

ALANE DO NASCIMENTO SANTOS

**A RESPONSABILIDADE CIVIL DOS BANCOS NAS FRAUDES E GOLPES
ELETRÔNICOS**

BARREIAS – BA

2026



ALANE DO NASCIMENTO SANTOS

**A RESPONSABILIDADE CIVIL DOS BANCOS NAS FRAUDES E GOLPES
ELETRÔNICOS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
ao Curso de Direito do Centro Universitário Dom
Pedro II - Afya como requisito parcial à obtenção
do título de Bacharel.

Prof. Orientador: Dr. Mateus de Campos Baldin

BARREIRAS – BA

2026

FOLHA DE APROVAÇÃO

Alane do Nascimento Santos

RESPONSABILIDADE CIVIL DOS BANCOS NAS FRAUDES E GOLPES ELETRÔNICOS

Artigo científico apresentado ao Centro Universitário Dom Pedro II como requisito final para a conclusão do Curso de Direito.

Barreiras, 18 de junho de 2026

BANCA EXAMINADORA

Documento assinado digitalmente
 MATHEUS DE CAMPOS BALDIN
CPF: 13.796.703-1 (137 46 4300)
Verifique em <https://gov.br/validar-assinatura>

Prof. Dr. Mateus de Campos Baldin

Orientador – Presidente da Banca Examinadora

Documento assinado digitalmente
 SUZANA WONG DOS SANTOS
CPF: 13.130.328-30 (131 33 34 0800)
Verifique em <https://gov.br/validar-assinatura>

Profa. Ma. Suzana Wong dos Santos

Membro da Banca Examinadora

Documento assinado digitalmente
 FÁBIO FERRAZ DE SOUZA
CPF: 16.786.308-77 (16 33 33 3333)
Verifique em <https://gov.br/validar-assinatura>

Prof. Mr. Fábio de Souza

Membro da Banca Examinadora

S237r Santos, Alane do Nascimento

A responsabilidade civil dos bancos nas fraudes e golpes eletrônicos. / Alane do Nascimento Santos -- Barreiras, 2026.
29 p.

Trabalho de Conclusão de Curso – Artigo científico (Graduação – Curso de Direito) Centro Universitário Dom Pedro II - Afya.
Orientador (a): Prof. Dr. Mateus de Campos Baldin.

1. Responsabilidade civil. 2. Fraudes eletrônicas. 3. Segurança digital. I. Santos, Suzana Wong dos II. Título.

CDU 347.51
CDD 346.03

Ficha catalográfica elaborada pelo Bibliotecário
Ednilson M. Brito Filho – CRB 5/1743

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	8
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	9
2.1 Responsabilidade civil das instituições financeiras no ordenamento jurídico brasileiro	10
2.2 A relação de consumo e a aplicação do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras.....	14
2.3 Fraudes e golpes eletrônicos no sistema bancário: riscos e dever de segurança como fundamentos da responsabilização civil	19
3 CONSIDERAÇÕES FINAIS	25
REFERÊNCIAS.....	26

A RESPONSABILIDADE CIVIL DOS BANCOS NAS FRAUDES E GOLPES ELETRÔNICOS

Alane do Nascimento Santos

Orientador Prof. Dr. Mateus de Campos Baldin

RESUMO

O crescimento dos serviços bancários digitais tem proporcionado maior praticidade nas transações financeiras, porém também tem contribuído para o aumento significativo de fraudes e golpes eletrônicos que atingem consumidores em larga escala. Diante desse cenário, o presente trabalho tem como objetivo analisar a responsabilidade civil das instituições financeiras frente aos danos causados por tais práticas ilícitas. Parte-se do seguinte problema de pesquisa: em quais situações as instituições financeiras devem ser responsabilizadas pelos prejuízos decorrentes de fraudes eletrônicas e em que hipóteses essa responsabilidade pode ser afastada à luz do ordenamento jurídico brasileiro? A pesquisa fundamenta-se na legislação vigente, especialmente no Código de Defesa do Consumidor, bem como em entendimentos doutrinários e jurisprudenciais que tratam da responsabilidade objetiva dos bancos, com base na teoria do risco do empreendimento. Metodologicamente, trata-se de uma pesquisa de natureza qualitativa, desenvolvida por meio de revisão bibliográfica e análise de decisões judiciais relevantes, especialmente do Superior Tribunal de Justiça, no período recente. Os resultados indicam que, na maioria dos casos, o Poder Judiciário reconhece a responsabilidade das instituições financeiras quando verificada falha na prestação do serviço, sobretudo no que se refere à segurança dos sistemas e à proteção dos dados dos clientes, conforme entendimento consolidado na Súmula 479 do STJ. Conclui-se que os bancos devem adotar medidas eficazes de prevenção e controle, sendo responsabilizados pelos prejuízos causados aos consumidores, salvo nas hipóteses em que fique comprovada a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, devendo tal exceção ser interpretada de forma restritiva, em razão da vulnerabilidade do consumidor.

Palavras-chave: responsabilidade civil; bancos; fraudes eletrônicas; consumidor; segurança digital.

ABSTRACT

The growth of digital banking services has increased convenience, speed, and accessibility in financial transactions, but it has also intensified the occurrence of electronic fraud and scams affecting consumers on a large scale. In this context, this article aims to analyze the civil liability of financial institutions for damages caused by fraudulent practices in the digital banking environment. The research addresses the following problem: in which situations should banks be held liable for losses resulting from electronic fraud, and in which hypotheses may such liability be excluded under Brazilian law and prevailing case law? The study is based on current legislation,

especialmente o Código de Defesa do Consumidor, bem como na doutrina e decisões do Superior Tribunal de Justiça sobre a responsabilidade objetiva dos bancos sob a teoria do risco de negócio. Metodologicamente, a pesquisa adota uma abordagem qualitativa, desenvolvida por meio de revisão bibliográfica e análise de precedentes judiciais. Os resultados indicam que as instituições financeiras são geralmente responsabilizadas quando há falha no atendimento, especialmente no que diz respeito à segurança do sistema e proteção dos dados do consumidor, de acordo com o Precedente 479 do Superior Tribunal de Justiça. Conclui-se que os bancos devem adotar medidas preventivas e de controle eficazes, sendo responsáveis por danos aos consumidores, exceto quando a culpa exclusiva do vítima ou de terceiro for devidamente comprovada.

Palavras-chave: responsabilidade civil; bancos; fraude eletrônica; consumidor; segurança digital.

1 INTRODUÇÃO

O desenvolvimento acelerado das tecnologias da informação e comunicação tem provocado profundas transformações nas relações sociais, econômicas e jurídicas, especialmente no setor financeiro, com a digitalização dos serviços bancários, impulsionada pelo uso de aplicativos móveis, internet banking e plataformas digitais, proporcionando maior comodidade, rapidez e eficiência na realização de operações financeiras.

Entretanto, paralelamente aos benefícios advindos da inovação tecnológica, observa-se um crescimento expressivo na ocorrência de fraudes e golpes eletrônicos, que exploram vulnerabilidades tanto dos sistemas quanto dos próprios usuários.

Isto posto, uma vez demonstrada a falha na prestação do serviço e o dano causado ao consumidor, surge o dever de indenizar. Essa lógica está diretamente relacionada à teoria do risco de negócio, segundo a qual aquele que exerce atividade econômica deve arcar com os riscos inerentes ao seu negócio.

Contudo, a aplicação da responsabilidade civil em casos de fraudes eletrônicas não é absoluta, havendo discussões quanto às hipóteses de exclusão da responsabilidade das instituições financeiras, especialmente quando há culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, situações em que o próprio usuário fornece voluntariamente seus dados, ainda que induzido em erro por fraude, levantando questionamento sobre a extensão do dever de segurança dos bancos e os limites da sua responsabilidade, ou seja, torna-se fundamental analisar os critérios utilizados pelo Poder Judiciário na resolução desses conflitos, bem como os entendimentos doutrinários que orientam tais decisões.

O presente estudo caracteriza-se como uma pesquisa de natureza qualitativa, uma vez que busca compreender e analisar, de forma aprofundada, os aspectos jurídicos relacionados à responsabilidade civil das instituições financeiras nos casos de fraudes e golpes eletrônicos, a abordagem qualitativa permite a interpretação crítica de normas, doutrinas e entendimentos jurisprudenciais, possibilitando uma análise mais abrangente do fenômeno investigado.

Quanto aos objetivos, a pesquisa classifica-se como exploratória e descritiva, exploratória porque visa proporcionar maior familiaridade com o tema, especialmente diante da constante evolução das práticas fraudulentas no ambiente digital e dos desafios enfrentados pelo Direito na sua regulamentação, e, descritiva, por sua vez, por buscar detalhar as características da responsabilidade civil aplicada às instituições financeiras, bem como as circunstâncias em que ocorre a responsabilização ou sua exclusão.

No que se refere aos procedimentos técnicos, adotou-se a pesquisa bibliográfica e documental, a pesquisa bibliográfica foi desenvolvida a partir da análise de livros, artigos científicos, legislações e publicações especializadas que tratam da responsabilidade civil, do direito do consumidor e da segurança no sistema financeiro digital.

Busca-se compreender os fundamentos jurídicos que sustentam a responsabilização das instituições financeiras, bem como identificar as situações em que essa responsabilidade pode ser afastada.

Por fim, a relevância do tema justifica-se pela crescente incidência de fraudes no ambiente digital e pelos impactos diretos causados aos consumidores, evidenciando a necessidade de aprofundamento do debate jurídico sobre a matéria, este estudo contribui para a ampliação do conhecimento acerca da responsabilidade civil no contexto bancário, oferecendo subsídios para a compreensão das relações entre consumidores e instituições financeiras na era digital.

Diante disso, surge a seguinte problemática: em quais situações as instituições financeiras devem ser responsabilizadas civilmente pelos danos decorrentes de fraudes e golpes eletrônicos e em que hipóteses essa responsabilidade pode ser afastada à luz do ordenamento jurídico brasileiro e da jurisprudência dominante?

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS NO ORDENAMENTO JURÍDICO BRASILEIRO

A responsabilidade civil é um instituto de suma relevância no ordenamento jurídico brasileiro, sobretudo por disciplinar as consequências decorrentes da violação de deveres jurídicos que ocasionam danos a terceiros. Seu desenvolvimento histórico, como leciona Venosa (2023), acompanha a própria evolução das relações sociais, econômicas e tecnológicas, ampliando progressivamente os mecanismos destinados à tutela da vítima e à recomposição dos prejuízos suportados. Em sentido amplo, a responsabilidade civil impõe ao causador do dano a obrigação de reparar os efeitos lesivos de sua conduta, restabelecendo, tanto quanto possível, o equilíbrio jurídico rompido pelo evento danoso (Cavaliere Filho, 2023).

No ordenamento jurídico brasileiro, a matéria encontra fundamento principal no Código Civil de 2002, especialmente nos artigos 186 e 927, que estabelecem o dever de indenizar sempre que houver ato ilícito capaz de causar dano a outrem (Brasil, 2002). De acordo com Gonçalves (2020), a sistemática adotada pelo legislador brasileiro parte da premissa de que a convivência em sociedade pressupõe observância de deveres de cautela, lealdade e boa-fé, de modo que a violação desses deveres enseja consequências patrimoniais e extrapatrimoniais. Por conseguinte, a responsabilidade civil ultrapassa a mera dimensão compensatória, assumindo também função pedagógica e preventiva (Gagliano; Pamplona Filho, 2021).

Não é demais ressaltar, como aponta Tartuce (2025), que a doutrina civilista sustenta que a responsabilização depende da presença de determinados pressupostos jurídicos. Tradicionalmente, identificam-se como requisitos da responsabilidade civil a conduta, o dano e o nexo de causalidade.

Diniz (2024) complementa que a conduta pode decorrer de ação ou omissão juridicamente relevante, praticada em desacordo com um dever previamente estabelecido pelo ordenamento, enquanto o dano corresponde à lesão efetiva de um interesse juridicamente protegido. Já o nexo causal consiste na relação entre a conduta do agente e o prejuízo experimentado pela vítima.

Outrossim, é preciso enfatizar que o dano pode assumir variadas formas, abrangendo prejuízos materiais, morais e, em determinadas hipóteses, danos coletivos e existenciais. Atualmente, segundo Tartuce (2025), a ampliação das relações digitais e a crescente exposição dos indivíduos aos riscos tecnológicos

contribuíram para o reconhecimento de novas modalidades de lesão indenizável, sobretudo vinculadas à violação de dados pessoais, fraudes eletrônicas e comprometimento da segurança informacional. Logo, essa ampliação decorre da necessidade de adaptar os institutos clássicos do Direito Civil às transformações impostas pela sociedade digital (Frazão; Carvalho; Milanez, 2022).

Para Gonçalves (2020), a inexistência de qualquer dos pressupostos tradicionais impede a formação do dever reparatório, razão pela qual a análise da responsabilidade civil exige exame conjunto e sistemático de seus elementos constitutivos. O autor sustenta que a obrigação de indenizar depende da demonstração de vínculo jurídico entre a conduta praticada e o dano suportado, não sendo suficiente a simples ocorrência de prejuízo isoladamente considerado, ou seja, busca evitar responsabilizações arbitrárias e assegurar coerência na aplicação do instituto.

Anote-se, ainda, que a responsabilidade civil pode ser classificada em subjetiva e objetiva, distinção que assume relevância prática na distribuição do ônus probatório e na definição dos critérios necessários à responsabilização. A responsabilidade subjetiva fundamenta-se na culpa do agente, exigindo demonstração de dolo ou culpa em sentido estrito para que surja o dever de reparar. Nesse modelo, a conduta reprovável do causador do dano ocupa papel determinante na análise da obrigação indenizatória (Diniz, 2024).

Historicamente, a responsabilidade subjetiva predominou no Direito Civil clássico, em razão da forte influência liberal individualista que marcou a formação dos códigos civis europeus e latino-americanos. Contudo, o crescimento das atividades empresariais, a massificação das relações de consumo e a complexidade das interações econômicas passaram a dificultar a comprovação da culpa em diversas situações concretas. Em muitos casos, a vítima encontrava obstáculos técnicos e informacionais praticamente intransponíveis para demonstrar a falha do fornecedor ou prestador de serviço (Venosa, 2023).

Diante dessa realidade, ganhou espaço a responsabilidade objetiva, fundamentada na teoria do risco. Nessa modalidade, dispensa-se a comprovação de culpa, bastando a demonstração do dano e do nexo causal para a formação do dever de indenizar (Gonçalves, 2025). O fundamento jurídico altera o foco da análise subjetiva da conduta para os riscos inerentes à atividade desenvolvida pelo agente econômico. Assim, aquele que auferir benefícios com determinada atividade deve

suportar os prejuízos dela decorrentes quando causar danos a terceiros (Cavaliere Filho, 2023).

Nesse sentido são as lições de Cavaliere Filho (2023, p. 31), o qual bem esclarece:

A responsabilidade objetiva desloca o foco da culpa para o risco da atividade, de modo que todo aquele que exerce atividade que, por sua natureza, possa causar danos a terceiros, deve responder pelos prejuízos decorrentes, independentemente de culpa.

Segundo Cavaliere Filho (2023), a teoria do risco encontra justificativa na necessidade de conferir maior proteção às vítimas em contextos marcados pela desigualdade técnica e econômica entre as partes. Em sociedades altamente tecnologicizadas, determinadas atividades produzem riscos permanentes que não podem ser integralmente transferidos aos consumidores ou usuários dos serviços. Dessa maneira, o dever de indenizar decorre da própria inserção da atividade no mercado e da possibilidade de produção de danos inerentes ao empreendimento.

No âmbito das relações de consumo, a adoção da responsabilidade objetiva assume importância ainda maior. Como bem leciona Miragem (2024), o Código de Defesa do Consumidor reconhece expressamente a vulnerabilidade do consumidor e estabelece regime jurídico protetivo voltado à preservação de seus direitos fundamentais. A legislação consumerista determina que os fornecedores respondem independentemente de culpa pelos danos causados por defeitos relativos à prestação de serviços ou à comercialização de produtos inseguros ou inadequados (Brasil, 1990; Filomeno, 2018).

Nesse cenário, é mister ressaltar que a aplicação da responsabilidade objetiva nas relações consumeristas decorre da necessidade de equilibrar relações marcadas por evidente disparidade técnica, econômica e informacional. Para Filomeno (2018), o consumidor, via de regra, não possui acesso aos mecanismos internos de funcionamento das empresas nem condições de produzir provas complexas acerca das falhas na prestação do serviço. Por essa razão, o ordenamento transfere ao fornecedor o dever de garantir segurança, eficiência e confiabilidade nas atividades desenvolvidas (Nunes, 2025).

No setor bancário, tal estratégia é ainda mais relevante em razão da intensa digitalização dos serviços financeiros. Para Pacheco e Souza (2025), a expansão das

plataformas eletrônicas, aplicativos móveis e sistemas de pagamento instantâneo ampliou significativamente os riscos relacionados a fraudes eletrônicas, ataques cibernéticos e utilização indevida de dados pessoais. Logo, ao mesmo tempo em que a tecnologia apresenta benefícios, também apresentou o crescimento substancial das práticas ilícitas direcionadas aos consumidores no ambiente virtual (Miragem, 2024).

Entre os principais mecanismos fraudulentos identificados na atualidade destacam-se o *phishing*, a engenharia social, a clonagem de dispositivos e a invasão de contas bancárias (Jardim, 2025). Tais práticas são frequentemente executadas mediante técnicas sofisticadas de manipulação psicológica e exploração de vulnerabilidades tecnológicas, dificultando a percepção do risco pelos usuários. E, em muitos casos, o consumidor é induzido a fornecer informações sigilosas acreditando estar interagindo legitimamente com a própria instituição financeira (Cesa, 2025).

Nesse cenário, o dever de segurança das instituições financeiras ganha ainda maior relevo, pois não se exige somente a disponibilização de serviços bancários eficientes, mas também a implementação de mecanismos aptos a prevenir fraudes, identificar movimentações suspeitas e proteger os dados dos consumidores (Cesa, 2025). A ausência de protocolos adequados de segurança pode caracterizar defeito na prestação do serviço, ensejando responsabilização civil da instituição financeira pelos danos causados aos usuários (Frazão; Carvalho; Milanez, 2022).

Importa destacar, ainda, que a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça consolidou entendimento favorável à incidência do Código de Defesa do Consumidor nas relações bancárias, conforme consagrado na Súmula nº 297, segundo a qual o referido diploma legal é aplicável às instituições financeiras (Brasil, 2004). A partir desse entendimento, reforçou-se a incidência da responsabilidade objetiva nas hipóteses de falhas relacionadas à prestação de serviços bancários, inclusive em situações envolvendo fraudes praticadas por terceiros (Cesa, 2025).

Nesse contexto, a Corte Superior passou a enfrentar de maneira mais específica a delimitação da responsabilidade civil das instituições financeiras diante de fraudes eletrônicas e operações fraudulentas realizadas no ambiente bancário digital, consolidando parâmetros interpretativos voltados à proteção do consumidor.

Nesse sentido:

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.

1. 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.
2. Recurso especial provido (STJ, 2011).

Após esse precedente paradigmático, verifica-se que o entendimento do Superior Tribunal de Justiça se consolidou no sentido de que as fraudes bancárias, ainda que praticadas por terceiros, integram o risco da atividade desempenhada pelas instituições financeiras, não sendo aptas, por si só, a afastar o dever de indenizar. Trata-se de orientação que reforça a aplicação da teoria do risco do empreendimento no âmbito das relações bancárias, especialmente em ambiente digital, no qual a vulnerabilidade do consumidor é acentuada.

Não bastasse isso, a Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça estabelece que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Brasil, 2012). Para Nunes (2025), o entendimento jurisprudencial consolidado na súmula em comento parte da premissa de que tais fraudes integram os riscos inerentes à atividade econômica exercida pelas instituições financeiras, não sendo admissível transferir integralmente esses riscos ao consumidor vulnerável.

Resta claro, do aqui exposto, que a responsabilidade civil das instituições financeiras encontra fundamento não somente na teoria do risco da atividade, mas também na própria lógica protetiva que orienta as relações de consumo no ordenamento jurídico brasileiro. Assim, a incidência da responsabilidade objetiva no âmbito bancário clama o exame da relação jurídica estabelecida entre consumidor e fornecedor de serviços financeiros, bem como da aplicação do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, objeto do próximo tópico.

2.2 A RELAÇÃO DE CONSUMO E A APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR ÀS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

O processo de transformação das relações econômicas e o desenvolvimento progressivo do mercado de serviços trouxeram à baila novas formas de vulnerabilidade nas interações contratuais contemporâneas. Como leciona Cesa (2025), a ampliação da oferta de produtos financeiros, associada à crescente tecnicidade das operações bancárias, passou a exigir instrumentos normativos aptos a assegurar maior proteção ao consumidor.

Nesse contexto, o Código de Defesa do Consumidor consagrou-se como importante mecanismo de tutela jurídica das relações de consumo, estabelecendo normas voltadas à preservação da dignidade, segurança e transparência nas relações estabelecidas entre fornecedores e consumidores (Cavalcante; Tavares; Almeida, 2023). Contudo, a legislação consumerista brasileira foi concebida sob forte influência dos princípios constitucionais de proteção da dignidade da pessoa humana e da defesa do consumidor.

Não é demais ressaltar, nesse cenário, que a Constituição Federal reconhece expressamente a defesa do consumidor como direito fundamental e princípio da ordem econômica, atribuindo ao Estado o dever de promover mecanismos destinados à proteção da parte vulnerável das relações de mercado (Brasil, 1988). Em razão disso, o Código de Defesa do Consumidor não se limita à regulamentação contratual, mas estabelece verdadeira política jurídica de proteção do consumidor frente às desigualdades existentes no ambiente econômico contemporâneo (Miragem, 2024).

Anote-se, ainda, que a caracterização da relação de consumo pressupõe a presença de elementos juridicamente definidos pela legislação consumerista. De acordo com os artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatária final, enquanto fornecedor corresponde àquele que desenvolve atividade de produção, comercialização ou prestação de serviços no mercado de consumo (Brasil, 1990). Para Nunes (2025), o conceito legal de serviço abrange qualquer atividade fornecida mediante remuneração, incluindo expressamente as atividades bancárias, financeiras, securitárias e de crédito.

A inclusão das instituições financeiras no âmbito de incidência do Código de Defesa do Consumidor decorre da própria natureza da atividade exercida pelos bancos no mercado contemporâneo (Cesa, 2025). Como aponta Filomeno (2018), as instituições financeiras disponibilizam serviços mediante remuneração, organizam cadeias de fornecimento altamente especializadas e mantêm relação contínua com

consumidores que dependem tecnicamente da estrutura bancária para realização de operações financeiras cotidianas. Por essa razão, a doutrina majoritária reconhece que a atividade bancária se submete integralmente aos princípios e regras do sistema consumerista brasileiro (Nunes, 2025).

A controvérsia acerca da aplicação do referido diploma aos bancos foi definitivamente superada pela jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça com a edição da Súmula nº 297, segundo a qual “o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras” (Brasil, 2004, s.p.). Por conseguinte, o entendimento consolidado pelo Superior Tribunal de Justiça possui significativa relevância prática, pois reafirma a existência de relação de consumo entre bancos e clientes, submetendo as instituições financeiras aos deveres de segurança, informação, boa-fé e responsabilidade objetiva previstos na legislação consumerista.

Segundo Filomeno (2018), a incidência do CDC nas relações bancárias decorre da própria vulnerabilidade do consumidor diante da complexidade técnica das operações financeiras. Em regra, o consumidor não possui conhecimento suficiente para compreender integralmente contratos bancários, mecanismos de autenticação eletrônica, sistemas de proteção de dados ou riscos inerentes às operações digitais. Essa disparidade técnica e informacional justifica a adoção de mecanismos jurídicos mais rigorosos de proteção ao usuário dos serviços financeiros.

Ademais, a vulnerabilidade do consumidor é um dos princípios norteadores do sistema consumerista e orienta toda a interpretação das normas previstas no Código de Defesa do Consumidor. Trata-se de presunção jurídica absoluta decorrente da posição ocupada pelo consumidor na relação de mercado (Cesa, 2025). Nas relações bancárias, essa vulnerabilidade assume dimensão ainda mais acentuada em razão da sofisticação tecnológica dos serviços oferecidos pelas instituições financeiras, sobretudo após a intensificação da digitalização das operações bancárias (Miragem, 2024).

Com o avanço dos serviços eletrônicos, aplicativos bancários e plataformas digitais de pagamento, aumentaram significativamente os riscos relacionados à violação de dados pessoais, fraudes eletrônicas e ataques cibernéticos. Como bem lembram Pacheco e Souza (2025), a utilização massiva de meios digitais passou a exigir das instituições financeiras investimentos contínuos em sistemas de segurança, monitoramento de operações suspeitas e proteção das informações dos consumidores.

Nesse sentido, e como lecionam Silva, Mota e Silva (2025, p. 2595), é importante ressaltar que:

Os grandes bancos, fundamentais para o cenário econômico nacional, buscam, como qualquer outro empreendimento, auferir lucros com as atividades que desempenham. É sabido que os aplicativos bancários por eles oferecidos reduzem significativamente os custos operacionais, proporcionando-lhes aumento de receitas. Contudo, conforme a orientação adotada pelo direito brasileiro, a partir do momento em que a instituição financeira disponibiliza esse serviço ao consumidor, assume também a obrigação de garantir a segurança do usuário, de modo a prevenir a ocorrência de fraudes.

Nesse cenário, a segurança da atividade bancária deixa de ser mera liberalidade empresarial e passa a integrar o próprio conteúdo jurídico da prestação adequada do serviço (Frazão; Carvalho; Milanez, 2022), impondo às instituições financeiras o dever permanente de adotar medidas técnicas, organizacionais e preventivas compatíveis com os riscos inerentes às operações digitais.

O Código de Defesa do Consumidor estabelece, em seu artigo 14, que o fornecedor de serviços responde independentemente de culpa pelos danos causados aos consumidores em razão de defeitos relativos à prestação do serviço (Brasil, 1990). Para Nunes (2025), isso significa que a responsabilização das instituições financeiras decorre da demonstração do dano e do nexo causal, sendo desnecessária a comprovação de culpa da instituição bancária, sistemática esta que decorre diretamente da teoria do risco do empreendimento, amplamente aplicada nas relações consumeristas.

Nesse cenário, e segundo Cavalieri Filho (2023), aquele que desenvolve atividade econômica lucrativa deve suportar os riscos inerentes ao funcionamento de seu empreendimento, especialmente quando tais riscos podem atingir terceiros. No caso das instituições financeiras, os riscos operacionais são elevados, considerando a circulação de valores, o tratamento de dados sensíveis e a realização de transações eletrônicas de grande complexidade tecnológica (Nunes, 2025). Dessa maneira, cabe aos bancos implementar mecanismos eficientes destinados à prevenção de falhas capazes de gerar prejuízos aos consumidores.

Gonçalves (2025) destaca que a responsabilidade objetiva nas relações bancárias possui íntima relação com os deveres anexos de boa-fé objetiva. Não basta ao banco disponibilizar o serviço contratado; exige-se também atuação diligente, transparente e segura durante toda a relação jurídica estabelecida com o consumidor.

Cavalcante, Tavares e Almeida (2023) complementam que o descumprimento desses deveres pode caracterizar falha na prestação do serviço, autorizando a responsabilização civil da instituição financeira pelos danos suportados pelo cliente.

Não é demais ressaltar que, entre os deveres acessórios mais relevantes no âmbito bancário contemporâneo destaca-se o dever de segurança. As instituições financeiras devem adotar mecanismos tecnológicos aptos a impedir acessos indevidos, identificar movimentações incompatíveis com o perfil do usuário e bloquear operações suspeitas (Jardim, 2025). Portanto, a ausência de sistemas eficazes de prevenção a fraudes pode indicar defeito na prestação do serviço, sobretudo quando o consumidor é vítima de golpes praticados mediante exploração de fragilidades operacionais da própria instituição financeira (Cesa, 2025).

Porém, não se ignora que as fraudes eletrônicas atualmente apresentam elevado grau de sofisticação e frequentemente utilizam técnicas de engenharia social destinadas a manipular psicologicamente o consumidor. Segundo Cavalcante, Tavares e Almeida (2023), golpes envolvendo clonagem de aplicativos, falsificação de centrais telefônicas, envio de links fraudulentos e simulação de canais oficiais tornaram-se recorrentes no ambiente bancário digital. Em muitas situações, o consumidor acredita legitimamente estar interagindo com sua instituição financeira, circunstância que reforça a necessidade de adoção de mecanismos preventivos mais rigorosos pelos bancos (Nunes, 2025).

Além do dever de segurança, o dever de informação também ocupa posição relevante nas relações de consumo envolvendo instituições financeiras. Para Jardim (2025), o Código de Defesa do Consumidor determina que as informações fornecidas ao consumidor devem ser claras, precisas, ostensivas e adequadas. No cenário bancário, isso inclui esclarecimentos sobre riscos das operações eletrônicas, orientações acerca de golpes virtuais e instruções relacionadas à utilização segura dos canais digitais disponibilizados pela instituição financeira (Cesa, 2025).

Ademais, a insuficiência informacional pode ampliar significativamente a vulnerabilidade do consumidor no ambiente digital. Consumidores sem orientação adequada tendem a apresentar maior exposição a práticas fraudulentas, sobretudo diante da crescente sofisticação dos mecanismos ilícitos empregados por organizações criminosas (Nunes, 2025). Por essa razão, a informação adequada não pode ser compreendida como obrigação secundária, mas como parte integrante da própria prestação eficiente do serviço bancário (Filomeno, 2018).

Exatamente por isso, a já mencionada Súmula nº 479 do STJ, que estabelece que os bancos respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Brasil, 2012), ganha relevo, pois parte da premissa de que tais eventos integram os riscos ordinários da atividade financeira desenvolvida pelas instituições bancárias.

Em vista do exposto, resta claro que a aplicação do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras vai além da mera qualificação formal da relação jurídica estabelecida entre banco e cliente, pois reafirma a necessidade de interpretação das relações bancárias sob a perspectiva da vulnerabilidade do consumidor, questão que ganha ainda maior relevância diante dos riscos e do dever de segurança das instituições diante de fraudes e golpes eletrônicos, como se passa a discorrer na próxima seção.

2.3 FRAUDES E GOLPES ELETRÔNICOS NO SISTEMA BANCÁRIO: RISCOS E DEVER DE SEGURANÇA COMO FUNDAMENTOS DA RESPONSABILIZAÇÃO CIVIL

O avanço das tecnologias digitais mudou, de forma considerável, a dinâmica das operações bancárias na atualidade, promovendo significativa expansão dos serviços eletrônicos oferecidos pelas instituições financeiras. Para Gabiarte *et al.* (2026), a popularização do *internet banking*, dos aplicativos móveis e dos sistemas de pagamento instantâneo proporcionou maior agilidade e comodidade aos usuários, ao mesmo tempo em que ampliou os riscos relacionados à segurança das transações financeiras

As fraudes bancárias eletrônicas apresentam elevado grau de sofisticação e frequentemente utilizam técnicas de manipulação psicológica voltadas à obtenção indevida de dados pessoais e bancários (Saraiva; Custódio; Pinto, 2023). Entre as modalidades mais recorrentes destacam-se o *phishing*, caracterizado pelo envio de mensagens fraudulentas que simulam comunicações oficiais das instituições financeiras; a engenharia social, baseada na indução do consumidor ao erro mediante exploração de sua confiança; e a utilização de *softwares* maliciosos destinados à captura de credenciais de acesso e informações sigilosas (Cesa, 2025).

No contexto dos bancos digitais e da facilitação da abertura de contas em meio eletrônico, o Superior Tribunal de Justiça estabeleceu parâmetros relevantes para

delimitar a responsabilidade das instituições financeiras em fraudes praticadas por terceiros. No Recurso Especial nº 2.124.423/SP, a Corte analisou situação envolvendo conta digital utilizada por estelionatários no chamado golpe do leilão falso, discutindo se a instituição financeira em que aberta a conta fraudulenta poderia ser responsabilizada apenas pela facilidade de criação da conta em ambiente digital. O julgado reconheceu que as instituições financeiras possuem o dever de verificar e validar a identidade dos titulares, bem como a autenticidade das informações fornecidas, nos termos da Resolução nº 4.753/2019 do Banco Central. Contudo, assentou que não há defeito na prestação do serviço quando comprovado o cumprimento das diligências regulatórias de identificação, qualificação cadastral e prevenção à lavagem de dinheiro (STJ, 2024).

Cumpre transcrever, a seguir, a decisão em comento:

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, 2024).

A relevância do precedente reside na distinção entre a posição jurídica do banco de origem e a do banco de destino. O banco de origem é a instituição com a qual a vítima mantém relação bancária direta, possuindo acesso ao histórico de movimentações, perfil transacional, hábitos de consumo e padrões ordinários de operação do correntista. Por essa razão, quando a fraude ocorre mediante transações atípicas realizadas na conta da própria vítima, exige-se da instituição maior capacidade de monitoramento, bloqueio preventivo e identificação de operações incompatíveis com o comportamento financeiro usual do consumidor. Nessa hipótese, a análise da falha na prestação do serviço relaciona-se ao dever de vigilância operacional e à aptidão técnica do banco para detectar movimentações suspeitas no ambiente digital (STJ, 2024).

Dando seguimento, Silva, Mota e Silva (2025) observam, ainda, que a responsabilidade das instituições financeiras pelas fraudes eletrônicas encontra fundamento na teoria do risco do empreendimento, amplamente adotada pelo ordenamento jurídico brasileiro nas relações de consumo. De acordo com Cavaliere Filho (2023), aquele que desenvolve atividade econômica lucrativa deve assumir os riscos inerentes ao exercício de sua atividade, especialmente quando tais riscos decorrem da própria dinâmica operacional do serviço oferecido ao mercado. No caso da atividade bancária, os riscos relacionados a fraudes digitais, invasões de sistemas e utilização indevida de dados pessoais integram a estrutura ordinária do empreendimento financeiro (Cesa, 2025).

Nesse sentido, é importante destacar que:

No ambiente bancário, em que milhares de transações financeiras são realizadas diariamente, é de se esperar que alguém tente realizar uma transação fraudulenta em proveito próprio causando prejuízo a terceiro, contudo não sendo possível prever o momento exato em que isso poderá ocorrer. Seguindo esse raciocínio, as fraudes e delitos praticados em operações bancárias são riscos inerentes à própria atividade das instituições financeiras, motivo pelo qual estas são civilmente responsáveis por eventuais prejuízos experimentados por seus clientes (Gabiarte *et al.*, 2026, p. 17-18).

Nesse cenário, a noção de fortuito interno possui relevante importância para a delimitação da responsabilidade civil das instituições financeiras. Diferentemente do

fortuito externo, totalmente desvinculado da atividade desenvolvida pelo fornecedor, o fortuito interno está diretamente relacionado aos riscos previsíveis e inerentes ao funcionamento do serviço bancário (Cesa, 2025).

O Superior Tribunal de Justiça consolidou esse entendimento ao editar a Súmula nº 479, segundo a qual as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Brasil, 2012). Para Gabiarte *et al.* (2026), o posicionamento jurisprudencial reconhece que a atividade bancária envolve riscos próprios da circulação digital de valores e dados sensíveis, impondo às instituições financeiras deveres rigorosos de prevenção, monitoramento e controle das operações realizadas pelos consumidores.

Para Miragem (2024), a análise da culpa exclusiva da vítima deve ser realizada de forma cautelosa, considerando-se a vulnerabilidade técnica e informacional do consumidor no ambiente digital. Isso porque muitos golpes eletrônicos são estruturados justamente para induzir o usuário ao erro mediante sofisticadas estratégias de manipulação psicológica.

Nesse sentido, o Superior Tribunal de Justiça tem reconhecido hipóteses de afastamento da responsabilidade bancária quando demonstrado que as transações foram realizadas com o cartão original e mediante uso da senha pessoal do correntista, sem indícios de fraude ou ação criminosa no sistema bancário. Conforme decidido nos autos do Recurso Especial nº 1.633.785/SP, demonstrado na perícia que as transações contestadas foram feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia (Brasil, 2017).

A decisão em comento resta assim ementada:

RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. SAQUES. COMPRAS A CRÉDITO. CONTRAÇÃO DE EMPRÉSTIMO PESSOAL. CONTESTAÇÃO. USO DO CARTÃO ORIGINAL E DA SENHA PESSOAL DO CORRENTISTA. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO. INEXISTÊNCIA. RESPONSABILIDADE AFASTADA.

1. Recurso especial julgado com base no Código de Processo Civil de 1973 (cf. Enunciados Administrativos nºs 2 e 3/STJ).

2. Controvérsia limitada a definir se a instituição financeira deve responder por danos decorrentes de operações bancárias que, embora contestadas pelo correntista, foram realizadas com o uso de cartão magnético com "chip" e da senha pessoal.

3. 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.

4. Hipótese em que as conclusões da perícia oficial atestaram a inexistência de indícios de ter sido o cartão do autor alvo de fraude ou ação criminosa, bem como que todas as transações contestadas foram realizadas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista.

5. O cartão magnético e a respectiva senha são de uso exclusivo do correntista, que deve tomar as devidas cautelas para impedir que terceiros tenham acesso a eles.

6. Demonstrado na perícia que as transações contestadas foram feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros. Precedentes.

7. Recurso especial provido (Brasil 2017).

Tal entendimento reforça que o cartão magnético e a senha são de uso exclusivo do correntista, que deve adotar cautelas para impedir acesso de terceiros, caracterizando culpa exclusiva da vítima quando há negligência comprovada na guarda desses elementos de segurança.

Não se ignora, contudo, que a responsabilidade das instituições financeiras pode ser afastada em situações excepcionais, especialmente quando demonstrada culpa exclusiva do consumidor apta a romper o nexo causal indispensável à formação do dever de indenizar. De fato, a atividade bancária, por sua própria natureza, envolve riscos elevados, o que justifica a adoção de padrões rigorosos de segurança, como leciona Cavalieri Filho (2023, p. 37):

A instituição financeira deve assegurar aos seus clientes um nível adequado de segurança nas operações realizadas, respondendo pelos danos decorrentes de fraudes quando evidenciada a falha na prestação do serviço ou a insuficiência dos mecanismos de proteção.

De acordo com Gagliano e Pamplona Filho (2021), isso ocorre quando o comportamento da vítima apresenta manifesta imprudência ou se desvincula completamente dos riscos ordinários inerentes à atividade bancária. Nesses casos, exige-se comprovação de que a instituição financeira adotou todas as medidas de segurança adequadas e disponíveis para prevenção do dano (Cesa, 2025).

Importante destacar, contudo, que embora a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça reconheça a responsabilidade objetiva das instituições financeiras pelas fraudes bancárias (Súmula 479/STJ), consolidou-se o entendimento de que a mera ocorrência de fraude ou descontos indevidos não caracteriza dano moral presumido (*in re ipsa*). Conforme decidido em nos autos do Recurso Especial nº

2.171.263/SP, a responsabilidade pelo fato do serviço, prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, não dispensa a comprovação da efetiva ocorrência de lesão a direito da personalidade para fins de reparação extrapatrimonial (Brasil, 2026).

A decisão se encontra assim ementada:

DIREITO CIVIL. RECURSO ESPECIAL. FRAUDE BANCÁRIA. CONTRATAÇÃO INDEVIDA DE EMPRÉSTIMO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. SÚMULA 83/STJ. RECURSO NÃO CONHECIDO.

[...]

4. Há duas questões em discussão: (i) saber se a falha na prestação do serviço bancário impõe o reconhecimento de dano moral *in re ipsa*, com base no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor (CDC); e (ii) saber se a responsabilidade objetiva prevista no art. 927 do Código Civil implica o dever de reparar dano extrapatrimonial nas fraudes bancárias, independentemente de comprovação de repercussão na esfera da personalidade.

III. Razões de decidir

5. A jurisprudência consolidada do Superior Tribunal de Justiça estabelece que a ocorrência de fraude bancária ou descontos indevidos, embora configurem falha na prestação do serviço e ensejem a responsabilidade objetiva da instituição financeira quanto aos danos materiais (Súmula 479/STJ), não caracterizam dano moral presumido (*in re ipsa*).

6. A responsabilidade pelo fato do serviço, prevista no art. 14 do CDC, não dispensa a comprovação da efetiva ocorrência de lesão a direito da personalidade para fins de reparação extrapatrimonial.

7. A configuração do abalo moral indenizável exige comprovação de que o evento superou os percalços habituais das relações de consumo, atingindo severamente a dignidade ou a integridade psíquica da parte.

8. A teoria do desvio produtivo do consumidor, que trata da perda de tempo útil, só fundamenta a condenação por danos morais em situações excepcionais, nas quais o consumidor é submetido a tentativas frustradas de solução administrativa, sendo necessário que a conduta do fornecedor tenha extrapolado os limites da razoabilidade.

[...]

12. Recurso especial não conhecido (Brasil, 2026).

Assim, a configuração do dano moral indenizável exige demonstração de que o evento ultrapassou os aborrecimentos ordinários das relações de consumo, atingindo de modo relevante a esfera da dignidade, da integridade psíquica ou da autodeterminação do consumidor (STJ, 2026). A teoria do desvio produtivo do consumidor, formulada por Marcos Dessaune, permite compreender a perda injustificada do tempo útil como dano juridicamente relevante quando o fornecedor, ao criar ou não solucionar adequadamente um problema de consumo, impõe ao consumidor o ônus de deslocar tempo, energia e atividades existenciais para buscar a reparação de falha que não provocou.

Ora, sua aplicação às fraudes bancárias deve ser feita com cautela, exigindo demonstração concreta de que a conduta da instituição financeira extrapolou os limites do mero dissabor e produziu efetivo prejuízo temporal ou existencial ao

consumidor (Dessaune, 2017). Não se ignora, também, que a transferência excessiva dos riscos digitais ao consumidor enfraquece a própria lógica protetiva que orienta o sistema consumerista brasileiro. As instituições financeiras possuem elevada capacidade técnica, econômica e tecnológica, circunstância que justifica a imposição de deveres proporcionais de prevenção e resposta a incidentes de segurança (Cesa, 2025).

Para Schreiber (2015), a evolução da responsabilidade civil contemporânea demonstra crescente preocupação com a proteção da vítima e com a distribuição mais equilibrada dos riscos produzidos pelas atividades econômicas modernas. Trazendo tais considerações para o âmbito das relações consumeristas e diante da fraude bancária, e segundo posicionamento de Pacheco e Souza (2025), tem-se que é preciso ampliar a responsabilidade das instituições financeiras quando não adota medidas de segurança adequadas.

Não há como negar, portanto, que as fraudes e golpes eletrônicos impõem importantes desafios à tutela jurídica das relações bancárias na atualidade, o que leva a reconhecer que a proteção do consumidor clama a adoção de mecanismos tecnológicos eficientes, de políticas adequadas de informação e uma interpretação jurisprudencial compatível com os riscos inerentes ao ambiente digital.

Destarte, percebe-se que o dever de segurança das instituições financeiras vai muito além da simples obrigação contratual, assumindo papel indispensável para a preservação da confiança dos consumidores e para a estabilidade das relações jurídicas desenvolvidas no sistema financeiro eletrônico, não sendo adequado que se transfira ao consumidor os riscos inerentes a atividade bancária no cenário digital.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Constatou-se, ao final deste estudo, que a responsabilidade civil das instituições financeiras, diante de fraudes e golpes eletrônicos, tornou-se um tema fundamental no cenário jurídico contemporâneo, especialmente em razão da crescente digitalização dos serviços bancários, embora a tecnologia tenha proporcionado maior comodidade e eficiência nas operações financeiras, também trouxe novos desafios relacionados à segurança e à proteção dos consumidores.

Nesse contexto, verifica-se que os bancos assumem posição de destaque, uma vez que são responsáveis por disponibilizar serviços que envolvem riscos inerentes à

própria atividade, portanto, espera-se que adotem mecanismos eficazes de prevenção, capazes de minimizar a ocorrência de fraudes e garantir maior proteção aos dados e às transações realizadas por seus clientes, quando tais medidas se mostram insuficientes, evidencia-se a falha na prestação do serviço, o que justifica a responsabilização pelos prejuízos causados.

Por outro lado, não se pode desconsiderar que, em determinadas situações, a conduta do próprio consumidor pode contribuir para a ocorrência do dano, especialmente diante de golpes que exploram a confiança e o desconhecimento técnico dos usuários, essa circunstância deve ser analisada com cautela, tendo em vista a evidente vulnerabilidade do consumidor no ambiente digital, o que exige uma interpretação equilibrada e sensível por parte do Direito.

Contudo, destaca-se que a segurança no sistema bancário não depende apenas de medidas tecnológicas, mas também de ações educativas e informativas, a orientação clara e acessível aos clientes sobre riscos e formas de prevenção é um relevante elemento para reduzir a incidência de fraudes e fortalecer a confiança nas instituições financeiras.

Feitas estas considerações, conclui-se que a responsabilização das instituições financeiras deve ser analisada à luz dos princípios da proteção do consumidor, da boa-fé objetiva e da teoria do risco do empreendimento, devendo prevalecer a responsabilização sempre que evidenciada falha na prestação do serviço.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal, 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 19 maio 2026.

BRASIL. **Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. Código Civil. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 11 jan. 2002. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406compilada.htm. Acesso em: 19 maio 2026.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Código de Defesa do Consumidor. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 12 set. 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 19 maio 2026.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.197.929/PR (2010/0111325-0)**. Segunda Seção. Rel. Min. Luís Felipe Salomão. Julgado em 24 ago. 2011. DJe 12 set. 2011. Disponível em: https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ATC&sequencial=17530780&num_registro=201001113250&data=20110912&tipo=5&formato=PDF. Acesso em: 19 maio 2026.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.633.785/SP (2016/0278977-3)**. Terceira Turma. Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva. Julgado em 24 out. 2017. DJe 30 out. 2017. Disponível em: https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ATC&sequencial=77313006&num_registro=201602789773. Acesso em: 19 maio 2026.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 2.124.423/SP (2023/0303417-3)**. Terceira Turma. Rel. Min. Nancy Andrighi. Julgado em 20 ago. 2024. DJe 27 ago. 2024. Disponível em: https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=202303034173&dt_publicacao=27/08/2024. Acesso em: 19 maio 2026.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 2.171.263/SP (2024/0354160-3)**. Quarta Turma. Rel. Min. Raul Araújo. Julgado em 04 maio 2026. DJEN 12 maio 2026. Disponível em: https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=202403541603&dt_publicacao=12/05/2026. Acesso em: 19 maio 2026.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula nº 297**. O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras. Brasília, DF: STJ, 2004. Disponível em: <https://scon.stj.jus.br/SCON/sumstj/toc.jsp>. Acesso em: 19 maio 2026.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula nº 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: STJ, 2012. Disponível em: <https://scon.stj.jus.br/SCON/sumstj/toc.jsp>. Acesso em: 19 maio 2026.

CAVALCANTE, Jairo Nascimento; TAVARES, Ismael Andrade; ALMEIDA, Severina Alves. A responsabilidade civil das instituições bancárias por danos sofridos no golpe do Pix. **Facit Business and Technology Journal**, v. 3, n. 46, 2023. Disponível em: <https://revistas.faculdefacit.edu.br/index.php/JNT/article/view/2536>. Acesso em: 19 maio 2026.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de responsabilidade civil**. 16. ed. São Paulo: Atlas, 2023.

CESA, Victor Búrigo. **Responsabilidade civil das instituições financeiras em caso de fraude**. São Paulo: Dialética, 2025.

DESSAUNE, Marcos. **Teoria aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada**. 2. ed. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de direito civil brasileiro: responsabilidade civil**, v. 7. 38. ed. São Paulo: Saraiva Jur, 2024.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Direitos do consumidor**. 15. ed. São Paulo: Atlas, 2018.

FRAZÃO, Ana; CARVALHO, Angelo Prata de; MILANEZ, Giovanna. **Curso de proteção de dados: fundamentos da LGPD**. Rio de Janeiro: Forense, 2022.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo curso de direito civil: responsabilidade civil**. Vol. 3. 5. ed. São Paulo: Saraiva, 2021.

GARBIATE, Carlos Eduardo *et al.* Engenharia social e (in) aplicabilidade da súmula 479 do STJ às fraudes bancárias eletrônicas. **Revista Tópicos**, v. 4, n. 32, p. 1-24, 2026. Disponível em: <https://revistatopicos.com.br/artigos/engenharia-social-e-in-aplicabilidade-da-sumula-479-do-stj-as-fraudes-bancarias-eletronicas>. Acesso em: 15 maio 2026.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito Civil brasileiro: responsabilidade civil**, v. 4. 20. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2025.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade civil**. 17. ed. São Paulo: Saraiva, 2020.

JARDIM, Rosâna. Fraude bancária e boleto falso: responsabilidade civil, regulação do banco central e proteção do consumidor. **Revista Eletrônica da OAB-RJ**, 2025. Disponível em: <https://revistaeletronicaoabrj.emnuvens.com.br/revista/article/view/591>. Acesso em: 19 maio 2026.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2024.

NUNES, Rizzatto. **Curso de direito do consumidor**. 16. ed. São Paulo: Saraiva Jur, 2025.

PACHECO, Lucas Nunes; SOUZA, Yasmini Belli Rino. A responsabilidade civil das instituições bancárias em casos de fraude do Pix. **Revista Científica UNIFAGOC-Jurídica**, v. 10, n. 1, 2025. Disponível em: <https://revista.unifagoc.edu.br/juridico/article/view/1299>. Acesso em: 19 maio 2026.

SARAIVA, Maurilio Henrique Alves; CUSTÓDIO, Paulo Henrique de Souza; PINTO, Francisco Neto Pereira. A responsabilidade das instituições financeiras em fraudes bancárias: Uma análise sobre o Pix. **Facit Business and Technology Journal**, v. 2, n. 47, 2023. Disponível em: <https://revistas.faculdefacit.edu.br/index.php/JNT/article/view/2678>. Acesso em: 15 maio 2026.

SCHREIBER, Anderson. **Novos paradigmas da responsabilidade civil: da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

SILVA, Felipe Augusto de Melo; MOTA, Luiz Victor Moreira; SILVA, Hernando Fernandes. Responsabilidade civil das instituições financeiras: análise quanto às fraudes realizadas em aplicativos bancários após roubos ou furtos. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, v. 11, n. 4, p. 2587-2599, 2025. Disponível em: <https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/18616>. Acesso em: 15 maio 2026.

TARTUCE, Flávio. **Manual de Direito Civil**: volume único. 15. ed. São Paulo: Método, 2025.

VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito Civil**: obrigações e responsabilidade civil, v. 2. 23. ed. São Paulo: Atlas, 2023.