

A RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS:

Uma análise das fraudes ocorridas por Pix.

Laysa de Mikely Araújo Costa¹

Orientadora: Ma. Ana Flávia Machado de Oliveira

Resumo: O presente artigo tem como objetivo analisar a responsabilidade civil das instituições bancárias em casos de ocorrências de fraude por meio do Pix, tal análise se justifica em razão do crescente número de golpes envolvendo transações dessa natureza. O objetivo geral do presente estudo é analisar em que medida as instituições bancárias são responsáveis pelo golpe sofrido pela vítima e, para tanto, é necessário identificar as falhas mais comuns das instituições bancárias de que partem as transações fraudulentas e ainda verificar se os bancos de destino da transferência guardam alguma responsabilidade com o resultado danoso, para então definir qual é o tipo de responsabilidade das instituições financeiras envolvidas no tipo de fraude tratada. Para tanto foi realizado uma análise legislativa, jurisprudencial e bibliográfica acerca do tema.

Palavras-chave: Responsabilidade Civil; Instituições financeiras Fraude; Pix.

Sumário: 1 Introdução; 2 Do direito do consumidor e das relações de consumo; 2.1 Das relações de consumo 2.2 Da aplicação do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras 2.3 Do status consumidor por equiparação na relação de consumo firmada com o banco recebedor; 3 Da falha na prestação de serviços; 3.1 Do procedimento para abertura de conta; 3.2 Da falha na segurança do aplicativo fornecido; 3.3 Do dever de rejeição de transações atípicas; 3.4 Da omissão na realização do mecanismo especial de devolução (MED); 4 Da responsabilidade civil; 4.1 Da responsabilidade civil nas relações de consumo 4.2 Da culpa exclusiva da vítima e o fortuito interno e externo; 4.3 Entendimentos jurisprudências; 5 Considerações finais. Referências.

1 INTRODUÇÃO

O presente artigo propõe o estudo aprofundado acerca das fraudes bancárias realizadas por meio do Pix e discutir acerca da responsabilidade civil das instituições bancárias. Os golpes envolvendo transações financeiras na referida modalidade estão cada vez mais comuns no dia a dia dos brasileiros. Não é raro encontrar relatos de pessoas que tiveram suas contas bancárias invadidas e esvaziadas por criminosos ou que foram induzidas a realizar transações por meio de fraudes.

¹ Graduanda do curso de Direito na Faculdade Santo Agostinho de Sete Lagoas- MG.

O Pix é um meio de pagamento criado pelo Banco Central do Brasil (BCB) em que o dinheiro é transferido entre contas em poucos segundos, a qualquer hora ou dia. A dita ferramenta caiu no gosto dos brasileiros, em especial por sua praticidade.

Conforme informações da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN), o pix tornou-se a modalidade de pagamento mais usada pela população brasileira, encerrando o ano de 2023 com cerca de 42 bilhões de transações (FEBRABAN, 2024).

Diante desse crescimento no uso da ferramenta, os golpes relacionados as transações Pix cresceram exponencialmente. Conforme estudos levantados pela CNN Brasil, foram registrados um aumento de 1.191% nas tentativas de golpe do pix, quando comparado ao primeiro semestre de 2022 com o primeiro semestre de 2023 (CNN Brasil, 2023).

Corroborando com essa ideia, a FEBRABAN revelou que em 2022, cerca de 03 em cada 10 brasileiros haviam sofrido alguma fraude ou tentativa de fraude relacionada às transações por meio do Pix (FEBRABAN, 2022).

Este contexto, evidencia a necessidade de se discutir o assunto no âmbito jurídico. O problema de pesquisa que se levanta, gira em torno de qual é responsabilidade das instituições bancárias diante dos casos de fraudes em transações financeiras na modalidade Pix.

Os estabelecimentos bancários tentam rotineiramente se esquivar de qualquer responsabilidade que envolva a fraude Pix, alegando culpa exclusiva da vítima. Nessa lógica, os consumidores são colocados em um estado de hiper vulnerabilidade, uma vez que, nem sempre possuem a habilidade técnica necessária para se evitar o problema.

Para o avanço da pesquisa, adotou-se como marco teórico a ideia de vulnerabilidade do consumidor apresentada por Antonio Benjamin e seus coautores, de modo a reconhecer a fragilidade humana em seus diversos papéis, incluindo o de consumidor. Benjamin resgata a concepção de pessoas com diferenças formais e materiais, o que escancara a necessidade da promoção de medidas equitativas em meio a população. É nesse sentido que o texto constitucional e os textos infraconstitucionais promovem medidas no propósito de proteger o consumidor em seu estado de vulnerabilidade, considerando inclusive, sua insuficiência técnica, jurídica e fática.

Seguindo a mesma linha, Nehemias Domingos Melo firma um paralelo entre a vulnerabilidade consumerista e o princípio da isonomia. Conforme o autor, a proteção consumerista visa munir a parte mais fraca, permitindo que ela defenda seus direitos em condição de igualdade com os fornecedores.

Ainda se destaca o estudo de Paulo Roque Khouri que pondera, diferenciando a vulnerabilidade da hipossuficiência, afirmando que a primeira é presumida, se amoldando a

qualquer consumidor. Já a segunda, é particular a alguns consumidores, devendo ser considerada caso a caso.

O objetivo geral desta pesquisa é analisar em que medida as instituições bancárias são responsáveis pelo golpe sofrido pela vítima. A fim de alcançar referido propósito, a pesquisa se desenvolveu a partir dos seguintes objetivos específicos: identificar as falhas mais comuns das instituições bancárias de que partem as transações fraudulentas, verificar se os bancos de destino da transferência guardam alguma responsabilidade com o resultado danoso e definir a responsabilidade das instituições financeiras envolvidas no tipo de fraude tratada.

No que diz respeito à metodologia utilizada, a pesquisa será bibliográfica. Isso porque o estudo se pautará na análise doutrinária acerca do tema, além de se apoiar em textos jurisprudências e legislativos. Quanto ao método de abordagem, escolheu-se o método hipotético-dedutivo, em razão do baixo debate acerca do tema, o que acaba por limitar a publicação de entendimentos que abarquem toda a complexidade do tema tratado. Por fim, o método de procedimento eleito foi o estudo de caso. Tal método se mostra pertinente, pois o trabalho busca observar as implicações que giram em torno de casos que envolvem a fraude pix.

Esta pesquisa foi dividida em três seções, da seguinte forma: a primeira seção abordou o direito do consumidor e as relações de consumo, a segunda seção analisou a falha na prestação de serviços, para que na terceira seção fosse discutida a responsabilidade civil nas relações de consumo.

2 DO DIREITO DO CONSUMIDOR E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

2.1 DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

O ordenamento jurídico pátrio se esforça para estabelecer medidas equitativas de proteção ao consumidor e diminuição da sua hipossuficiência frente ao fornecedor. Tal ideia é chancelada pela Constituição Federal da República de 1988 (CFRB/88), no art. 5.º, XXXII e art. 170, V, ambos os dispositivos salientam que o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor; (Brasil, 1998).

A dita proteção também é exposta em codificação específica, de modo que o art. 4.º, inciso I do CDC é cristalino ao reconhecer o status de vulnerabilidade do consumidor. (Brasil, 1990)

Ante o exposto, cumpre esclarecer como a doutrina define o conceito de vulnerabilidade do consumidor. Segundo o autor Raul Falcão Freire Neto, tem-se que:

O legislador aduz a condição de vulnerável nas relações jurídicas de consumo em virtude do desequilíbrio entre os agentes econômicos, sobretudo de ordem econômica ou técnica, entre consumidor e fornecedor, discernimento esse que justifica o surgimento de lei protetiva própria, no caso da nossa lei 8.078/90, o CDC (FREIRE NETO, 2021).

Tomando como foco o ideário protecionista do CDC, faz-se necessário analisar os elementos de uma relação de consumo e de que forma ela se enquadra na relação instituição bancária/ cliente.

Uma relação de consumo é formada por um consumidor e um fornecedor, ante um produto ou serviço (Cunha, 2020). O art. 3º do CDC nos traz alguns desses conceitos. Vejamos:

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.
§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial. (BRASIL, 1990)

Por meio da leitura do dispositivo, afere-se que o fornecedor é aquele que de alguma forma se envolve na cadeia de produção de um produto ou serviço. Já o serviço é a atividade exercida mediante remuneração no universo de consumo. (Brasil, 1990).

Quanto ao consumidor, ao analisar o art. 2º do Código do CDC, podemos defini-lo como “toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final” (Brasil, 1990).

Definidos os conceitos de relação de consumo, fornecedor, consumidor e serviço, além de estudado o modo com que a Constituição Federal irradiou a ideia de vulnerabilidade social para os textos infraconstitucionais, resta evidente o caráter protecionista do Código de Defesa do Consumidor.

A todo o momento tal codificação retoma os preceitos constitucionais, estabelecendo diversas medidas de equidade entre consumidor e o fornecedor, como bem lembrado no marco teórico.

Feita tal análise, faz-se importante compreender a aplicação do CDC as instituições bancárias.

2.2 DA APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR ÀS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

O Superior Tribunal de Justiça (STJ), inovou o vínculo instituição financeira/cliente, dando nova roupagem a dita relação. O Tribunal deixou de aplicar as normas estabelecidas pelo Código Civil (utilizando-se do regramento apenas de modo residual) e passou a aplicar norma mais específica aos imbróglios envolvendo instituições bancárias. Para tal feito, o STJ se apoiou nas noções de vulnerabilidade e necessidade de proteção do consumidor (Calazans, 2020).

Nesse contexto, a corte publicou a Súmula 297, que estabelece a aplicabilidade do CDC as instituições financeiras (STJ, 2004). Tal súmula elidiu qualquer divergência sobre o tema, não restando outra alternativa aos bancos, senão se adequarem aos regramentos estabelecidos pelo Código de Defesa do Consumidor.

Corroborando com a súmula 297/STJ, o art. 3º, § 2º do CDC apresenta a seguinte redação: “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” (Brasil, 1990)

Nesse sentido, o dispositivo supracitado é claro ao identificar as instituições financeiras como fornecedoras, não restando dúvidas quanto a aplicação do CDC às operações bancárias.

Em consequência do seu enquadramento como consumidor, o cliente bancário passa a ser sujeito de direitos consumeristas, enquanto as instituições financeiras assumem deveres perante a codificação protetiva (Alcântara, 2022).

Em vista disto, ocorrendo falha na prestação do serviço oferecido, a instituição bancária responderá nos moldes estabelecidos pelo Código de Defesa do Consumidor, como veremos a frente.

Esclarecido tal ponto, torna-se necessário compreender um conceito fundamental para o desenrolar do presente estudo. Conceito este, que merece um tópico apartado.

2.3 DO STATUS CONSUMIDOR POR EQUIPARAÇÃO NA RELAÇÃO DE CONSUMO FIRMADA COM O BANCO RECEBEDOR

A redação do art. 17 do CDC ampliou o rol de consumidores, apresentando o conceito de “consumidor por equiparação” ou “consumidor bystander”. Segundo o regramento, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento danoso (Brasil, 1990).

Assim, o CDC estabelece que o consumidor não se resume apenas a quem participa diretamente da relação de consumo, ou seja, aquele que se utiliza ou adquire o produto ou serviço ofertado pelo consumidor. A codificação estende a proteção consumerista e abarca também o terceiro alheio a relação de consumo, que em função de um defeito de serviço sofre os efeitos danosos advindos da relação. Aos terceiros alcançados pelos frutos da relação de consumo, dá-se o nome de consumidor por equiparação (Agne; Dos Santos; Novacki, 2016).

Nessa linha, a proteção concedida ao consumidor bystander parte da flagrante vulnerabilidade do terceiro diante da relação obrigacional da qual foi atingido, gerando um dano (seja ele moral ou material) em função de um fato de serviço causado pela falha na segurança da relação consumerista (Benjamin; Marques; Bessa, 2014).

Aqui, faz-se necessário esclarecer o conceito de fato ou defeito de serviço. O CDC, em seu art. 14, § 1º, considera defeituoso o serviço que não apresenta a segurança esperada (Brasil, 1990).

O conceito de segurança apresentado pelo CDC abarca inclusive, os riscos econômicos e psíquicos aos quais o consumidor foi submetido. Deste modo, constatado um defeito no serviço e identificado um dano ao consumidor, surge a noção de acidente de consumo (Pedras, 2015).

Diante de um defeito de serviço, ainda que a vítima não seja cliente direta, subsiste uma relação de consumo com a instituição bancária recebedora do pix fraudulento. Deste modo, identificado um acidente de consumo do qual a instituição recebedora deu causa, em função do conceito de consumidor equiparado, resta o dever de reparo do dano.

Nesse sentido, decidiu o Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

Ação indenizatória. Transferência via "Pix" indesejada decorrente do golpe do "Whatsapp" aplicado à demandante. Alegação de falha na prestação de serviços pelo réu, que permitiu abertura de conta corrente irregular. Incidência do CDC por equiparação. Instituição financeira que não comprovou a regularidade da abertura da conta corrente e, assim, possibilitou o ilícito. Inteligência da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN. Responsabilidade objetiva da instituição bancária. Falha na prestação do serviço. Súmula nº 479 do STJ. Culpa concorrente da consumidora que não afasta a responsabilidade do banco. Dever de restituição do valor desembolsado. Precedente. Ação ora julgada procedente, nos termos do art. 1013, do CPC. Recurso provido.

(TJ-SP - AC: 10055755220228260405 SP 1005575-52.2022.8.26.0405, Relator: Luis Fernando Camargo de Barros Vidal, Data de Julgamento: 09/11/2022, 14ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 09/11/2022)

Deste modo, não existe dúvidas quanto a possibilidade do dever de reparo das instituições financeiras que recebem o pix fraudulento e de alguma forma concorreram para o resultado danoso.

3 DA FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

3.1 DO PROCEDIMENTO PARA ABERTURA DE CONTA

Não é incomum que instituições bancárias abram contas depósito sem o devido cuidado de verificação. A facilidade de se criar uma conta digital, sem ao menos precisar sair de casa, desaguou em um aumento exponencial de contas abertas com fins fraudulentos (Souza, 2023).

O Banco Central do Brasil publicou a Resolução nº 2.025 de 1993, que estabelece de modo cristalino quais são os cuidados que devem ser tomados pelas instituições financeiras ao se abrir uma conta depósito. Tal normativa versa que os estabelecimentos bancários devem, obrigatoriamente, proceder a completa identificação do cliente. O regramento dita ainda que, fica a cargo da instituição a responsabilidade acerca da verificação da exatidão das informações prestadas (Banco Central Do Brasil, 1993).

Além disso, a resolução define que os estabelecimentos bancários devem se prevenir quanto ao uso da conta para práticas ilícitas ou fraudulentas, como dispõe o art. 3º, §2º, vejamos:

Art.3. §2º A instituição deve adequar seus sistemas de controles internos voltados para as atividades de abertura e acompanhamento de contas de depósitos, implantados nos termos da Resolução 2.554, de 24 de setembro de 1998, com vistas a prever o monitoramento das atribuições conferidas na forma do parágrafo 1º, bem como adotar políticas e procedimentos, incluindo regras rígidas do tipo "conheça seu cliente", que previnam a utilização das respectivas instituições, intencionalmente ou não, para fins de práticas ilícitas ou fraudulentas. (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 1993)

Por fim, o art. 13 da mesma resolução declara que as instituições financeiras deverão encerrar as contas em que forem verificadas irregularidades nas informações prestadas, devendo ainda, relatar o ocorrido ao Banco Central do Brasil (Banco Central do Brasil, 1993).

Ante todo o exposto, resta claro o cuidado do BCB em estabelecer diretrizes capazes de barrar a ocorrência de fraudes no momento da abertura de uma conta bancária.

Deste modo, violado o aplicativo bancário da instituição pagadora e realizada uma transferência pix fraudulenta que tenha por destino a instituição recebedora, deve-se analisar se foram adotados, por essa última, todos os meios assecuratórios para evitar o resultado danoso.

Não seguidas ou não comprovadas a adoção de medidas de segurança, fica evidente o acidente de consumo causado pela indiligência do estabelecimento bancário, de modo a contribuir para o evento danoso. Desta maneira, considerando o status da vítima de consumidor

equiparado, a instituição recebedora do pix que permitiu a abertura de conta para o cometimento de fraudes responde solidariamente pelos danos causados, junto com a instituição que autorizou a transferência.

Por outro lado, seguidos todos os padrões de segurança estabelecidos pelo BCB, não pode a instituição recebedora de pix fraudulento ser responsabilizada, uma vez que atuou como mero banco de destino do valor transferido.

3.2 DA FALHA NA SEGURANÇA DO APLICATIVO FORNECIDO

A Política Nacional das Relações de Consumo tem como um de seus objetivos, a segurança do consumidor, conforme o art. 4º do CDC. O art. 6º da mesma codificação, define a segurança como um direito básico do consumidor (Brasil, 1990).

Ainda no Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 14, § 1º, o legislador define o conceito de serviço defeituoso como aquele que não fornece a segurança esperada pelo usuário (Brasil, 1990).

Nesse sentido, Resolução CMN nº 4.949/21, que trata dos procedimentos a serem adotados no relacionamento com clientes bancários, estabelece em seu art. 4º os seguintes dizeres:

Art. 4º As instituições de que trata o art. 1º, na contratação de operações e na prestação de serviços, devem assegurar:
I - Integridade, conformidade, confiabilidade, segurança e sigilo das transações realizadas, bem como legitimidade das operações contratadas e dos serviços prestados; (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2021)

A internet foi a grande responsável por diminuir os custos das operações em instituições financeiras. Em contrapartida, a tecnologia deixou margem para invasões em sistemas e aplicativos bancários. Em vista disso, as instituições financeiras fazem um manejo de seus sistemas de segurança, com a intenção de oferecer uma proteção que caiba no bolso, ao mesmo tempo que satisfaça seus clientes (Adachi, 2004).

Isto posto, os bancos devem buscar o aprimoramento de seu serviço, oferecendo o ápice da segurança aos seus clientes. Quaisquer efeitos gerados por disposições em contrário devem ser suportadas pelo fornecedor, uma vez que, o consumidor contratou serviço que acreditava ser seguro.

Deste modo, o fornecedor de serviços bancários, ao disponibilizar um aplicativo na modalidade *internet banking*, é inteiramente responsável pelos defeitos do produto oferecido. Nesse sentido, cabe a instituição bancária, garantir a segurança das transações financeiras,

certificando-se, inclusive, da real identidade do autor das movimentações bancárias (Almeida, 2023).

Sobre o tema, Almeida completa:

Sensato presumir que ao colocar o serviço disponível aos consumidores, o fornecedor cuidou de tomar cuidados básicos para que terceiros não conseguissem acesso às contas bancárias de seus clientes e, caso conseguissem, que não fossem autorizadas as transações realizadas por terceiros não autorizados (ALMEIDA, 2023, p. 16).

Assim, sendo realizada uma transferência na modalidade pix, mediante violação de aplicativo bancário, sem que a vítima tenha fornecido suas senhas de acesso ou outras informações pessoais, deixa claro uma flagrante falha de segurança do aplicativo ofertado pelo banco.

Essa ideia corrobora com o entendimento do Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso do Sul:

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE CONHECIMENTO DE NATUREZA CONSTITUTIVO-CONDENATÓRIA – FRAUDE PRATICADA VIA INTERNET BANKING – FRAGILIDADE DO SISTEMA DE SEGURANÇA VIRTUAL DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA QUE VIABILIZOU A ATUAÇÃO DE GOLPISTAS – FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO – SÚMULA 479, STJ – RECURSO AO QUAL SE NEGA PROVIMENTO. Comprovado que o prejuízo suportado pela autora se deu em razão da obtenção de seus dados bancários de natureza sigilosa por golpistas, que valeram-se da fragilidade na segurança do internet banking da instituição financeira, há de se aplicar a 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. (TJ-MS - AC: 08357165220178120001 MS 0835716-52.2017.8.12.0001, Relator: Des. Luiz Tadeu Barbosa Silva, Data de Julgamento: 14/10/2020, 4ª Câmara Cível, Data de Publicação: 16/10/2020)

Em contrapartida, estabelecidos padrões de segurança razoáveis e ocorrida a fraude em função de lapso da vítima, não pode-se esperar que ainda sim, o banco seja responsabilizado. Essa é a teoria que veremos na seção três do presente estudo.

3.3 DO DEVER DE REJEIÇÃO DE TRANSAÇÕES ATÍPICAS

A resolução do Banco Central que busca regulamentar o pix, qual seja a Resolução BCB nº 1, de 12 de agosto de 2020, salienta a necessidade das instituições bancárias traçarem medidas suficientes para evitar a ocorrência de fraudes via pix.

Na seção onde são descritos os deveres dos participantes, destaca-se o dever de zelar pela integridade do pix, apresentando ainda a necessidade de serem realizadas verificações de segurança antes da instituição bancária autorizar a transação pix (Banco Central Do Brasil, 2020).

Conforme o Manual de Tempos do Pix, o prazo padrão para a liquidação de um pagamento via pix é de 40 segundos (Santiago, 2021). No entanto, em caso de transações suspeitas ou atípicas, a instituição bancária pode dilatar tal prazo conforme a necessidade, vejamos:

Transações com suspeita de fraude, à exceção das transações com finalidade de saque ou de troco, estão suscetíveis a um tempo máximo de 30 minutos para autorização de ordens de pagamento enviadas pelo usuário pagador das 8h às 20h, horário de Brasília, nos dias úteis, e a um tempo máximo de 60 minutos para os demais horários e dias (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2023, p.10).

Levantada alguma suspeita de fraude, resta a instituição bancária o dever de rejeitar a liquidação do pagamento via pix, conforme afirmam os arts. 38, II, 38-A e 39, I, da Resolução BCB nº 1/2020.

Ainda quanto as transações atípicas, o Banco Central do Brasil determina o bloqueio cautelar a ser realizado pela instituição pagadora em caso de suspeita de fraude (Ribeiro, 2023). Nesse sentido, o art. 39-B, § 1º, da Resolução BCB nº 1/2020, enumera os fundamentos da suspeita de fraude. Vejamos:

I - A quantidade de notificações de infração vinculadas ao usuário recebedor; 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 DO BRASIL, 2020).

O Conselho de Autorregulação da Federação Brasileira de Bancos, por meio do normativo SARB nº 27/2023, que buscou regulamentar o relacionamento com o consumidor, trouxe uma solução para os casos de falha no sistema de verificação de fraudes das instituições financeiras. O art. 108 do referido normativo, estabelece que, em caso de comunicação do consumidor acerca de transações bancárias desconhecidas, o banco terá 10 dias para análise da reclamação e, sendo procedente, realizar o reembolso no valor da movimentação (FEBRABAN, 2023).

Ante todo o exposto, resta evidente a existência de mecanismos capazes de barrar a ocorrência das fraudes na modalidade pix. Uma vez ignoradas as medidas de segurança, subsiste a instituição financeira o dever de reparo de quaisquer danos causados.

No entanto, feita a transação utilizando-se do número da conta e senhas de acesso do consumidor, conseguidas por meios fraudulentos, fica o banco de mãos atadas, diminuindo consideravelmente sua capacidade de identificar transações atípicas.

3.4 DA OMISSÃO NA REALIZAÇÃO DO MECANISMO ESPECIAL DE DEVOLUÇÃO (MED)

Na intenção de resolver imbróglios envolvendo fraude pix, o Banco Central do Brasil criou a ferramenta chamada “Mecanismo Especial de Devolução”, também conhecido como “MED”. O principal objetivo da ferramenta é facilitar a devolução de valores em casos de fraude pix (Menezes, 2022).

O mecanismo funciona de modo que, após a notificação do cliente ou identificação de fraude no próprio sistema bancário, a instituição financeira pagadora deve entrar em contato com a instituição recebedora, bloqueando o valor da transação (Banco Central do Brasil, 2023).

Após a notificação, as duas instituições bancárias envolvidas na transação devem em até 07 dias proceder a análise mais profunda acerca do caso. Identificada a fraude, a instituição destino deve efetuar o estorno do valor objeto da transação fraudulenta (Banco Central do Brasil, 2021).

Assim, uma vez identificada a fraude financeira, deve a instituição bancária proceder a abertura do MED, valendo ressaltar que a vítima tem até 80 dias para a requerer, contados da data do Pix (Banco Central do Brasil, 2023).

O MED também pode ser utilizado em casos de falha no sistema pix, como por exemplo, transações na dita modalidade, efetuadas de maneira duplicada. Nessa hipótese, a instituição financeira responsável pela transferência, procede a análise do caso e, se positivo, efetua a devolução do valor em até 24 horas (Banco Central do Brasil, 2023).

Vejamos a seguir a figura disponibilizada pelo Banco Central¹:

¹ Disponível em: [FAQs \(bcb.gov.br\)](https://www.bcb.gov.br/FAQs)

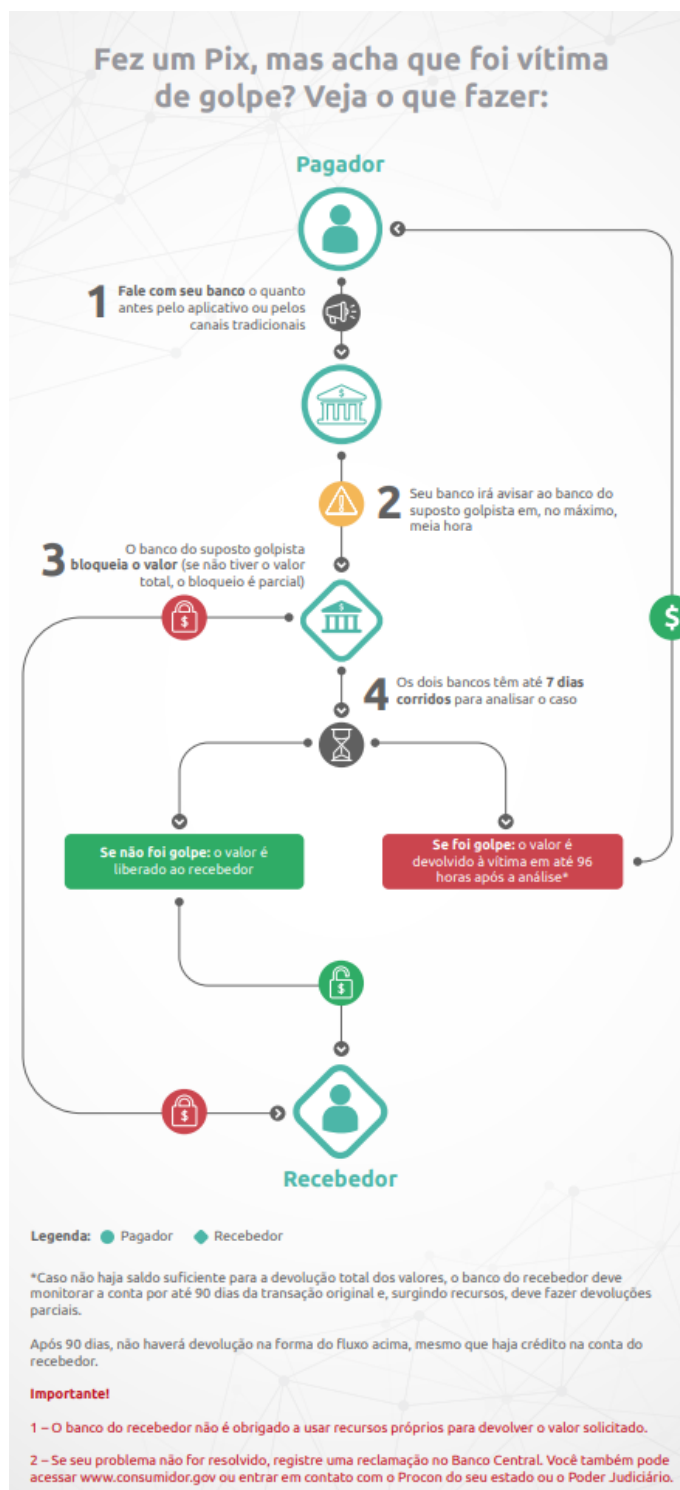


Figura 1. Trâmite do MED

Fonte: Banco Central

Todavia, embora haja tal instituto, algumas instituições financeiras têm se recusado a fazê-lo, o que implica na consequente responsabilização civil.

4 DA RESPONSABILIDADE CIVIL

4.1 DA RESPONSABILIDADE CIVIL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

O estudo acerca da responsabilidade civil é de suma importância para a discussão do presente trabalho. Ao falar de responsabilidade civil, tem-se uma divisão em dois grupos, cada um com dois tipos. O primeiro grupo trata da responsabilidade contratual e da extracontratual. Enquanto o segundo, trata da responsabilidade objetiva e da subjetiva.

Antes de entrar nos tipos de responsabilidade, é necessário entender a diferença de obrigação e responsabilidade. A obrigação parte da necessidade dos cidadãos se portarem conforme as normas de nosso ordenamento jurídico. Por outro lado, a responsabilidade é o dever de reparo decorrente da violação do ordenamento jurídico (Fachini, 2022).

Dito isso, voltando a tarefa de definir os tipos de responsabilidade, tem-se a responsabilidade contratual como modo de reparar um dano decorrente da ruptura de um dever firmado contratualmente (Messias; Dias, 2019). Tal entendimento é firmado pelo art. 389 do Código Civil, que estabelece que, não cumprida a obrigação, o devedor responde pelo dano e seus desdobramentos (Brasil, 2002).

Diferente da responsabilidade contratual, a responsabilidade extracontratual decorre da quebra de um dever estabelecido legalmente, não exigindo vínculo prévio entre a vítima e o causador do dano (Messias; Dias, 2019).

Quanto ao segundo grupo das responsabilidades civis, pode-se dizer que o ponto central dessa divisão gira em torno do dolo e da culpa. Assim, ao tratar da responsabilidade subjetiva, afere-se que o dolo e a culpa são imprescindíveis para a sua consumação (Lucena, 2020).

Nessa linha, o art. 186 do Código Civil de 2002 apresenta a seguinte redação: “aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito”. Cumulado ao dispositivo citado, tem-se o art. 927 também do Código Civil, que destaca a necessidade de reparo de quem, por ato ilícito, gera dano a alguém (Brasil, 2002).

Por fim, mas não menos importante, a responsabilidade civil objetiva é aquela em que a culpa é prescindível. Deste modo, o risco estaria embutido na atividade que gerou o dano, ainda que não exista culpa em relação ao resultado (Lucena, 2020).

Ao analisar o tipo de responsabilidade aplicada as relações consumeristas, o presente estudo se apoia na teoria do risco para definir a responsabilidade objetiva. Tal tipo de

responsabilidade foi amplamente aceito pela doutrina, legislação e jurisprudência como sendo a teoria mais adequada para aplicação às relações consumeristas e conseqüentemente, a relação instituição bancária/cliente.

Corroborando com esse entendimento, temos o art. 14 do Código de Defesa do consumidor, que apresenta a seguinte redação:

O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos (BRASIL, 1990).

Dito isso, sob a ótica do CDC, percebe-se o movimento do legislador para desvincular a responsabilidade dos fornecedores de sua culpa, apontando para a ideia de acidente de consumo. Desse modo, o dito “defeito de serviço” é o fato gerador da responsabilidade do fornecedor (Cavaliere Filho, 2000).

4.2 DA CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E O FORTUITO INTERNO E EXTERNO

O Código de Defesa do Consumidor, previu uma exceção à Teoria do Risco Integral tratada no tópico anterior. O art. 14, § 3º da codificação estabelece que o fornecedor de serviços não será responsabilizado caso comprove a inexistência de defeito no serviço prestado e a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro (Brasil, 1990).

A seção anterior já discorreu de forma exaustiva acerca da primeira hipótese, evidenciando os principais lapsos cometidos por instituições bancárias em casos de transações fraudulentas.

Quanto a segunda hipótese, ao falar de culpa exclusiva da vítima, a teoria seria a de que existe uma quebra do nexo de causalidade, o que acaba por extinguir a responsabilidade do fornecedor. Nesses casos, o prestador do serviço não guarda nenhuma relação com o resultado danoso (Jordão, 2017).

Assim, não pode a instituição financeira ser responsabilizada por golpe cometido por outrem. Fraudes envolvendo transações na modalidade pix, em sua maioria, consumam-se ante a imprudência da vítima, conjuntamente com a ação de terceiros.

Desse modo, o consumidor, ao clicar em um link duvidoso, por exemplo, não pode transferir sua responsabilidade exclusivamente a instituição bancária que lhe prestou serviço. É nesse sentido que expõe Mariana Aguiar Nascimento Alves:

Quando a decisão judicial favorece a vítima, pela simples colocação de agentes da conduta, sem ponderar os fatos causadores e os verdadeiros papéis dos agentes, existe uma usurpação da verdade, pois estará concedendo direitos injustamente a quem não pode pleiteá-los, e dessa forma ignora o princípio da isonomia, atropela o princípio da boa fé e da confiança e descumpre também com o princípio da prevenção da responsabilidade civil, pois possibilita que ações semelhantes a esta possam ser cometidas no futuro, trazendo instabilidade e insegurança ao nosso ordenamento jurídico (ALVES, 2014, p. 66).

A ideia de que os bancos não guardam responsabilidade em casos de fraude pix, encontra lastro no conceito de fortuito externo. Tal teoria se aplica quando o fato discutido não guardar nenhuma relação com o fornecedor do serviço. O fortuito externo, nesse caso, se apresentaria como força maior, não expondo qualquer conexão com a atividade exercida pelo fornecedor (Faria; Gonçalves, 2019).

Tal teoria parece se aplicar bem ao tema do presente trabalho. No entanto, existe a vertente que defende se tratar, na verdade, de um caso de fortuito interno do banco.

Este conceito, se define como fato que está ligado a atividade exercida pelo fornecedor. Ou seja, seria um risco do negócio. Nesse caso, a responsabilidade pode ocorrer mesmo nas situações de inexistência do nexo de causalidade (Neto, 2013).

Sob esse olhar, considerando que a fraude financeira está dentro da atuação bancária, a instituição assumiria a responsabilidade pelo dano, em função do risco do negócio.

Assim define, a súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, que estampa a aplicação da responsabilidade objetiva também às instituições bancárias: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias” (STJ, 2012).

4.3 DOS ENTENDIMENTOS JURISPRUDÊNCIAIS

Ante o entendimento sumular firmado pelo STJ, como visto ao final do tópico anterior, e todo o restante exposto pelo trabalho, observa-se um favoritismo do legislativo e do judiciário pela responsabilidade bancária.

A teoria do fortuito interno do banco, quando adotada, acaba com qualquer alegação que envolva contribuição para o dano ou invocação do nexo de causalidade.

Nesse sentido, vejamos entendimento do Tribunal de Justiça do Distrito Federal:

CONSUMIDOR. PROCESSO CIVIL. PRELIMINAR. PERDA SUPERVENIENTE DO OBJETO. REJEITADA. GOLPE POR TELEFONE. INSTALAÇÃO DE APLICATIVO NOCIVO. PELO CONSUMIDOR. PIX. FRAUDE. DEVER DE SEGURANÇA. PREVENÇÃO DE FRAUDES. LEGÍTIMA EXPECTATIVA DO CONSUMIDOR. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. FORTUITO INTERNO. CULPA CONCORRENTE. PROPORCIONALIDADE DA CONDENAÇÃO. (...) 2. A relação jurídica firmada entre as partes está submetida ao direito consumerista, respondendo o fornecedor de serviços pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relacionados à prestação do serviço, salvo quando comprovado que o serviço não apresentou nenhum defeito ou que a culpa exclusiva é do consumidor ou de terceiros (artigos 12 e 14 do Código de Defesa do Consumidor). 3. **As instituições bancárias são obrigadas a garantir a segurança de seus serviços, mitigando e assumindo os riscos inerentes à atividade que prestam e respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuitos internos e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias.** Enunciado 479 da Súmula do Superior Tribunal de Justiça. 4. Os bancos atuam com alto grau de responsabilidade no que se refere à necessidade de garantir a segurança dos dados e das transações relativas aos serviços que prestam, dispondo de tecnologias aptas à prevenção de fraudes. 5. A atipicidade das transações e a incompatibilidade das movimentações com os padrões de consumo regular do correntista revelam que houve falha na prestação do serviço, diante da expectativa de segurança e autenticação que se espera frente à ferramenta utilizada e o volume da operação. 6. Mesmo que o consumidor, vítima de estelionatários, tenha sido induzido fraudulentamente a instalar aplicativo malicioso, os danos daí decorrentes classificam-se como fortuito interno da atividade bancária pela falta de diligência na adoção dos procedimentos de autenticação, vigilância e segurança, sendo admitida e coerente, com o sistema de responsabilidade civil, a culpa concorrente como atenuante da falha na prestação do serviço pelo fornecedor. Precedentes TJDFT. 7. Preliminar rejeitada. 8. Recurso conhecido e parcialmente provido. (TJ-DF 07060622320228070018 1769470, Relator: MARIA DE LOURDES ABREU, Data de Julgamento: 05/10/2023, 3ª Turma Cível, Data de Publicação: 25/10/2023)

Destaca-se ainda um julgado do Tribunal de Justiça de Goiás:

EMENTA: RECURSO INOMINADO. JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE E INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C DANOS MATERIAIS MORAIS. TRANSFERÊNCIAS, COMPRAS NO CARTÃO DE CRÉDITO E EMPRÉSTIMOS CONTRATADOS. CONTRATAÇÃO ELETRÔNICA. CONFIGURAÇÃO DE FORTUITO INTERNO. AUSÊNCIA DO DEVER DE CAUTELA NA ANÁLISE DO PERFIL DE CONSUMO DA CONSUMIDORA. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA PELA RESTITUIÇÃO DE VALOR. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO EM PARTE. (...) Em síntese, argumentou que é titular de uma conta bancária junto ao Requerido, e que no dia 31/08/2022 recebeu ligação de um suposto preposto do requerido, informando-a sobre várias transações suspeitas realizadas através da sua conta bancária. Aduziu que foi orientada a instalar o aplicativo Any Desk para rastrear as suas transações financeiras fraudulentas e desinstalar o aplicativo do banco. Afirmou que posteriormente descobriu diversas transações realizadas pelo fraudador, tais como PIX, empréstimos e compras em seu cartão de crédito. (...) 6. Do compulsu do acervo probatório constante dos autos, verifica-se que a autora não tomou as devidas cautelas para evitar a fraude perpetrada. Afinal, conforme confessado pela própria recorrida na exordial, o golpista entrou em contato informando ser preposto do recorrente e orientou-a a baixar o aplicativo Any Desk e excluir o aplicativo do banco, momento em que as transações fraudulentas foram realizadas. 7. No entanto, as operações fugiram do padrão de

movimentação da autora e foram realizadas em pouco intervalo de tempo, e diante da situação, a instituição financeira ao constatar a atipicidade das movimentações bancárias efetivadas, deveria ter acionado seus mecanismos de segurança a fim de proteger sua usuária, de modo que, deixando de fazê-lo, resta caracterizado o fortuito interno. (...) 9. Ademais, preconiza o enunciado da súmula de nº 479 do Superior Tribunal de Justiça: **As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.** (...) (TJ-GO 5571792-18.2022.8.09.0051, Relator: PEDRO SILVA CORREA - (MAGISTRADO UPJ SEGUNDO GRAU), 4ª Turma Recursal dos Juizados Especiais, Data de Publicação: 31/08/2023)

Os julgados citados vão de encontro a hipótese do presente estudo. Eles evidenciam o poder do fortuito interno do banco de apagar o nexo de causalidade e estabelecer o dever de indenizar, firmado no risco do negócio exercido pelo fornecedor.

As jurisprudências colacionadas, reconhecem a contribuição da vítima, mas firmam-se principalmente, nas falhas bancárias que de algum modo, culminaram no resultado danoso. Assim, elas caminham para a responsabilidade objetiva bancária, independente da culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, invocando como justificativa, o fortuito interno bancário.

Tal entendimento deve se estender aos consumidores equiparados. Desse modo, a instituição bancária recebedora do pix fraudulento tem o dever de indenizar, ainda que a vítima do evento danoso não seja a consumidora originária do serviço prestado pelo banco.

As decisões, apontam ainda, a segurança do serviço prestado. Corroborando com tal entendimento, tem-se o art. 10 do CDC, onde percebe-se um dever de segurança a ser seguido pelos fornecedores, de modo que, ofertado um serviço com defeito e ocorrendo um acidente de consumo, tem-se uma responsabilidade civil que independe da culpa (Cavaliere Filho, 2000).

Assim, as decisões indicam o dever de indenizar. Tal entendimento é originário do art. 5º, inciso V da Constituição Federal, que assegura a indenização com o objetivo de reparar dano moral, dano material ou dano à imagem (Brasil, 1988).

Desaguando da Carta Magna, o CDC estabelece como direitos básicos do consumidor, em seu art. 6º, inciso VI, a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos (Brasil, 1990).

Desse modo, considerando a apresentação da posição de alguns tribunais, tem-se a confirmação da hipótese da pesquisa, de que, nos casos de fraude pix, as instituições bancárias envolvidas no imbróglio, respondem objetivamente pelo resultado danoso.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho discorreu acerca da responsabilidade civil das instituições bancárias em caso de fraude pix. O estudo se fez necessário em decorrência do grande número de adeptos de transações bancárias na modalidade Pix e conseqüentemente, ao crescimento de fraudes ligadas ao modo de transação.

É imperioso destacar a evidente hipossuficiência do consumidor frente as instituições bancárias. Diante de tal desequilíbrio na relação, o ordenamento jurídico pátrio estabeleceu diversas normas e diretrizes a fim de proteger os consumidores.

Dentre elas, tem-se a garantia de que as instituições bancárias são obrigadas a zelar pela segurança de seus serviços, mitigando e assumindo os riscos inerentes à atividade que prestam, respondendo de forma objetiva (independente de dolo ou culpa) pelos danos gerados por fortuitos internos e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias

Portanto, todas as partes envolvidas devem se cercar de medidas para evitar tais danos. O consumidor deve estar atento às abordagens suspeitas e os bancos devem estabelecer meios de controle na abertura das contas e nas transações atípicas.

E quando tais medidas preventivas não forem suficientes e a fraude ocorrer devido a alguma falha no serviço bancário este poderá ser responsabilizado, nos moldes do Código Civil de 2002 e no Código de Defesa do Consumidor.

Referências

ADACHI, Tomi. **Gestão de segurança em internet banking: estudo de casos brasileiros**. 2004. Tese de Doutorado. Acesso em: <https://repositorio.fgv.br/server/api/core/bitstreams/8f6ac735-a74f-4345-b8ef-fb4f7da846e2/content>. Disponível em: 14 de maio de 2024.

AGNE, Karime Pereira Bednasky; DOS SANTOS, Patrick Ronielly; NOVACKI, Eduardo. **O consumidor na relação jurídica de consumo**. JICEX, v. 8, n. 8, 2016. Disponível em: <https://unisantacruz.edu.br/revistas-old/index.php/JICEX/article/view/1802>. Acesso em: 14 de maio de 2024.

ALCÂNTARA, Anderson Pedro de. **Responsabilidade civil das instituições bancárias por danos em decorrência de fraudes cometidas por terceiros e o alcance da responsabilidade objetiva à luz da súmula 479 do STJ**. 2022. Disponível em: [https://ri.unir.br/jspui/bitstream/123456789/4552/1/ANDERSON_PEDRO_DE_ALCANTAR A.pdf](https://ri.unir.br/jspui/bitstream/123456789/4552/1/ANDERSON_PEDRO_DE_ALCANTAR_A.pdf). Acesso em: 24 de maio de 2024.

ALMEIDA, Mariane Cecília Moraes de. **Responsabilidade civil das instituições financeiras em operações bancárias realizadas por meio de aparelhos celulares furtados: uma análise do caso “Bruno de Paula”**. Uberlândia: Universidade federal de Uberlândia, 2023.

Disponível em:

<https://repositorio.ufu.br/bitstream/123456789/39627/1/ResponsabilidadeCivilInstituicoes.pdf>. Acesso em: 26 de abril de 2024.

ALVES, Mariana Aguiar Nascimento. **O uso da culpa exclusiva da vítima em contrato de transporte aéreo como defesa do princípio da boa fé e da confiança**. Disponível em:

<https://repositorio.uniceub.br/jspui/bitstream/235/5530/1/20866700.pdf>. Acesso em: 20 de maio de 2024.

BEMJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA; Leonardo Rosco. **Manual de Direito do Consumidor**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2014.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF:

Presidência da República, 1988. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm. Acesso em: 1 jan. 2017.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Código de Defesa do Consumidor**.

Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm. Acesso em: 26 de abril de 2024.

BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. **Institui o Código Civil**. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, ano 139, n. 8, p. 1-74, 11 jan. 2002. Disponível em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406compilada.htm. Acesso em: 23 de maio de 2024

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula 279**. Brasília: STJ, 2004. Disponível em:

https://www.stj.jus.br/docs_internet/revista/eletronica/stj-revista-sumulas-2011_23_capSumula297.pdf. Acesso em: 19 de março de 2024.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula 479**. Brasília: STJ, 2012. Disponível em:

<https://processo.stj.jus.br/SCON/sumstj/toc.jsp?sumula=479.num>. Acesso em: 25 de abril de 2024.

BRASIL, Banco Central. **Resolução nº 2.025**. Brasília: Bacen, 1993. Disponível em:

https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/1993/pdf/res_2025_v5_L.pdf. Acesso em: 03 de abril de 2024.

BRASIL, Banco Central. **Resolução BCB nº 1 de 12/8/2020**. Disponível em:

<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=1>. Acesso em: 25 de abril de 2024.

BRASIL, Banco Central. **Resolução CMN nº 4.949 de 30/9/2021**. Disponível em:

<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=RESOLU%C3%87%C3%83O%20CMN&numero=4949>. Acesso em: 25 de abril de 2024.

BRASIL, Banco Central. **Pix está ainda mais seguro**. 2021. Disponível em:

<https://www.bcb.gov.br/detalhenoticia/591/noticia>. Acesso em: 25 de abril de 2024.

BRASIL, Banco Central. **Manual de Tempos do Pix, Versão 5.1 p. 9/10**. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/pix/Regulamento_Pix/IX_ManualdeTemposdoPix.pdf. Acesso em: 25 de abril de 2024.

CALAZANS, Samuel Lima. **Superendividamento: responsabilidade civil pós-súmula 297 do STJ na concessão do empréstimo consignado ao servidor público superendividado**. Disponível em: <https://repositorio.uniceub.br/jspui/bitstream/prefix/14252/1/Samuel%20Calazans%2021552885.pdf>. Acesso em: 24 de maio de 2024.

BRASIL, Banco Central. **O que é e como funciona o Mecanismo Especial de Devolução (MED)**. 2023. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/meubc/faqs/p/o-que-e-e-como-funciona-o-mecanismo-especial-de-devolucao-med>. Acesso em: 30 de maio de 2024.

CALAZANS, Samuel Lima. **Superendividamento: responsabilidade civil pós-súmula 297 do STJ na concessão do empréstimo consignado ao servidor público superendividado**. Disponível em: <https://repositorio.uniceub.br/jspui/bitstream/prefix/14252/1/Samuel%20Calazans%2021552885.pdf>. Acesso em: 24 de maio de 2024.

CNN BRASIL. **Tentativas de golpes com Pix aumentam quase 1.200% no 1º semestre, aponta pesquisa**. São Paulo, 15 de set. de 2023. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/economia/tentativas-de-golpes-com-pix-aumentam-quase-1-200-no-1o-semester-aponta-pesquisa/#:~:text=Receita%20Federal%20faz%20alerta%20para%20golpe%20de%20empr%C3%A9stimos%20via%20Pix&text=De%20janeiro%20a%20junho%20deste%20ano%20foram%20realizadas%208.247.165.611,%C3%A0%20ferramenta%20do%20Banco%20Central>. Acesso em: 14 de maio de 2024.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Responsabilidade civil das instituições bancárias por danos causados a correntistas e a terceiros**. Revista de Direito do Consumidor, p. 102-110, 2000. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/5238708/mod_resource/content/0/Semin%C3%A1rio%2012%20-%20Cavaliere%20Filho.pdf. Acesso em: 25 de abril de 2024.

CUNHA, Milena. **A proteção de dados pessoais nas relações de consumo virtuais**. Repositório Institucional, 2020. Disponível em: http://repositorio.aee.edu.br/bitstream/aee/18028/1/2020_TCC_Milena%20Magalh%C3%A3es%20Cunha.pdf. Acesso em: 01 de março de 2024.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal. Recurso de Apelação n. 07060622320228070018 1769470. Consumidor. Processo civil. Preliminar. Perda superveniente do objeto. Rejeitada. Golpe por telefone [...]. Relator: Maria De Lourdes Abreu, 25 de outubro de 2023. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-df/2019261485>. Acesso em: 19 de maio de 2024.

FACHINI, Tiago. **Responsabilidade civil: o que é, requisitos e consequências**. Projuris, 2022. Disponível em: <https://www.projuris.com.br/blog/responsabilidade-civil/>. Acesso em: 25 de abril de 2024.

FARIA, Matheus Luiz; GONÇALVES, Fábio Antunes. Nexo causal: fortuito interno e fortuito externo. **Revista do Curso de Direito do UNIFOR**, v. 10, n. 1, p. 96-113, 2019. Disponível em:

<https://revistas.uniformg.edu.br/cursodireitouniformg/article/view/1110/1080>. Acesso em 19 de maio de 2024.

FEBRABAN TECH. **3 em cada 10 brasileiros já foram vítimas de golpes ou tentativas de fraude**. 21 de jun. 2022. Disponível em:

<https://febrabantech.febraban.org.br/temas/seguranca/3-em-cada-10-brasileiros-ja-foram-vitimas-de-golpes-ou-tentativas-de-fraude>. Acesso em: 15 de maio de 2024.

FEBRABAN. **NORMATIVO SARB nº 27/2023**. Disponível em:

<https://cmsarquivos.autorregulacaobancaria.com.br/Arquivos/documentos/PDF/Consolida%C3%A7%C3%A3o%20Normativa%20Relacionamento%20com%20o%20Consumidor%20-%20Normativo%2027-2023.pdf>. Acesso em: 25 de abril de 2024.

FEBRABAN. **PIX é o meio de pagamento mais usado no Brasil em 2023**; TED lidera em valores transacionados., 12 de mar. De 2024. Disponível em:

<https://portal.febraban.org.br/noticia/4071/pt-br/#:~:text=Entretanto%2C%20no%20quesito%20valores%20transacionados,pelo%20Banco%20Central%20e%20pela>. Acesso em: 15 de maio de 2024.

FREIRE NETO, Raul Falcão. **A vulnerabilidade do consumidor e a normatização do comércio eletrônico consumerista no Brasil**. 2021. Disponível em:

<https://repositorio.ufersa.edu.br/server/api/core/bitstreams/db56049d-2aa8-4f46-9126-6766fec58f3c/content>. Acesso em: 18 de maio de 2024.

GOIÁS. Tribunal de Justiça do Estado de Goiás. Recurso Inominado n. 5571792-18.2022.8.09.0051. Ação declaratória de inexigibilidade e inexistência de débito c/c danos materiais morais [...]. Relator: Pedro Silva Correa, 31 de agosto de 2023. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-go/2315321012>. Acesso em: 19 de maio de 2024.

JORDÃO, Eduardo Ferreira. Responsabilidade do concessionário de transporte ferroviário no caso de acidentes em vias férreas. In: **JORDÃO, EF Responsabilidade do concessionário de transporte ferroviário no caso de acidentes em vias férreas**. In: Di Pietro, MSZ; Nohara, IP **Teses jurídicas dos tribunais superiores**, 2017, v. 3. 2017.

LUCENA, João Paulo Rodrigues. **A responsabilidade civil dos fornecedores em face do CDC**. Anápolis: UniEvangélica, 2020. Disponível em:

<http://45.4.96.19/bitstream/aee/10023/1/JO%c3%83O%20PAULO%20RODRIGUES%20LUCENA%20%20.pdf>. Acesso em: 25 de abril de 2024.

MESSIAS, Ewerton Ricardo; DIAS, Jefferson Aparecido. Responsabilidade civil contratual e extracontratual frente à responsabilidade civil ambiental: uma análise sob o direito pós-moderno. **Revista Direitos Fundamentais & Democracia**, v. 24, n. 1, p. 243-265, 2019. Disponível em:

<https://revistaeletronicardfd.unibrasil.com.br/index.php/rdfd/article/view/1276>. Acesso em: 14 de maio de 2024

NETO, João Hora. **O crime de “saidinha de banco” e o fortuito interno.** Revista da EJUSE, 2013. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/16044602.pdf>. Acesso em: 26 de abril de 2024.

PEDRAS, Lucas Salim Vilela. **A responsabilidade dos Shopping Centers pelo fato do serviço nas dependências do estacionamento contíguo.** 2015. Disponível em: <http://52.186.153.119/handle/123456789/1616>. Acesso em: 13 de maio de 2024.

MATO GROSSO DO SUL. Tribunal de Justiça do Mato Grosso Do Sul. Recurso de Apelação n. 08357165220178120001. Apelação Cível – Ação De Conhecimento De Natureza Constitutivo-Condênatória – Fraude Praticada Via Internet Banking [...]. Relator: Des. Luiz Tadeu Barbosa Silva, 16 de outubro de 2020. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-ms/2359999891>. Acesso em: 02 de maio de 2024.

MENEZES, Ramon. **Fraudes e golpes mediante o uso do pix: delimitação da responsabilidade civil das instituições financeiras pelos danos causados aos consumidores.** 2022. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/28629>. Acesso em: 14 de maio de 2024.

RIBEIRO, Anna Sousa. **A responsabilidade das instituições financeiras nas fraudes em transações via Pix.** 2023. Disponível em: <https://repositorio.ufu.br/handle/123456789/40959>. Acesso em: 13 de maio de 2024.

SANTIAGO, Islânia Bezerra Nunes et al. **Da TED ao Pix: as vantagens do novo arranjo de pagamento.** 2021. Disponível em: <https://www.repositorio.ufal.br/handle/123456789/10310>. Acesso em: 15 de maio de 2024.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça de São Paulo. Recurso de Apelação n. 10055755220228260405. Ação indenizatória. Transferência via "Pix" indesejada decorrente do golpe do "Whatsapp" aplicado à demandante [...]. Relator: Luis Fernando Camargo de Barros Vidal, 09 de novembro de 2022. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-sp/1683689811>. Acesso em: 28 de abril de 2024.

SOUZA, Andressa Oliveira. **Deteção de fraudes financeiras em contas digitais: explorando abordagens hierárquicas e técnicas de aprendizado profundo.** 2023. Disponível em: <https://repositorio.ufop.br/handle/123456789/17482>. Acesso em: 13 de maio de 2024.