à integridade física e psíquica dos consumidores quando estes forem consumir e utilizar os produtos e serviços postos no mercado de consumo.

Já o direito dos consumidores à segurança (CDC, Art. 6º, I), vale a pena maior destaque, pois está atrelado diretamente ao tema da monografia em epígrafe. Em resumo, este direito é a criação de uma obrigação para que os fornecedores e o Estado protejam os consumidores contra riscos decorrentes do mercado de consumo, sendo cláusula de não ser lesado patrimonialmente ou extrapatrimonialmente.

Segundo Miragem (2019, p. 271), “no âmbito da responsabilidade do fornecedor, a violação do dever de segurança acarreta hipótese do dever de indenizar por fato do produto ou do serviço (artigos 12 a 14)”. O alcance do dever de segurança para o fornecedor vai ser aferido de acordo com as situações diretamente associadas à prestação dos seus bens e serviços. Veja a posição do Superior Tribunal de Justiça (STJ) nesse sentido:

Ação de indenização. Caixa 24 Horas. Ilegitimidade da parte. O banco é parte legítima para responder pelo pedido de indenização decorrente de ilícito praticado em uma de suas dependências. Se é procedente, ou não, o pedido, vai depender do exame das circunstâncias concretas dos autos. A questão do alcance da responsabilidade do banco pela segurança de seus clientes na unidade denominada Caixa 24 Horas não se resolve, portanto, na preliminar de ilegitimidade passiva, mas, sim, no mérito. 2. Não viola o artigo 535 do CPC. Acórdão que decide a questão por inteiro, sendo desnecessário que o Tribunal desafie todos os dispositivos legais e constitucionais desejados pelo recorrente. 3. Recurso especial não conhecido (Brasil, STJ, 2002).

O julgado apresentado anteriormente é um exemplo de uma circunstância diretamente associada à prestação de bens e serviços, isto é, ao serviço bancário oferecido pelo banco por meio das unidades "Caixa 24 Horas". Qualquer fornecedor desse serviço tem como dever inerente à sua prestação, garantir o uso dos equipamentos e ambientes de maneira segura. Ou seja, não basta disponibilizar o caixa eletrônico, mas também, que as transações sejam seguras.

Obviamente, o entendimento firmado não é de responsabilização automática do Banco sempre que houver ilícito praticado em uma de suas dependências. Para isso, será necessário averiguar se a Instituição cumpriu o dever de segurança no caso concreto. Apenas firmou o entendimento de que o Banco terá sempre legitimidade para figurar no polo passivo em processo por danos praticados por terceiros em suas dependências.

A inteligência desse raciocínio é baseada na Teoria da Asserção, a qual ensina que a legitimidade passiva, condição da ação, é aferida pelo magistrado a partir da narrativa trazida na exordial. Em outras palavras, caso seja extraída dos elementos contidos na peça inaugural a possibilidade de responsabilização, rejeita-se a preliminar de ilegitimidade.

Exemplificando, a mera afirmação que o réu integra a cadeia de consumo (art. 7º do CDC), gera a presunção da legitimidade inicialmente, rejeitando preliminares de ilegitimidade passiva, segundo julgado do próprio STJ, veja: "As condições da ação (...) devem ser aferidas com base na teoria da Asserção, isto é, à luz das afirmações deduzidas na petição inicial" (STJ, Brasil, 2020a).

Vale ressaltar que a Instituição Financeira que fornece o serviço "Caixa 24 Horas" integra a cadeia de consumo da qual a vítima do ilícito faz parte, justificando a legitimidade passiva. Então, em juízo de cognição sumária, sem adentrar ao mérito, deve o juiz acolher a pretensão autoral de processar o Banco.

Passando adiante na digressão sobre os direitos do consumidor, faz-se necessário comentar sobre o direito à informação (CDC, Art. 6º, III). Corolário da boa-fé objetiva, ele cria o dever de informar para os fornecedores, dentre os quais, comunicar sobre os riscos e periculosidade; defeitos e vício de informação; ineficácia das cláusulas contratuais não informadas ao consumidor; a quantidade, características, composição, qualidade e riscos, bem como os tributos incidentes sobre o preço.

Segundo Cavalieri Filho (2022, p. 134), a informação deve ser transmitida de modo eficiente, ou seja, que atinja o consumidor. Portanto, a informação deve ser clara, desembaraçada e facilitada para que o consumidor compreenda. Aliás, o parágrafo único do Art. 6º do CDC impõe que a informação deve ser acessível à pessoa com deficiência, observado o disposto em regulamento. Esse direito é primordial na relação dos correntistas com os bancos.

Em um mundo em que os golpes e fraudes bancárias se tornam cada vez mais aperfeiçoados, por exemplo, somente as Instituições Financeiras, que lidam diariamente com a malícia dos criminosos, conseguem entender o funcionamento e divulgar para que novos clientes não sejam vítimas.

O direito a informação está associado aos incisos II e XIII do mesmo dispositivo. O inciso II prevê o direito "à educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, assegurada a liberdade de escolha e a igualdade nas

contratações” e o inciso XIII, a necessária “informação acerca dos preços dos produtos por unidade de medida, tal como por quilo, por litro, por metro ou por outra unidade, conforme o caso”.

A educação para o consumo cria o dever para as Instituições Financeiras de educar financeiramente os seus correntistas, especialmente em relação aos riscos próprios do seu negócio. Arelado ao tema em epígrafe, há uma obrigação dos Bancos em fazer alertas educativos sobre golpes.

Mais recentemente, a Associação Brasileira de Bancos (ABBC) criou uma campanha chamada “Tem Cara de Golpe”, com o objetivo de alertar os usuários de serviços financeiros e de pagamento sobre os golpes financeiros mais recorrentes na atualidade. Dessa forma, as empresas que se filiaram a campanha buscam demonstrar a sua boa-fé, na medida em que cumpre com o seu dever de informar e educar os seus clientes acerca de golpes.

Já em relação à liberdade de escolha e à igualdade nas contratações (CDC, Art. 6º, II), vige a máxima da igualdade material, decorrente da vulnerabilidade do consumidor. Ou seja, deve-se buscar a igualdade nas contratações, mas se afastando da igualdade meramente formal, e, sim, tratando desigualmente os consumidores, na medida das suas desigualdades. Como destaca Almeida (2020, p. 295):

Vale reforçar a ideia de que apenas a educação e a divulgação sobre o consumo conferirão ao vulnerável da relação a liberdade de, munido das informações necessárias sobre o produto ou o serviço, decidir se vai ou não realizar o negócio no mercado de consumo. Desta forma, conferida a oportunidade de educação e informação, bem como a manifestação de vontade formal e materialmente livre, caracterizada estará a igualdade material na relação de consumo.

Outra proteção que o consumidor possui é contra a publicidade enganosa e abusiva, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas (CDC, Art. 37). Veja a definição de prática abusiva segundo Miragem (2019, p. 273):

Por práticas abusivas considera-se toda a atuação do fornecedor no mercado de consumo, que caracteriza o desrespeito a padrões de conduta negociais regularmente estabelecidos, tanto na oferta de produtos e serviços, quanto na execução de contratos de consumo, assim como na fase pós-contratual. Em sentido amplo, as práticas abusivas englobam toda atuação do fornecedor em desconformidade com padrões de conduta reclamados, ou que estejam em desacordo com a boa-fé e a confiança dos consumidores.

Logo em seguida, o legislador positivou o direito “à modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão

de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas” (CDC, V, Art. 6°). Isso significa que, se ocorrerem eventos imprevistos após a assinatura do contrato, o consumidor pode solicitar a revisão dessas cláusulas para evitar prejuízos injustos.

A intenção do legislador ao incluir essa norma foi garantir um equilíbrio contratual, intervindo na autonomia privada para proteger o consumidor. Isso reflete a preocupação em evitar que as partes mais vulneráveis sejam prejudicadas por eventos imprevisíveis que afetem o contrato. É injusto exigir que o consumidor arque com os efeitos de cláusulas que, no momento da assinatura do contrato, não pareciam causar dano, mas que se tornaram excessivamente onerosas devido a circunstâncias imprevistas. A revisão dessas cláusulas visa corrigir essa injustiça e manter a equidade nas relações contratuais.

Outro direito que vem reforçar a responsabilidade civil no âmbito do direito do consumidor é o da reparação integral dos danos (CDC, Art. 6°, VI e VII) seja na esfera patrimonial, moral, individual, coletiva ou difusa. Inicialmente, o diploma prescreve o dever de os fornecedores prevenirem que o dano venha a ocorrer, seja informando aos consumidores sobre os riscos dos produtos e serviços postos no mercado, seja de se abster de comercializar produtos que apresentem alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde e à segurança dos consumidores.

Posteriormente, o legislador se preocupou em assegurar ao consumidor que todos os danos gerados ao consumidor sejam reparados, ainda que para isso sejam cumulados ou, que se precise apurar aqueles que sejam sua consequência direta. Há uma diferença da sistemática civilista para a consumerista nesse aspecto.

Como observa Miragem (2024, p. 208), essa diretriz representa um avanço em relação à lógica tradicional do direito civil, pois, diferentemente do sistema civilista – que admite a possibilidade de redução equitativa da indenização conforme o grau de culpa do agente –, o Código de Defesa do Consumidor estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor, tornando irrelevante a demonstração de culpa para a caracterização do dever de indenizar.

Segundo a análise sobre os direitos básicos do consumidor, o direito à facilitação da defesa dos seus direitos e inversão do ônus da prova (CDC, Art. 6°, VIII) tem especial importância. Sem ele, todos os demais direitos ficam comprometidos quando são violados. Ele vai além do aspecto formal de acesso à justiça, segundo Miragem (2024, p. 311), buscando garantir que os direitos sejam defendidos de maneira plena, considerando todo o contexto de hipossuficiência a que muitos

consumidores estão submetidos, já que a legislação consumerista rompe com dogmas tradicionais para assegurar efetividade à proteção do consumidor, inclusive no campo probatório.

Portanto, determinou o legislador “[...] a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências” (CDC, VIII, Art. 6º).

De acordo com o Art. 373 do Código de Processo Civil (CPC), “O ônus da prova incumbe: I - ao autor, quanto ao fato constitutivo de seu direito; II - ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor”. Destarte, a regra geral do direito gera o dever do autor provar aquilo que está alegando. No entanto, no Direito do Consumidor, o autor pode se desincumbir desse ônus.

Como já se ressaltou, o consumidor apresenta excessiva dificuldade de cumprir o encargo, enquanto o fornecedor tem maior facilidade de obtenção da prova do fato contrário, diante do desequilíbrio entre as partes dessa relação. Assim, o CDC entendeu que cabe a inversão do ônus de provar as alegações, quando exista presunção sobre os fatos e é indicada a impossibilidade ou dificuldade na produção da prova requerida.

Nesse sentido, percebe-se uma diferença evidente entre o conceito de vulnerabilidade e hipossuficiência. Todo consumidor é vulnerável, enquanto nem todos são hipossuficientes. Enquanto a primeira é presumida a priori, a segunda precisa ser provada no caso concreto, significando na prática, principalmente, a ausência de condições materiais de provar adequadamente a sua pretensão. De acordo com Cavalieri Filho (2022, p. 76):

Hipossuficiência é um agravamento da situação de vulnerabilidade, um plus, uma vulnerabilidade qualificada. Além de vulnerável, o consumidor vê-se agravado nessa situação por sua individual condição de carência cultural, material ou ambos. O conceito de hipossuficiência está mais ligado a aspectos processuais. O CDC empregou a expressão hipossuficiência só para as hipóteses de inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII) a ser determinada pelo juiz em face do caso concreto. Uma pessoa de posses é consumidor, mas não será hipossuficiente se tiver que custear uma prova pericial. Só por ser correntista de um banco ou titular de uma caderneta de poupança não se faz jus, automaticamente, à inversão do ônus da prova, como veremos oportunamente.

Ou seja, o fornecedor detém as provas a serem produzidas em juízo ao mesmo tempo em que, por uma questão de estratégia processual, se resguarda de não as produzir para não prejudicar os seus próprios interesses.

Cabe alertar que a inversão do ônus da prova é regra de instrução, não de julgamento, ou seja, não se pode inverter essa incumbência na sentença, sob pena de violar a ampla defesa. Portanto, em ações consumeristas, os advogados não podem desperdiçar a fase de instrução, dispensando a produção de provas. A respeito do tema em discussão, destaco o pensamento de Cavalieri Filho (2022, p. 144):

Conquanto não se esteja a discutir que, ordinariamente, os dispositivos sobre a produção de provas estão direcionados à formação da convicção do julgador e, assim sendo, constituiriam regras de julgamento, não se pode deixar de observar que as disposições sobre repartição do ônus probatório consubstanciam, de igual modo, parâmetros de comportamento processual para os litigantes, razão pela qual respeitáveis juristas nelas identificam regras de procedimento. A justificativa é simples: ao se dispensar o consumidor do ônus de provar determinado fato, supostamente constitutivo de seu alegado direito, está-se transferindo para o fornecedor o ônus da prova de algum outro que venha a elidir a presunção estabelecida em benefício do consumidor. Equivale dizer que, em relação ao consumidor, a inversão tem efeito de isenção de um ônus, mas, para o fornecedor, a inversão importa em criação de novo ônus probatório, que se acrescenta aos demais, como leciona o insigne Carlos Roberto Barbosa Moreira.

Em seguida, o Código traz o direito à adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral (CDC, Art. 6º, X). Ensina Miragem (2019, p. 285) em sua doutrina que “as normas relativas à proteção do consumidor não se aplicam a todos os serviços públicos, mas apenas aqueles que se caracterizam como relações de consumo”.

Cavalieri Filho (2022, p. 117) ensina que os serviços públicos que se caracterizam como relações de consumo são aqueles remunerados por tarifas ou preços públicos, ou seja, os chamados serviços públicos impróprios, nos quais há prestação onerosa direta ao usuário, ainda que sejam prestados por entes públicos ou delegados, como concessionárias e permissionárias. Por outro lado, os serviços públicos remunerados por tributos não estão submetidos à incidência do CDC.

Por último, a Lei do Superendividamento (Lei nº 14.181/2021) acrescentou ao rol do Art. 6º do CDC dois novos direitos básicos:

XI - a garantia de práticas de crédito responsável, de educação financeira e de prevenção e tratamento de situações de superendividamento, preservado o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, por meio da revisão e da repactuação da dívida, entre outras medidas;  
XII - a preservação do mínimo existencial, nos termos da regulamentação, na repactuação de dívidas e na concessão de crédito.

A garantia de práticas de crédito responsáveis e a preservação do mínimo existencial e informação acerca dos preços dos produtos por unidade de medida estão associados. A teleologia desses direitos é a mesma: garantir que as Instituições Financeiras não concedam crédito de forma irresponsável, sem avaliar se o consumidor tem capacidade real de pagamento, sem comprometer suas capacidades de pagamento e manutenção das necessidades básicas, como alimentação, saúde, moradia e educação, observa Cavalieri Filho (2022, p. 81).

No capítulo seguinte pretende-se apresentar a proteção do consumidor contra os danos causados por produtos e serviços colocados no mercado de consumo, perpassando a análise pela segurança exigida dos produtos e serviços disponibilizados ao consumidor, a responsabilidade civil do fornecedor pelo fato do produto e do serviço, bem como as hipóteses de afastamento da responsabilidade civil do fornecedor por danos sofridos pelo consumidor.

### **3 A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR CONTRA OS DANOS CAUSADOS POR PRODUTOS E SERVIÇOS COLOCADOS NO MERCADO DE CONSUMO**

Inicialmente, revelou-se os aspectos mais pertinentes da tutela do consumidor do Brasil, com a finalidade de apresentar as características que formatam o sistema protetivo, o seu amparo constitucional, os direitos básicos previstos na legislação infraconstitucional, assim como os princípios norteadores da política nacional das relações de consumo.

Essa apresentação direciona para a compreensão do tema principal, pois, como foi visto, o consumidor por ser vulnerável frente ao seu parceiro contratual, padece de proteção legal para equipará-lo ao fornecedor. Além disso, abordou-se princípios basilares no momento histórico de digitalização financeira, a exemplo do “estudo constante das modificações do mercado de consumo”, bem como o “direito à facilitação da defesa dos seus direitos e inversão do ônus da prova” e o “direito à segurança”.

Pois, bem, como uma das características da norma jurídica é a bilateralidade, ou seja, para que ela surta seus efeitos, será necessária uma relação de correspondência entre uma parte que recebe um poder ou um direito e outra que obtém um dever. Desse modo, se no capítulo anterior comentou-se o “direito à segurança” assegurado ao consumidor, agora será necessário tratar do dever de segurança e a responsabilidade dele decorrente, em caso de violação por parte do fornecedor.

Neste capítulo pretende-se apresentar a proteção do consumidor contra os danos causados por produtos e serviços colocados no mercado de consumo, perpassando a análise pela segurança exigida dos produtos e serviços disponibilizados ao consumidor, a responsabilidade civil do fornecedor pelo fato do produto e do serviço, bem como as hipóteses de afastamento da responsabilidade civil do fornecedor por danos sofridos pelo consumidor.

#### **3.1 A SEGURANÇA EXIGIDA DOS PRODUTOS E SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS AO CONSUMIDOR**

Dentre os princípios norteadores da Política Nacional das Relações de Consumo, destaca-se o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no

mercado de consumo, o que fundamenta a especial proteção conferida a esse sujeito nas relações jurídicas com fornecedores (CDC, Art. 4º, I).

Essa vulnerabilidade é a base para a consagração de uma série de direitos básicos do consumidor, previstos no próprio CDC. Entre eles, merece destaque o direito à proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos oriundos do fornecimento de produtos e serviços potencialmente perigosos ou nocivos (CDC, Art. 6º, I). Tal disposição evidencia a preocupação do legislador com a prevenção de danos e a proteção física e psíquica do consumidor, indo além da mera reparação.

Além disso, o CDC garante ao consumidor o direito à efetiva prevenção e reparação dos danos patrimoniais e morais, sejam eles individuais, coletivos ou difusos (CDC, Art. 6º, VI). Esse comando normativo demonstra o caráter amplo e abrangente da tutela consumerista, alcançando tanto os interesses individuais quanto os interesses transindividuais, o que reforça a natureza protetiva e social do microsistema do Direito do Consumidor.

Dessa forma, percebe-se que a proteção conferida ao consumidor pelo CDC não se limita à reparação dos danos já consumados, mas também impõe ao fornecedor, o dever de segurança dos produtos e serviços disponibilizados ao consumidor, decorrente de uma obrigação legal para que ao serem postos no mercado ofereçam a segurança esperada, ou seja, não venham a gerar prejuízos individuais ou coletivos.

Esse dever de segurança deve ser assegurado pelo fornecedor em relação aos produtos e serviços que disponibiliza ao consumidor, sobretudo porque este é parte vulnerável da relação jurídica. De outro modo não poderia ser visto que os consumidores apresentam extrema dependência em relação aos produtos e serviços postos no mercado.

Além disso, sem o dever de segurança atribuído ao fornecedor, haveria uma ausência de controle do que é fornecido, já que faltaria qualquer constrangimento e responsabilização dos interessados diretamente pelo lucro para fornecer informações sobre os produtos e serviços colocados à venda.

Ocorre que, mesmo os consumidores possuindo informações sobre os produtos e serviços postos, nem sempre as compreendem, ocasionando exposição extrema de sua integridade física, psíquica e patrimonial aos produtos colocados no mercado de consumo. Por isso, é indispensável garantir o direito à informação na sua

forma plena, ou seja, transmitida de modo eficiente, clara, desembaraçada e facilitada para que o consumidor a compreenda.

Portanto, a proteção do consumidor contra os riscos dos produtos e serviços se baseia, primeiramente, na legítima expectativa do consumidor de que eles sejam seguros, isto é, livre de periculosidade ou nocividade ao ponto de causar danos. Segundo Denari (2022, p. 204), a quebra da legítima expectativa ocorre quando os consumidores atribuem desvalor a um produto ou serviço quanto à sua utilização ou fruição (falta de adequação), bem como por adicionar risco à integridade física (periculosidade) ou patrimonial (insegurança) do consumidor ou de terceiro.

No entanto, a análise da adequação dos produtos e serviços que causem prejuízo ao consumidor em relação aos interesses legítimos dos consumidores, não está sujeita a aferição de culpa do fornecedor, baseando-se somente na confiança social de adequação e segurança dos produtos introduzidos no mercado. Explica Cavalieri Filho (2022, p. 355) que:

Deveras, dever jurídico que se contrapõe ao risco é o dever de segurança. Risco e segurança são dois elementos que atuam reciprocamente no meio do consumo. Onde houver risco, terá que haver segurança. Há um relacionamento entre essas duas palavras, como vasos comunicantes. Quanto maior o risco criado pela atividade empresarial, maior será o dever de segurança. E foi justamente esse dever que o Código do Consumidor estabeleceu no § 1º do seu art. 12. Criou o dever de segurança para o fornecedor, verdadeira cláusula geral – o dever de não lançar no mercado produto com defeito –, de sorte que se o lançar, e este der causa ao acidente de consumo, por ele responderá independentemente de culpa. A regra que fundamenta a responsabilidade do fornecedor na existência do defeito cria, ipso facto, o dever de produzir sem defeito. A produção de produto defeituoso é, portanto, a violação do dever jurídico de zelar pela segurança dos consumidores. Aí reside a contrariedade da conduta do fornecedor ao direito, e com isso fica caracterizada a ilicitude como elemento da responsabilidade civil do fornecedor.

Ou seja, como nada é absolutamente seguro, a atuação do direito só se torna indispensável quando a insegurança superar as legítimas expectativas de proteção criadas pelo cidadão médio. Miragem (2019, p. 456) diz que há dois modos de interpretar o dever de segurança, um que implica na tutela apenas da integridade física e moral do consumidor e outro mais amplo, que considera também a segurança patrimonial.

Em se tratando da prestação de serviços bancários e financeiros, a esperança depositada pelo cidadão médio nos bancos é de segurança pessoal e proteção patrimonial. Quer dizer, a proteção não se limita aos riscos físicos, mas também deve

alcançar as fraudes, golpes e outras vulnerabilidades que o sistema apresenta, ainda mais, depois dos bancos experimentaram na última década notável expansão em conjunto a imersão em um ambiente de rápidas transformações digitais, impulsionadas pela inovação tecnológica e pela crescente digitalização de serviços.

Toda essa transformação visou atingir maiores margens de lucro, a partir da contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de ligações telefônicas e aplicativos, com uma redução de custos em cadeia. Desse modo, ensina Farias, Rosenvald e Braga Netto (2022, p.1018 e 1019) que quem auferir os bônus também deve arcar com os ônus, ainda mais sendo este previsível, qual seja, aumentar o risco do empreendimento, tornando os correntistas mais sujeitos a fraudes bancárias.

Dentro desse contexto, a análise da periculosidade se divide em três categorias importantes: a periculosidade inerente, adquirida e exagerada. A periculosidade inerente encontra-se disciplinada no art. 8º do CDC e, em síntese, é aquela que admite os riscos normais ou previsíveis dos produtos e serviços à saúde ou segurança dos consumidores, desde que o fornecedor cumpra seu dever de informação de maneira adequada.

Assim, ensina Benjamin (2021, p. 267) que os produtos e serviços classificados como de periculosidade inerente não são defeituosos, significando na prática, que em caso de acidente, não criam o dever de reparar, justamente porque a potencialidade lesiva é inafastável. Este tipo de periculosidade é típica de produtos de uso diário, a exemplo de facas, sacos plásticos e travesseiros.

Já os produtos e serviços classificados como de periculosidade adquirida se tornam perigosos ou nocivos em razão de um defeito que apresentem, o qual gera o dever de indenizar e de exclusão do mercado de consumo. Assim, não fosse o vício de qualidade por insegurança que apresentam, não haveria plus no risco já esperado pelo consumidor.

O fornecedor de produtos e serviços de periculosidade adquirida, como bebidas alcoólicas, fumo e agrotóxicos; fogos de artifícios; material radioativo; dedetização de prédios; e demolição de prédios devem informar de maneira clara, desembaraçada e ostensiva sobre a sua condição de risco.

Por fim, os produtos e serviços de periculosidade exagerada encontram-se disciplinados no art. 10 do CDC e nada mais são aqueles que mesmo com informação adequada não tem seus riscos mitigados, e por isso não podem ser colocados no mercado de consumo.

Não é possível determinar, *a priori*, o serviço bancário como de periculosidade inerente, adquirida ou exagerada sem uma análise concreta e específica da atividade desempenhada pela instituição financeira. Deve-se verificar, no caso concreto, se houve algum defeito na prestação do serviço e se a potencialidade lesiva é inevitável ou, ao contrário, passível de mitigação por parte da instituição, considerando os riscos envolvidos na atividade específica em questão.

No entanto, é evidente que em decorrência da sua vulnerabilidade, o consumidor passa a ser o alvo mais fácil dos criminosos, em contraste com a Instituição Financeira, a qual investe maciçamente na sua própria segurança. Portanto, o risco criado pelo novo modo de fornecimento do serviço bancário não pode ser transferido para o correntista.

O art. 4º, II, da Resolução nº 4.949, de 30 de setembro de 2021, do Conselho Monetário Nacional (CMN), determina que as instituições financeiras devem assegurar a “integridade, conformidade, confiabilidade, segurança e sigilo das transações realizadas, bem como legitimidade das operações contratadas e dos serviços prestados” (CMN, 2021).

Assim, resta evidente que os bancos precisam garantir segurança pessoal e patrimonial ao consumidor, sendo necessário, para isso, desenvolverem mecanismos de segurança que identifiquem fraudes para protegerem os consumidores dos riscos majorados pelo novo modo de fornecimento do seu serviço.

Cavaliere Filho (2022, p. 355) leciona que “quanto maior o risco criado pela atividade empresarial, maior será o dever de segurança.” Isso se aplica diretamente às instituições financeiras, que, por questão de volume, natureza e velocidade das transações, bem como a ausência de intermediários, a digitalização e o acesso remoto, têm alto grau de risco em comparação com outras atividades econômicas.

Além disso, as instituições financeiras possuem consciência e previsibilidade em relação aos riscos inerentes às suas atividades, e por isso, devem adotar uma série de cuidados com a segurança dos consumidores. Tal responsabilidade se intensifica em razão da confiança depositada pelos clientes nos bancos para a proteção de seus ativos.

Nesse enfoque, a Segunda Seção do STJ editou a Súmula nº 479, a qual dispõe: “as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.” (Brasil, STJ, 2012a).

Levando isso em consideração, o STJ já concluiu pela responsabilidade das instituições financeiras por (i) assaltos no interior das agências bancárias (Brasil, STJ, 2006); (ii) inscrição indevida em cadastro de proteção ao crédito (Brasil, STJ, 2012b); (iii) extravio de talão de cheques (Brasil, STJ, 2005).

Em outro giro, o § 2º do art. 20 do CDC, prescreve que o fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo, ou seja, que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.

As normas regulamentares de prestabilidade são disposições advindas, dentre outras, de Autarquias e Agências reguladoras competentes, tendo cada setor comercial a sua. Portanto, cabe ao Judiciário analisar se as diligências que se esperavam da instituição financeira foram efetuadas, tomando como base as regulamentações dos órgãos competentes, pois, do contrário, resta configurada a falha no dever de segurança.

Portanto, sempre que for violado o dever geral de segurança inerente à atuação do fornecedor no mercado de consumo, restará configurada a responsabilidade civil pelo fato do produto ou do serviço, tema a ser discutido no próximo tópico.

### 3.2 RESPONSABILIDADE CIVIL DO FORNECEDOR PELO FATO DO PRODUTO E DO SERVIÇO

A responsabilidade civil pelo fato do produto ou do serviço (CDC, Arts. 12 a 17) consiste na imputação ao fornecedor de eventos danosos decorrentes do descumprimento do dever de segurança de produtos e serviços, ou seja, quando o produto ou serviço não oferece a segurança que o consumidor deveria legitimamente esperar, independente se ocorreu em sua concepção, produção, comercialização ou fornecimento.

Segundo Tartuce (2021, p. 160), considera-se essa falha no dever de segurança como defeito, elemento que difere da classificação de vício, que representa uma falha no dever de adequação, ou seja, quando o produto ou serviço é imprestável para a finalidade que se esperava, seja pelo comprometimento da sua quantidade ou qualidade.

Outro elemento diferenciador entre os referidos institutos, é o fato do defeito dispensar a necessidade de vínculo contratual antecedente para que haja a eventual

imputação de responsabilidade ao fornecedor, enquanto no vício, é necessário essa relação. Em resumo, para configurar a responsabilidade civil por fato do produto ou serviço basta a demonstração do defeito acompanhado do nexo de causalidade com o dano sofrido.

Por último, os defeitos também ultrapassam os produtos e serviços e atingem a pessoa do consumidor em “seu patrimônio jurídico mais amplo (seja moral, material, estético ou de imagem)”, segundo Nunes (2018, p. 147).

Diferentemente do vício, Tartuce (2021, p. 135) advertem que o fato do produto ou do serviço é caracterizado como um dano extrínseco, pois acarreta consequências que transcendem a mera impropriedade do bem ou serviço, atingindo a integridade física, psíquica ou moral do consumidor. Nessas hipóteses, o defeito é tão grave que compromete a segurança do produto ou serviço, possibilitando sua classificação como um “vício qualificado”. Isso significa que, além de inadequado ao uso ou consumo, o bem ou serviço também gerou efetivos danos ao consumidor, configurando um típico acidente de consumo.

O vício, por sua vez, é classificado como um dano intrínseco, uma vez que se refere à inadequação do produto ou serviço quanto à sua qualidade ou quantidade, sem, no entanto, provocar danos pessoais. Trata-se de uma falha que compromete a funcionalidade esperada, tornando o bem impróprio ou inadequado ao consumo, mas que não atinge diretamente a saúde ou a segurança do consumidor.

Assim, enquanto o vício diz respeito à ineficiência ou inadequação do produto ou serviço em si, sem reflexos externos ao bem defeituoso, o fato envolve a ocorrência de um defeito que expõe o consumidor a risco ou lhe causa efetivo prejuízo físico ou moral. Por essa razão, o sistema de responsabilidade pelo fato do produto ou serviço somente é aplicável aos casos em que há dano extrínseco decorrente de defeito que coloca em xeque a segurança do consumidor, segundo Tartuce (2021).

Superada essa distinção, passa-se a verticalizar a responsabilidade por acidentes de consumo. A responsabilidade pelo fato do produto e a responsabilidade pelo fato do serviço fazem uma intersecção em vários elementos, a começar pela imputação objetiva para o fornecedor de ambos.

Por isso, não é necessário a demonstração de culpa por parte do fabricante, produtor, construtor, nacional ou estrangeiro, e do importador, nem do fornecedor de serviços, para incidir a responsabilidade pelo fato do produto e do serviço. Ou seja,

importa somente verificar se o evento ocorreu e se dele emanou o prejuízo, independente da existência de culpa por parte do agente.

No entanto, o Código ressalva o princípio da responsabilização objetiva para os acidentes de consumo em uma hipótese: os serviços prestados por profissionais liberais (CDC, Art. 14, §4º). Ou seja, o prestador de serviço que tem como ferramenta de trabalho o seu conhecimento, terá sua responsabilidade apurada com base no sistema tradicional baseado em culpa.

A adoção da responsabilidade objetiva representa um grande ganho para o consumidor, pois transfere o ônus para os agentes responsáveis pelos produtos e serviços de provar que não são responsáveis pelo dano, sob pena de acarretar no dever de indenizar pelo dano.

A doutrina objetiva não propaga uma responsabilidade sem culpa, mas uma responsabilidade independente da existência de culpa. Ou seja, é irrelevante para essa teoria se a conduta do agente foi lícita ou ilícita, interessando apenas se existe uma relação causal entre o comportamento do agente e o dano causado. Pereira (2022, p. 373), explica o motivo da transição da responsabilidade baseada na culpa para a responsabilidade objetiva:

Especialmente a desigualdade econômica, a capacidade organizacional da empresa, as cautelas do juiz na aferição dos meios de prova trazidos ao processo nem sempre logram convencer da existência da culpa, e em consequência a vítima remanesce não indenizada, posto se admita que foi efetivamente lesada.

[...]

Por um lado, o aumento populacional, o crescimento dos eventos danosos, a multiplicação dos acidentes, o número crescente de ações indenizatórias em que a vítima, sem deixar de ser vítima, sucumbe à míngua de elementos probatórios. Por outro lado, a rigidez e relativa imobilidade do direito positivo levantando obstáculos à realização da justiça ideal e provocando o desequilíbrio. Tudo isto tem levado a jurisprudência e a doutrina a suprimir, ou ao menos atenuar este desequilíbrio que é uma realidade flagrante, que somente a espaços e com certa timidez é enfrentado pelo legislador.

Essa responsabilidade objetiva funda-se na teoria do risco-proveito, prevista no parágrafo único do Art. 927 do Código Civil e no caput do Art. 14 do CDC. Impõe-se arcar com os ônus do exercício profissional, de modo a responder pelos danos causados a clientes e a terceiros, aquele que obtém lucros com a atividade que desenvolve. Assim, se a instituição financeira obtém lucros com a atividade que desenvolve, deve, por outro lado, ser obrigada a assumir os riscos inerentes. Assumir

o risco, nada mais é do que tomar para si a obrigação de vigilância, garantia ou segurança sobre o objeto do contrato.

Atente-se para o fato que a teoria do risco-proveito apresenta duas facetas: o mesmo agente que auferir proveito com a sua atividade, induz riscos à segurança do consumidor ou de terceiros, afirma Almeida (2024, p. 378).

As responsabilidades pelo fato do produto e do serviço também se assemelham ao tratar da noção de defeito, essencial para a violação do dever de segurança. O fornecedor é responsável por todos os riscos da atividade de fornecimento, mas sua responsabilidade só se aplica aos casos em que fica comprovado o defeito, conforme estabelecido nos artigos 12 e 14 do CDC, que detalham as principais características desse defeito.

Os produtos e serviços são considerados defeituosos quando não oferecem a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: sua apresentação ou modo de seu fornecimento; bem como o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi colocado em circulação, nos termos do art. 12, §1º, e art. 14, §1º, do CDC.

Em ambas as teorias também é possível existir situações de exclusão de responsabilidade, como a prova de que o defeito não existiu, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, e o caso fortuito ou força maior, bem como uma presunção de que o produto não será considerado defeituoso pelo fato de outro de melhor qualidade ter sido colocado no mercado, nem o serviço pela adoção de novas técnicas.

Embora o fornecedor seja, em regra, responsável pelos danos causados, existem situações em que sua obrigação de indenizar pode ser excluída, conforme previsto pela legislação e pela doutrina. No próximo capítulo, abordar-se-ão as principais hipóteses de afastamento da responsabilidade civil do fornecedor, como a prova de que o defeito não existiu, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, e o caso fortuito ou força maior, que podem eximir o fornecedor de sua responsabilidade.

### 3.3 HIPÓTESES DE AFASTAMENTO DA RESPONSABILIDADE CIVIL DO FORNECEDOR POR DANOS SOFRIDOS PELO CONSUMIDOR

No tópico anterior, analisou-se a responsabilidade civil do fornecedor por danos causados aos consumidores, com ênfase na teoria do risco-proveito e na responsabilidade objetiva, que dispensa a demonstração de culpa. Discutimos como a falha no dever de segurança de produtos e serviços pode gerar a responsabilidade do fornecedor, independentemente da existência de culpa, e a importância da imputação objetiva para garantir a proteção dos consumidores. Além disso, as diferenças entre defeito e vício e as implicações da responsabilidade nos casos de acidente de consumo foram evidenciadas.

Agora, é necessário considerar as situações que podem afastar essa responsabilidade. A intenção é apresentar as hipóteses específicas em que o fornecedor pode ser exonerado de sua obrigação de indenizar.

É sabido que para configurar a responsabilidade civil por fato do produto ou serviço basta a demonstração do defeito acompanhado do nexo de causalidade com o dano sofrido. Ou seja, caso não haja relação de causa e efeito, o fornecedor será exonerado de responsabilidade, afirma Almeida (2024, p. 405).

O CDC elenca hipóteses nos arts. 12, § 3º, e 14, § 3º, que eximem o fornecedor da obrigação de indenizar, quais sejam, a não colocação do produto no mercado, a inexistência de defeito e a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro - a doutrina discute se outras possibilidades, não mencionadas no referido diploma legal, podem ser aplicadas analogicamente para eximir o fornecedor da obrigação de indenizar. Entre essas hipóteses adicionais, destacam-se o caso fortuito e a força maior. Esses institutos, são apontados por alguns autores – a exemplo de Nery Júnior (2019) –, como hipóteses que, analiticamente, poderiam excluir a responsabilidade civil do fornecedor.

Por ora, tratar-se-á das excludentes do nexo de causalidade previstas no Código de Defesa do Consumidor, iniciando-se pela hipótese de não colocação do produto ou serviço no mercado. É razoável concluir que o fornecedor não pode ser responsabilizado por eventuais danos causados por produto ou serviço que não tenha efetivamente colocado à disposição do consumidor, ainda que tais produtos ou serviços apresentem defeitos.

Não se pode exigir do fornecedor o dever de indenizar, por exemplo, em casos de produtos falsificados, extraviados ou subtraídos, que tenham sido inseridos no mercado por terceiros, sem o seu conhecimento ou autorização, pois, nessa situação, inexistente o vínculo necessário entre a conduta do fornecedor e o dano causado.

Apesar disso, presume-se que se o produto está em circulação, o fornecedor o colocou no mercado de consumo. Assim, caberá a ele, afastar a presunção, provando que se manteve inerte.

Outra excludente de responsabilidade por fato do produto ou do serviço é a inexistência de defeito. Recapitulando, para que se configure a responsabilidade civil nas relações de consumo, é necessário que o consumidor demonstre a ocorrência do dano e o nexo de causalidade entre esse dano e o produto ou serviço. No entanto, não lhe cabe provar a existência do defeito, pois, nos termos do regime da responsabilidade objetiva adotado pelo Código de Defesa do Consumidor, incumbe ao fornecedor comprovar que o defeito inexistente, caso pretenda se eximir do dever de indenizar. Assim, se não houver defeito, desaparece o liame do binômio causa-efeito.

O defeito é, em tese, a falha no dever de segurança, considerado nessa avaliação a apresentação do produto ou modo de fornecimento do serviço; o uso e resultado, bem como os riscos que razoavelmente deles se esperam e por fim, a época em que foi fornecido ou colocado em circulação, nos termos dos parágrafos 1º dos arts. 12 e 14 do CDC.

O defeito do produto ou serviço também é presumido, devendo o fornecedor se desincumbir do ônus de provar que cumpriu com o seu dever de segurança, caso em que se exime da responsabilidade. Ou seja, com a demonstração do dano não se torna automático o reconhecimento do defeito, pois este pode ter se dado em função de uma causa não imputável ao fornecedor.

Dessa maneira, cabe ao consumidor demonstrar na ação ajuizada, o fato constitutivo do seu direito, ou seja, o dano sofrido decorreu do produto ou serviço colocado no mercado pelo fornecedor. A esse último compete provar taxativamente que o evento danoso não derivou de defeito do produto, mas de outras causas. Portanto, há presunção *iuris tantum* em favor do consumidor. Veja o precedente do STJ nesse sentido:

[...] 6. Assim, à exceção da hipótese de violação do dever de informação, o defeito do produto representa pressuposto especial e inafastável da responsabilidade do fornecedor pelo acidente de consumo. Documento: 1690960 - Inteiro Teor do Acórdão - Site certificado - DJe: 23/03/2018 Página 1 de 4. 7. Não obstante, o Código de Defesa do Consumidor, com o objetivo de facilitar em juízo a defesa dos direitos dos consumidores-vítimas dos acidentes de consumo, conferindo-lhes maior proteção, estabeleceu hipótese legal de inversão do ônus da prova, determinando que cabe ao fornecedor, no desiderato de se eximir de responsabilidade, comprovar alguma das excludentes previstas no art. 12, § 3º, a saber: a) a não colocação voluntária

do produto no mercado; b) a inexistência do defeito; c) a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. 8. Dessa maneira, demonstrando o consumidor, na ação por si ajuizada, que o dano sofrido decorreu do produto colocado no mercado pelo fornecedor, a esse último compete comprovar, por prova cabal, que o evento danoso não derivou de defeito do produto, mas de outros fatores. 9. Não basta, nesse ínterim, a demonstração de uma mera probabilidade de inexistência do defeito, exigindo-se prova taxativa nesse sentido. Há, destarte, presunção iuris tantum em favor do consumidor. 10. Hipótese em que o Tribunal de origem, apesar de reconhecer que o acidente automobilístico teve como causa determinante a ruptura da banda de rodagem do pneu do veículo dirigido pela recorrente, julgou improcedente o pedido indenizatório, ao fundamento de que não logrou a autora comprovar que o rompimento se deu por defeito do produto. No entanto, conforme se aduziu, é da fornecedora o ônus de demonstrar eventual ausência de defeito do pneu. 11. Recurso especial conhecido e parcialmente provido (Brasil, STJ, 2018).

Acontece que por força do art. 6º, VIII, CDC e da Súmula 297 do STJ, a qual reconhece que "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras" (Brasil, STJ, 2004b), há a inversão do ônus da prova nesse tipo de caso, por se tratar de relação consumerista e diante da hipossuficiência do consumidor.

A inversão do ônus da prova constitui uma regra de instrução processual que visa equilibrar a disparidade entre as partes na relação de consumo, assegurando ao consumidor, que normalmente se encontra em desvantagem quanto à capacidade de comprovar suas alegações, a possibilidade de exigir do fornecedor a produção de provas.

Este procedimento é justificado pela dificuldade do consumidor em atender ao encargo probatório, em contrapartida à maior facilidade do fornecedor na obtenção das provas do fato contrário. Em razão do desequilíbrio entre as partes, o fornecedor, detentor das provas relevantes à causa, pode, por estratégia processual, se abster de produzi-las, resguardando seus próprios interesses.

Além disso, é importante distinguir as duas espécies de inversão do ônus da prova previstas pelo Código de Defesa do Consumidor: *ope legis* e *ope judicis*.

A inversão *ope legis* ocorre por força direta da lei, dispensando decisão judicial, e se aplica nas hipóteses previstas nos arts. 12 e 14 do CDC, que tratam da responsabilidade civil do fornecedor por fato do produto e do serviço. Cavalieri Filho (2022, p. 387) afirma que nessas situações, uma vez demonstrados o dano e o nexo de causalidade com o produto ou serviço, presume-se a responsabilidade do fornecedor, cabendo a este a prova da inexistência do defeito, da culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, ou de que não colocou o produto no mercado ou não prestou o serviço. Trata-se, portanto, de uma inversão automática do encargo

probatório, imposta pela própria lei, diante da responsabilidade objetiva consagrada no diploma consumerista.

Já a inversão *ope judicis* decorre de decisão judicial, com fundamento no art. 6º, inciso VIII, do CDC, quando estiver presente ao menos um dos requisitos legais: a verossimilhança das alegações ou a hipossuficiência do consumidor, segundo as regras ordinárias de experiência. Esses requisitos são alternativos, bastando a presença de um deles para autorizar a redistribuição da carga probatória. No entanto, mesmo nos casos de hipossuficiência, é recomendável que haja um juízo mínimo de verossimilhança, a fim de evitar a inversão em alegações totalmente inverossímeis.

Portanto, a efetividade da inversão do ônus da prova, seja ela *ope judicis* ou *ope legis*, depende de uma atuação judicial comprometida com o equilíbrio processual e com a finalidade protetiva da norma consumerista. Nas relações bancárias, por exemplo, em que a assimetria técnica e informacional é evidente, a aplicação correta do instituto é essencial para assegurar ao consumidor a produção da prova necessária, especialmente quando os documentos e informações se encontram sob controle exclusivo do fornecedor.

Dessa forma, o direito à facilitação da defesa dos direitos do consumidor e a inversão do ônus da prova, previstos no art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, só se tornam efetivos quando, durante a fase de instrução processual, o juiz acolhe os pedidos de produção de provas formulados pelo consumidor, impondo ao fornecedor – que detém as provas essenciais à resolução da lide – a entrega dos documentos que possui. Não basta, portanto, que a inversão do ônus da prova seja simplesmente reconhecida em decisão interlocutória; é imprescindível que o fornecedor seja compelido a produzir as provas necessárias, sob pena de se tornar inócua a aplicação do instituto.

De forma evidente, as provas que o consumidor pleiteia produzir devem ser necessárias e pertinentes, isto é, devem manter estreita correlação com os fatos que se busca demonstrar, além de ser aptas a refutar os argumentos apresentados pela parte ré. Tal é o caso dos pedidos de produção de provas formulados pela autora.

Por fim, há ainda a excludente de responsabilidade civil por culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Ela se aplica quando a única causa do acidente de consumo foi o comportamento do consumidor, após descartar qualquer defeito no produto ou serviço, mediante prova cabal da sua higidez, demonstrando que as normas regulamentares de prestabilidade foram cumpridas.

Para Cavalieri Filho (2022, p. 379), constatado algum defeito no produto ou serviço sem o qual o dano não teria ocorrido, ainda que o consumidor tenha agido culposamente, a responsabilidade do fornecedor será integral. Assim, fica prejudicada a discussão de culpa concorrente, ou seja, quando os dois parceiros contratuais concorrem pela produção do resultado danoso.

Segundo o autor (Cavalieri Filho, 2022), a reparação integral é fundamental, ainda que o consumidor tenha agido sem o dever de cuidado, atuando com negligência ou imprudência, pois, segundo ele, o CDC só considera a culpa exclusiva do consumidor como motivo para excluir a responsabilidade do fornecedor, tendo sido silente em relação a outras situações.

Apesar disso, o STJ, ao apreciar a questão, inclinou-se pela admissão da culpa concorrente. No julgamento do REsp nº 287.849/SP, do qual foi relator o Min. Ruy Rosado de Aguiar, a Quarta Turma decidiu:

“Código de Defesa do Consumidor – Responsabilidade do fornecedor – Culpa concorrente da vítima – Hotel – Piscina – Agência de viagens. Responsabilidade do hotel, que não sinaliza convenientemente a profundidade da piscina, de acesso livre aos hóspedes – Art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. A culpa concorrente da vítima permite a redução da condenação imposta ao fornecedor – Art. 12, § 2º, III, do Código de Defesa do Consumidor. A agência de viagens responde pelo dano pessoal que decorreu do mau serviço do hotel contratado por ela para a hospedagem durante o pacote de turismo. Recursos conhecidos e providos em parte” (BRASIL, STJ, 2001).

Em relação ao caso de erro por parte dos consumidores quando são vítimas de fraude, a partir do fornecimento de dados a golpistas sem intenção manifesta, o STJ se posiciona admitindo que “...os bancos cientes dessa prática, precisam incorporar mecanismos que bloqueiem, ou ao menos dificultem, que os estelionatários obtenham tamanho lucro em um curtíssimo período de tempo” (Brasil, STJ, 2022a).

Já a culpa exclusiva de terceiro, outra hipótese excludente do nexo de causalidade, se configura quando um terceiro, fora da relação contratual, é o único responsável pelo prejuízo. Assim, o fornecedor, exime-se do dever de indenizar, tendo em vista que seu produto ou serviço não apresenta defeito, tendo o dano se dado unicamente pelo fato de terceiro. Cavalieri Filho (2022, p. 381) exemplifica:

A ex-esposa, utilizando-se de CPF comum a ela e ao marido, abriu conta-corrente na instituição financeira e teve cheques devolvidos por insuficiência de fundos, resultando daí a negativação do nome do ex-marido. A Câmara exonerou o banco de qualquer responsabilidade por ter a restrição creditícia do autor da ação indenizatória decorrido do fato exclusivo de terceiro (ex-

mulher), que usou documento verdadeiro para a abertura da conta – uma carteira de identidade emitida pelo Ministério da Marinha na qual constava o CPF comum ao marido e à mulher –, pelo que não houve defeito do serviço.

O caso fortuito e a força maior, por outro lado, são conceitos jurídicos que se referem a eventos imprevisíveis e inevitáveis que podem afetar a responsabilidade de um devedor ou fornecedor. Esses eventos são frequentemente utilizados como excludentes de responsabilidade civil, especialmente quando se trata de danos causados a terceiros. A distinção entre caso fortuito interno, externo e força maior é crucial para determinar se o fornecedor deve ser responsabilizado por danos ocorridos.

O Código Civil Brasileiro, no artigo 393, equipara o caso fortuito e a força maior, considerando-os eventos cujos efeitos não eram possíveis evitar ou impedir. A doutrina e a jurisprudência entendem que esses eventos devem ser imprevisíveis e inevitáveis para que possam excluir a responsabilidade do devedor. O posicionamento do STJ é no sentido de que:

A força maior deve ser entendida, atualmente, como espécie do gênero fortuito externo, do qual faz parte também a culpa exclusiva de terceiros, os quais se contrapõem ao chamado fortuito interno. O roubo, mediante uso de arma de fogo, em regra é fato de terceiro equiparável a força maior, que deve excluir o dever de indenizar, mesmo no sistema de responsabilidade civil objetiva (Brasil, STJ, 2012).

O caso fortuito interno refere-se a eventos imprevisíveis e inevitáveis que estão relacionados aos riscos inerentes à atividade exercida pelo fornecedor. Como está ligado à própria atividade, o fortuito interno não exclui a responsabilidade civil do fornecedor, pois é considerado um risco natural da atividade.

Já o caso fortuito externo é um evento imprevisível e inevitável que não tem relação com a atividade exercida pelo fornecedor. Exemplos incluem desastres naturais como terremotos, enchentes, ou atos de guerra. Esse tipo de evento rompe o nexo causal entre a conduta do fornecedor e o dano, excluindo a responsabilidade do fornecedor. Cavalieri Filho (2022, p. 383) explica:

[...] a distinção entre fortuito interno e externo é totalmente pertinente no que respeita aos acidentes de consumo. O fortuito interno, assim entendido o fato imprevisível e, por isso, inevitável ocorrido no momento da fabricação do produto ou da realização do serviço, não exclui a responsabilidade do fornecedor porque faz parte da sua atividade, liga-se aos riscos do empreendimento, submetendo-se à noção geral de defeito de concepção do produto ou de formulação do serviço. Vale dizer, se o defeito ocorreu antes

da introdução do produto no mercado de consumo ou durante a prestação do serviço, não importa saber o motivo que determinou o defeito; o fornecedor é sempre responsável pelas suas consequências, ainda que decorrente de fato imprevisível e inevitável.

Em um *Leading case* o STJ buscou delimitar o caso fortuito e a força maior:

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. ROUBO COM EMPREGO DE ARMA DE FOGO COMETIDO CONTRA OS AUTORES ENQUANTO AGUARDAVAM NA FILA DO PEDÁGIO. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. AUSÊNCIA. ACÓRDÃO RECORRIDO QUE ENFRENTOU TODAS AS QUESTÕES SUSCITADAS PELAS PARTES. RESPONSABILIDADE CIVIL DA CONCESSIONÁRIA DE RODOVIA. INEXISTÊNCIA. EXCLUDENTE DE ILICITUDE. FATO DE TERCEIRO. ROMPIMENTO DO NEXO DE CAUSALIDADE. IMPROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS FORMULADOS NA AÇÃO. EXTENSÃO DOS EFEITOS À SEGUNDA RÉ - FAZENDA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO -, CONSIDERANDO O RECONHECIMENTO DE SUA RESPONSABILIDADE EXCLUSIVAMENTE SUBSIDIÁRIA. RECURSO PROVIDO.

1. A questão discutida consiste em saber, a par da existência de negativa de prestação jurisdicional por parte do Tribunal de origem, se a recorrente - concessionária de rodovia - possui responsabilidade por crime de roubo com emprego de arma de fogo cometido contra os recorridos, quando estavam parados na fila do pedágio.

[...]

3. Conquanto as pessoas jurídicas de direito privado prestadoras de serviço público tenham responsabilidade objetiva pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros, não há como responsabilizar a concessionária de rodovia pelo roubo com emprego de arma de fogo cometido contra seus respectivos usuários, por se tratar de nítido fortuito externo (fato de terceiro), o qual rompe o nexo de causalidade.

3.1. Com efeito, o dever da concessionária de garantir a segurança e a vida dos cidadãos que transitam pela rodovia diz respeito a aspectos relacionados à própria utilização da estrada de rodagem, como, por exemplo, manter sinalização adequada, evitar animais na pista, buracos ou outros objetos que possam causar acidentes, dentre outros, não se podendo exigir que a empresa disponibilize segurança armada na respectiva área de abrangência, ainda que no posto de pedágio, para evitar o cometimento de crimes.

3.2. A causa do evento danoso - roubo com emprego de arma de fogo contra os recorridos - não apresenta qualquer conexão com a atividade desempenhada pela recorrente, estando fora dos riscos assumidos na concessão da rodovia, que diz respeito apenas à manutenção e administração da estrada, sobretudo porque a segurança pública é dever do Estado. [...] (Brasil, STJ, 2022b).

Contudo, um ponto relevante – e controverso – consiste em saber se caso fortuito e força maior seriam excludentes de responsabilidade no âmbito das relações de consumo, especialmente no fato do produto ou do serviço, já que tais causas não estão previstas expressamente no art. 12, § 3º, do CDC.

Parte da doutrina, como Nery Júnior (2019, p. 757), entende que o caso fortuito e a força maior não excluem a responsabilidade do fornecedor, pois o CDC

adota a responsabilidade objetiva, fundada no risco da atividade. Para o autor, esses eventos apenas excluiriam a culpa, elemento irrelevante nesse sistema:

No regime da responsabilidade objetiva pelo risco da atividade, regulado pelo CDC, não há lugar para as causas ou cláusulas de exclusão dessa responsabilidade. O caso fortuito e a força maior não excluem o dever de indenizar porque são circunstâncias que quebram o nexo de causalidade na conduta do agente. Só são válidas para excluir a responsabilidade subjetiva, mas não a objetiva. Como o sistema do CDC é fundado na responsabilidade objetiva, não se aplicam, aqui, o caso fortuito e a força maior como excludentes do dever de indenizar. Caso fortuito e força maior excluem a culpa, elemento estranho e irrelevante para a fixação do dever de indenizar no regime do CDC.

Apesar da relevância da argumentação acima, essa não é a posição dominante na doutrina nem na jurisprudência. A posição majoritária compreende que o caso fortuito e a força maior rompem o nexo de causalidade e, por isso, podem excluir a responsabilidade do fornecedor, desde que o evento ocorra após a inserção do produto ou serviço no mercado de consumo. Isso porque é dever do fornecedor colocar no mercado apenas produtos em perfeitas condições e isentos de defeito, não podendo invocar eventos imprevisíveis ou inevitáveis para justificar a deterioração de um bem antes de sua disponibilização ao consumidor.

No próximo capítulo, analisar-se-á com mais precisão a responsabilidade civil das instituições financeiras diante dos danos sofridos por consumidores bancários vítimas do golpe da falsa central de atendimento, explicando seu funcionamento e fundamentando as hipóteses de responsabilização e exclusão de responsabilidade com base na legislação, doutrina e jurisprudência.

## **4 DANOS SOFRIDOS POR CONSUMIDOR BANCÁRIO VÍTIMA DO GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO: A RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS**

No capítulo anterior, delineou-se sobre a segurança exigida dos produtos e serviços disponibilizados ao consumidor, demonstrando que a proteção do consumidor se baseia na legítima expectativa deste que eles sejam seguros, isto é, livre de periculosidade ou nocividade ao ponto de causar danos.

Em seguida, explicou-se os pressupostos para o legislador afastar a necessidade de demonstração de culpa por parte do fabricante, produtor, construtor, nacional ou estrangeiro, e do importador, bem como do fornecedor de serviços na incidência da responsabilidade pelo fato do produto e do serviço.

Por fim, traçou-se as hipóteses de afastamento da responsabilidade civil do fornecedor por danos sofridos pelo consumidor, quais sejam, a não colocação do produto no mercado, a inexistência de defeito e a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Com o aporte trazido com essa explanação, buscar-se-á, de agora em diante, desvendar se as instituições financeiras são civilmente responsáveis pelos danos sofridos por consumidor bancário vítima do golpe da falsa central de atendimento.

### **4.1 A RELAÇÃO DE CONSUMO BANCÁRIO NA ERA DIGITAL**

Inicialmente, faz-se necessário entender o que é uma instituição financeira, conceito em que o próprio legislador se encarregou de informar no art. 17 da Lei nº 4.595/64:

Art. 17. Consideram-se instituições financeiras, para os efeitos da legislação em vigor, as pessoas jurídicas públicas ou privadas, que tenham como atividade principal ou acessória a coleta, intermediação ou aplicação de recursos financeiros próprios ou de terceiros, em moeda nacional ou estrangeira, e a custódia de valor de propriedade de terceiros.

Parágrafo único. Para os efeitos desta lei e da legislação em vigor, equiparam-se às instituições financeiras as pessoas físicas que exerçam qualquer das atividades referidas neste artigo, de forma permanente ou eventual.

Ocorre que essa definição legal ao ser interpretada literalmente enquadraria muitas empresas em instituição financeira, pois muitas delas “aplicam no mercado financeiro os recursos coletados através do exercício de sua atividade, emprestando-

os, como forma de manter o valor e obter rentabilidade sobre seu capital de giro”, conforme alerta Salomão Neto (2020, p. 33).

Propõe o autor (Salomão Neto, 2020) aplicar o método teleológico de interpretação, a fim de descobrir a finalidade da norma e evitar um sentido teratológico. Com isso, ele conclui que para ser instituição financeira deve haver mediação, ou interposição, no crédito; bem como a pluralidade ou a multiplicidade de atos interpotentes.

Portanto, intermediar apenas um serviço financeiro de maneira isolada, não a caracteriza a pessoa física ou jurídica como instituição financeira, é necessário que isso seja feito de maneira contínua e em grande escala, dentro do contexto do comércio bancário.

Insta mencionar que repasse a que se refere a lei deve revestir-se da forma de mútuo de dinheiro, além de ser indispensável para a configuração de atividade privativa de instituição financeira o intuito de lucro e a habitualidade ou profissionalidade em seu desenvolvimento (Salomão Neto, 2020).

Adicionalmente, vale mencionar que existem diversos tipos de instituições financeiras, a saber: banco comercial; banco de investimento; banco de câmbio; banco múltiplo; bancos de natureza pública (Caixa Econômica Federal e BNDES); corretoras de valores; gestoras de recursos; fintechs; cooperativas de crédito; instituições de microcrédito e companhias hipotecárias.

A necessidade de delimitar o conceito de instituição financeira visa proteger a economia popular, alicerçado no desconhecimento do depositante com relação aos negócios bancários ativos realizados por ela, acompanhado da ausência para pagamento instantâneo de todos os correntistas (Amaral, 2016).

Dessa forma, a vulnerabilidade do consumidor manifesta-se de maneira inequívoca na relação com as instituições financeiras, em razão da acentuada dependência em relação aos serviços bancários ofertados. Tais serviços revestem-se de essencialidade no contexto socioeconômico contemporâneo, a ponto de eventual interrupção de suas atividades comprometer significativamente os meios de pagamento e gerar um colapso nas dinâmicas econômicas mais elementares. A sociedade, em sua integralidade, depende do funcionamento regular das instituições financeiras para realizar operações cotidianas como o pagamento de contas, a transferência de valores e o recebimento de salários, evidenciando a centralidade dessas instituições no funcionamento do sistema econômico.

Por outro lado, os consumidores do serviço bancário dependem dos interessados diretamente pelo lucro para obter informações sobre os produtos e serviços colocados à disposição. Isto é, os correntistas não têm a capacidade de avaliar o futuro desempenho de um banco, sendo uma tarefa desafiadora até mesmo para investidores.

Por fim, mesmo que possuíssem informações com precisão sobre os produtos e serviços postos, o consumidor habitual nem sempre as compreendem, ocasionando exposição extrema de sua integridade patrimonial.

Diante do impacto que as operações bancárias exercem sobre consumidores e o mercado, torna-se imprescindível a aplicação de um arcabouço normativo capaz de reequilibrar a relação faticamente desigual entre a instituição financeira e o correntista. É nesse contexto que se insere a submissão das instituições financeiras ao Código de Defesa do Consumidor (CDC).

A relação contratual estabelecida entre o correntista com a instituição de crédito é uma relação de consumo. A controvérsia sobre a regência do CDC sobre as instituições bancárias girava em torno se a disposição do bem, por parte do usuário, recebido através da operação bancária e transferindo-o a terceiros, em pagamento de outros bens ou serviços, descaracterizava-o como consumidor final dos serviços prestados pelo banco, conforme preceitua o art. 2º do CDC.

No entanto, o CDC trouxe previsão expressa a respeito das atividades bancárias, de crédito e securitárias: “serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista” (CDC, art. 3º, § 2º).

Nesse sentido, o Supremo Tribunal Federal, ao julgar a Ação Direta de Inconstitucionalidade nº 2591, reconheceu a constitucionalidade da aplicação do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, consolidando a ideia de que essas entidades também estão submetidas às normas protetivas do consumidor (Brasil, STF, 2006). Como consequência direta desse entendimento, tem-se, entre outras implicações, a possibilidade de inversão do ônus da prova, desde que verossímil a alegação do consumidor ou quando ele for hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências (CDC, art. 6º, VIII), bem como a responsabilização objetiva da instituição financeira, ou seja, sem a necessidade de demonstração de culpa.

Esses efeitos diretos da aplicação do CDC garantem o acesso à justiça de maneira plena, bem como transferem o ônus para as instituições financeiras de provarem que não são responsáveis pelo dano, sob pena de acarretar o dever de indenizar, representando um grande ganho para o consumidor.

A relação contratual entre bancos e clientes também evoluiu, superando o modelo clássico de contrato que predominava no liberalismo. Após o neoconstitucionalismo e o Estado de bem-estar social, marcado pela centralidade dos direitos fundamentais, as práticas bancárias também devem obedecer aos princípios fundamentais que buscam equiparar atores que estão em situações desiguais.

A boa-fé objetiva, a equivalência material das prestações e a repulsa ao abuso de direito são vitórias desse novo estágio de evolução do Direito e se aplicam de maneira pertinente às instituições financeiras, com o intuito de reduzir a assimetria evidente na relação comercial.

É importante enfatizar que esses princípios elencados, atualmente incorporados a praticamente todos os ramos do Direito contemporâneo, são vetores desde a gênese contratual até a interpretação, objetivando assegurar a proporcionalidade e emanar os valores da ordem jurídica nacional.

Nesse sentido, não há mais que se falar, no âmbito das relações bancárias, em vontade negocial dos contratantes como exclusiva fonte de eficácia do pacto, segundo Farias, Rosenvald e Braga Netto (2019, p. 1.290). O contrato, para ser válido e eficaz, precisa se pautar na Constituição Federal de 1988, e, sobretudo, garantir o direito à dignidade, à igualdade substancial e à solidariedade social, objetivos fundamentais da República.

A Carta Maior impõe que a Ordem Econômica deve garantir a todos uma existência digna, segundo os ditames da justiça social (CF, art. 170), ressaltando a necessidade de proteção ao consumidor (CF, art. 170, inciso V). Esse princípio ganha especial envergadura quando a relação de consumo é entre uma entidade bancária e um correntista, pois este é acometido pela vulnerabilidade motivada pela complexidade do setor e o desequilíbrio das informações.

Portanto, há um necessário nível de intervenção estatal na regulação dos contratos bancários, pois assim, o consumidor, parte mais frágil da relação, não ficará em desamparo. Nessa importante missão, entra em cena o CDC, norma de ordem pública e de interesse social, que atua impedindo que as partes renunciem aos direitos previstos na legislação ou cláusulas privadas que os violem.

A relação de consumo bancário, em geral, é massificada, impessoal e complexa, sobretudo quando o parceiro contratual da instituição financeira é uma pessoa física. No entanto, os problemas enfrentados no campo da responsabilidade civil bancária evoluíram simplesmente porque a sociedade mudou.

O surgimento de novas formas de relacionamento entre cliente e banco, sobretudo com a disponibilização de plataformas digitais, reafirmam os riscos inerentes às atividades bancárias. Atualmente, as pessoas raramente fazem pagamento por meio de cheque, pois tornou-se possível transacionar com um celular e em decorrência disso, as fraudes se aperfeiçoaram, fazendo com que estelionatários desenvolvessem novas formas de aplicar golpes. Essa é a posição de Miragem (2024, p. 456), segundo o qual: “[...] novas formas de relacionamento entre cliente e banco, em especial por intermédio de sistemas eletrônicos e, mais especificamente, da internet (*internet banking*), corroboram a conclusão sobre o elevado risco inerente à atividade bancária”.

A propulsão dos riscos da atividade bancária está atrelada à digitalização dos seus serviços, sobretudo pela retirada do agente bancário da intermediação das transações, as quais ao serem feitas em um dispositivo móvel permite a multiplicação das tentativas de golpe, situação em que aumenta as chances de sucesso e reduz os riscos de identificação (Silva, 2025).

Além disso, na tentativa de inovar e reduzir a burocracia, os bancos, amparados pela Resolução nº 4.753 do Conselho Monetário Nacional (CMN), que revogou normas relacionadas a documentos e comprovantes físicos na abertura das contas, tornou a segurança da informação mais questionável. O diretor de TI, Operações e Produtos do Banco Original Raul Moreira (FEBRABAN, 2025) destacou, da seguinte forma, o impacto da desburocratização na abertura de contas bancárias:

Até o início do ano, com a exigência de alguns documentos pela legislação, como comprovante de endereço, abríamos cerca de 40 mil contas por mês. De julho em diante, com uso exclusivo das ferramentas digitais, o volume subiu para 300 mil contas/mês.

A segurança da informação é fundamental na verificação da autenticidade e identidade dos usuários, sejam eles pessoas físicas ou jurídicas. Apenas assim é possível mitigar os riscos de conta cadastrada em uma plataforma digital ser utilizada para fins da prática de fraude. Cabe a instituição financeira cruzar as informações em fontes de dados confiáveis, a fim de avaliar o risco associado a cada cliente.

Não se pode, a pretexto de simplificar e aumentar a eficiência, permitir que a ficha cadastral e os documentos utilizados para abertura de conta bancária sejam feitos inadequadamente ou sem a averiguação da documentação, a partir de análise interna do sistema de segurança e crédito ou a utilização de confrontação em banco de dados públicos ou privados.

Há, ainda, inerente à digitalização dos serviços bancários, o risco de vazamento indevido de dados, os quais passaram a estar disponíveis de maneira eletrônica, o que pode facilitar a aplicação de golpe em desfavor do consumidor. O armazenamento de maneira inadequada, configura defeito na prestação do serviço, segundo entendimento do STJ:

CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO POR VAZAMENTO DE DADOS BANCÁRIOS CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E REPETIÇÃO DE INDÉBITO. GOLPE DO BOLETO. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS SIGILOSOS DE MANEIRA INADEQUADA. FACILITAÇÃO DA ATIVIDADE CRIMINOSA. FATO DO SERVIÇO. DEVER DE INDENIZAR PELOS PREJUÍZOS. SÚMULA 479/STJ. RECURSO ESPECIAL PROVIDO.

[...]

2. O propósito recursal consiste em decidir se a instituição financeira responde por falha na prestação de serviços bancários, consistente no vazamento de dados que facilitou a aplicação de golpe em desfavor do consumidor.

3. Se comprovada a hipótese de vazamento de dados da instituição financeira, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Do contrário, inexistindo elementos objetivos que comprovem esse nexo causal, não há que se falar em responsabilidade das instituições financeiras pelo vazamento de dados utilizados por estelionatários para a aplicação de golpes de engenharia social (REsp 2.015.732/SP, julgado em 20/6/2023, DJe de 26/6/2023).

4. Para sustentar o nexo causal entre a atuação dos estelionatários e o vazamento de dados pessoais pelo responsável por seu tratamento, é imprescindível perquirir, com exatidão, quais dados estavam em poder dos criminosos, a fim de examinar a origem de eventual vazamento e, conseqüentemente, a responsabilidade dos agentes respectivos. Os nexos de causalidade e imputação, portanto, dependem da hipótese concretamente analisada.

5. Os dados sobre operações bancárias são, em regra, de tratamento exclusivo pelas instituições financeiras. No ponto, a Lei Complementar 105/2001 estabelece que as instituições financeiras conservarão sigilo em suas operações ativas e passivas e serviços prestados (art. 1º), constituindo dever jurídico dessas entidades não revelar informações que venham a obter em razão de sua atividade profissional, salvo em situações excepcionais. Desse modo, seu armazenamento de maneira inadequada, a possibilitar que terceiros tenham conhecimento de informações sigilosas e causem prejuízos ao consumidor, configura defeito na prestação do serviço (art. 14 do CDC e art. 44 da LGPD).

6. No particular, não há como se afastar a responsabilidade da instituição financeira pela reparação dos danos decorrentes do famigerado “golpe do boleto”, uma vez que os criminosos têm conhecimento de informações e dados sigilosos a respeito das atividades bancárias do consumidor. Isto é, os

estelionatários sabem que o consumidor é cliente da instituição e que encaminhou e-mail à entidade com a finalidade de quitar sua dívida, bem como possuem dados relativos ao próprio financiamento obtido (quantidade de parcelas em aberto e saldo devedor do financiamento).

7. O tratamento indevido de dados pessoais bancários configura defeito na prestação de serviço, notadamente quando tais informações são utilizadas por estelionatário para facilitar a aplicação de golpe em desfavor do consumidor.

8. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

9. Recurso especial conhecido e provido para reformar o acórdão recorrido e reestabelecer a sentença proferida pelo Juízo de primeiro grau (Brasil, STJ, 2023).

A submissão das instituições financeiras ao CDC é fundamental, pois as sujeitam a responsabilidade por vício do produto e do serviço, tendo como consequência imediata a necessidade de cumprimento de normas regulamentares, sob pena de criar a presunção de ter agido culposamente, incumbindo-lhe o ônus da prova em contrário, afirma Cavalieri Filho (2023, p. 54).

O Art. 20, § 2º, do CDC reforça a proteção ao consumidor ao dispor que: “são impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade”.

As normas regulamentares de prestabilidade consistem em disposições incidentes sobre a prestação de serviços, emanadas, entre outros órgãos, por autarquias e agências reguladoras competentes, que estabelecem diretrizes específicas aplicáveis a determinados setores econômicos, inclusive o bancário. Tais normas abrangem deveres de natureza omissiva, comissiva e informativa, cuja observância é imposta às instituições financeiras, com o objetivo de assegurar a segurança, a regularidade e a confiabilidade das operações por elas realizadas.

Essa é uma forma de assegurar direitos dos consumidores, pois seria improvável o legislador prever todas as situações possíveis de vício do produto ou serviço, sendo mais eficiente adotar uma definição de natureza genérica, formatando “o vício do produto” como uma cláusula aberta, a ser preenchida pelo setor de regulamentação comercial próprio.

Não seria justo também que o contrato fosse fonte esgotável para aferição da adequada e eficaz prestação do serviço. Segundo Benjamin (2021, p. 349), o ganho para o consumidor com essa norma é que a noção do serviço inadequado é objetivada, superando a responsabilidade somente baseada na violação de cláusulas

contratuais, invariavelmente redigidos com base nos interesses econômicos do fornecedor. E concluem o autor (Benjamin, 2021):

A noção objetiva da qualidade do serviço, vedando-se um “padrão” unicamente contratual de qualidade, significa, a par de oferecer garantia básica de adequação e funcionalidade dos serviços, retirar a importância da análise da diligência do fornecedor (culpa).

Isso significa que o vício do produto ou serviço ocorre não apenas quando há falha na execução direta da atividade bancária, mas também com a mera infração da norma regulamentar. Nesse contexto, o Banco Central do Brasil, enquanto autarquia federal que tem como missão zelar pela estabilidade e eficiência do sistema financeiro, e por força da Lei nº 4.595/64 (Lei Bancária) exerce funções de regulação e de supervisão do Sistema Financeiro Nacional, possui especial relevância na análise de adequação dos serviços bancários.

Isto é, a compreensão do conceito jurídico de vício do produto no setor bancário requer o conhecimento dos regulamentos do Banco Central, os quais integram o sistema de proteção ao consumidor nos termos do art. 7º do CDC, na medida em que se enquadram na cláusula de abertura do microssistema, admitindo que os direitos previstos em seu texto não excluem outros decorrentes de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes.

A Lei nº 4.595/64 criou o Sistema Financeiro Nacional (SFN), e disciplinou a atividade bancária no Brasil. Tal sistema é formado pelo Conselho Monetário Nacional (CMN) e, subordinado a este, o Banco Central do Brasil (BC). O primeiro possui competência regulamentar e o segundo, competência executiva e fiscalizatória em relação à atividade bancária (Salomão Neto, 2020).

O art. 2º da Lei nº 4.595/64 aponta as finalidades do CMN, que é formular a política da moeda e do crédito, objetivando o progresso econômico e social do País, de acordo com os parâmetros fixados pelo art. 3º, segundo o qual um dos objetivos é regular a constituição, funcionamento e fiscalização das instituições financeiras, bem como a aplicação das penalidades previstas (Lei nº 4.595, art. 4º, VIII).

O Banco Central do Brasil (BCB) é uma autarquia federal e tem como uma das atribuições, exercer a fiscalização das instituições financeiras e aplicar as penalidades previstas (Lei nº 4.595, art. 10, IX), executando e fiscalizando as leis e as normas do CMN sobre matéria bancária.

Esse poder regulamentar é definido por Carvalho Filho (2024, p. 50) como “a prerrogativa conferida à Administração Pública de editar atos gerais para complementar as leis e permitir a sua efetiva aplicação”. São regulamentos, segundo Carvalho Filho (2024, p. 117):

[...] atos, normativos ou individuais, emanados de autoridades de elevado escalão administrativo, como, por exemplo, Ministros e Secretários de Estado ou Município, ou de algumas pessoas administrativas ligadas ao Governo. Constituem matéria das resoluções todas as que se inserem na competência específica dos agentes ou pessoas jurídicas responsáveis por sua expedição. Tais resoluções são típicos atos administrativos, tendo, portanto, natureza derivada; pressupõem sempre a existência de lei ou outro ato legislativo a que estejam subordinadas.

Portanto, os regulamentos expedidos pelo CMN e BC são legítimos, decorrentes de atribuições previstas em lei e quando protetivas ao consumidor, se incorporam a cláusula de abertura do microssistema (CDC, Art. 7º) sustentada por Marques, Benjamin e Miragem (2013), integrando o rol exemplificativo de direitos básicos do consumidor previstos no CDC.

Dito isso, no próximo tópico, tratar-se-á especificamente do golpe da falsa central de atendimento, fraude na qual se estuda a responsabilidade civil das instituições financeiras. Explicar-se-á a engenharia desse tipo de golpe, bem como os dados estatísticos relacionados.

#### 4.2 O GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO BANCÁRIO

Após conceituar instituição financeira de acordo com a legislação vigente, explicar a aplicação do CDC a essas entidades, bem como os efeitos decorrentes disso, finalizou-se analisando o poder regulamentar do Banco Central nos serviços bancários e em que medida isso protege o consumidor.

Ainda no primeiro tópico abordou-se a digitalização dos serviços bancários e como isso aumentou os riscos de fraudes e vazamento de dados. Agora, tratar-se-á de uma das modalidades de golpe desenvolvidos pelos estelionatários no ambiente digital: a falsa central de atendimento.

O golpe da falsa central de atendimento, também conhecido como golpe do falso funcionário, deflagra-se com o contato feito por iniciativa do fraudador a uma vítima em que ele disponha de dados suficientes para convencê-la que se trata de uma ligação oficial da instituição bancária da correntista.

Ocorre que a chamada é mascarada por meio de uma técnica conhecida como '*spoofing*', a qual manipula o número telefônico exibido na chamada, remetendo ao contato da central de atendimento da instituição financeira da qual a vítima é cliente. Nela, cria-se uma narrativa, geralmente um temor, de modo a convencer a vítima a aderir as ações desejadas pelo estelionatário.

As ações desejadas pelo estelionatário podem variar caso a caso, no entanto, a narrativa geralmente gira em torno da segurança da conta da vítima, a exemplo de alertas de compras efetuadas pelo lesado sem que as tenham ocorrido, na tentativa de despertar o desejo de evitar o prejuízo. A partir disso, se prossegue com um falso protocolo de segurança para resguardar a higidez da conta bancária, o que, ao final gerará um prejuízo efetivo.

O golpista usa uma técnica de persuasão conhecida como engenharia social, método empregado para manipular a confiança das pessoas através da cordialidade e instigado pelo senso de urgência, para que a própria vítima realize voluntariamente ações prejudiciais a si mesma, tudo sem uso de violência ou grave ameaça, segundo Branquinho (2021, p. 62).

Uma vez que tenha conquistado a confiança da vítima, o estelionatário pode instruir a vítima a realizar ações diversas, seja uma operação na conta, como uma transferência, leitura de QR code ou uso de um Pix copia e cola para "anular" uma transação errada; seja solicitar a instalação de um aplicativo ou programa malicioso que infecta o celular através de um vírus que dá acesso remoto a aplicativo bancário ou até mesmo solicitar diretamente as informações sensíveis, como o número do cartão, senha ou código de segurança.

Lima e Bueno (2023, p. 90), com base no Anuário Brasileiro de Segurança Pública de 2023, observaram que a imposição do isolamento social em 2020, em decorrência da pandemia de Covid-19, provocou uma mudança significativa na forma de execução dos crimes contra o patrimônio. Desde então, observa-se uma tendência de substituição dos roubos por práticas como estelionatos, fraudes digitais e furtos. O Fórum Brasileiro de Segurança Pública (2024, p. 96) corrobora essa conclusão: "entre 2022 e 2023, os estelionatos por meio virtual subiram 13,6% e o total de estelionatos cresceu 8,2. Em direção oposta, há forte queda no registro de roubos a bancos e demais instituições financeiras, de quase 30% no mesmo período."

Atento a esse movimento, o legislador tipificou em 2021 o crime de fraude eletrônica, acrescentando ao artigo 171 o § 2º-A do Código Penal para os casos em que o estelionato ocorre no meio digital:

Art. 171 - Obter, para si ou para outrem, vantagem ilícita, em prejuízo alheio, induzindo ou mantendo alguém em erro, mediante artifício, ardil, ou qualquer outro meio fraudulento:

[...]

§ 2º-A. A pena é de reclusão, de 4 (quatro) a 8 (oito) anos, e multa, se a fraude é cometida com a utilização de informações fornecidas pela vítima ou por terceiro induzido a erro por meio de redes sociais, contatos telefônicos ou envio de correio eletrônico fraudulento, ou por qualquer outro meio fraudulento análogo.

Lima e Bueno (2023), analisando vários artigos, concluíram que o crescimento de crimes virtuais é uma tendência mundial e não apenas um fenômeno brasileiro. Segundo eles, as mutações societais e culturais que estão em curso, catalisado pela transformação digital explicam o fenômeno. O Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação – MCTI (Brasil, 2025) define transformação digital:

Um processo de mudança estrutural que incorpora o uso da tecnologia digital na busca de melhor desempenho, otimização de resultados e mudanças procedimentais em diversas esferas de uma sociedade, tais como: economia, governo, ciência, educação, indústria, mercado de trabalho, saúde, cidades, comunicação global, turismo, agronegócio, entre outros. As tecnologias digitais proporcionam as ferramentas para uma profunda transformação na atuação do governo, na competitividade e produtividade das empresas, assim como na capacitação e inclusão na sociedade, para que todos possam se desenvolver e prosperar.

Segundo Naidoo (2020), os estudos demonstram que a atuação dos criminosos virtuais se intensificou com a popularização da internet e das redes sociais na pandemia, seja para as rotinas de trabalho e compras, seja para manter laços afastados pelo distanciamento físico forçado. No Brasil, os Dados do Anuário de Segurança Pública (2023, p. 94) demonstram isso:

Só os estelionatos em meio eletrônico, cujos dados disponíveis excluem cinco das mais populosas Unidades da Federação do país (BA, CE, RJ, RS e SP) e o Rio Grande do Norte, que não informaram a quantidade desagregada de registros, chegaram a um total de 200.322 ocorrências em 2022, um aumento de 65,2% em relação às ocorrências de 2021, ano no qual tal crime foi tipificado.

Uma pesquisa, encomendada pelo Fórum Brasileiro de Segurança Pública (FBSP) e pelo jornal “Folha de S. Paulo”, revelou que mais de 4,5 mil pessoas são alvo de tentativas de golpes financeiros a cada hora no Brasil (Datafolha, 2024). O *inter criminis* ocorre integralmente no ambiente digital, seja por aplicativos de mensagens, seja por ligações telefônicas, normalmente com criminosos se passando por funcionários de bancos.

Segundo projeção do Datafolha (2024), os golpes financeiros causaram um prejuízo estimado de R\$ 25,5 bilhões à população brasileira em apenas 12 meses, considerando apenas fraudes realizadas por meio de PIX e boletos falsos. A estimativa foi obtida com base na proporção de entrevistados que relataram ter sido vítimas e no total da população.

A pesquisa da Datafolha (2024) ainda traçou o perfil daqueles que são vítimas de tentativas de golpe virtual, especialmente via aplicativo de mensagem e ligação telefônica, e os resultados mostraram que o público preferencial é aquele que ganha de 5 a 10 salários mínimos, têm ensino superior, moram em municípios com mais de 500 mil habitantes e concluíram o ensino superior.

Na contramão das transformações digitais, um estudo intitulado “Índice Transformação Digital Brasil 2023” (PWC Brasil; 2023) revela que somente 3% das corporações consultadas, incluindo empresas e organizações relataram esforços robustos associadas a práticas de cibernéticas, como a análise preditiva de fraudes e reforço na segurança dos dados.

Todo esse ecossistema está recrutando, segundo investigações, centrais para a prática de golpes virtuais e por telefone, com a atuação das principais organizações criminosas do país, como o Primeiro Comando da Capital (PCC) e o Comando Vermelho (CV), muitos deles com a utilização de meios de pagamento como o PIX e de contas ‘laranjas’ (Folha de São Paulo, 2023).

Diante desse cenário de transformação digital, que refletiu na segurança física das instituições, com uma expressiva queda de quase 30% nos registros de roubos a bancos e demais instituições financeiras entre 2022 e 2023, bem como impulsionou significativamente o setor financeiro, permitindo a ampliação das margens de lucro, é evidente os riscos inerentes à atividade bancária exigem dessas instituições um investimento em práticas robustas de segurança cibernética.

No próximo tópico, serão analisados os esforços necessários que as instituições financeiras devem adotar para cumprir o dever de segurança e mitigar os

riscos inerentes ao desenvolvimento de suas atividades. Além disso, serão analisadas as diretrizes estabelecidas pelo Banco Central, com o objetivo de verificar em que circunstâncias sua violação pode configurar hipótese de responsabilidade civil, à luz dos parâmetros jurídicos aplicáveis.

#### 4.3 DELINEAMENTO DA RESPONSABILIDADE CIVIL DA INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

No tópico anterior, foi delimitado o conceito do golpe da falsa central de atendimento, destacando sua operacionalização por meio de técnicas como *spoofing* e engenharia social. Evidenciou-se que essa modalidade criminosa tem crescido significativamente, impulsionada pela digitalização dos serviços bancários e pela atuação de organizações criminosas especializadas.

Assim, ficou evidente que o consumidor não toma a iniciativa de contato do número telefônico fraudulentamente disponível na internet, mas sim um golpista obtém, de alguma maneira, o número telefônico da vítima e uma vasta gama de informações relacionadas à sua relação jurídica contratual com a instituição financeira do correntista, incluindo dados pessoais do cliente. Além disso, o golpista utiliza um número de telefone oficial do Banco do titular para efetuar tal contato.

Diante desse cenário, torna-se essencial analisar a responsabilidade civil das instituições financeiras na proteção de seus clientes contra essas fraudes, visto que a estrutura de comunicação telefônica por parte das instituições financeiras constitui um elemento essencial e integrante da cadeia de serviços oferecidos pelos bancos aos seus consumidores.

Esperar que o consumidor vulnerável desconfie da fraude, mesmo diante da grande quantidade de informações que o estelionatário demonstra possuir e da credibilidade conferida aos canais oficiais bancários, desconsidera a assimetria informacional e a posição de desvantagem do cliente na relação consumerista. Além disso, isentar a instituição financeira de qualquer dever de prevenção ou mitigação representa uma inversão indevida do dever de cautela que lhe é imposto.

Nesse contexto, imputar à vítima a culpa exclusiva pelo prejuízo da prática ilícita, sem a devida análise do caso concreto, implica desconsiderar o arcabouço normativo aplicável, em especial as diretrizes do Banco Central. Como visto, essa entidade exerce papel regulador sobre as instituições financeiras, e suas normas

integram o sistema de proteção ao consumidor, nos termos do art. 7º do Código de Defesa do Consumidor.

A instituição financeira receptora dos valores, ou seja, o banco utilizado pelo estelionatário para aplicar o golpe, pode ser responsabilizado, especialmente se constatado problemas relacionados à abertura da conta. Frise-se, a segurança da informação é fundamental na verificação da autenticidade e identidade dos usuários, sejam eles pessoas físicas ou jurídicas. Apenas assim é possível mitigar os riscos de conta cadastrada em uma plataforma digital ser utilizada para fins da prática de fraude.

As chamadas “contas laranja” constituem um dos principais pontos críticos para a efetivação do golpe da falsa central de atendimento, bem como de outras modalidades fraudulentas, conforme Pastega (2025, online):

As contas laranjas são criadas com o intuito de dificultar a identificação do beneficiário final, ou seja, para que o fraudador não seja reconhecido. Elas podem ser feitas a partir de dados roubados (que seria o caso de fraude ideológica), mas também obtidas com a venda de informações, o que costuma ser bem comum. Nesse segundo caso, é muito difícil detectar a conta laranja, porque todos os dados são reais e de fato pertencem a um terceiro que está envolvido no esquema.

O Comitê de Basileia para Supervisão Bancária (BCBS), fórum internacional composto por autoridades de Supervisão Bancária que foi estabelecido pelos presidentes dos bancos centrais do Grupo dos Dez – G10 – em 1975, do qual o Brasil é membro desde 2009, recomenda a adoção por parte das instituições financeiras do procedimento “*Know Your Cliente*” (KYC), em português, “conheça o seu cliente”, no documento intitulado *Prevenção do uso indevido do sistema bancário para fins de lavagem de dinheiro (Customer Due Diligence for Banks)*, publicado em outubro de 2001.

Basicamente, o KYC faz parte de um conjunto de medidas prudenciais preventivas que possibilita identificar e conhecer a origem e constituição do patrimônio e dos recursos financeiros dos seus clientes, integrando o rol dos princípios essenciais para uma supervisão bancária essencial (Basileia, 2006):

#### LISTA DOS PRINCÍPIOS ESSENCIAIS PARA UMA SUPERVISÃO BANCÁRIA EFICAZ

Regulamentos e requisitos prudenciais

15. Princípio 15 – Risco operacional: Os supervisores devem se assegurar de que os bancos adotam políticas e processos de gerenciamento para identificar, avaliar, monitorar e controlar/mitigar o risco operacional. Essas

políticas e processos devem ser compatíveis com o porte e a complexidade do banco.

Ou seja, trata-se de um procedimento de aceitação de cliente a que devem estar submetidas as Instituições Financeiras, visando inibir a entrada ou a permanência de clientes que tenham suas atividades entrelaçadas a lavagem de dinheiro. Nesse sentido, as instituições financeiras devem estabelecer um regramento que possibilite identificar e conhecer a origem e constituição do patrimônio e dos recursos financeiros dos seus correntistas.

A adoção dessa política no Brasil fica evidente a partir do Artigo 13 da Circular n.º 3.978/2020 do BACEN, o qual prescreve que as instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil devem implementar procedimentos destinados a conhecer seus clientes, incluindo procedimentos que assegurem a devida diligência na sua identificação, qualificação e classificação: “Art. 13. As instituições mencionadas no art. 1º devem implementar procedimentos destinados a conhecer seus clientes, incluindo procedimentos que assegurem a devida diligência na sua identificação, qualificação e classificação” (Banco Central, 2020).

Há também a política chamada de *Due Diligence*, relacionado a processos vinculados a regras de conformidade técnica, podendo ser traduzido como “diligência prévia”, referindo-se ao procedimento em que se busca todas as informações de um determinado cliente. Ao tratar de *Due Diligence*, o escritório sobre drogas e crime das Nações Unidas expressa o seguinte entendimento:

As medidas de Due Diligence (CDD) a serem tomadas são as seguintes: a) Identificar o cliente e verificar a identidade desse cliente usando dados, ou informações de fontes confiáveis e independentes; b) Identificar o beneficiário e tomar medidas razoáveis para verificar a identidade do beneficiário, de modo que a instituição financeira fique satisfeita por saber quem é o beneficiário dos recursos. No caso de pessoas jurídicas deve-se ainda tomar medidas razoáveis para compreender sua estrutura de propriedade e controle; c) Obtenção de informações sobre o objetivo e a natureza pretendida da relação comercial; d) Realização de devida diligência contínua sobre a relação comercial e análise das transações realizadas ao longo desse relacionamento para garantir que as transações que estão sendo conduzidas são consistentes com o conhecimento da instituição sobre o cliente, seus negócios e perfil de risco, incluindo, quando necessário, a origem dos fundos (UNITED NATIONS, p. 39, 2003.).

Para este estudo, que analisa a possibilidade de responsabilização das instituições financeiras pelos danos sofridos por consumidores vítimas do golpe da falsa central de atendimento, são de especial interesse os procedimentos de controle

que essas instituições devem adotar para prevenir a prática de crimes no âmbito de sua atuação, a saber: elaboração e preenchimento de ficha cadastral, a revisão e atualização de cadastros, a verificação em órgãos reguladores, manter a qualidade da documentação, o bloqueio de contas com pendências, a qualificação do cliente e a exigência de documentação mínima para a abertura de contas.

A ficha cadastral é um dos instrumentos principais para garantir a integridade das informações. Ela deve ser objetiva, contendo ao menos os dados previstos pelo Banco Central para identificação dos clientes. A Circular BACEN nº 3.978/2020 prevê:

Art. 16. As instituições referidas no art. 1º devem adotar procedimentos de identificação que permitam verificar e validar a identidade do cliente.

§ 1º Os procedimentos referidos no caput devem incluir a obtenção, a verificação e a validação da autenticidade de informações de identificação do cliente, inclusive, se necessário, mediante confrontação dessas informações com as disponíveis em bancos de dados de caráter público e privado.

§ 2º No processo de identificação do cliente devem ser coletados, no mínimo: I - o nome completo e o número de registro no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), no caso de pessoa natural; e II - a firma ou denominação social e o número de registro no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ), no caso de pessoa jurídica.

§ 3º No caso de cliente pessoa natural residente no exterior desobrigada de inscrição no CPF, na forma definida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil, admite-se a utilização de documento de viagem na forma da Lei, devendo ser coletados, no mínimo, o país emissor, o número e o tipo do documento.

§ 4º No caso de cliente pessoa jurídica com domicílio ou sede no exterior desobrigada de inscrição no CNPJ, na forma definida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil, as instituições devem coletar, no mínimo, o nome da empresa, o endereço da sede e o número de identificação ou de registro da empresa no respectivo país de origem (Banco Central, 2020).

Em complemento, a Resolução nº 4.753 do CMN, de 26 de setembro de 2019, a qual dispõe sobre abertura, a manutenção e o encerramento de conta de depósitos, dispõe em seu artigo 2º, que:

As instituições referidas no art. 1º, para fins da abertura de conta de depósitos, devem adotar procedimentos e controles que permitam verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta e, quando for o caso, de seus representantes, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, inclusive mediante confrontação dessas informações com as disponíveis em bancos de dados de caráter público ou privado (CMN, 2019).

Ou seja, as instituições financeiras devem comparar os dados fornecidos com os constantes em bancos de dados de caráter público ou privado, a exemplo da Receita Federal, Serasa e Bacen para validar os CPF/CNPJ dos clientes e analisar

sua situação financeira. Esse processo ajuda a identificar irregularidades e pode levar à interrupção do processo de abertura de conta, caso sejam encontrados problemas. A documentação apresentada pelos clientes deve ser legível, em bom estado e sem rasuras. Documentos que não atendem a esses critérios devem ser rejeitados para garantir a autenticidade das informações.

Desse modo, o banco, para agir com a cautela necessária e evitar a atuação de golpistas, deve realizar a qualificação do correntista e solicitar informações básicas, como estado civil, profissão, domicílio e residência. Não proceder com as diligências necessárias para abertura de conta bancária, não identificando o correntista e, em decorrência, permitindo a utilização de seus serviços bancários para fins ilícitos configura um serviço defeituoso (CPC, art. 14, §1º). Há precedente do Tribunal de Justiça de São Paulo nesse sentido:

AÇÃO INDENIZATÓRIA. DANOS MATERIAIS. FRAUDE EM TRANSAÇÃO PARA AQUISIÇÃO DE VEÍCULO AUTOMOTOR. DEFEITO NO SERVIÇO PRESTADO POR INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. Conta bancária de fraudador aberta por meio de “selfie” de aparelho telefônico e apresentação de documento de identidade ilegível, sem a adequada identificação e qualificação do correntista, em desacordo com a Resolução nº 4.753/2019, do Banco Central do Brasil. Fraude na abertura da conta bancária constatada em laudo da própria instituição financeira requerida. Defeito no serviço configurado. Responsabilidade da instituição financeira pelo prejuízo material do requerente. Pedido indenizatório procedente. R. sentença reformada. Recurso de apelação provido (São Paulo, TJSP, 2023).

Ao permitir a abertura de conta com documentos insuficientes, o serviço bancário é considerado defeituoso, nos termos do CDC, pois não ofereceu a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração, sobretudo dos riscos inerentes a atividade bancária, majorados pelo modo de fornecimento do seu serviço, realizado em ambiente digital. Há também julgado do Tribunal de Justiça da Paraíba acolhendo esse entendimento:

APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. FRAUDE ATRAVÉS DE APLICATIVOS DE MENSAGEM. REMESSA DE PIX A GOLPISTA. ABERTURA DE CONTA CORRENTE PELO FRAUDADOR. AUSÊNCIA DE CUIDADO NECESSÁRIO NA COLETA DOS DOCUMENTOS. UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA BANCÁRIA PARA FRAUDES. VÍTIMA CONSUMIDORA POR EQUIPARAÇÃO. CDC, ART. 17. RESPONSABILIDADE DO BANCO. AUSÊNCIA DE DEMONSTRAÇÃO DA OCORRÊNCIA DE EXCLUDENTES DE ILICITUDE (CDC, ART. 14, § 3º, I E II). RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. SUMULA 479/STJ. CONFIGURAÇÃO. DANO MATERIAL E MORAL CONFIGURADOS. JUROS DE MORA. TERMO INICIAL. EVENTO LESIVO. SÚMULA 54/STJ. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. RECURSO

DESPROVIDO. - “A vítima de fraude enquadra-se no conceito de consumidor por equiparação (artigo 17, CDC), pois, apesar de não ter, por sua liberalidade, estabelecido relação contratual, foi atingida reflexamente em virtude do descumprimento, pelo agente financeiro, do dever de conferir segurança e agir com zelo e diligência, quando aos dados pessoais de pretensos clientes”.<sup>1</sup> - No caso em discussão, percebe-se que embora ambas as instituições defendam que não houve falha na prestação dos serviços, nenhuma delas apresentou uma única prova de que os documentos utilizados pelos fraudadores eram, minimamente, dignos de confiança, ônus que lhes cabia, a fim de atrair a aplicação da excludente de ilicitude e afastar a responsabilidade exclusiva pelos fatos aqui discutidos. De outro lado, embora seja inegável que a autora deixou de observar o cuidado necessário nas operações bancárias, certificando-se que a pessoa com quem falava era aquela que acreditava ser, também não se pode ignorar o fato de que a falha no serviço bancário findou por viabilizar a ação ilícita dos golpistas, já que sem o uso das plataformas da recorrente não seria possível concretizar o golpe. - “Ao deixar de tomar cautelas capazes de evitar a prática da fraude, a instituição financeira contribuiu de forma determinante para a ocorrência do evento danoso, circunstância que permite sua responsabilização pelos prejuízos causados ao consumidor por equiparação. “O dano moral decorre de violação a atributos inerentes ao direito da personalidade, no que se insere o dano à honra, imagem, bom nome e fama. A fixação do valor da indenização por dano moral deve atender às circunstâncias do caso concreto, não devendo ser fixado em quantia irrisória, assim como em valor elevado a ponto de propiciar enriquecimento sem causa (Paraíba, TJPB, 2023).

No contexto da prestação de serviços bancários e financeiros, o cidadão médio deposita nos bancos a expectativa de segurança pessoal e proteção patrimonial. No entanto, essa confiança é comprometida quando as instituições financeiras permitem a abertura de contas para fins ilícitos, ampliando os riscos no ambiente digital. Como bem ressalta Cavalieri Filho (2022, p. 355): “Quanto maior o risco criado pela atividade empresarial, maior será o dever de segurança.”

Em outro giro, a revisão e atualização de cadastros é outra medida importante, pois não basta garantir a segurança da informação no momento da abertura da conta, mas, sim, continuamente, conforme preceitua o Art. 3º do Circular BACEN 3.978/2020, in verbis:

A política referida no art. 2º deve contemplar, no mínimo: (...) II - as diretrizes para implementação de procedimentos: a) de coleta, verificação, validação e atualização de informações cadastrais, visando a conhecer os clientes, os funcionários, os parceiros e os prestadores de serviços terceirizados(...). (Banco Central, 2020)

Portanto, o *KYC* e o *Duo Diligence* não são apenas normas de compliance de natureza facultativas, mas, sim, imposições instituídas por diversos instrumentos normativos das mais diversas entidades que regulam o sistema financeiro, a exemplo

do Banco Central (BACEN), o Conselho Monetário Nacional (CMN) e a Comissão de Valores Mobiliários (CVM).

Em consonância a isso, o artigo 2º da Carta Circular 3.978, instituída no ano de 2020 pelo Banco Central, consolidando as regras e procedimentos a serem adotados no combate dos crimes previstos na Lei 9.913/1998, dita que as instituições financeiras são obrigadas a implantar políticas e procedimentos internos de controle (BACEN, 2020).

No contexto do golpe da falsa central de atendimento, a adesão das instituições financeiras aos procedimentos de *KYC (Know Your Customer)* e *Due Diligence* é crucial. A execução de fraudes e golpes, com o cumprimento das normas estabelecidas pelo BACEN para a abertura de contas, aliado à análise interna dos sistemas de segurança e crédito, bem como ao uso de confrontações com bancos de dados públicos e privados, por exemplo, torna significativamente mais difícil.

A responsabilidade civil do banco em fraudes cometidas por estelionatários que utilizam suas contas para aplicar golpes é uma decorrência lógica e necessária da interpretação das normas consumeristas e regulatórias. Nos casos em que se comprova, no decorrer da instrução processual, que houve falhas na abertura da conta bancária utilizada para a fraude, a instituição financeira deve ser responsabilizada objetivamente, independentemente de culpa ou dolo.

O fundamento dessa responsabilização está na teoria objetiva aplicada à responsabilidade pelo fato do produto ou do serviço, conforme disposto no art. 14 do CDC. Tal dispositivo estabelece que o fornecedor de serviços responde pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, independentemente de culpa. Logo, quando o banco falha em seu dever de diligência ao permitir a abertura de contas fraudulentas sem a devida verificação dos documentos e identificação do cliente, ele infringe normas legais preexistentes e deve responder pelos danos decorrentes.

O fornecedor de serviços também responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo, ou seja, que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam às normas regulamentares de prestabilidade (CDC, Art. 20, § 2º). No caso, a violação das normas do Banco Central, que disciplinam a correta identificação e monitoramento dos clientes no processo de abertura de contas, configura descumprimento

regulatório, reforçando a responsabilidade do banco pela falha na prestação do serviço.

Cavaliere Filho (2023, p. 54) assevera que "[...] a mera infração da norma regulamentar é fator determinante da responsabilidade civil; cria em desfavor do agente uma presunção de ter agido culposamente, incumbindo-lhe o difícil ônus da prova em contrário". Assim, ao não observar as normas de segurança na abertura de contas, o banco assume o risco da ocorrência de fraudes e deve arcar com os prejuízos suportados pelos consumidores lesados. Há julgado do STJ corroborando esse entendimento:

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS. BANCO DIGITAL. CONTA DIGITAL. REGULAÇÃO. BANCO CENTRAL. GOLPE. INTERNET. MEIO ELETRÔNICO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS. NÃO CONFIGURADA.

1. Ação indenizatória por danos materiais ajuizada em 04/05/2021, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 17/05/2023 e concluso ao gabinete em 22/02/2024.

2. O propósito recursal é decidir se houve defeito na prestação de serviço do banco digital no qual foi efetuado um pagamento por vítima do "golpe do leilão falso", em razão da facilidade na criação de conta em meio eletrônico, que foi utilizada por estelionatários.

3. O presente processo possui a peculiaridade de tratar da relação entre a vítima do estelionato e o banco em que foi criada a conta usada pelos estelionatários, instituição financeira da qual a vítima não é correntista. Por essa razão, aqui não se aplica o entendimento de que o banco deve criar mecanismos que obstem transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra de seus correntistas.

4. A Resolução 4.753/19, do Banco Central, estabelece os requisitos a serem observados pelas instituições financeiras na abertura, manutenção e encerramento de conta de depósitos no meio digital. A Resolução não especifica as informações, procedimentos e os documentos necessários para abertura de conta, deixando sob responsabilidade da instituição financeira definir o que julga necessário para identificar e qualificar o titular da conta.

5. As instituições financeiras têm a responsabilidade de verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, nos termos da Resolução 4.753/19, do Banco Central, além de deverem adequar seus procedimentos às disposições relativas à prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo.

6. Se a instituição financeira não demonstrar que cumpriu com as diligências que dela se esperava, contrariando as regulamentações dos órgãos competentes, resta configurada a falha no dever de segurança.

7. Destarte, independentemente de a instituição financeira atuar exclusivamente no meio digital, tendo ela comprovado que cumpriu com seu dever de verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, prevenindo a lavagem de dinheiro, não se vislumbra defeito na prestação do serviço bancário que atraia a sua responsabilidade objetiva.

8. Recurso especial conhecido e desprovido, com majoração de honorários (Brasil, STJ, 2024).

Como se trata de fortuito interno, não há que se falar em aplicação de excludentes de responsabilidade civil. A Súmula 479 do STJ, bastante explorada no decorrer do trabalho, exclui essa possibilidade. A falha na abertura da conta bancária utilizada para a fraude, como inconsistências na documentação e o descumprimento das normas da autarquia reguladora, configura um defeito na prestação do serviço, ensejando o dever de indenizar.

Recapitulando, o Banco Central, por meio da Resolução nº 4.557/2017, reconhece que as perdas resultantes de fraudes externas estão incluídas no risco operacional das instituições financeiras, impondo-lhes o dever de vigilância e segurança (Banco Central, 2017). A Resolução nº 4.949 de 2021 do CMN reforça que essas instituições devem assegurar a integridade e segurança das transações realizadas (CMN, 2021).

Os golpes bancários atuais, em quase sua totalidade, possuem como modus operandi o uso da conta laranja combinado com transferências via PIX, por conta da agilidade desse método de pagamentos (Pastega, 2025). Por essa razão, o Regulamento do Pix editado pelo Banco Central será de fundamental importância para apreciar a responsabilidade civil das instituições financeiras pelos danos sofridos por consumidor bancário vítima do golpe da falsa central de atendimento.

O Pix é um meio de pagamento instantâneo que permite a transferência de recursos entre contas transacionais de diferentes instituições. Esse sistema foi implementado no Brasil em 16 de novembro de 2020, possibilitando maior agilidade nas transações financeiras. Além disso, as instituições financeiras e de pagamento autorizadas pelo Banco Central do Brasil que possuam mais de quinhentas mil contas ativas são obrigadas a participar do Pix, conforme regulamentação vigente (Banco Central, 2020).

As perdas financeiras associadas a golpes envolvendo o Pix no Brasil podem atingir R\$ 11 bilhões até 2028. O país está entre os mais afetados por fraudes digitais, ficando atrás apenas dos Estados Unidos, e pode concentrar 25% de todas as fraudes analisadas em seis mercados. Somente em 2023, essas fraudes ultrapassaram R\$ 2 bilhões no Brasil, com o Pix sendo o canal mais explorado pelos fraudadores (ACI Worldwide, 2024).

Dada a magnitude do uso do Pix enquanto modalidade de transferência e pagamento, bem como ser o canal mais explorado pelos fraudadores, não é possível analisar a responsabilidade do golpe da falsa central de atendimento sem entender o

meio de pagamento majoritariamente utilizado e os mecanismos de segurança a ele associados.

Uma das dimensões de segurança do Pix são suas regras de funcionamento, no qual a Resolução n. 1 do Banco Central (2020), expedida por autoridade administrativa competente, ou seja, o Banco Central, integra a cláusula de abertura do microssistema normativo (CDC, art. 7º), consolidando-se como um direito do consumidor. Isso ocorre porque sua natureza impõe um dever ao prestador de serviço de pagamento via Pix e, pela característica de bilateralidade de toda norma jurídica, simultaneamente gera um direito ao usuário do serviço bancário.

O direito adquirido pelo consumidor do serviço bancário com a expedição dessa Resolução nº 01 do BCB (2020) foi o de ter suas transações via Pix com suspeita de fraude bloqueadas cautelarmente:

Art. 32. Os participantes do Pix devem:

V - responsabilizar-se por fraudes no âmbito do Pix decorrentes de falhas nos seus mecanismos de gerenciamento de riscos, compreendendo a inobservância de medidas de gestão de risco definidas neste Regulamento e em dispositivos normativos complementares;

[...]

Art. 39-B. Os recursos oriundos de uma transação no âmbito do Pix deverão ser bloqueados cautelarmente pelo participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor quando houver suspeita de fraude. (BRASIL, Banco Central, 2020).

O bloqueio cautelar é um mecanismo de gerenciamento de risco de competência da instituição recebedora sempre que houver suspeita de fraude em contas transacionais de usuários pessoa natural, o qual pode ter duração de até setenta e duas horas. Nesse intervalo de tempo, cabe a instituição avaliar se a transação é decorrente de fraude. A própria Resolução nº 01 do BCB (2020) define quais critérios devem ser utilizados para avaliar o risco de fraude:

Art. 39-B. Os recursos oriundos de uma transação no âmbito do Pix deverão ser bloqueados cautelarmente pelo participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor quando houver suspeita de fraude.

§ 1º A avaliação de suspeita de fraude deve incluir:

I - a quantidade de notificações de infração vinculadas ao usuário recebedor, à sua chave Pix e ao número da sua conta transacional;

II - o tempo decorrido desde a abertura da conta transacional pelo usuário recebedor;

III - o horário e o dia da realização da transação;

IV - o perfil do usuário pagador, inclusive em relação à recorrência de transações entre os usuários; e

V - outros fatores, a critério de cada participante.

(Banco Central, 2020).

A quantidade de notificações de infração indica se o destinatário da transação possui histórico de conduta irregular, não sendo tolerável a manutenção ativa de uma conta utilizada para a prática de crimes. A recorrência de reclamações é motivo para apuração e eventual suspensão.

Outro requisito é o tempo da abertura da conta transacional pelo usuário recebedor até o momento da transação. Contas abertas há um pequeno período com muita movimentação financeira ou um volume muito alto de entrada de recursos indica uma suspeita de fraude a ser apurada.

O horário e o dia da realização da transação também é um indicador importante na avaliação de fraude, pois muitos golpes ocorrem em horários específicos ou em dias que facilitam a ação dos criminosos. Transações realizadas entre 20h e 6h são consideradas mais suspeitas, bem como em feriados e fins de semana, pois muitos golpes ocorrem durante esse período, quando a vigilância pode ser menor, se aproveitando da capacidade de resposta das instituições financeiras ser menor.

Por fim, o perfil do usuário pagador, inclusive em relação à recorrência de transações entre os usuários, indica para o banco recebedor se outras transações já haviam sido realizadas antes. Quanto maior a frequência de movimentações entre as contas transacionais, menor o risco de chance de se tratar de golpe.

Sobre essa matéria, o Tribunal de Justiça de São Paulo aprovou o Enunciado 14 para orientação dos magistrados para solução de litígios envolvendo a responsabilidade de instituições financeiras quando envolver o uso do pix para a prática de fraude bancária, o qual segue colacionado a seguir:

Enunciado nº 14 – Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ (São Paulo, TJSP, 2023).

A Resolução n. 1 do Banco Central (2020) ainda fala que concluída a avaliação de suspeita de fraude, caso fique constatado a sua configuração, os recursos serão devolvidos ao usuário pagador por meio do Mecanismo Especial de Devolução (MED):

Art. 41-B. O Mecanismo Especial de Devolução é o conjunto de regras e de procedimentos operacionais destinado a viabilizar a devolução de um Pix nos casos em que:

I - exista fundada suspeita do uso do arranjo para a prática de fraude;  
[...]

Art. 41-C. As devoluções no âmbito do Mecanismo Especial de Devolução serão iniciadas pelo participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor:

I - por iniciativa própria, caso a conduta supostamente fraudulenta tenha sido identificada pelo participante ou a falha operacional tenha ocorrido no âmbito de seus sistemas, ou após bloqueio cautelar, caso o participante avalie que a transação tenha fundada suspeita de fraude; ou

II - por solicitação do participante prestador de serviço de pagamento do usuário pagador, por meio do DICT, nos casos em que:

a) o prestador de serviço de pagamento solicitante identifique conduta supostamente fraudulenta ou receba uma reclamação do usuário pagador;

[...]

Art. 41-D. As devoluções de que trata o inciso II do art. 41-C, quando decorrentes de fundada suspeita de fraude:

I - ficarão condicionadas à abertura e à conclusão, com a aceitação do participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor, do procedimento de notificação de infração relativo à transação a ser devolvida, de que trata o Capítulo XIII, Seção III, Subseção IX; e

II - implicarão o bloqueio imediato, na conta transacional do usuário recebedor, dos valores cuja devolução é solicitada, ou, sendo menor, do valor correspondente ao saldo nela disponível (Banco Central, 2020).

É perceptível a limitação do MED, tendo em vista que ele só será efetivo em ressarcir o prejuízo caso ainda haja saldo disponível em conta, situação rara de acontecer, tendo em vista que os golpistas, ao aplicarem o golpe, resgatam o valor assim que é transferido, por isso é necessário fortalecer o bloqueio cautelar, de modo que sempre que detectado uma transação suspeita o valor fique retido até a devida conferência.

Segundo a Resolução nº 01 do BCB (2020), adicionalmente ao gerenciamento de risco operacional, os participantes do Pix devem adotar mecanismos robustos para garantir a segurança, a saber:

Art. 89. Adicionalmente ao gerenciamento de risco operacional disposto na Seção I deste Capítulo, os participantes do Pix devem adotar mecanismos robustos para garantir a segurança:

§ 1º Os participantes devem adotar, no mínimo, os seguintes mecanismos para garantir a segurança da entrada e da saída de recursos nas contas transacionais por meio de transações Pix:

I - utilizar solução de gerenciamento de risco de fraude que contemple ao menos as informações de segurança armazenadas no DICT e que seja capaz de identificar transações Pix atípicas ou não compatíveis com o perfil do cliente para:

a) utilizar o limite máximo diferenciado de tempo para autorizar uma transação com suspeita de fraude, conforme previsto no Manual de Tempos do Pix;

b) rejeitar uma transação por fundada suspeita de fraude, conforme previsto nos arts. 38 e 39 deste regulamento; e

c) bloquear cautelarmente recursos oriundos de uma transação Pix, conforme previsto no art. 39-B deste regulamento; e (Banco Central, 2020).

Inicialmente, o mecanismo para identificar transações Pix atípicas ou não compatíveis com o perfil é de fundamental importância para proteção do consumidor, pois, na maioria das vezes, os golpes movimentam vultosos valores, sobretudo se considerado relativamente ao perfil do correntista em específico. A 3ª Turma do STJ fixou o entendimento de que a instituição financeira tem o dever de implementar mecanismos para impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor e respondem objetivamente quando não o fizer:

CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.

1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023.

2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor.

3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.

4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto.

5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira.

6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor.

8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos – imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável.

9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o

recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado. (Brasil, STJ, 2023b)

A defesa das instituições financeiras invariavelmente se limita a alegar que a operação bancária fora feita através de aparelho validado e mediante senha, no seu exercício regular de direito. No entanto, a apuração da responsabilidade das instituições deve ser feita sob o prisma das obrigações sob as quais lhe incumbe, decorrentes do seu dever de segurança objetivamente apreciados de acordo com as normas de prestabilidade as quais estão submetidas.

O STJ já se posicionou entendendo que é provável que os consumidores possam incorrer em algum erro quando são vítimas de fraude em que acabam por fornecerem sem intenção manifesta seus dados a golpistas “...os bancos cientes dessa prática, precisam incorporar mecanismos que bloqueiem, ou ao menos dificultem, que os estelionatários obtenham tamanho lucro em um curtíssimo período de tempo” (Brasil, STJ, 2022a).

Ou seja, a responsabilidade pela falha na prestação do serviço bancário não está condicionada à ausência de contribuição por parte da vítima do golpe. Adotar tal raciocínio, em grande parte, perpetuaria danos às vítimas de fraudes perpetradas por terceiros, uma vez que tais eventos frequentemente dependem de condutas comissivas por parte dos titulares das contas. Apesar disso, o STJ ressalva o dever de indenizar por parte dos bancos nas seguintes hipóteses:

De acordo com a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, a responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada quando o evento danoso decorre de transações que, embora contestadas, são realizadas com a apresentação física do cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista (Brasil, STJ, 2017).

Da mesma forma, por força do art. 393, parágrafo único, do CC, não é possível atribuir culpa exclusiva a terceiro em casos de falha do dever de segurança da Instituição Financeira em impedir fraude, haja vista que eventos dessa natureza nos negócios bancários, marcado atuação de estelionatários, é esperável e previsível para as instituições financeiras e por esse motivo, não configura força maior ou caso fortuito, porquanto possível evitar ou impedir seus efeitos.

No tocante à prestação de serviços bancários e financeiros, a discussão sobre as hipóteses de afastamento da responsabilidade civil do fornecedor é extremamente

pertinente, com a finalidade de viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), de equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores e harmonia dos interesses dos participantes das relações de consumo.

Sobre isso, foi editada a Súmula no STJ, a qual versa: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”. (Brasil, STJ, 2012).

O assunto também é Tema Repetitivo de nº 466, definido pela Segunda Seção do STJ, em 24/08/2011, vinculante, assim, a demandas de mesma natureza:

RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando se como fortuito interno. Recurso especial provido (Brasil, STJ, 2011)

A incidência das causas excludentes de responsabilidade fica prejudicada quando o fato gerador for conexo ao próprio risco da atividade ou conexo ao próprio risco da atividade. Ou seja, para que os bancos fiquem afastados do dever de indenizar com base na “culpa exclusiva do consumidor” ou “fato de terceiro”, precisam demonstrar que os danos foram gerados por fortuito externo relativo a fraudes ou que os delitos praticados por terceiros aconteceram fora do âmbito de operações bancárias.

O risco da atividade está correlacionado ao fortuito interno, ou seja, ligado à atividade, cujo risco de dano, mesmo que imprevisível ou até inevitável, está vinculado à atividade realizada pelo ofensor. No dizer de Rosenvald, Chaves e Braga Neto, "dano, por assim dizer, participa dos riscos do negócio", bem como "(...) Quem usufrui, habitualmente, dos bônus de determinada atividade deve responder pelos riscos que ela causar, ainda que sem culpa." Nesse sentido, eis o precedente TJGO:

APELAÇÃO CÍVEL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. IMPUGNAÇÃO À GRATUIDADE DE JUSTIÇA. REJEIÇÃO. CERCEAMENTO DE DEFESA NÃO CONFIGURADO. INCIDÊNCIA DO CDC. CONTATO TELEFÔNICO. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO DO BANCO. SÚMULA 479 DO STJ. FORTUITO INTERNO. DANO MATERIAL E MORAL. HONORÁRIOS SUCUMBENCIAIS. SENTENÇA REFORMADA. 1. A impugnação genérica à concessão da gratuidade judiciária, desacompanhada de documentos comprobatórios, não possui o condão de afastar o benefício outrora concedido. 2. Tendo o Autor/Apelante esclarecido, de maneira pormenorizada, as peculiaridades da fraude perpetrada em seu desfavor, a análise versada nos presentes autos reside na verificação da responsabilidade, ? ou não ?, da instituição financeira diante dos fatos. Para tanto, a produção de demais provas, como testemunhal e pericial, revelam-se dispensadas ao deslinde da controvérsia. 3. Na hipótese específica da atividade bancária, em razão da disponibilidade de recursos financeiros e as sucessivas movimentações, a quais tem por resultado um maior grau de risco em comparação com outras atividades econômicas, o Superior Tribunal de Justiça compreende que, se o fato de terceiro ocorrer dentro da órbita de atuação do fornecedor, ele se equipara ao fortuito interno, sendo absorvido pelo risco da atividade. 4. A falha na prestação dos serviços por parte da instituição financeira enseja no dever de restituir ao consumidor todas as quantias decorrentes das operações fraudulentas, bem como a indenizar por danos morais, no valor de R\$10.000,00 (dez mil reais). 5. APELAÇÃO CÍVEL CONHECIDA E PROVIDA. (Goiás, TJGO, 2024)

Nos golpes e fraudes aplicados virtualmente, as instituições financeiras argumentam que os acontecimentos descritos derivam de um evento externo às suas dependências, e, portanto, não poderiam ser atribuídos à sua responsabilidade. Apesar disso, os bancos, ao oferecerem serviços remotos e virtuais, devem assumir o risco associado a essas funcionalidades, conforme o artigo 927 do Código Civil.

O fortuito externo é aquele que não guarda conexão com a pessoa do devedor ou da empresa com a organização que eles imprimem ao negócio, afirma Farias, Rosenvald e Braga Netto (2019, p. 572). Ou seja, o dano não está conectado à esfera de risco dessa atividade.

Exemplificando, a saidinha de banco, modalidade de crime que acontece na saída de um caixa eletrônico, não há responsabilidade civil por parte da instituição financeira. Trata-se de uma questão de segurança pública, e não conexa aos riscos da atividade bancária. Porém, ao falar de qualquer espécie de fraude, como o uso de cartões ou documentos de clientes, passa a ser fortuito interno, visto que o banco que a introduziu estes riscos no mercado e deve assumir com as externalidades deles decorrentes, ensina Farias, Rosenvald e Braga Netto (2019, p. 1078).

O surgimento de novas formas de relacionamento entre cliente e banco, sobretudo com a disponibilização de plataformas digitais, reafirmam os riscos inerentes às atividades bancárias. Aliás, toda essa transformação visou atingir

maiores margens de lucro, a partir da contratação de serviços de maneira instantânea, por intermédio de ligações telefônicas e aplicativos, com uma redução de custos em cadeia.

Aliás, o Conselho da Justiça Federal (CJF) editou o Enunciado 443, o qual indica: “O caso fortuito e a força maior somente serão considerados como excludentes da responsabilidade civil quando o fato gerador do dano não for conexo à atividade desenvolvida.” (Brasil, CJF, 2012).

Assim, anunciar que o fato gerador do dano é conexo à atividade desenvolvida é o mesmo que estabelecer de forma inequívoca o nexos causal, ao concluir que a instituição financeira deveria ter evitado o dano sofrido em decorrência dos golpes, caso tivesse adotado medidas de segurança mais eficazes para cumprir com seu dever de segurança.

Corretamente, o Banco Central, através do art. 32, § 1º e § 2º, II, da Resolução nº 4.557/2017, definiu que as perdas resultantes de eventos externos entrelaçados ao risco da atividade fazem parte do risco do risco operacional assumido pelas instituições financeiras, veja-se:

Art. 32. Para fins desta Resolução, define-se o risco operacional como a possibilidade da ocorrência de perdas resultantes de eventos externos ou de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas ou sistemas. § 1º A definição de que trata o caput inclui o risco legal associado à inadequação ou deficiência em contratos firmados pela instituição, às sanções em razão de descumprimento de dispositivos legais e às indenizações por danos a terceiros decorrentes das atividades desenvolvidas pela instituição; § 2º Entre os eventos de risco operacional, incluem-se: (...) II - fraudes externas (Banco Central, 2017).

Similarmente, furtos, roubos e latrocínios nas dependências de estacionamento da agência bancária (Brasil, STJ, 2009c); roubo de talonário de cheques durante transporte por empresa contratada pelo banco (Brasil, STJ, 2005); roubo no interior de agência dos Correios na qual é oferecido o serviço de banco postal (Brasil, STJ, 2015) guardam conexão com a atividade do fornecedor e o nexos de causalidade não é desfeito.

Motivada pela teoria do risco-proveito, a segurança nas instituições bancárias para prevenir fraudes está diretamente ligada à sua atividade. Somente elas têm os meios para impedir aberturas de contas fraudulentas e transações suspeitas, por exemplo. Essa tarefa é relativamente simples, pois os bancos já possuem

mecanismos para análise de crédito, baseados no perfil e no histórico de consumo dos clientes.

Esses mesmos sistemas podem ser utilizados para detectar movimentações atípicas que indicam ilegalidade, bastando para isso comparar os dados com o histórico do consumidor, levando em conta valores, frequência e natureza das transações. Portanto, se a vulnerabilidade do sistema bancário contribui para os prejuízos do consumidor, não pode a responsabilidade ser transferida integralmente para ele ou terceiros.

A atuação dos estelionatários por meio de engenharia social, como nos casos da falsa central de atendimento, insere-se no conceito de fortuito interno. Isso porque os próprios bancos fomentam o canal de comunicação que é simulado pelos golpistas, criando ambiente de extrema vulnerabilidade. Assim, à luz da teoria do risco da atividade, a responsabilidade da instituição financeira se impõe, salvo prova inequívoca da adoção de todas as medidas preventivas cabíveis.

O golpe da falsa central de atendimento explora um artifício que simula com precisão um canal oficial de comunicação entre banco e cliente — um modelo de relacionamento imposto unilateralmente pelas próprias instituições financeiras.

Diante da extrema vulnerabilidade dos clientes nesse cenário, torna-se evidente que o risco não apenas existe, mas é diretamente gerado pelos bancos, em conformidade com a teoria do risco da atividade.

Afastar a responsabilidade civil das instituições financeiras simplesmente porque a vítima do golpe fez uso de senha pessoal e intrasferível ou apresentou fisicamente o cartão original seria negar vigência ao inciso V do Art. 32 do Resolução nº 01 do Banco Central (2020), o qual versa que os participantes do Pix serão responsabilizados por fraudes decorrentes de falhas nos seus mecanismos de gerenciamento de riscos definidos no regulamento.

Assim sendo, não há que se falar em fortuito externo de modo a descaracterizar a subsunção da Súmula 479 do STJ à fraude em comento, restando configurada a responsabilidade civil da instituição financeira sempre que violada norma regulamentar de prestabilidade. Esse é o entendimento do STJ:

[...] ainda que reconhecida a incidência do CDC nas relações entre consumidores (não cooperados) e as instituições financeiras, e mesmo aplicando-se as teorias da causalidade adequada e do dano direto imediato, somente há responsabilidade civil por fato do produto ou serviço quando

houver um defeito determinante da causa dos danos sofridos pelo consumidor (Brasil, STJ, 2020b)

A transferência para conta de terceiros que se passa por falso funcionário de uma instituição financeira, por si só, não tem o condão de responsabilizar civilmente o Banco, sendo necessário demonstrar no caso concreto, a falha na prestação de serviço baseado em violação de norma regulamentar de prestabilidade do Sistema Financeiro Nacional (SFN). Raciocínio idêntico foi aplicado pela 3ª Turma do STJ:

[...] Não pertencendo à cadeia de fornecimento em questão, não há como responsabilizar o banco recorrido pelos produtos não recebidos. Ademais, também não se pode considerar esse suposto estelionato como uma falha no dever de segurança dos serviços bancários. Extrapolando esse raciocínio, todos os bancos operando no território nacional, incluindo operadoras de cartão de crédito, seriam solidariamente responsáveis pelos vícios, falhas e acidentes de produtos e serviços que forem adquiridos, utilizando-se um meio de pagamento disponibilizados por essas empresas, o que definitivamente não encontra guarida na legislação de defesa do consumidor (Brasil, STJ, 2019b).

Isto é, se a instituição financeira demonstrar que adotou todas as medidas necessárias para impedir fraudes, como a verificação dos documentos na abertura da conta de destino; bloqueio cautelar, se atípica a transação; e mecanismos eficazes de rastreamento, sua responsabilidade será afastada.

Essa conclusão permite retomar os principais pontos analisados ao longo do capítulo, que examinou a responsabilidade civil das instituições financeiras diante dos danos sofridos por consumidores vítimas do golpe da falsa central de atendimento, no contexto da crescente digitalização dos serviços bancários. As instituições financeiras, como prestadoras de serviços essenciais, estão submetidas ao Código de Defesa do Consumidor e devem garantir a segurança das operações realizadas em meio digital.

A digitalização trouxe avanços, mas também expôs os consumidores a riscos cada vez mais sofisticados, como fraudes que simulam centrais de atendimento dos próprios bancos. Esses golpes, que utilizam técnicas como o *spoofing* e a engenharia social, têm causado prejuízos significativos e frequentes, revelando a insuficiência dos mecanismos de proteção adotados por muitas instituições.

As normas do Banco Central, ao integrarem o sistema de defesa do consumidor, impõem aos bancos obrigações específicas de diligência, como o controle de abertura de contas, o monitoramento de transações e a adoção de mecanismos de prevenção a fraudes. Quando essas obrigações não são cumpridas

de forma eficaz, a responsabilidade civil se configura com base na teoria do risco da atividade e no dever de segurança previsto no CDC.

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça reforça esse entendimento ao admitir a responsabilidade objetiva dos bancos, inclusive em casos de fraude praticada por terceiros, desde que haja falha na prestação do serviço. Contudo, é possível afastar essa responsabilidade quando comprovado que a instituição adotou todas as medidas razoáveis para evitar o dano.

Em síntese, as instituições financeiras devem assumir um papel proativo na proteção do consumidor bancário, adotando tecnologias e práticas eficazes de prevenção. A responsabilização civil é não apenas uma consequência jurídica, mas também um instrumento de equilíbrio nas relações de consumo e de fortalecimento da confiança no sistema financeiro.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A problemática central que norteou o desenvolvimento deste trabalho pode ser sintetizada na seguinte indagação: as instituições financeiras são civilmente responsáveis pelos danos sofridos por consumidor bancário vítima do golpe da falsa central de atendimento? A partir das análises empreendidas, é possível afirmar que, sim, as instituições financeiras podem e devem ser responsabilizadas civilmente por tais danos, sempre que configurada falha na prestação do serviço, nos termos do Código de Defesa do Consumidor e da jurisprudência dominante do Superior Tribunal de Justiça (STJ).

A digitalização dos serviços financeiros trouxe inegáveis avanços, ampliando o acesso, a agilidade e a conveniência das operações bancárias. Contudo, esse mesmo processo revelou-se fértil para o surgimento de novas modalidades de fraudes, que se valem de técnicas sofisticadas de manipulação emocional e tecnológica, como o *spoofing* e a engenharia social, para ludibriar os consumidores. Entre essas, destaca-se o golpe da falsa central de atendimento, que tem se tornado uma das formas mais frequentes de fraude bancária.

Diante desse cenário, as instituições financeiras, enquanto fornecedoras de serviços essenciais e detentoras da expertise e dos meios tecnológicos para garantir a segurança das transações, assumem uma posição de dever reforçado de cuidado e vigilância. A responsabilidade objetiva prevista no artigo 14 do CDC, bem como a interpretação consagrada na Súmula 479 do STJ — segundo a qual "as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias" — evidenciam a imposição legal e jurisprudencial de um dever de resultado quanto à segurança dos serviços prestados.

Todavia, a responsabilidade não é absoluta. Como demonstrado ao longo da pesquisa, há possibilidade de afastamento da responsabilidade da instituição financeira quando esta comprova, de forma robusta, que adotou todas as medidas razoáveis e eficazes para prevenir o dano, como: verificação adequada na abertura de contas, implementação de sistemas de detecção de transações atípicas, bloqueio preventivo de valores suspeitos, educação e comunicação clara com os consumidores sobre práticas seguras, dentre outras.

A análise do ordenamento jurídico, especialmente sob a ótica consumerista, permite afirmar que o risco inerente à atividade bancária inclui o risco de fraudes praticadas por terceiros quando há falha sistêmica ou omissão da instituição em adotar mecanismos preventivos e de contenção. Sendo assim, a teoria do risco do empreendimento continua sendo um dos principais fundamentos para a responsabilização civil das instituições financeiras nesse contexto.

Conclui-se, portanto, que a responsabilidade civil das instituições financeiras por fraudes como o golpe da falsa central de atendimento é a regra, e seu afastamento é exceção, dependente de prova concreta da diligência esperada. Em um ambiente digital em constante evolução, cabe aos bancos não apenas acompanhar, mas se antecipar aos riscos, garantindo aos consumidores um serviço eficiente, seguro e digno da confiança que o sistema financeiro requer para sua estabilidade e legitimidade

## REFERÊNCIAS

- AMARAL, Fernando Lima Gurgel do. **O conceito jurídico de instituição financeira**. 2016. Dissertação (Mestrado em Direito Comercial) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2016. Disponível em: <https://tede2.pucsp.br/bitstream/handle/7078/1/Fernando%20Lima%20Gurgel%20do%20Amaral.pdf> Acesso em: 2 abr. 2025.
- ALMEIDA, Fabrício Bolzan de. Coleção Esquematizado® – **direito do consumidor** / Fabrício Bolzan de Almeida; coordenado por Pedro Lenza. – 12. ed. – São Paulo: SaraivaJur, 2024.
- ACI W.; GLOBALDATA. 2024. **Scamscope: The Battle for Trust**. 2024. Disponível em: <https://static.poder360.com.br/2025/01/2024-Scamscope-Report-The-Battle-for-Trust.pdf>. Acesso em: 2 abr. 2025.
- BAUMAN, Zygmunt. **Vida para consumo: a transformação das pessoas em mercadoria**. Tradução de Carlos Alberto Medeiros. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2008. Disponível em: <https://www.companhiadasletras.com.br/detalhe/9788537801387/vida-para-consumo>. Acesso em: 2 abr. 2025.
- BASEL COMMITTEE ON BANKING SUPERVISION. **Customer due diligence for banks**. Basel: Bank for International Settlements, 2001. Disponível em: <https://www.bis.org/publ/bcbs85.pdf>. Acesso em: 14 abr. 2025.
- BRANQUINHO, Thiago. **Segurança cibernética industrial: as infraestruturas críticas mundiais correm perigo**. Aprenda a proteger redes e sistemas de controle com uma metodologia comprovada na prática. 1. ed. Rio de Janeiro: Alta Books, 2021. Disponível em: <https://www.altabooks.com.br/produto/seguranca-cibernetica-industrial-174990>. Acesso em: 2 abr. 2025.
- BULOS, Uadi Lammêgo. **Curso de direito constitucional**. 11. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018. Acesso em: 2 abr. 2025.
- BENJAMIN, Antonio Herman V. Fato do produto e do serviço. In: BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 9. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2021. Capítulo 6. *E-book*.
- BESSA, Leonardo Roscoe. Vício do Produto e do Serviço. In: BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 9. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2021. Capítulo 7. *E-book*.
- BRAGA NETTO, F.P.; CHAVES, C. de F.; ROSENVALD, Nelson. **Novo tratado de responsabilidade civil**. 4. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2019. Acesso em: 2 abr. 2025.
- BASILEIA. **Princípios essenciais para uma supervisão bancária eficaz**. Brasília: Banco Central do Brasil, 2006. Disponível em:

[https://www.bcb.gov.br/fis/supervisao/docs/Core\\_Principles\\_Traducao2006.pdf](https://www.bcb.gov.br/fis/supervisao/docs/Core_Principles_Traducao2006.pdf). Acesso em: 3 abr. 2025.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Diretoria Colegiada. Circular nº 3.978, de 23 de janeiro de 2020. Dispõe sobre a política, os procedimentos e os controles internos a serem adotados pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, com vistas à prevenção da utilização do sistema financeiro para a prática dos crimes de "lavagem" ou ocultação de bens, direitos e valores. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, ano 158, n. 17, p. 27, 27 jan. 2020

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Diretoria Colegiada. Resolução nº 1, de 12 de agosto de 2020. Dispõe sobre a prestação de serviço de pagamento na modalidade de iniciação de transação de pagamento. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, ano 157, n. 155, p. 43, 13 ago. 2020.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Resolução nº 4.557, de 23 de fevereiro de 2017. Dispõe sobre a estrutura de gerenciamento de riscos e a estrutura de gerenciamento de capital. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, ano 154, n. 39, p. 32, 24 fev. 2017.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, [2024]. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm). Acesso em: 4 jan. 2025.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências [Código de Defesa do Consumidor]. Brasília, DF: Presidência da República, [2021]. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm). Acesso em: 27 jan. 2025.

BRASIL. **Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964**. Dispõe sobre a política e as instituições monetárias, bancárias e creditícias, cria o Conselho Monetário Nacional e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, [2021]. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l4595.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l4595.htm). Acesso em: 2 abr. 2025.

BRASIL. **Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940**. Código Penal. Brasília, DF: Presidência da República, [2021]. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto-lei/del2848.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del2848.htm). Acesso em: 2 abr. 2025.

BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Brasília, DF: Presidência da República, [2015]. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm). Acesso em: 2 abr. 2025.

BRASIL. **Lei nº 14.181, de 1º de julho de 2021**. Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 [Código de Defesa do Consumidor], para dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento, a educação financeira e a proteção do consumidor. Brasília, DF: Presidência da República, [2021]. Disponível em: <https://www.in.gov.br/>. Acesso em: 15 jan. 2025.

BRASIL., Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação. “**Transformação Digital.**” Ministério Da Ciência, Tecnologia E Inovação, 2025a. Disponível em: [www.gov.br/mcti/pt-br/acompanhe-o-mcti/transformacaodigital](http://www.gov.br/mcti/pt-br/acompanhe-o-mcti/transformacaodigital). Acesso em: 02 mar. 2025

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (2ª Turma). **Recurso Especial nº 586.316 - MG.** Direito do consumidor. Obrigação de informação. Riscos do glúten. Relator: Ministro Herman Benjamin, julgado em 17 abr. 2007. Disponível em: [https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=683195&num\\_registro=200301612085&data=20090319&formato=PDF](https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=683195&num_registro=200301612085&data=20090319&formato=PDF). Acesso em: 15 abr. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (2ª Turma). **Recurso Especial nº 1.558.086 - SP.** Direito do consumidor. Ação civil pública. Publicidade de alimentos dirigida à criança. Abusividade. Venda casada caracterizada. Arts. 37, § 2º, e 39, I, do Código de Defesa do Consumidor. Relator: Ministro Humberto Martins, julgado em 10 mar. 2016. Disponível em: [https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1495560&num\\_registro=201500615780&data=20160415&formato=PDF](https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1495560&num_registro=201500615780&data=20160415&formato=PDF). Acesso em: 15 abr. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3ª Turma). **Recurso Especial nº 1.678.244 - SP.** Direito civil e do consumidor. Golpe da falsa central de atendimento. Fraude bancária. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Dever de segurança e informação. Relator: Ministro Paulo de Tarso Sanseverino, julgado em 6 nov. 2018. Disponível em: [https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1787616&num\\_registro=201700670718&data=20190208&formato=PDF](https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1787616&num_registro=201700670718&data=20190208&formato=PDF). Acesso em: 15 abr. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3ª Turma). **Recurso Especial nº 1.737.412 – SE.** Recurso especial. Consumidor. Tempo de atendimento presencial em agências bancárias. Dever de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho. Art. 4º, II, “d”, do CDC. Função social da atividade produtiva. Teoria do desvio produtivo do consumidor. Dano moral coletivo. Ofensa injusta e intolerável. Valores essenciais da sociedade. Funções punitiva, repressiva e redistributiva. Relatora: Ministra Nancy Andrighi, julgado em 5 fev. 2019. Disponível em: [https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1787616&num\\_registro=201700670718&data=20190208&formato=PDF](https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1787616&num_registro=201700670718&data=20190208&formato=PDF). Acesso em: 15 abr. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3ª Turma). **Recurso Especial nº 286.176 - SP.** Direito civil. Responsabilidade civil. Dano moral. Relator: Ministro Carlos Alberto Menezes Direito, julgado em 23 abr. 2002. Disponível em: [https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=IMG&sequencial=14846&num\\_registro=200001145380&data=20020506&formato=PDF](https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=IMG&sequencial=14846&num_registro=200001145380&data=20020506&formato=PDF). Acesso em: 15 abr. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (1ª Turma). **AgInt no Recurso Especial nº 1.641.829 – RO.** Agravo Interno no Recurso Especial. Legitimidade ativa. Teoria da asserção. Conexão. Litigância de má-fé. Prova emprestada. Reversão do julgado

que demandaria o revolvimento do conteúdo fático-probatório dos autos. Incidência da Súmula 7/STJ. Relator: Ministro Napoleão Nunes Maia Filho, julgado em 24 ago. 2020. Disponível em:

[https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1787616&num\\_registro=201700670718&data=20190208&formato=PDF](https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1787616&num_registro=201700670718&data=20190208&formato=PDF). Acesso em: 15 abr. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.737.412 - SE.**

Ementa: "Recurso especial. Consumidor. Tempo de atendimento presencial em agências bancárias. Dever de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho. Art. 4º, II, 'd', do CDC. Função social da atividade produtiva. Máximo aproveitamento dos recursos produtivos. Teoria do desvio produtivo do consumidor. Dano moral coletivo. Ofensa injusta e intolerável. Valores essenciais da sociedade. Funções. Punitiva, repressiva e redistributiva." Relatora: Ministra NANCY ANDRIGHI. Brasília, 5 fev. 2019. Disponível em:

[https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1787616&num\\_registro=201700670718&data=20190208&formato=PDF](https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1787616&num_registro=201700670718&data=20190208&formato=PDF). Acesso em: 15 abr. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula 479.** As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Brasília, DF: Superior Tribunal de Justiça [2012] Disponível em:

<https://scon.stj.jus.br/SCON/sumanot/toc.jsp?livre=%28sumula+adj1+%27479%27%29.sub..> Acesso em: 15 abr. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (1ª Turma). **Recurso Especial nº 787.124 - RS.** Recurso especial. Assalto à instituição bancária. Morte da vítima. Indenização. Não-configuração de caso fortuito ou de força maior. Previsibilidade. Recurso especial provido. Relator: Ministro José Delgado, 20 de abril de 2006. *Diário da Justiça*, Brasília, DF, 22 maio 2006. Disponível em:

[https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=602951&num\\_registro=200501675358&data=20060522&formato=PDF](https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=602951&num_registro=200501675358&data=20060522&formato=PDF). Acesso em: 15 abr. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3ª Turma). **Recurso Especial nº 1.149.998 – RS.** Consumidor. Inscrição em cadastro de inadimplentes. Quitação da dívida. Cancelamento do registro. Obrigação do credor. Prazo. Negligência. Dano moral. Presunção. Relatora: Ministra Nancy Andrighi, 7 de agosto de 2012. *Diário da Justiça*, Brasília, DF. Disponível em:

[https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1112650&num\\_registro=200901398910&data=20120822&formato=PDF](https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1112650&num_registro=200901398910&data=20120822&formato=PDF). Acesso em: 15 abr. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3ª Turma). **Recurso Especial nº 685.662 – RJ.** Direito processual civil e do consumidor. Roubo de talonário de cheques durante transporte. Empresa terceirizada. Uso indevido dos cheques por terceiros posteriormente. Inscrição do correntista nos registros de proteção ao crédito. Responsabilidade do banco. Teoria do risco profissional. Excludentes da responsabilidade do fornecedor de serviços. Art. 14, § 3º, do CDC. Ônus da prova. Relatora: Ministra Nancy Andrighi, 10 de novembro de 2005. *Diário da Justiça*,

Brasília, DF. Disponível em:

[https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=573709&num\\_registro=200401229836&data=28/11/2005&formato=PDF](https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=573709&num_registro=200401229836&data=28/11/2005&formato=PDF). Acesso em: 15 abr. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3ª Turma). **Recurso Especial nº 1.715.505 - MG**. Direito do consumidor. Recurso especial. Ação de compensação por danos morais. Acidente de trânsito. Colisão. Rompimento da banda de rodagem do pneu. Embargos de declaração. Omissão, contradição ou obscuridade. Ausência. Responsabilidade civil por fato do produto. Inexistência de defeito. Ônus da prova. Fornecedor. Art. 12, § 3º, do CDC. Relatora: Ministra Nancy Andrighi, 20 de março de 2018. *Diário da Justiça eletrônico*, Brasília, DF, 23 mar. 2018. Disponível em: [https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1690960&num\\_registro=201601505345&data=20180323&formato=PDF](https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1690960&num_registro=201601505345&data=20180323&formato=PDF). Acesso em: 15 abr. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula 297**. O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras. Brasília, DF: Superior Tribunal de Justiça, [2004]. Disponível em: <https://scon.stj.jus.br/SCON/sumanot/toc.jsp?livre=%28sumula+adj1+%27297%27%29.sub>. Acesso em: 15 abr. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (4. Turma). **Recurso Especial nº 287.849 - SP**. Código de Defesa do Consumidor. Responsabilidade do Fornecedor. Culpa Concorrente da Vítima. Hotel. Piscina. Agência de Viagens – Responsabilidade do hotel, que não sinaliza convenientemente a profundidade da piscina, de acesso livre aos hóspedes. Art. 14 do CDC. A culpa concorrente da vítima permite a redução da condenação imposta ao fornecedor. Art. 12, § 2º, III, do CDC. A agência de viagens responde pelo dano pessoal que decorreu do mau serviço do hotel contratado por ela para a hospedagem durante o pacote de turismo. Relator: Ministro Ruy Rosado de Aguiar, 17 de abril de 2001. Disponível em: [https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=IMG&sequencial=50015&num\\_registro=200001194216&data=20010813&formato=PDF](https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=IMG&sequencial=50015&num_registro=200001194216&data=20010813&formato=PDF). Acesso em: 15 abr. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). **Recurso Especial nº 1.995.458 – SP**. Processual Civil. Recurso Especial. Ação Declaratória de Inexigibilidade de Débito. Consumidor. Golpe do Motoboy. Responsabilidade Civil. Uso de Cartão e Senha. Dever de Segurança. Falha na Prestação de Serviço. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Julgado em: 9 de agosto de 2022. Disponível em: [https://processo.stj.jus.br/processo/julgamento/eletronico/documento/mediado/?documento\\_tipo=integra&documento\\_sequencial=161919680&registro\\_numero=202200971883&peticao\\_numero=&publicacao\\_data=20220818&formato=PDF](https://processo.stj.jus.br/processo/julgamento/eletronico/documento/mediado/?documento_tipo=integra&documento_sequencial=161919680&registro_numero=202200971883&peticao_numero=&publicacao_data=20220818&formato=PDF). Acesso em: 15 abr. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (4. Turma). **Recurso Especial nº 976.564 – SP**. Responsabilidade Civil. Recurso Especial. Correios. Roubo de Cargas. Responsabilidade Civil Objetiva. Exclusão. Motivo de Força Maior. Relator: Min. Luis Felipe Salomão, 20 set. 2012. DJe, 23 out. 2012. Disponível em: [https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num\\_registro=200701996887&dt\\_publicacao=23/10/2012](https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=200701996887&dt_publicacao=23/10/2012). Acesso em: 15 abr. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). **Recurso Especial nº 1.872.260 – SP**. Ação de Indenização por Danos Morais e Materiais. Roubo com Emprego de Arma de Fogo Cometido Contra os Autores Enquanto Aguardavam na Fila do Pedágio. Responsabilidade Civil da Concessionária. Inexistência. Fortuito Externo. Rompimento do Nexo de Causalidade. Relator: Min. Marco Aurélio Bellizze, 4 out. 2022. DJe, 6 out. 2022. Disponível em: [https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num\\_registro=201903711457&dt\\_publicacao=07/10/2022](https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=201903711457&dt_publicacao=07/10/2022). Acesso em: 15 abr. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). **Recurso Especial nº 2.077.278 – SP**. Consumidor. Recurso especial. Ação declaratória de inexigibilidade de débito por vazamento de dados bancários cumulada com indenização por danos morais e repetição de indébito. Golpe do boleto. Tratamento de dados pessoais sigilosos de maneira inadequada. Facilitação da atividade criminosa. Fato do serviço. Dever de indenizar pelos prejuízos. Súmula 479/STJ. Recurso especial provido. Relatora: Ministra Nancy Andrighi, 3 out. 2023. Diário da Justiça eletrônico, Brasília, DF, 9 out. 2023. Disponível em: [https://processo.stj.jus.br/processo/julgamento/eletronico/documento/mediado/?documento\\_tipo=integra&documento\\_sequencial=211820560&registro\\_numero=202301909798&peticao\\_numero=&publicacao\\_data=20231009&formato=PDF](https://processo.stj.jus.br/processo/julgamento/eletronico/documento/mediado/?documento_tipo=integra&documento_sequencial=211820560&registro_numero=202301909798&peticao_numero=&publicacao_data=20231009&formato=PDF). Acesso em: 15 abr. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). **Recurso Especial nº 2.124.423 – SP**. Recurso especial. Ação indenizatória por danos materiais. Banco digital. Conta digital. Regulação. Banco Central. Golpe. Internet. Meio eletrônico. Falha na prestação de serviços bancários. Não configurada. Relatora: Ministra Nancy Andrighi, 21 ago. 2024. Disponível em: [https://processo.stj.jus.br/processo/julgamento/eletronico/documento/mediado/?documento\\_tipo=integra&documento\\_sequencial=266413134&registro\\_numero=202303034173&peticao\\_numero=&publicacao\\_data=20240827&formato=PDF](https://processo.stj.jus.br/processo/julgamento/eletronico/documento/mediado/?documento_tipo=integra&documento_sequencial=266413134&registro_numero=202303034173&peticao_numero=&publicacao_data=20240827&formato=PDF). Acesso em: 15 abr. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). **Recurso Especial nº 2.052.228 – DF**. Consumidor. Processual civil. Recurso especial. Ação declaratória de inexistência de débitos. Dever de segurança. Fraude perpetrada por terceiro. Contratação de mútuo. Movimentações atípicas e alheias ao padrão de consumo. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Recurso conhecido e provido. Relatora: Ministra Nancy Andrighi, 12 set. 2023. Disponível em: [https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=2350214&num\\_registro=202203664852&data=20230915&formato=PDF](https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=2350214&num_registro=202203664852&data=20230915&formato=PDF). Acesso em: 15 abr. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). **Recurso Especial nº 1.633.785 – SP**. Responsabilidade civil. Instituição bancária. Saques. Compras a crédito. Contratação de empréstimo pessoal. Contestação. Uso do cartão original e da senha pessoal do correntista. Prestação de serviço. Defeito. Inexistência. Responsabilidade afastada. Relator: Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, 24 out. 2017. Disponível em: [https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1652210&num\\_registro=201602789773&data=20171030&formato=PDF](https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1652210&num_registro=201602789773&data=20171030&formato=PDF). Acesso em: 15 abr. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (2. Seção). **Recurso Especial nº 1.199.782 – PR**. Recurso especial representativo de controvérsia. Julgamento pela sistemática do art. 543-C do CPC. Responsabilidade civil. Instituições bancárias. Danos causados por fraudes e delitos praticados por terceiros. Responsabilidade objetiva. Fortuito interno. Risco do empreendimento. Relator: Ministro Luis Felipe Salomão, 24 ago. 2011. Disponível em: [https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1084398&num\\_registro=201001193828&data=20110912&formato=PDF](https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1084398&num_registro=201001193828&data=20110912&formato=PDF). Acesso em: 15 abr. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). **Recurso Especial nº 1.045.775 – ES**. Responsabilidade civil. Latrocínio ocorrido nas dependências de estacionamento mantido pela instituição financeira. Caso fortuito. Inexistência. Responsabilidade objetiva do banco. Configuração. Direito de crescer para os beneficiários de pensão mensal. Admissibilidade. Dissídio jurisprudencial sobre a exorbitância do valor da indenização por danos morais. Similitude fática entre os casos confrontados. Ausência. Exagero da verba honorária. Não ocorrência. Relator: Ministro Massami Uyeda, 23 abr. 2009. Disponível em: [https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=875772&num\\_registro=200800708959&data=20090804&formato=PDF](https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=875772&num_registro=200800708959&data=20090804&formato=PDF). Acesso em: 15 abr. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (4. Turma). **Recurso Especial nº 1.183.121 – SC**. Responsabilidade Civil. Código do Consumidor. Banco Postal. Serviço Prestado Pela ECT. Atividade de Correspondente Bancário. Incidência do Código de Defesa do Consumidor. Atividade que Traz, em sua Essência, Risco à Segurança. Assalto no Interior de Agência. Fortuito Interno. Danos Morais e Materiais Devidos. Relator: Ministro Luis Felipe Salomão, julgado em: 24 fev. 2015. Disponível em: [https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1313628&num\\_registro=201000346682&data=20150407&formato=PDF](https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1313628&num_registro=201000346682&data=20150407&formato=PDF). Acesso em: 15 abr. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). **Recurso Especial nº 1.786.157 – SP**. Compra Online. Responsabilidade Civil. Danos. Fraude. Produto Nunca Entregue. Responsabilidade Objetiva das Instituições Financeiras. Serviços Bancários. Intermediação Financeira entre Particulares. Compra e Venda Online. Participação. Ausência. Responsabilidade Objetiva. Não Configuração – Relatora: Ministra Nancy Andrighi, julgado em: 03 set. 2019. Disponível em: [https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1859266&num\\_registro=201802604208&data=20190905&formato=PDF](https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1859266&num_registro=201802604208&data=20190905&formato=PDF). Acesso em: 15 abr. 2025.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Ação Direta de Inconstitucionalidade nº 2591** – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras. Relator: Min. Carlos Velloso, Tribunal Pleno, julgado em 07 de junho de 2006. Diário da Justiça, Brasília, DF, 24 ago. 2006. Disponível em: <https://redir.stf.jus.br/paginadorpub/paginador.jsp?docTP=AC&docID=229556>. Acesso em: 14 abr. 2025.

BRASIL. Conselho da Justiça Federal. **Enunciado 443**. A instituição financeira responde objetivamente por fraudes praticadas por terceiros quando demonstrada a

falha na prestação do serviço. Brasília, DF: Conselho da Justiça Federal, [2023?]. Disponível em: <https://www.cjf.jus.br/cjf/noticias/2023/junho/jornada-aprova-enunciados-sobre-direito-do-consumidor>. Acesso em: 15 abr. 2025.

CONSELHO MONETÁRIO NACIONAL. Resolução nº 4.949, de 30 de setembro de 2021. Dispõe sobre a prestação de serviços de pagamento com liquidação por meio de conta do usuário final. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, ano 158, n. 188, p. 28, 4 out. 2021.

CONSELHO MONETÁRIO NACIONAL. Resolução nº 4.753, de 28 de setembro de 2019. Estabelece condições para a responsabilização das instituições financeiras por transações realizadas mediante fraude ou mediante falha operacional. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, ano 157, n. 188, p. 30, 2 out. 2019.

CAVALIERI FILHO, S. **Programa de direito do consumidor**. 6. ed.rev. São Paulo: Atlas, 2022. Disponível em: <https://minhabiblioteca.com.br/catalogo/livro/99273/programa-de-direito-do-consumidor>. Acesso em: 2 abr. 2025.

CAVALIERI FILHO, S. **Programa de responsabilidade civil**. 16. ed. rev., atual. e ampl. Barueri, SP: Atlas, 2023. Disponível em: <https://www.grupogen.com.br/e-book-programa-de-responsabilidade-civil-sergio-cavaliere-filho-editora-atlas-9786559775217/>. Acesso em: 2 abr. 2025.

CARVALHO FILHO, José dos Santos. **Manual de direito administrativo** / José dos Santos Carvalho Filho. - 38. ed., rev., atual. e ampl. - Barueri [SP]: Atlas, 2024. Acesso em: 2 abr. 2025.

DENARI, Zelmo. Da qualidade de produtos e serviços, da prevenção e da reparação dos danos. In: GRINOVER, Ada Pellegrini *et al* (org.). **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor comentado pelos autores do anteprojeto**. 13. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2022. Capítulo IV.

DATAFOLHA. País tem mais de 4,5 mil tentativas de golpe financeiro por hora. **CNN Brasil**, 27 mar. 2024. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/nacional/datafolha-pais-tem-mais-de-45-mil-tentativas-de-golpe-financeiro-por-hora/>. Acesso em: 2 abr. 2025.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella, 1943. **Direito administrativo** / Maria Sylvia Zanella Di Pietro. - 38. ed., rev. e atual. - Rio de Janeiro: Forense, 2025.

FARIAS, Cristiano Chaves de; ROSENVALD, Nelson; BRAGA NETTO, Felipe Peixoto. **Curso de direito civil: responsabilidade civil**. 9. ed. atual. e ampl. São Paulo: Editora Jus Podivm, 2022.

FEBRABAN. Novas regras de abertura de conta contribuem para inclusão bancária: entrevista de Raul Moreira, diretor de TI, Operações e Produtos. **Febraban Tech**, [São Paulo], [2024?]. Disponível em: <https://febrabantech.febraban.org.br/temas/banco-digital/novas-regras-de-abertura-de-conta-contribuem-para-inclusao-bancaria>. Acesso em: 2 abr. 2025.

FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA. **Anuário Brasileiro de Segurança Pública 2024**. São Paulo: FBSP, 2024. p. 96. Disponível em: <https://forumseguranca.org.br/wp-content/uploads/2024/07/anuario-2024.pdf>. Acesso em: 2 abr. 2025.

GOIÁS. Tribunal de Justiça do Estado de Goiás. **Apelação Cível nº 5248087-30.2023.8.09.0051**. Indenização por danos materiais e morais. Impugnação à gratuidade de justiça. Rejeição. Cerceamento de defesa não configurado. Incidência do CDC. Contato telefônico. Golpe do falso funcionário do banco. Súmula 479 do stj. Fortuito interno. Relator: Des. Guilherme Gutemberg Isac Pinto, 5ª Câmara de Direito Cível, julgado em 26 abr. 2024. Disponível em: <https://projudi.tjgo.jus.br/ConsultaJurisprudencia> . Acesso em: 25 mar. 2025.

LIMA, Renato Sérgio de; BUENO, Samira. As novas configurações dos crimes patrimoniais no Brasil. In: FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA. **17º Anuário Brasileiro de Segurança Pública**. São Paulo: FBSP, 2023. p. 90-97. Disponível em: <https://forumseguranca.org.br/wp-content/uploads/2023/07/anuario-2023.pdf>. Acesso em: 2 abr. 2025.

MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no código de defesa do consumidor: o novo regime das relações contratuais**. 8. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016..

MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos e; MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 4. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013. Disponível em: <https://juslaboris.tst.jus.br/handle/20.500.12178/94173>. Acesso em: 2 abr. 2025.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor** / Bruno Miragem. -- 6. ed. -- São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019. Disponível em: <https://proview.thomsonreuters.com/launchapp/title/rt/monografias/75937820/v8/page/1>. *E-book*. Acesso em: 2 abr. 2025.

MIRAGEM, B. Princípio da vulnerabilidade: perspectiva atual e funções no direito do consumidor contemporâneo. In: MIRAGEM, Bruno; MARQUES, Claudia Lima; MAGALHÃES, Lucia Ancona Lopez de (org.). **Direito do consumidor: 30 anos do CDC**. 1. ed. São Paulo: Forense, 2020. p. 233-258. MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor** / Bruno Miragem. - 9. ed. - Rio de Janeiro: Forense, 2024.

MORAES, Paulo Valério Dal Pai. **Código de defesa do consumidor: o princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade, nas demais práticas comerciais**. 3. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2009.

NUNES, Rizzatto. **Curso de direito do consumidor** / Rizzatto Nunes. – 12. ed. – São Paulo : Saraiva Educação, 2018. Disponível em: <https://www.amazon.com.br/Curso-Direito-Consumidor-Rizzatto-Nunes/dp/8547228098>. Acesso em: 2 abr. 2025.

NAIDOO, R. **A multi-level influence model of Covid-19 themed cybercrime**. European Journal of Information Systems, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/0960085X.2020.1771222>. Acesso em: 2 abr. 2025.

PARAÍBA. Tribunal de Justiça da Paraíba (4ª Câmara). **Apelação Cível n° 0800799-31.2022.8.15.0071**. Indenização por danos morais e materiais. fraude através de aplicativos de mensagem. Remessa de pix a golpista. Abertura de conta corrente pelo fraudador. Ausência de cuidado necessário na coleta dos documentos. Utilização da plataforma bancária para fraudes. [...] Relator: Des. João Alves da Silva, 31 de out. de 2023. Disponível em: <https://consultapublica-pjesg.tjpb.jus.br/pje2g/ConsultaPublica/DetalheProcessoConsultaPublica/documentoSemLoginHTML.seam?ca=a7e97de1bd5ffbd5532de3cf45ed8c0aa022af88582635b6e2a916bdf78726d6e95182f9c01fcc85ce7b66f187d458f74c59ffbaef6472fd&idProcessoDoc=24549849>. Acesso em: 15 abr. 2025.

PEREIRA, Caio Mário da Silva; TEPEDINO, Gustavo. **Responsabilidade civil**. 13. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2022.

PORTAL FEBRABAN. Pix é o meio de pagamento mais usado no Brasil em 2023; TED lidera em valores transacionados. **Portal FEBRABAN**, São Paulo, 12 mar. 2024. Disponível em: <https://portal.febraban.org.br/noticia/4071/pt-br/>. Acesso em: 1 abr. 2025.

PWC BRASIL; FUNDAÇÃO DOM CABRAL. Índice Transformação Digital Brasil 2023. São Paulo: **PwC Brasil; Fundação Dom Cabral, 2023**. Disponível em: <<https://www.pwc.com.br/pt/estudos/servicos/consultoria-negocios/indice-transformacao-digital-brasil-2023/Indice-Transformacao-Digital-Brasil-2023.pdf>>. Acesso em: 2 abr. 2025.

PASTEGA, S. Como detectar uma conta laranja através dos dados. **Data Rudder**, 11 mar. 2025. Disponível em: <<https://datarudder.com/como-detectar-uma-conta-laranja-atraves-dos-dados/>>. Acesso em: 2 abr. 2025.

SILVA, A. Os riscos da oferta de serviços financeiros na era digital. **ClearSale**, 7 nov. 2017. Disponível em: <<https://br.clear.sale/blog/riscos-oferta-servicos-financeiros-digital>>. Acesso em: 2 abr. 2025.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça de São Paulo (22ª Câmara de Direito Privado). **Apelação Cível n° 1002602-25.2021.8.26.0320**. Ação indenizatória. Danos materiais. Fraude em transação para aquisição de veículo automotor. Defeito no serviço prestado por instituição financeira. Relator: Des. Roberto Mac Cracken, 30 de mar. de 2023. Disponível em: <https://esaj.tjsp.jus.br/cposg/search.do?conversationId=&paginaConsulta=0&cbPesquisa=NUMPROC&numeroDigitoAnoUnificado=1002602-25.2021&foroNumeroUnificado=0320&dePesquisaNuUnificado=1002602-25.2021.8.26.0320&dePesquisa=&tipoNuProcesso=UNIFICADO#?cdDocumento=1>. **Acesso em:** 15 abr. 2025.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça de São Paulo. **Enunciado 14**. A instituição financeira responde objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes ou delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, quando evidenciada a falha na prestação do serviço. São Paulo: Tribunal de Justiça de São Paulo, [2022?]. **Disponível em:**

[https://www.tjsp.jus.br/Download/Corregedoria/PAD\\_enunciados\\_consumerista.pdf](https://www.tjsp.jus.br/Download/Corregedoria/PAD_enunciados_consumerista.pdf). Acesso em: 15 abr. 2025.

TEIXEIRA, Pedro S. PCC e Comando Vermelho turbinam golpes bancários. **Folha de S.Paulo**, São Paulo, 15 dez. 2023. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2023/12/pcc-e-comando-vermelho-investem-em-surto-de-golpes-no-whatsapp-e-da-falsa-central-telefonica.shtml>. Acesso em: 2 abr. 2025.

TARTUCE, Flávio. Responsabilidade civil pelo código de defesa do consumidor. In: TARTUCE, F.; NEVES, D. A. A. **Manual de direito do consumidor**: direito material e processual: volume único. 10. ed. Rio de Janeiro: Forense; Método, 2021. Capítulo 4. *E-book*. Disponível em: <https://www.minhabiblioteca.com.br>. Acesso em: 2 abr. 2025.

UNITED NATIONS. **Office on Drugs and Crime**. Money laundering and the financing of terrorism: the United Nations response. Vienna, 39 p., 2003. Disponível em: <https://www.unodc.org/pdf/Money-Laundering.pdf>. Acesso em: 2 abr. 2025.