



UNIVERSIDADE ESTADUAL DO PIAUÍ – UESPI
CAMPUS BARROS ARAÚJO
BACHARELADO EM DIREITO



FRANCISCO HÉRCULES DE HOLANDA LIMA

**FRAUDE BANCÁRIA: UM ESTUDO SOBRE A RESPONSABILIDADE OBJETIVA
À LUZ DO DIREITO DO CONSUMIDOR**

PICOS - PI
2025

FRANCISCO HÉRCULES DE HOLANDA LIMA

**FRAUDE BANCÁRIA: UM ESTUDO SOBRE A RESPONSABILIDADE OBJETIVA
À LUZ DO DIREITO DO CONSUMIDOR**

Monografia apresentada à disciplina Monografia II,
do Curso de Bacharelado em Direito da
Universidade Estadual do Piauí - UESPI, *Campus*
Prof. Barros Araújo, como requisito para obtenção
do título de Bacharel em Direito.

Orientador: Dr. João Pedro Pacheco Chaves

PICOS-PI

2025

L732f Lima, Francisco Hercules de Holanda.

Fraude bancária: um estudo sobre a responsabilidade objetiva à luz do direito do consumidor / Francisco Hercules de Holanda Lima. - 2025.

50f.: il.

Monografia (graduação) - Universidade Estadual do Piauí - UESPI, Campus Prof. Barros Araújo, Bacharelado em Direito, 2025.

"Orientador: Prof. Dr. João Pedro Pacheco Chaves".

1. Fraude Bancária. 2. Responsabilidade Objetiva. 3. Direito do Consumidor. 4. Culpa Concorrente. 5. Instituições Financeiras. I. Chaves, João Pedro Pacheco . II. Título.

CDD 342.5

FRANCISCO HÉRCULES DE HOLANDA LIMA

**FRAUDE BANCÁRIA: UM ESTUDO SOBRE A RESPONSABILIDADE OBJETIVA
À LUZ DO DIREITO DO CONSUMIDOR**

Monografia apresentada à disciplina Monografia II, do Curso de Bacharelado em Direito da Universidade Estadual do Piauí - UESPI, *Campus* Prof. Barros Araújo, como requisito para obtenção do título de Bacharel em Direito.

Orientador: Dr. João Pedro Pacheco Chaves

Aprovada em ____ de _____ de 2025.

NOTA ____

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. João Pedro Pacheco Chaves
Orientador – Universidade Estadual do Piauí

Prof. Me. Aleksandro Souza Libério
Examinador – Universidade Estadual do Piauí

Prof.^a Dr.^a Amélia Coelho Rodrigues Maciel
Examinadora – Universidade Estadual do Piauí

Dedico este trabalho ao meu pai, que, mesmo não estando mais aqui, sempre acreditou em mim e me incentivou a ir cada vez mais longe.

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, a Deus, por me dar força e sabedoria para enfrentar os desafios ao longo desta caminhada acadêmica.

À minha família, em especial a minha mãe Raimunda, e as minhas tias Valdinésia e Francelina, pelo amor, paciência e apoio incondicional em todos os momentos da minha vida.

Aos amigos e colegas de curso, que estiveram presentes em todos os desafios e conquistas, em especial Fábio, Guilherme Rafael, Nicolas e o Vinícius, que tornaram essa caminhada mais leve e significativa.

Também a todo o corpo docente, que, com dedicação e paciência, compartilharam seus conhecimentos e foram fundamentais para minha formação e aprendizado.

Por fim ao meu professor orientador, o Dr. João Pedro Pacheco Chaves, por todos os ensinamentos partilhados, desde o pré-projeto até a monografia, possibilitando chegar ao fim dessa jornada com êxito.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ADIN	Ação Direta de Inconstitucionalidade
CDC	Código de Defesa do Consumidor
CONSIF	Confederação Nacional do Sistema Financeiro
CP	Código Penal Brasileiro
FEBRABAN	Federação Brasileira de Bancos
REsp	Recurso Especial
STF	Supremo Tribunal Federal
STJ	Superior Tribunal de Justiça
TJDFT	Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios
TJMG	Tribunal de Justiça de Minas Gerais
TJSP	Tribunal de Justiça de São Paulo

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1** PERCEPÇÃO E INCIDÊNCIA DE FRAUDES
- Figura 2** VOCÊ ME PROTEGE. MAS EU ME PROTEJO?
- Figura 3** MÉTODOS DE IDENTIFICAÇÃO
- Figura 4** RESUMO DA REGRA PRÁTICA
- Figura 5** COMPARATIVO DE CASOS: CULPA CONCORRENTE E RESPONSABILIDADE BANCÁRIA

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo analisar a responsabilidade objetiva das instituições financeiras diante do aumento das fraudes bancárias, à luz do Código de Defesa do Consumidor e da jurisprudência consolidada pelo Superior Tribunal de Justiça, especialmente nas Súmulas 297 e 479. A pesquisa, de natureza qualitativa e abordagem dedutiva, foi desenvolvida por meio de revisão bibliográfica, documental e jurisprudencial, com ênfase em decisões que envolvem a culpa concorrente do consumidor. Para tanto, buscou-se: (i) identificar as principais modalidades de fraudes bancárias praticadas atualmente no Brasil; (ii) compreender como se dá a aplicação da responsabilidade objetiva nas relações de consumo bancário, com base na legislação vigente; e (iii) examinar decisões judiciais sobre a responsabilização das instituições financeiras, considerando a conduta do consumidor. Inicialmente, apresenta-se o panorama atual das fraudes no sistema bancário digital brasileiro, com destaque para as práticas mais recorrentes. Em seguida, discute-se o enquadramento jurídico da responsabilidade civil nas relações de consumo e, por fim, analisam-se decisões judiciais que refletem os desafios de se equilibrar a proteção do consumidor com o dever de cautela individual. Conclui-se que, embora a responsabilidade objetiva dos bancos seja a regra, a análise da conduta do consumidor pode influenciar na fixação da indenização, sendo fundamental um exame criterioso dos casos concretos. O estudo também aponta para a necessidade de investimentos contínuos em segurança digital, educação financeira e fortalecimento das políticas públicas de proteção ao consumidor.

Palavras-chave: Fraude bancária; Responsabilidade objetiva; Direito do Consumidor; Culpa concorrente; Instituições financeiras.

ABSTRACT

This study aims to analyze the strict liability of financial institutions in light of the increasing number of bank fraud cases, based on the Brazilian Consumer Protection Code and the case law established by the Superior Court of Justice, particularly through Precedents 297 and 479. The research adopts a qualitative and deductive approach, grounded in bibliographic, documentary, and jurisprudential review, with an emphasis on decisions involving the concept of contributory negligence by consumers. Specifically, the study aims to: (i) identify the main types of banking fraud currently practiced in Brazil; (ii) understand how strict liability is applied in consumer-bank relations under Brazilian law; and (iii) examine judicial decisions regarding the liability of financial institutions, particularly in cases involving consumer fault. The first part outlines the current scenario of digital banking fraud in Brazil, emphasizing the most common schemes. The second part discusses the legal framework of civil liability in consumer relations. Finally, judicial decisions are analyzed to explore the challenges of balancing consumer protection with the duty of care. The findings indicate that although strict liability is generally applicable to banks, the consumer's conduct may influence the determination of compensation. The study also highlights the need for continued investment in digital security, financial education, and stronger public policies for consumer protection.

Keywords: Bank fraud; Strict liability; Consumer Law; Contributory negligence; Financial institutions.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	11
2 AS FRAUDES BANCÁRIAS NO BRASIL: CONCEITO, PANORAMA E PRINCIPAIS MODALIDADES.....	14
2.1 Conceito de Fraude Bancária.....	14
2.2.1 A Evolução das Fraudes no Ambiente Digital.....	15
2.2 Principais Modalidades de Fraudes Bancárias.....	18
2.3 Dados Estatísticos Recentes sobre Fraudes no Sistema Financeiro..	21
3 APLICABILIDADE DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR ÀS RELAÇÕES BANCÁRIAS.....	26
3.1 Responsabilidade Civil no Código de Defesa do Consumidor.....	26
3.1.1 Responsabilidade Objetiva Bancária sob a Perspectiva da Teoria do Risco-Proveito do Fornecedor.....	27
3.2 Segurança nos Serviços Bancários Digitais e a Proteção ao Consumidor.....	29
3.2.1 Ferramentas e Protocolos de Segurança Bancária.....	32
4 A RESPONSABILIDADE OBJETIVA NAS FRAUDES BANCÁRIAS: JURISPRUDÊNCIA, CULPA CONCORRENTE E INDENIZAÇÕES.....	35
4.1 A aplicação das Súmulas 297 e 479 do STJ.....	35
4.2 A teoria do risco do empreendimento e a culpa concorrente do consumidor.....	38
4.2.1 Divergências jurisprudenciais e critérios para fixação de indenizações..	41
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	43
REFERÊNCIAS.....	45

1 INTRODUÇÃO

O avanço das tecnologias digitais e a crescente digitalização dos serviços bancários têm proporcionado maior comodidade aos consumidores. Porém, esse cenário também tem sido acompanhado por um aumento alarmante nos casos de fraudes bancárias. Segundo dados divulgados pela Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) em 2024, os golpes virtuais causaram um prejuízo estimado de R\$ 10,1 bilhões no Brasil, representando um aumento de 17% em relação ao ano anterior. As modalidades mais recorrentes envolvem engenharia social, como o golpe do WhatsApp, falsas centrais de atendimento, fraudes com Pix e falsos funcionários de instituições financeiras (FEBRABAN, 2024).

A fraude bancária tem se destacado como um dos delitos contra o patrimônio que mais aflige correntistas e poupadores no Brasil, em especial devido à sofisticação crescente dos métodos utilizados por estelionatários. Conforme o artigo 171 do Código Penal Brasileiro (CP), tais fraudes podem ser enquadradas como estelionato, definido como o ato de “obter, para si ou para outrem, vantagem ilícita, em prejuízo alheio, induzindo ou mantendo alguém em erro, mediante artifício ardil ou qualquer outro meio fraudulento” (Brasil, 1940). A criatividade e a agilidade com que criminosos abrem contas “laranjas” e realizam transferências fraudulentas de valores, frequentemente esvaziando economias de uma vida inteira, desafiam constantemente a segurança das instituições bancárias e geram incertezas sobre a proteção oferecida aos consumidores.

O investimento em segurança não visa apenas garantir a confiança dos clientes, mas também reduzir os gastos judiciais com indenizações e ressarcimentos, que aumentaram significativamente nos últimos anos em razão das fraudes bancárias. Apesar dos esforços das instituições, o cenário jurídico sobre a responsabilização das mesmas continua confuso. A legislação de proteção ao consumidor, especialmente no que diz respeito à responsabilidade objetiva prevista no Código de Defesa do Consumidor (CDC) (Brasil, 1990), enfrenta interpretações divergentes nos tribunais, resultando em uma considerável disparidade nos valores de indenizações por danos materiais e morais.

Um dos principais pontos de tensão nesse debate é a questão do dever de cautela do cliente. Embora as instituições financeiras sejam, em princípio, responsabilizadas objetivamente por falhas na segurança que resultam em fraudes, a

alegação de que o consumidor não exerceu os cuidados necessários sobre seus ativos virtuais pode ser utilizada como argumento para eximir, total ou parcialmente, os bancos de sua responsabilidade. Isso tem levado à formação de jurisprudência oscilante, em que decisões variam significativamente conforme os detalhes do caso concreto e o entendimento do julgador quanto à conduta das partes.

Com base no Código de Defesa do Consumidor, que estabelece a responsabilidade objetiva dos fornecedores de serviços, os bancos podem ser responsabilizados por danos causados aos consumidores, independentemente de culpa. Entretanto, a aplicação dessa responsabilidade em casos nos quais se alega culpa concorrente do consumidor ainda é objeto de intensos debates. Diante disso, apresentamos o seguinte questionamento: até que ponto as instituições financeiras podem ser responsabilizadas objetivamente por fraudes bancárias praticadas por terceiros, mesmo diante de eventuais condutas culposas por parte do consumidor?

O objetivo geral deste trabalho é analisar a responsabilidade objetiva das instituições bancárias em casos de fraude, à luz do Direito do Consumidor, especialmente diante do aumento das práticas ilícitas que afetam diretamente os correntistas. Para alcançar esse propósito, o estudo buscará identificar as principais modalidades de fraudes bancárias praticadas atualmente no Brasil, compreender como se dá a aplicação da responsabilidade objetiva nas relações de consumo bancário com base no Código de Defesa do Consumidor e, por fim, examinar decisões judiciais que envolvem a responsabilização das instituições financeiras, com especial atenção nos limites dessa responsabilização quando envolvem alegações de culpa concorrente do consumidor.

A escolha por esse tema se justifica diante do aumento expressivo das fraudes bancárias no Brasil e dos impactos profundos que essas situações causam na vida dos consumidores, muitas vezes comprometendo economias de uma vida inteira. Em um cenário em que os prejuízos somam bilhões e a confiança nas instituições financeiras começa a ser colocada em dúvida, é fundamental refletir sobre até que ponto os bancos estão cumprindo seu papel na proteção dos clientes. Além disso, é necessário questionar se as leis que existem para proteger o consumidor estão realmente sendo eficazes diante dos desafios do sistema bancário digital atual.

A metodologia adotada neste trabalho é qualitativa, com abordagem dedutiva, buscando compreender como o ordenamento jurídico brasileiro, especialmente à luz do Código de Defesa do Consumidor, trata a responsabilidade das instituições

financeiras em casos de fraude bancária. A pesquisa se baseia em revisão bibliográfica e documental, utilizando doutrinas, artigos acadêmicos e jurisprudências atualizadas, especialmente do Superior Tribunal de Justiça. Também serão analisadas as Súmulas 297 e 479 do STJ, bem como decisões recentes que envolvem a culpa do consumidor.

O trabalho está estruturado em três capítulos. O primeiro contextualiza o problema das fraudes bancárias no Brasil, abordando seu conceito, a evolução no ambiente digital e as principais modalidades atualmente praticadas, como golpes do Pix, *phishing* e clonagem de aplicativos. Serão incluídos dados estatísticos recentes que evidenciam a gravidade e o crescimento desse fenômeno. Já o segundo capítulo aborda a responsabilidade civil objetiva nas relações de consumo, com ênfase na aplicação do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, destacando seus fundamentos jurídicos, o papel dos bancos como fornecedores de serviços e seus deveres de segurança nas operações digitais. Por fim, o terceiro capítulo analisará decisões judiciais sobre fraudes bancárias, com foco na aplicação da responsabilidade objetiva pelos tribunais, especialmente nos casos que envolvem culpa concorrente do consumidor. Serão examinadas as Súmulas 297 e 479 do STJ e as divergências jurisprudenciais quanto ao dever de cautela do cliente e à fixação de indenizações.

Destarte, a partir da coleta e análise crítica desses dados, buscou-se interpretar os limites da responsabilidade objetiva dos bancos, considerando a conduta do consumidor e os desafios jurídicos impostos pelas novas formas de fraude no ambiente digital.

Diante da análise desenvolvida, concluiu-se que, embora a responsabilidade objetiva das instituições financeiras nas fraudes bancárias esteja consolidada na legislação e na jurisprudência, especialmente com base nas Súmulas 297 e 479 do STJ, a aplicação prática desse entendimento ainda encontra desafios, principalmente quando há discussão sobre a culpa concorrente do consumidor.

O estudo evidenciou que, embora os bancos assumam o risco de sua atividade e, portanto, devam responder pelos danos causados aos clientes, o comportamento do consumidor pode, em determinadas situações, influenciar na fixação do valor da indenização, sem, contudo, afastar totalmente a responsabilidade da instituição financeira. Além disso, a pesquisa reforça a necessidade de investimentos contínuos em segurança digital, educação financeira e fortalecimento das políticas de proteção ao consumidor, como medidas essenciais para minimizar os riscos no ambiente bancário digital.

2 AS FRAUDES BANCÁRIAS NO BRASIL: CONCEITO, PANORAMA E PRINCIPAIS MODALIDADES

As fraudes bancárias se tornaram um dos maiores desafios para bancos e clientes no Brasil. À medida que os serviços bancários se digitalizam e o uso de sistemas de pagamento eletrônico, como o Pix, cresce, criminosos estão cada vez mais inovando nas formas de fraudar o sistema. Isso tem causado grandes prejuízos, não só para as vítimas, mas também para as próprias instituições financeiras.

Neste capítulo, iremos explorar o conceito de fraude bancária, procurando entender como essas fraudes evoluíram com o ambiente digital, a fim de conhecer as principais modalidades que mais afetam as pessoas hoje e analisar dados recentes sobre a ocorrência desse tipo de crime no Brasil.

2.1 Conceito de Fraude Bancária

A fraude bancária é caracterizada por qualquer ação ilegal e intencional cometida com o propósito de obter vantagem financeira de forma indevida, prejudicando uma ou mais pessoas. No ambiente das instituições financeiras, esse tipo de crime pode se manifestar de diversas formas, como a manipulação de sistemas eletrônicos, o uso indevido de informações sigilosas ou, ainda, a indução do consumidor ao erro, fazendo com que ele realize transações sem perceber que está sendo enganado. Como explicam Ribeiro & Tobias Advocacia e Consultoria (2023), as fraudes bancárias têm se tornado cada vez mais sofisticadas, acompanhando o avanço das tecnologias digitais e se aproveitando da vulnerabilidade dos usuários, seja pela falta de conhecimento técnico ou pela confiança excessiva em meios digitais.

De acordo com o Código Penal Brasileiro, em seu artigo 171, o crime de estelionato ocorre quando alguém "obtem para si ou para outrem vantagem ilícita, em prejuízo alheio, induzindo ou mantendo alguém em erro, mediante artifício, ardil ou qualquer outro meio fraudulento" (Brasil, 1940). Nesse sentido, a fraude bancária configura-se como um tipo de estelionato em que os criminosos utilizam artifícios digitais ou tradicionais para enganar os consumidores e instituições financeiras, promovendo transferências de recursos de forma ilícita.

O avanço das tecnologias no setor bancário tem proporcionado maior comodidade aos usuários, mas também tem sido explorado por criminosos que

adaptam suas estratégias para fraudar sistemas financeiros. Utilizando técnicas cada vez mais sofisticadas, como a engenharia social e o *phishing*, na qual os fraudadores enganam as vítimas para obter informações confidenciais ou realizar transações não autorizadas. Essas práticas se aproveitam de vulnerabilidades humanas, como a falta de conhecimento técnico sobre segurança digital ou a confiança excessiva em comunicações aparentemente legítimas. Conforme aponta o Governo Federal (2023), a engenharia social se baseia na manipulação de aspectos psicológicos da vítima, criando um ambiente de confiança artificial que facilita a obtenção de dados sensíveis e o sucesso das fraudes bancárias.

2.2.1 A Evolução das Fraudes no Ambiente Digital

Conforme o Blog Neoway (2024), a fraude bancária é um crime que envolve a obtenção ilícita de dinheiro, informações ou outros ativos, utilizando-se da identificação de falhas nos sistemas, falsificação de documentos ou manipulação de clientes. Embora esse tipo de crime exista há muito tempo, o avanço tecnológico trouxe novos métodos e complexidades, tornando mais difíceis as barreiras de defesa tanto para as instituições financeiras quanto para os consumidores. Em resposta a essa evolução tecnológica, a Lei nº 14.155, de 2021, alterou o Código Penal Brasileiro para agravar as fraudes eletrônicas, especificamente o estelionato digital, punindo com mais severidade os crimes cometidos pela internet ou por meios digitais (Brasil, 2021).

Conforme mencionado anteriormente, em termos jurídicos, as fraudes bancárias são frequentemente enquadradas no crime de estelionato, de acordo com o previsto no artigo 171 do Código Penal (Brasil, 1940).

Com o avanço da tecnologia e a popularização da internet, as fraudes bancárias passaram por uma transformação significativa. Se, no passado, os crimes bancários se limitavam a furtos físicos ou fraudes cometidas em agências bancárias, hoje as fraudes acontecem predominantemente no ambiente digital. O aumento das transações bancárias online, o uso crescente de aplicativos financeiros e a implementação de novas ferramentas de pagamento, como o Pix, tornaram-se uma porta aberta para a atuação de criminosos, que se adaptaram rapidamente às novas tecnologias.

As fraudes eletrônicas bancárias se tornaram um problema cotidiano que exige uma análise aprofundada. Embora ainda sejam relativamente novas, essas fraudes

têm se tornado cada vez mais comuns. No entanto, as investigações sobre esse tipo de crime não acontecem com a frequência que deveriam. Pinheiro (2007a) destaca que, no Brasil, ainda há uma grande lacuna no preparo das autoridades para lidar com fraudes digitais. Segundo o autor, até então, não haviam equipes devidamente preparadas para atuar especificamente nesse tipo de ocorrência.

Nesse contexto, a sociedade e as instituições financeiras, de maneira particular, aumentaram consideravelmente as atividades realizadas online. Isso incentivou os consumidores a utilizarem cada vez mais os serviços bancários digitais, mas, por outro lado, também os deixou mais vulneráveis a riscos financeiros. O acesso não autorizado às contas bancárias e a realização de transações fraudulentas são, hoje, ameaças constantes (Farias *et al.*, 2020).

Essa mudança também demonstrou como a popularização da internet expôs as vulnerabilidades da sociedade consumista no ambiente online. O fácil acesso à rede tornou as pessoas mais suscetíveis a fraudes, já que muitas vezes elas não estão cientes dos riscos ou não tomam as precauções necessárias para se proteger. Nessa situação, Soares *et al.* (2022, p. 382) destacam que:

Criminosos especializados em internet produziram inovação a roupagem de crimes já conhecidos e transferiram a sua técnica do mesmo modo para o ambiente digital. E dessa forma, também em uma pequena transferência bancária onde claramente existe licitude na transação realizada, o consumidor passou a ser vítima dos mais variados crimes de fraudes bancárias e comerciais.

Em consonância com Pinheiro (2007a), existem dois grandes obstáculos para combater esses crimes fraudulentos: o primeiro seria a falta de informação por parte dos usuários, que muitas vezes não fornecem os dados corretos às autoridades; e o segundo seria a escassez de recursos disponíveis para as forças policiais. No entanto, de acordo com a PSafe, a maior empresa de cibersegurança da América Latina (Folha de S. Paulo, 2021):

2021 foi assinalado como o ano das maiores emergências de segurança do Brasil, na ocorrência do vazamento de informações individuais de mais de duzentos e vinte milhões de correntistas, exibindo denominação completa, possivelmente, de todos correntista de todo país.

Assim, o uso indevido dos dados pessoais por terceiros para realizar atividades fraudulentas, sem o consentimento do titular, resulta em um grave prejuízo ao direito ao nome, afetando diretamente a honra da vítima perante a sociedade. Isso pode levar a questionamentos sobre a honestidade da pessoa, já que seu nome e documentos acabam sendo associados a diversos atos ilícitos. Gonçalves (2012, p. 123) relata que:

A denominação de cada indivíduo é uma condição dos direitos da personalidade, uma vez que pertence ao gênero do direito à retidão moral, já que todo tem o direito à identidade pessoal, de ter reconhecimento social por designação própria. A denominação de cada um é afinal, um substantivo que assinala as ocorrências que os cercam, é a denominação de cada um que difere cada pessoa, ao lado de diversas outras características da personalidade, dentro do convívio social. É pela denominação que cada indivíduo fica conhecida no meio familiar e da comunidade onde faz parte.

Os danos causados ao direito à identidade são profundos e refletem diretamente na integridade da pessoa, afetando sua autoestima e sua saúde mental. Isso ocorre porque a vítima, muitas vezes sem culpa, se vê associada a comportamentos criminosos, o que pode prejudicar sua reputação e, conseqüentemente, sua convivência social e profissional. Esse tipo de dano exige uma ação imediata para interromper o ciclo de fraudes, minimizando os prejuízos financeiros causados pela repetição desses golpes. A continuidade dessas fraudes acaba tornando as operações financeiras mais caras para os consumidores, devido aos riscos e à insegurança que cercam as transações, além de gerar desconfiança sobre a honestidade das operações bancárias (Pinheiro, 2021b)

Para Bittencourt (2020), embora existam diversas tecnologias disponíveis para garantir a segurança nas transações bancárias digitais, é fundamental que os consumidores adotem medidas proativas para proteger suas informações, uma vez que a perda de dados pessoais e financeiros pode causar danos irreparáveis, já que informações sensíveis são altamente valorizadas no mercado clandestino. Por isso, é essencial que os usuários evitem o uso de dispositivos públicos, como computadores em *lan houses*, bibliotecas ou cafeterias, para realizar transações financeiras.

Outro aspecto importante é garantir que se esteja utilizando softwares de segurança, como antivírus, em dispositivos como computadores, notebooks e celulares. Isso ajuda a prevenir vulnerabilidades e ameaças cibernéticas. Caso alguma ameaça seja detectada, é vital que seja corrigida rapidamente para evitar que criminosos se aproveitem da brecha para roubar dados pessoais e bancários (Bittencourt, 2020).

A rastreabilidade dos criminosos digitais é um desafio adicional. Os crimes cometidos por meio de computadores ou dispositivos móveis podem ocorrer a quilômetros de distância do local onde o delito é executado, o que dificulta a identificação dos culpados. Esse anonimato, aliado à facilidade de cometer fraudes, torna o cibercrime ainda mais atrativo para os criminosos, que podem agir sem medo de serem localizados ou identificados.

2.2 Principais Modalidades de Fraudes Bancárias

As fraudes bancárias digitais se diversificaram, e cada tipo de golpe possui características específicas. Nos últimos anos, as fraudes bancárias têm se tornado cada vez mais diversificadas ao longo do tempo, principalmente com o avanço das tecnologias digitais. À medida que os serviços financeiros se tornam mais digitais, os criminosos têm desenvolvido novas formas cada vez mais sofisticadas de enganar as vítimas e acessar dados sigilosos. Entre as principais modalidades de fraudes bancárias, destacam-se várias técnicas, sendo algumas das mais comuns as que veremos a seguir:

1. Golpe do Pix: Com a popularização do sistema de transferências instantâneas criado pelo Banco Central do Brasil, surgiram novas modalidades de fraude, entre elas temos o golpe do Pix, que ganha grande destaque como sendo uma das mais perigosas atualmente. Na maioria das vezes, os criminosos se passam por familiares, amigos ou até mesmo funcionários de instituições bancárias e se aproveitam da rapidez das transações para induzir as vítimas a realizarem transferências sob pressão. A partir disso, criam situações de urgência, como falsos sequestros-relâmpago ou emergências financeiras, a fim de forçar a vítima a agir rapidamente, sem que estas tenham tempo para refletir. Dado que o Pix é instantâneo e irreversível, torna-se um meio atrativo para os golpistas, dificultando o rastreamento e a reversão das transferências indevidas. Em muitos casos, as vítimas sequer percebem que estão sendo manipuladas até que o prejuízo já tenha ocorrido (FEBRABAN, 2024);

2. Phishing: Considerada uma técnica de fraude cada vez mais comum, ela se concentra na manipulação da confiança da vítima por meio de mensagens falsas, onde, na maioria das vezes, são enviadas por e-mail, SMS, WhatsApp ou até mesmo por redes sociais. Esses golpes costumam se disfarçar como alertas ou comunicações

legítimas de bancos, empresas conhecidas ou pessoas próximas, como amigos e familiares. Por sua vez, a vítima é direcionada para sites falsos ao clicar em links maliciosos contidos nessas mensagens, que são criados para coletar informações sensíveis, como no caso de senhas, números de contas bancárias e dados de cartões de crédito. A sofisticação desse tipo de golpe está na capacidade dos criminosos em imitar com perfeição a identidade visual das instituições oficiais, criando uma falsa sensação de segurança. Uma vez obtidos, esses dados são utilizados para realizar transações fraudulentas, ocasionando prejuízos financeiros às vítimas (Santos, 2020a; Silva, 2023a);

3. Engenharia Social: É vista como uma técnica de fraude baseada na manipulação psicológica das vítimas, explorando, de maneira especial, a confiança, a falta de informação ou o senso de urgência das pessoas. Ao contrário de golpes, como o caso do *phishing*, que se apoiam em recursos tecnológicos, a engenharia social atua diretamente sobre o comportamento humano. Criminosos utilizam esse método para criar situações aparentemente legítimas, como uma suposta falha na conta bancária, objetivando induzir a vítima a revelar informações confidenciais, como senhas, dados bancários ou até mesmo autorizar transações fraudulentas. A título de exemplo, um dos mais comuns é quando o fraudador se passa por um atendente de banco e, este, com tom convincente e argumentos bem elaborados, convence a pessoa a fornecer dados sensíveis ou a realizar ações em nome da instituição. A grande dificuldade em identificar esse tipo de golpe está justamente na sutileza da abordagem, que muitas vezes não levanta suspeitas imediatas (Lima, 2022);

4. Falsas Centrais de Atendimento: É considerada uma prática cada vez mais comum e perigosa dentro do cenário das fraudes bancárias. Nele, criminosos entram em contato com as vítimas se passam por atendentes de instituições financeiras e, normalmente por telefone ou e-mail, utilizando canais que imitam os oficiais do banco. Utilizando um discurso convincente, alegam a existência de falhas no sistema, transações suspeitas ou algum erro na conta da vítima. A partir disso, projetam um clima de urgência e solicitam dados pessoais e bancários, como senhas, números de conta ou códigos de segurança, usando como justificativa a possível “correção” do problema. Todavia, tais informações são utilizadas para realizar transações fraudulentas, muitas vezes sem que a vítima perceba que está sendo enganada. A sofisticação dessas abordagens torna o golpe ainda mais eficaz, dificultando sua

identificação imediata e ampliando os prejuízos causados (Oliveira, 2020; Santos, 2021b);

5. Clonagem De Cartões: A clonagem de cartões é uma das formas mais recorrentes de fraude bancária, na qual criminosos copiam as informações de cartões de crédito ou débito legítimos para realizar compras fraudulentas ou saques indevidos. Essa prática geralmente envolve o uso de dispositivos clandestinos, conhecidos como *skimmers* que são instalados em caixas eletrônicos ou terminais de pagamento, e estes capturam os dados dos cartões utilizados pelos consumidores. Com esses dados em mãos, os fraudadores os replicam em cartões falsos, possibilitando transações sem o conhecimento do titular. A popularização dos pagamentos por aproximação (*contactless*) trouxe novos desafios à detecção desse tipo de fraude, e mais uma vez, muitas vítimas só percebem que foram lesadas após notarem movimentações suspeitas em suas contas (Martins, 2021; Silva, 2024b);

6. Ataques de *ransomware*: Embora os ataques de *ransomware* não sejam exclusivos do setor bancário, eles vêm ganhando um espaço cada vez maior no quesito preocupação para as instituições financeiras. Nesses casos, os criminosos invadem sistemas de computadores, bloqueiam o acesso aos arquivos por meio de criptografia e exigem um resgate, usualmente em forma de criptomoedas, a fim de liberar os dados. No contexto dos bancos, esse tipo de ataque pode comprometer informações sensíveis de clientes, como dados de contas e registros de transações, pondo em risco não apenas a segurança financeira, mas também a confiança dos usuários. A sofisticação desses ataques cresce a cada dia, e os bancos enfrentam grandes desafios para manter suas redes protegidas, já que o *ransomware* evolui rapidamente e é capaz de afetar enormes volumes de dados (Araújo, 2022).

Ainda, segundo o portal Terra (2025), com o avanço da tecnologia, os golpes virtuais se tornaram mais frequentes e sofisticados, explorando o uso cotidiano de redes sociais e aplicativos de mensagens para enganar usuários. Ainda em conformidade com o portal, um relatório da PSafe relata que, só no primeiro trimestre de 2025, foram registradas mais de 5 milhões de tentativas de fraudes digitais no Brasil, evidenciando a necessidade de atenção redobrada e prevenção no ambiente online.

Além dos já mencionados anteriormente, o portal Terra (2025) relata que um dos mais recorrentes, de acordo com o relatório da PSafe, é o perfil falso no WhatsApp, onde criminosos se passam por contatos próximos para solicitar transferências

urgentes. Já nas plataformas como Instagram e TikTok, golpistas promovem sorteios e promoções falsas, levando usuários a fornecer dados financeiros. Também é comum o golpe do falso suporte técnico, no qual fraudadores simulam ajuda de instituições para induzir a instalação de aplicativos de acesso remoto, como o AnyDesk ou o TeamViewer, e, assim, controlar o dispositivo da vítima. Outro golpe frequente é o do falso motoboy, em que o criminoso finge ser do banco, diz que o cartão da vítima foi clonado e envia um motoboy para buscá-lo. A vítima entrega o cartão achando que está se protegendo, mas ele é usado pelos golpistas para realizar transações fraudulentas. No mais, com o crescimento do e-commerce, aumentaram ainda os golpes com links falsos de rastreamento de encomendas, que podem instalar malwares ou roubar dados pessoais.

Esses são apenas alguns exemplos de fraude bancária, e estes, evidenciam como os cibercriminosos estão em constante adaptação, moldando suas estratégias de acordo com o comportamento dos usuários para aplicar fraudes cada vez mais sofisticadas. Por isso, é fundamental que os consumidores permaneçam atentos a sinais de atividades suspeitas, evitem clicar em links desconhecidos, desconfiem de pedidos urgentes por dinheiro e nunca forneçam dados pessoais sem verificar a origem. Manter-se bem informado e relatar imediatamente qualquer indício de fraude às autoridades e às instituições financeiras pode fazer toda a diferença na prevenção desses crimes (Silva, 2024b; Terra, 2025).

2.3 Dados Estatísticos Recentes sobre Fraudes no Sistema Financeiro

Os dados sobre fraudes bancárias são alarmantes, e a evolução dessas práticas está documentada por meio de relatórios anuais de segurança elaborados pelas instituições bancárias e entidades do setor financeiro.

Nos últimos anos, o Brasil tem enfrentado uma verdadeira onda de fraudes no sistema financeiro e, segundo a Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN), em 2024 os prejuízos provocados por esses crimes chegaram a impressionantes R\$ 10,1 bilhões, correspondendo a um aumento de 17% em relação ao ano anterior. As principais causas dessas perdas estão relacionadas a golpes aplicados por meio de canais eletrônicos e ao uso indevido de cartões de débito. O Pix, sistema de transferências instantâneas bastante popular, também tem sido alvo: os golpes

envolvendo essa ferramenta cresceram 43% e já somam perdas de R\$ 2,7 bilhões nos últimos dois anos (FEBRABAN, 2024).

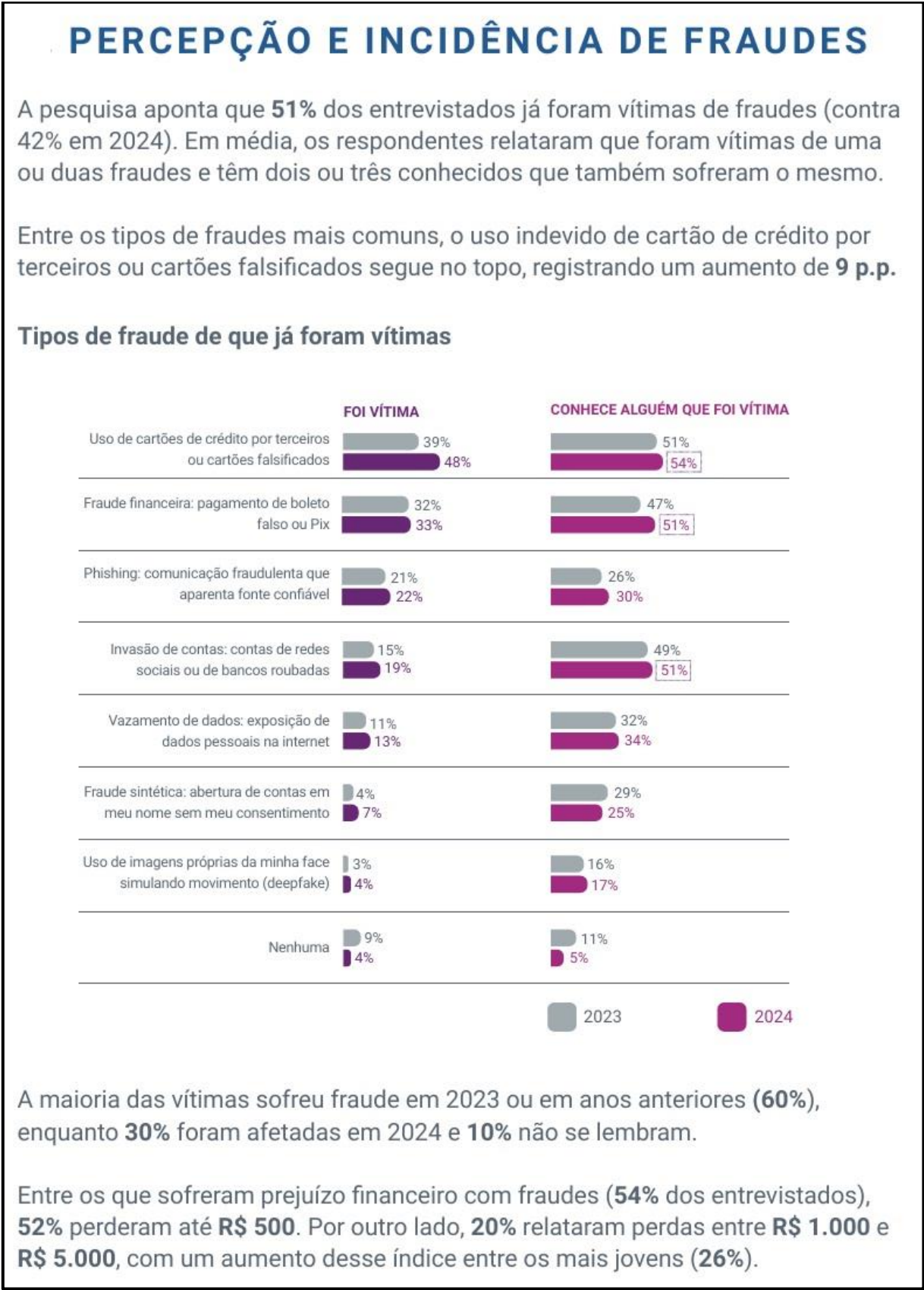
No mais, conforme publicado no site Poder360 (2025), diante de tal cenário alarmante, o Ministério da Justiça e Segurança Pública e a FEBRABAN criaram a Aliança Nacional contra Fraudes Financeiras, com o intuito de ampliar os esforços de prevenção e combate a essas práticas. Uma pesquisa recente do Ministério revelou que mais de um terço da população brasileira, isto é, 36%, já foi vítima ou alvo de tentativas de golpe até fevereiro de 2024. Entre os principais alvos dos criminosos se encontram os idosos, especialmente os que têm mais de 60 anos.

Entre os golpes mais comuns estão a clonagem ou substituição de cartões bancários, o golpe da falsa central de atendimento e pedidos de dinheiro feitos por perfis falsos de amigos ou familiares no WhatsApp. A Polícia Federal, em resposta ao aumento das ocorrências, intensificou suas ações: enquanto em 2022 foram realizadas pouco mais de 300 operações contra crimes cibernéticos, esse número ultrapassou mil em 2024 (PODER360, 2025).

Em outra pesquisa, realizada pela Serasa Experian e divulgada no dia 25 de março de 2025, através do Relatório de Identidade e Fraude 2025, teve como base entrevistas realizadas com consumidores de diversas faixas etárias, classes sociais e regiões do Brasil, o relatório oferece uma visão anual sobre a percepção dos usuários quanto à segurança e aos riscos no ambiente online. De acordo com o Relatório de Identidade Digital e Fraude 2025 da Serasa Experian, as tendências de comportamento dos consumidores indicam um aumento no risco de fraudes no ambiente digital (SERASA EXPERIAN, 2025).

Nesta edição especial da pesquisa, ficou demonstrado que em 2024, cerca de 51% dos brasileiros foram vítimas de fraudes, com 54% desses casos resultando em prejuízos financeiros. Os golpes mais comuns foram: 1) Uso indevido de cartões de crédito: 48% dos casos; 2) Pagamentos de boletos falsos ou transações fraudulentas via Pix: 33%; *Phishing*: 22%, conforme demonstrado no Relatório de Identidade e Fraude 2025 da Serasa Experian, através da Figura 1 (SERASA EXPERIAN, 2025):

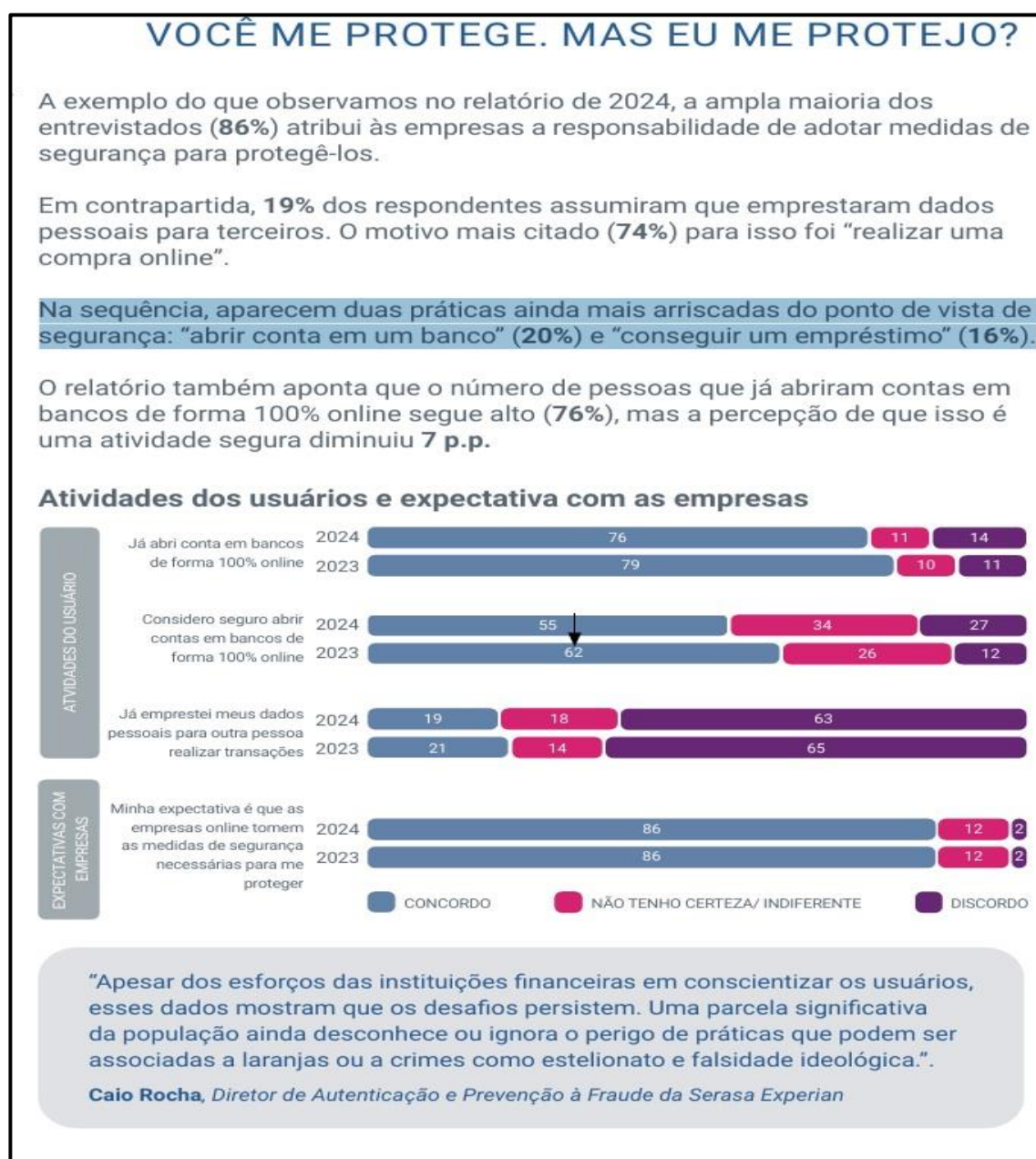
Figura 1 - PERCEPÇÃO E INCIDÊNCIA DE FRAUDES



Fonte: Relatório de Identidade e Fraude 2025 - Serasa Experian.

Entre os prejuízos financeiros, a maioria dos entrevistados perdeu entre **R\$ 100 e R\$ 1 mil**. Além disso, o estudo revelou **19% admitiram compartilhar dados pessoais com terceiros**, expondo-se a riscos adicionais tendo como o motivo mais citado para isso, a realização de compra online, representando 74%. Em seguida, estão duas práticas ainda mais arriscadas em termos de segurança: "abrir uma conta bancária" com 20% e "obter um empréstimo" com 16%, conforme Figura 2 (SERASA EXPERIAN, 2025).

Figura 2- VOCÊ ME PROTEGE. MAS EU ME PROTEJO?



Fonte: Relatório de Identidade e Fraude 2025 - Serasa Experian.

A pesquisa também destacou, na Figura 3, o uso crescente de tecnologias como **biometria física (facial e impressão digital)**, que passou de **59% para 67%** em 2024 (SERASA EXPERIAN, 2025):

Figura 3 - MÉTODOS DE IDENTIFICAÇÃO



Fonte: Relatório de Identidade e Fraude 2025 - Serasa Experian.

Esses dados deixam claro o quanto as fraudes financeiras se tornaram uma ameaça séria e crescente, afetando tanto consumidores quanto empresas. Eles ressaltam a urgência de se ampliar a conscientização da população e investir em medidas preventivas para dificultar a ação dos golpistas.

O comportamento de muitos consumidores, que nem sempre adotam as precauções necessárias ao usar plataformas digitais, acaba facilitando o sucesso desses golpes. Isso evidencia a necessidade de uma educação digital mais eficaz, além de políticas de prevenção mais rigorosas por parte das instituições financeiras. Nesse contexto, é fundamental que os bancos invistam em tecnologias de segurança

mais avançadas, mas também que se empenhem em conscientizar os consumidores sobre os riscos que correm no ambiente digital.

3 APLICABILIDADE DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR ÀS RELAÇÕES BANCÁRIAS

Em um mundo cada vez mais conectado e digital, as relações de consumo também se transformaram, especialmente no setor bancário, onde a tecnologia trouxe praticidade, mas também novos riscos. Diante disso, entender como funciona a responsabilidade civil dentro do Código de Defesa do Consumidor é essencial para compreender os direitos do consumidor em situações de falhas nos serviços prestados, como nas fraudes bancárias. O CDC adotou a chamada responsabilidade objetiva, que protege o consumidor sem que ele precise provar a culpa do fornecedor. Este tópico tem como objetivo explicar essa forma de responsabilidade, mostrando como ela se aplica nas relações com as instituições financeiras e por que é tão importante para garantir mais segurança e justiça nas relações de consumo.

3.1 Responsabilidade Civil no Código de Defesa do Consumidor

Responsabilidade civil é, basicamente, a obrigação que alguém tem de reparar um dano que causou a outra pessoa por não cumprir um dever legal. Nas relações de consumo, essa obrigação ganha ainda mais importância porque o consumidor, geralmente, está numa posição mais vulnerável em relação ao fornecedor de produtos ou serviços. O Código de Defesa do Consumidor (CDC), que entrou em vigor pela Lei nº 8.078/1990, prevê que o fornecedor responde de forma objetiva, ou seja, independentemente de culpa, quando há falha na prestação do serviço, como está claro no artigo 14 (Brasil, 1990).

Isso significa que o consumidor não precisa provar que o fornecedor agiu com intenção ou descuido para pedir reparação. Basta mostrar que houve um dano, que o fornecedor foi o responsável e que existe uma relação direta entre ambos. Essa regra está baseada no chamado princípio do risco do empreendimento, que diz que quem explora uma atividade econômica deve arcar com os riscos que ela traz (Tartuce, 2022a).

O jurista Flávio Tartuce (2022) ainda explica bem essa ideia, dizendo que a responsabilidade objetiva existe para proteger a parte mais fraca da relação, obrigando o fornecedor a garantir que o serviço seja prestado de forma adequada, segura e confiável. Essa lógica é especialmente importante quando falamos de serviços

bancários, que envolvem tecnologia e riscos que não devem ser repassados ao consumidor.

O artigo 14 do CDC é bem claro ao afirmar que o fornecedor de serviços responde pelos danos causados mesmo sem culpa, quando há defeito na prestação do serviço. O parágrafo primeiro desse artigo define defeito como qualquer falha que cause prejuízo por conta da ineficiência ou inadequação do serviço. O §3º lista algumas exceções, que isentam o fornecedor da responsabilidade, como quando não houve defeito, ou quando o dano foi causado exclusivamente pelo consumidor ou por terceiro (Brasil, 1990).

Luiz Antônio Nunes (2022) reforça que essa responsabilidade objetiva impõe ao fornecedor o dever constante de cuidado, sob o risco de ter que responder por qualquer prejuízo sofrido pelo consumidor, mesmo quando causado por terceiros. Esse entendimento está consolidado na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça (STJ), que tem reconhecido, em vários casos, a responsabilidade dos bancos em fraudes, mesmo quando a culpa é atribuída a terceiros.

Um exemplo importante é o Recurso Especial nº 1.634.851/SP, no qual o STJ afirmou que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes e delitos praticados por terceiros nas operações bancárias. Nesse julgamento, o tribunal deixou claro que o risco da atividade financeira deve ser assumido pelo banco, e não repassado ao consumidor, que não pode arcar com prejuízos por falhas na segurança dos sistemas bancários (Brasil, 2017).

Diante disso, a responsabilidade objetiva é uma ferramenta essencial para proteger o consumidor, principalmente num cenário em que as fraudes bancárias são cada vez mais frequentes. A ideia é simples: quem lucra com uma atividade econômica deve também assumir os riscos que ela traz, inclusive os relacionados à segurança dos serviços. Assim, a responsabilidade objetiva não serve apenas para reparar danos, mas também para incentivar os fornecedores a adotarem medidas de prevenção eficazes.

3.1.1 Responsabilidade Objetiva Bancária sob a Perspectiva da Teoria do Risco-Proveito do Fornecedor

O foco principal desta pesquisa é analisar as instituições financeiras à luz do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e as consequências dessa relação. Desde já,

é importante destacar que o CDC define fornecedor no seu artigo 3º como toda pessoa física ou jurídica que desenvolve alguma atividade econômica, afetando o mercado (Brasil, 1990).

Sendo assim, os bancos claramente se enquadram como fornecedores de serviços financeiros, como cartões de crédito, investimentos em ações e fundos, empréstimos, serviços on-line, câmbio, abertura de contas correntes ou poupança, entre outros. Além disso, essas instituições oferecem produtos variados, como seguros, planos de previdência e outros produtos físicos e digitais. Tudo isso se encaixa nas definições de produto e serviço previstas nos parágrafos 1º e 2º do artigo 3º do CDC (Brasil, 1990).

Por sua vez, o consumidor, segundo o CDC, é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza um produto ou serviço como destinatário final (Brasil, 1990). Ou seja, o cliente bancário, que usa os serviços e produtos oferecidos pelo banco, é sim um consumidor. Para reforçar essa ideia, os artigos 17 e 27 do CDC falam sobre “consumidores por equiparação”, incluindo aqueles que se enquadram nessa condição mesmo sem a relação formal tradicional (Brasil, 1990).

Na prática, isso significa que qualquer pessoa que sofra prejuízos em operações virtuais com instituições financeiras pode ser considerada consumidora, seja cliente formal do banco ou não. Portanto, é inegável que há uma relação de consumo entre o cliente e o banco.

Entretanto, esse tema já foi bastante debatido. Houve, por exemplo, a teoria de que as simples "operações de crédito" estariam ligadas apenas ao giro financeiro, e que somente os "serviços bancários" configurariam relação de consumo, conforme mencionado pelo ministro Nelson Jobim e citado na obra de Cavalieri (2022).

Um marco importante no Direito Bancário é a Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADIN) nº 2591, em que a Confederação Nacional do Sistema Financeiro (CONSIF) buscou no Supremo Tribunal Federal (STF) a exclusão dos serviços bancários do campo das relações de consumo, questionando o parágrafo 2º do artigo 3º do CDC, que inclui as expressões “natureza bancária, financeira, de crédito e securitária” (Brasil, 1990).

Por outro lado, a decisão do STF foi clara ao afirmar que as instituições financeiras estão sujeitas ao CDC, exceto no que diz respeito ao custo das operações ativas e à remuneração das operações passivas, que fazem parte da intermediação financeira. Além disso, cabe ao Banco Central do Brasil fiscalizar essas instituições,

especialmente no que tange à fixação das taxas de juros, enquanto o Conselho Monetário Nacional estabelece a taxa básica de juros praticada no mercado (Brasil, 1990).

Tartuce (2022a) aponta que a chamada “teoria minimalista”, onde limitava a aplicação do CDC às instituições financeiras, foi rejeitada, especialmente depois da Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça (STJ), aprovada em 23 de setembro de 2004, que afirma que o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras (Brasil, 2004).

Ainda assim, alguns defendem que os contratos de crédito não poderiam ser alcançados pelo CDC porque não haveria um destinatário final do crédito. Entretanto, como destaca Wambier (2015), são duas relações distintas: a relação de consumo entre o cliente e o banco, na qual o cliente é consumidor final do crédito, e outras possíveis relações subsequentes. Não há dúvidas, portanto, sobre a aplicação do CDC nas relações bancárias.

Assim, a aplicação das normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor às atividades e operações bancárias deve ser considerada a regra geral, tanto para operações fundamentais (ativas e passivas) quanto para operações acessórias, especialmente quando o crédito concedido for usado pelo destinatário final para fins não lucrativos. Essa aplicação do CDC é essencial para fundamentar a adoção da responsabilidade civil objetiva no setor financeiro.

3.2 Segurança nos Serviços Bancários Digitais e a Proteção ao Consumidor

Depois de entender como a responsabilidade civil é tratada no nosso ordenamento jurídico e como ela se aplica às instituições financeiras, é hora de focar no ponto principal da questão.

Os grandes bancos, que são peças-chave na economia do país, têm o objetivo, como qualquer empresa, de lucrar com suas atividades. Hoje em dia, os aplicativos bancários que eles oferecem ajudam a reduzir bastante os custos operacionais, aumentando assim suas receitas.

Porém, conforme a legislação brasileira, ao colocar esses serviços à disposição dos consumidores, essas instituições assumem também a responsabilidade de garantir a segurança dos usuários, prevenindo fraudes.

Tem se notado um aumento significativo nos casos de fraude em aplicativos

bancários, especialmente quando o consumidor perde o acesso ao seu celular, seja por roubo ou furto.

A maioria dos especialistas defende que o banco deve ser responsabilizado quando for comprovado que as movimentações financeiras feitas são diferentes do comportamento normal do cliente. A esse respeito, Flávio Tartuce explica que:

Entre os novos casos que estão hoje em discussão, podem ser citados os golpes pelo pix e da falsa central de atendimento, devendo o banco responder toda vez em que exista um movimento atípico na conta do consumidor (Tartuce, 2024b, p. 767).

Os tribunais de Minas Gerais (TJMG), por exemplo, acompanham essa ideia e reforçam que, quando há movimentações financeiras fora do comum, os bancos precisam adotar medidas eficazes para evitar fraudes. Caso contrário, isso é visto como uma falha no serviço que prestam. Veja um exemplo dessa decisão:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - PRELIMINAR DE VIOLAÇÃO AO PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE- REJEITADA - FRAUDE BANCÁRIA - RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA - TEORIA DO HOMEM MÉDIO - HIPERVULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR - FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - DANO MORAL CONFIGURADO - SENTENÇA REFORMADA.

- Não há que se falar em inobservância ao princípio da dialeticidade ou inovação recursal, quando das razões do recurso percebe-se que a parte apelante rebateu os fundamentos da sentença.

- As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias, conforme disposto na Súmula 479 do STJ e no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, sendo desnecessária a comprovação de culpa.

- A conduta da autora, idosa e de baixa instrução, deve ser analisada à luz da teoria do homem médio, considerando que os procedimentos fraudulentos reproduziram, com verossimilhança, tratativas oficiais da instituição financeira, induzindo-a a erro de forma plausível.

- Movimentações financeiras atípicas e de valores elevados, que destoam do perfil de consumo do cliente, impõem ao banco o dever de adotar mecanismos de segurança para prevenir fraudes, sob pena de caracterização de falha na prestação do serviço.

- Reconhecida a hipervulnerabilidade da autora e o nexo de causalidade entre a omissão do banco e os danos sofridos, é devido o ressarcimento dos valores descontados indevidamente e a indenização por danos morais, a ser fixada em patamar que observe o caráter punitivo e pedagógico, sem configurar enriquecimento sem causa.

- O STJ fixou a tese de que a repetição em dobro, prevista no parágrafo único do artigo

- 42 do Código de Defesa do Consumidor, é cabível quando a cobrança indevida caracterizar conduta contrária à boa-fé objetiva, ou seja, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo. (TJMG - Apelação Cível 1.0000.24.514983-6/001, Relator(a): Des.(a) Maria Luiza Santana

Assunção, 13ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 07/02/2025, publicação da súmula em 13/02/2025.

De modo geral, tanto os especialistas quanto os tribunais concordam que os bancos devem responder pelas fraudes que acontecem em seus aplicativos.

O ponto principal da discussão é quando os criminosos conseguem acessar o celular da vítima e fazer movimentações que parecem normais, como se fossem feitas pelo próprio cliente. E, embora os bancos tentem se eximir da responsabilidade alegando que o problema foi causado por terceiros fraudadores, o consumidor não pode pagar o preço por falhas na segurança do aplicativo.

Isso porque, mesmo quando o celular é roubado ou furtado, para que o criminoso consiga entrar no aplicativo do banco, ele precisa quebrar as barreiras de proteção que o banco colocou no sistema. Então, ao disponibilizar o aplicativo, a instituição financeira assume a obrigação de garantir que ele seja seguro. Se essa proteção falhar, o banco deve arcar com as consequências e indenizar o consumidor. Sobre isso, o especialista Bruno Miragem (2024a) fala sobre o chamado “vício de qualidade”, destacando que:

O vício de qualidade do produto ou do serviço decorre da ausência, no objeto da relação de consumo, de propriedades ou características que possibilitem a este atender aos fins legitimamente esperados pelo consumidor (Miragem, 2024a, p. 702).

No caso em análise, fica claro que o consumidor, ao contratar um serviço financeiro e usar o aplicativo bancário no celular, espera que sua conta esteja protegida, com acesso exclusivo para ele. Por isso, qualquer falha na segurança do app pode ser vista como um problema na qualidade do serviço oferecido. Assim, nessa mesma linha, Bruno Miragem também destaca que:

Daí surgirá o que a doutrina denomina no direito do consumidor brasileiro de teoria da qualidade, pela qual é inerente aos produtos e serviços oferecidos no mercado de consumo (e não apenas aos contratos que os negociam, como seria o caso das garantias implícitas reconhecidas no direito norte-americano) que atendam a um dever de qualidade imposto aos fornecedores, de garantir a sua segurança (Miragem, 2024a, p. 629).

Portanto, considerando as leis brasileiras, fica claro que o banco deve responder por fraudes que acontecem em seus aplicativos, mesmo quando as transações feitas pelos criminosos parecem normais, como as que o cliente

costuma fazer. Isso porque é responsabilidade da instituição garantir que só o cliente tenha acesso à sua conta.

Essa ideia está alinhada tanto com a opinião dos especialistas quanto com os princípios do CDC, que adota a teoria do risco-proveito. Isso significa que quem ganha com a atividade econômica também deve arcar com os riscos que ela traz.

3.2.1 Ferramentas e Protocolos de Segurança Bancária

A relação entre clientes e instituições financeiras é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, como ficou claro na decisão da Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADIN) 2591 e foi reafirmada pela Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça (STJ) (Brasil, 2004). Por isso, como já discutido no capítulo anterior, não há dúvidas sobre a aplicação da responsabilidade objetiva dos bancos pelos danos causados aos clientes em serviços online, com base na teoria do risco do empreendimento.

As instituições financeiras são consideradas a parte mais forte nessa relação, pois detêm o controle e a responsabilidade sobre os recursos, investimentos e demais serviços fornecidos, enquanto os clientes ocupam a posição de parte mais vulnerável. Por isso, é fundamental que os bancos cumpram rigorosamente o chamado “dever de qualidade”, garantindo que o serviço ou produto ofertado atenda às expectativas legítimas dos consumidores (Miragem, 2021). No entanto, é inegável que essas instituições estão expostas a riscos de fraudes praticadas por terceiros envolvendo seus serviços e produtos.

Então, chegamos ao ponto central deste capítulo: os bancos devem responder pelos danos causados por terceiros? Mais especificamente, e quanto às fraudes eletrônicas, como os chamados “golpes do Pix”?

Simplificando, os “atos de terceiros” em fraudes bancárias eletrônicas acontecem quando uma pessoa externa, sem qualquer vínculo com a vítima ou com o banco, consegue invadir os dados bancários do cliente para desviar dinheiro.

Sobre a responsabilidade dos bancos por esses atos de terceiros, a Súmula 479 do STJ deixa claro: “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). Ou seja, os bancos podem e devem ser responsabilizados pelos prejuízos causados por terceiros, porque a atividade bancária é considerada uma atividade de risco.

Além disso, essa súmula afasta qualquer argumento de que a responsabilidade poderia ser exonerada simplesmente porque o dano foi causado por terceiros. Mesmo que as instituições financeiras tentem se proteger com o princípio do “pacta sunt servanda” (que valoriza o cumprimento dos contratos), o artigo 51, inciso I, do CDC é claro ao considerar nulas as cláusulas que eximam ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por defeitos nos serviços oferecidos (Brasil, 1990). Portanto, o banco não pode fugir da responsabilidade por falhas relacionadas a algo que ele próprio disponibilizou, isso é o chamado risco do empreendimento.

Por fim, é importante destacar que o uso do Pix, junto com o internet banking e aplicativos móveis, trouxe praticidade, mas também abriu espaço para fraudes eletrônicas, transações não autorizadas, furtos de dispositivos e acessos indevidos às “chaves Pix”. Além disso, erros simples como digitar a chave errada e falhas técnicas do sistema ainda não totalmente regulamentado facilitam esses golpes, porque a legislação preventiva ainda é insuficiente para frear esses crimes.

Mesmo que o responsável pelo crime não seja o banco ou seus funcionários, é fundamental lembrar que as instituições financeiras têm um “dever de segurança” para com seus clientes. Esse dever está diretamente ligado ao risco do negócio, pois, ao conhecer os riscos envolvidos nas suas atividades, o fornecedor deve garantir a proteção e segurança dos consumidores. Como explica Tartuce (2022a), essa responsabilidade não pode ser negligenciada. Esse entendimento está também previsto no artigo 12, parágrafo 1º, do Código de Defesa do Consumidor, que estabelece que um produto ou serviço é considerado defeituoso quando não oferece a segurança que dele se espera (Brasil, 1990).

Este dever pode ser analisado sob duas perspectivas: o dever geral é a previsão no CDC no que diz respeito a segurança patrimonial e pessoal do consumidor, havendo previsão de reparação/indenização, como preceitua o Art. 14 do CDC (BRASIL, 1990). Já o dever específico faz referência ao pactuado no ato contratual entre as partes (Miragem, 2021b).

O Superior Tribunal de Justiça, no REsp 2052228 DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 12/09/2023, reforça a ideia de que os bancos têm o dever de proteger seus clientes contra fraudes, identificando e bloqueando transações que fogem ao perfil habitual do consumidor (Brasil, 2023).

Vale destacar, para um debate mais completo, que o Código de Defesa do Consumidor (Art. 14) prevê algumas situações em que os bancos podem ser eximidos

da responsabilidade, dependendo do comportamento da própria vítima. Contudo, essas exceções não são o foco deste estudo e precisam ser analisadas caso a caso.

De qualquer forma, fica claro que, mesmo que as fraudes não sejam praticadas diretamente pelas instituições financeiras, elas respondem objetivamente pelos prejuízos causados, pois têm o dever de garantir mecanismos eficazes de segurança para evitar esses golpes.

4 A RESPONSABILIDADE OBJETIVA NAS FRAUDES BANCÁRIAS: JURISPRUDÊNCIA, CULPA CONCORRENTE E INDENIZAÇÕES

Este capítulo tem como foco entender como a Justiça brasileira vem lidando com os casos de fraudes bancárias, especialmente aqueles em que os clientes alegam terem sido vítimas de golpes mesmo usando os serviços oferecidos pelas instituições financeiras. A ideia é observar como os tribunais aplicam a chamada responsabilidade objetiva dos bancos nesses casos, ou seja, quando o banco deve responder pelos prejuízos causados aos seus clientes, mesmo que não tenha tido culpa direta.

Um ponto importante da discussão envolve situações em que o próprio consumidor, ainda que sem querer, contribui para a fraude, por exemplo, ao passar senhas ou dados pessoais acreditando estar falando com alguém de confiança. Nesses casos, os tribunais precisam avaliar se houve uma "culpa concorrente" do cliente e como isso afeta a obrigação do banco de indenizar os prejuízos sofridos.

Para embasar essa análise, o capítulo se apoia em duas súmulas do Superior Tribunal de Justiça: a Súmula 297, que afirma que o Código de Defesa do Consumidor também se aplica aos bancos; e a Súmula 479, que estabelece que as instituições financeiras são responsáveis por fraudes cometidas por terceiros dentro do ambiente das operações bancárias.

Além disso, o texto vai explorar como os tribunais têm se posicionado diante das divergências sobre até onde vai o dever de cautela do cliente e como os juízes determinam os valores das indenizações por danos morais e materiais.

Ao final, espera-se compreender como o Judiciário tem buscado equilibrar a proteção do consumidor com os argumentos dos bancos de que as fraudes foram causadas por fatores externos, de modo especial no cenário atual, em que operações via aplicativos de celular e Pix se tornaram rotina, mas ainda apresentam vulnerabilidades.

4.1 A aplicação das Súmulas 297 e 479 do STJ

A relação entre os consumidores e os bancos é regida pelas regras do Código de Defesa do Consumidor (CDC). Isso não é só uma ideia qualquer: o Supremo Tribunal Federal (STF) confirmou essa aplicação na Ação Direta de Inconstitucionalidade nº 2.591, e o Superior Tribunal de Justiça (STJ) reforçou isso na

Súmula 297, reconhecendo os bancos como prestadores de serviços sujeitos às normas do CDC (Brasil, 2006; BRASIL, 1990; Brasil, 2012).

Como já visto em todo decorrer do trabalho, nesse cenário, aplica-se a chamada responsabilidade objetiva. Isso significa que o banco pode ser responsabilizado por prejuízos causados aos seus clientes, mesmo que não tenha agido com culpa direta. Basta que o consumidor comprove que houve um dano e que esse dano tem ligação com o serviço prestado. Essa lógica se apoia na teoria do risco do empreendimento: quem decide atuar em uma determinada atividade econômica deve arcar com os riscos que ela naturalmente envolve, bem como proteger o consumidor contra eles.

O jurista Bruno Miragem (2021b) destaca que, ao oferecer um serviço, o banco tem o dever de garantir sua segurança e funcionamento dentro do que é esperado pelo consumidor comum. Quando esse padrão é quebrado, configura-se o chamado vício de qualidade, o que dá ao cliente o direito de ser indenizado. A título de exemplo podemos citar quebrado quando falhas de segurança permitem fraudes.

A Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça (STJ) deixa claro que os bancos também devem seguir as regras do Código de Defesa do Consumidor (CDC). Essa ideia ficou ainda mais forte depois que o Supremo Tribunal Federal (STF) julgou a Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADI) nº 2.591, em 2006. Nessa decisão, o STF afirmou que a atividade bancária está sujeita às leis que protegem o consumidor, já que os bancos prestam serviços diretamente às pessoas (Brasil, 2006).

Isso é muito importante, uma vez que ao reconhecer os bancos como fornecedores de serviços, passa a ser obrigação dessas instituições garantir que seus serviços sejam seguros, eficientes e confiáveis. Quando alguém faz um contrato com um banco, espera que seus direitos sejam respeitados e que esteja protegido contra problemas, como fraudes ou falhas nos sistemas (Brasil, 1990).

Uma vantagem do CDC é que ele prevê a responsabilidade objetiva. Isso quer dizer que o banco deve responder por qualquer dano causado ao cliente, mesmo que não tenha cometido um erro direto, sendo necessário apenas que o cliente prove que houve prejuízo e que ele está ligado ao serviço prestado pelo banco, conforme o art. 14 do CDC (Brasil, 1990).

Isso fica ainda mais claro quando falamos de fraudes bancárias. Com o uso cada vez maior de aplicativos e internet banking, os bancos precisam garantir a segurança dessas plataformas para proteger os clientes contra golpes. Caso isso não aconteça,

eles devem arcar com os prejuízos, já que assumem o risco de prestar esse tipo de serviço, conforme a teoria do risco do empreendimento (Miragem, 2021b).

Portanto, a Súmula 297 reforça que os bancos precisam cuidar muito bem da segurança e da qualidade dos serviços que oferecem, dado ser é essencial para que os clientes se sintam seguros e confiantes em usar os serviços bancários, especialmente no mundo digital.

Já a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça (STJ), publicada em 2012, é um marco importante para entender a responsabilidade dos bancos em casos de fraudes. Ela diz, de forma direta, que as instituições financeiras respondem de maneira objetiva pelos danos causados por fortuito interno relacionado a fraudes e delitos cometidos por terceiros dentro das operações bancárias. Isso quer dizer que, mesmo quando o banco não praticou diretamente a fraude, ele pode ser responsabilizado se o problema estiver ligado a uma falha do próprio sistema ou processo da instituição (Brasil, 2012).

Mas o que é exatamente esse tal de “fortuito interno”? Para a Justiça, esse conceito se refere a riscos que são próprios do funcionamento da atividade bancária. Por exemplo, falhas de segurança em aplicativos, sistemas online e procedimentos internos que deveriam proteger o cliente, mas não o fizeram adequadamente. Ou seja, são riscos que o banco assumiu ao prestar seus serviços e que não podem ser simplesmente atribuídos ao consumidor ou a fatores externos (Tartuce, 2022a).

Em síntese, fortuito interno é aquele que decorre da própria atividade desenvolvida pelo fornecedor. Assim, falhas de segurança em aplicativos, ineficiência de mecanismos de detecção de transações suspeitas e a vulnerabilidade dos sistemas bancários integram o risco da atividade, atraindo a responsabilidade objetiva.

Um caso emblemático que ajuda a entender isso é o Recurso Especial nº 1.197.929/PR, que ficou conhecido como Tema 466 no STJ. Nele, o tribunal reafirmou que o fortuito interno inclui situações graves como a abertura fraudulenta de contas e a concessão de empréstimos com documentos falsos, isto é, atos cometidos por terceiros, mas que ocorreram porque os bancos falharam na conferência e controle de seus processos (Brasil, 2015).

Outra decisão, como o REsp 1.199.782/SP da, Rel. Min. Maria Isabel Gallotti, julgado em 28/08/2013, reconheceu expressamente essa obrigação, afirmando que a segurança nas transações é parte essencial do serviço oferecido pelas instituições financeiras (Brasil, 2013).

Mais recentemente, em 2023, o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT) aplicou a Súmula 479 em um caso prático. Naquele julgamento, o tribunal destacou que só com uma investigação cuidadosa e bem instruída seria possível afastar a responsabilidade do banco. No entanto, os juízes reconheceram a obrigação objetiva da instituição financeira, especialmente por omissão em alertar o cliente sobre questões de segurança, o que demonstra a importância do dever dos bancos de protegerem seus usuários de fraudes (Brasil, 2023).

A Súmula 479 do STJ 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". Esse enunciado reforça a interpretação de que, mesmo nos casos em que a fraude é praticada por terceiros, o banco não está isento de responsabilidade (Brasil, 2012).

Esse entendimento tem reforçado a proteção dos consumidores no ambiente digital, principalmente porque o uso crescente do internet banking e do Pix expôs muitos clientes a riscos que os bancos precisam mitigar. A Súmula 479 mostra que a Justiça não aceita que os bancos se eximam de sua responsabilidade quando essas falhas internas possibilitam que terceiros pratiquem fraudes contra os clientes.

4.2 A teoria do risco do empreendimento e a culpa concorrente do consumidor

Mesmo com a aplicação da responsabilidade objetiva às instituições financeiras, ainda existe um intenso debate sobre os limites da chamada "culpa concorrente" do consumidor. Essa discussão costuma surgir principalmente em situações em que o cliente compartilha senhas, clica em links suspeitos ou não protege devidamente seus dispositivos eletrônicos. A dúvida que se coloca é: esse comportamento do consumidor pode reduzir ou até excluir a responsabilidade do banco?

O Superior Tribunal de Justiça (STJ), porém, tem sido firme ao estabelecer que, mesmo nesses casos, os bancos continuam obrigados a adotar medidas preventivas. No julgamento do Recurso Especial n.º 1.634.851/MS, a Ministra Nancy Andrighi foi clara ao afirmar que cabe às instituições financeiras monitorar os comportamentos atípicos dos clientes e bloquear transações suspeitas. Esse entendimento foi reforçado mais recentemente, em setembro de 2023, no REsp n.º 2.052.228/DF, quando o STJ reiterou que, diante do aumento dos golpes digitais, sobretudo contra grupos

vulneráveis, como idosos, os bancos devem desenvolver ferramentas tecnológicas robustas e eficazes para proteger seus usuários (Brasil, 2023).

Essa responsabilidade decorre da teoria do risco do empreendimento, prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. De acordo com essa teoria, aquele que se beneficia economicamente de uma atividade, como as instituições bancárias nesse caso, com seus serviços digitais, deve assumir os riscos que dela decorrem, inclusive os de fraudes eletrônicas (Brasil, 1990).

Contudo, mesmo quando se reconhece a responsabilidade objetiva da instituição financeira, isso não significa que o consumidor esteja isento de cuidados. No mesmo julgamento do REsp 2.052.228/DF, o STJ deixou claro que tal responsabilidade não autoriza comportamentos negligentes por parte do cliente, como o fornecimento de senhas a terceiros em contatos suspeitos (Brasil, 2023)

Nesse contexto, é importante frisar que a culpa do consumidor não pode ser presumida, devendo ser analisada à luz da teoria do homem médio e considerando a hipervulnerabilidade de determinados grupos, como idosos ou pessoas com baixa escolaridade ou pouco domínio da tecnologia. O reconhecimento da vulnerabilidade acentuada exige que as instituições adotem um padrão de cuidado ainda mais rigoroso para garantir a proteção desse público.

A doutrina também caminha nesse sentido. Para Bruno Miragem (2021b, p. 271), “o fornecedor responde objetivamente, mas isso não significa que o consumidor esteja isento de cautela mínima em relação ao uso do serviço ou produto.” Ou seja, há responsabilidade do banco, no entanto, espera-se que o cliente também tenha um mínimo de prudência. Observar a Figura 4:

Figura 4: RESUMO DA REGRA PRÁTICA

Situação	Resultado
Golpe sem falha do banco	o banco precisa provar que o consumidor agiu de forma totalmente imprudente para escapar da responsabilidade
Golpe + falha do banco + conduta leve do cliente	pode haver culpa concorrente , com divisão do prejuízo (50/50 ou outra proporção julgada adequada)
Golpe + grave falha do banco sem culpa do cliente	responsabilidade integral do banco, com devolução e indenização

Fonte: imagem do autor

Para melhor ilustrar podemos citar alguns casos, Figura 5:

- TJSP (2023): O banco foi condenado a pagar R\$ 10 mil por danos morais e devolver R\$ 8.400 após fraude decorrente do furto do celular da vítima. A corte entendeu que os golpes integram os riscos da atividade bancária, reforçando a obrigação de monitorar transações suspeitas, ainda que o cliente tenha contribuído com o dano (Brasil, 2023).
- TJDF (2024): Em golpe por falsa central de atendimento, reconheceu-se culpa concorrente, pois o cliente instalou app malicioso. Ainda assim, o banco foi responsabilizado por não detectar e bloquear as operações (Brasil, 2024).
- TJDF (2025): Em decisão de janeiro, o banco foi condenado a devolver 60% do valor transferido após golpe via acesso remoto. A corte identificou culpa concorrente do consumidor, mas apontou falhas da instituição em não interromper a transação atípica (Brasil, 2025).
- TJSP (2021): Empresa vítima de golpe via QR Code teve o prejuízo dividido entre banco e cliente. A decisão reconheceu a culpa concorrente, mas reforçou que houve falha no dever de segurança da instituição financeira (Brasil, 2021).

Figura 5: COMPARATIVO DE CASOS: CULPA CONCORRENTE E RESPONSABILIDADE BANCÁRIA

Tribunal / Ano	Resumo do Caso	Resultado	Culpa Concorrente?	Valor/Indenização
TJSP – 2023	Furto de celular e uso do app bancário com confirmação de senha pelo cliente.	Banco condenado	Não aferida explicitamente	R\$ 10.000,00 (moral) + R\$ 8.400 devolvidos
TJDF – 2024	Golpe via falso app de atendimento, termo assinado pelo cliente.	Responsabilidade mista	Sim (app malicioso instalado)	Prejuízo dividido entre banco e consumidor
TJDF – jan./2025	Acesso remoto e transferência via internet banking, sem bloqueio pela instituição.	Responsabilidade parcial	Sim (60% banqueiro / 40% cliente)	60% do valor devolvido
TJSP – 2021 (QR Code)	Golpe por QR Code em estabelecimento comercial; cliente ‘escaneou’ o código.	Culpa concorrente reconhecida	Sim, divisão de 50% prejuízo	50% devolvido pelo banco

Fonte: imagem do autor

Destarte, fica claro que os bancos têm uma grande responsabilidade quando o assunto são fraudes bancárias, principalmente porque a tecnologia e os serviços digitais estão cada vez mais presentes no nosso dia a dia. Mas, ao mesmo tempo, o

consumidor também precisa estar atento e agir com cuidado, especialmente porque nem todo mundo tem o mesmo conhecimento ou facilidade para lidar com essas situações, como idosos ou pessoas com menos instrução. Por isso, o que vemos na prática é uma busca por equilíbrio: proteger quem usa o serviço, sem deixar de lado a importância de cada um cuidar da sua segurança. Assim, o sistema tenta ser justo para todo mundo, reconhecendo os riscos do mundo digital, mas sem transferir toda a responsabilidade só para o consumidor.

4.2.1 Divergências jurisprudenciais e critérios para fixação de indenizações

Quando a gente olha para as decisões dos tribunais sobre fraudes bancárias, percebe que não existe uma regra fixa sobre culpa concorrente do consumidor ou sobre quanto deve ser pago de indenização. Em alguns casos, os juízes acabam reduzindo o valor das indenizações quando identificam que o cliente teve um comportamento imprudente, como não proteger bem suas senhas. Em outros, porém, os tribunais levam em conta que certos consumidores são mais vulneráveis, como é o caso de idosos ou pessoas com menos instrução, e acabam aplicando multas maiores aos bancos, para servir de exemplo.

Por exemplo, no Tribunal de Justiça de Minas Gerais, na Apelação Cível 1.0000.24.514983-6/001, com julgamento em 07/02/2025, uma decisão foi revista para condenar um banco a indenizar uma cliente idosa que sofreu fraude eletrônica. Os juízes levaram em conta a hipervulnerabilidade da vítima e o fato de que o banco não evitou movimentações suspeitas na conta dela (Brasil, 2025).

A definição dos valores para indenizações por danos materiais e morais causados por fraudes bancárias sempre depende de cada situação específica. Os juízes analisam diversos fatores, como o montante que foi perdido, a condição financeira da vítima, o grau de falha do banco e o impacto emocional que o problema causou à pessoa.

Além disso, a jurisprudência destaca que as indenizações precisam cumprir um papel importante: o de ensinar e prevenir. Ou seja, elas devem desestimular a negligência das instituições financeiras e incentivar que adotem medidas de segurança cada vez melhores. Quando fica claro que o banco falhou gravemente em sua responsabilidade, os tribunais costumam aplicar valores altos para os danos morais, como forma de chamar a atenção para a gravidade da situação.

Essas decisões sempre levam em conta vários detalhes do caso, como a idade da pessoa, seu nível de conhecimento, quanto dinheiro foi perdido e a rapidez com que o banco respondeu. Tudo isso está alinhado com o que diz o Código de Defesa do Consumidor e a jurisprudência firme do Superior Tribunal de Justiça.

Apesar de haver um consenso geral sobre a responsabilidade objetiva dos bancos, ainda existe bastante divergência na forma como a culpa do consumidor é interpretada e na maneira como as indenizações são fixadas. Enquanto alguns tribunais adotam uma postura mais protetiva em relação ao consumidor, outros acabam relativizando a responsabilidade das instituições financeiras, com base em supostas falhas ou descuidos do cliente.

Essa falta de uniformidade gera insegurança jurídica e dificulta o acesso à justiça, principalmente para os consumidores mais vulneráveis. Por isso, é fundamental que se consolide um entendimento mais claro e alinhado aos princípios do Código de Defesa do Consumidor, garantindo que os bancos não se eximam de suas responsabilidades quando prestam serviços com falhas.

Para avançar, é importante que as decisões judiciais sigam evoluindo para proteger quem está em posição de vulnerabilidade na relação, sem deixar de analisar, caso a caso, a conduta do consumidor, respeitando sempre o contexto concreto de cada situação.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho teve como objetivo central analisar a responsabilidade objetiva das instituições financeiras diante das fraudes bancárias, considerando o arcabouço jurídico do Direito do Consumidor, com ênfase nas Súmulas 297 e 479 do Superior Tribunal de Justiça. Ao longo do estudo, foi possível identificar que o entendimento consolidado pela Corte Superior reafirma a importância de proteger o consumidor, parte vulnerável na relação contratual com os bancos, diante dos riscos inerentes à operação financeira, especialmente no contexto da digitalização dos serviços.

As Súmulas 297 e 479 do STJ representam marcos jurisprudenciais que orientam a aplicação da responsabilidade objetiva, dispensando a necessidade de comprovação da culpa do fornecedor para que haja reparação pelos prejuízos decorrentes de fraudes. Esse posicionamento evidencia o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor frente ao fornecedor, impondo uma obrigação de meio qualificada às instituições financeiras para a adoção de medidas eficazes de segurança e prevenção.

Entretanto, a análise da responsabilidade não se mostra absoluta, pois o conceito de culpa concorrente do consumidor, amplamente discutido na doutrina e na jurisprudência, impõe um exame detalhado das circunstâncias de cada caso. Tal conceito serve para equilibrar a relação, evitando que a responsabilidade recaia exclusivamente sobre as instituições financeiras quando o consumidor contribuiu, por negligência ou imprudência, para a ocorrência da fraude. Contudo, é imprescindível que essa análise seja realizada de forma criteriosa, com base em provas concretas, a fim de não se comprometer a proteção conferida pelo Código de Defesa do Consumidor.

No contexto atual, onde a tecnologia tem avançado rapidamente e o uso de canais digitais para transações bancárias é cada vez mais comum, surgem novos desafios para a segurança das operações. As instituições financeiras precisam se adaptar constantemente às inovações tecnológicas, implementando sistemas robustos de prevenção e detecção de fraudes, além de manter uma comunicação clara e eficaz com os clientes, orientando-os sobre as melhores práticas para evitar riscos. Essa necessidade também é corroborada pelas recentes decisões do STJ e dos tribunais

estaduais, que têm reafirmado a obrigação dos bancos de investir em segurança tecnológica e diligência na análise das ocorrências.

Além dos aspectos técnicos e jurídicos, o trabalho destacou a importância social da proteção do consumidor bancário, especialmente no que se refere ao impacto financeiro e emocional decorrente das fraudes. A responsabilização objetiva das instituições financeiras não só promove a reparação dos danos, mas também incentiva uma postura preventiva mais rigorosa por parte dos bancos, gerando um ambiente mais seguro para os consumidores.

Apesar dos avanços evidenciados, permanece a necessidade de aprimorar os mecanismos judiciais e extrajudiciais para a resolução rápida e eficiente dos conflitos decorrentes das fraudes bancárias. Em muitos casos, o consumidor enfrenta dificuldades para obter a devolução dos valores indevidamente subtraídos, enfrentando longos processos e argumentos técnicos que nem sempre favorecem a parte hipervulnerável. Essa situação aponta para a importância de políticas públicas, regulamentações específicas e atuação mais efetiva dos órgãos de defesa do consumidor.

No âmbito legislativo, embora o Código de Defesa do Consumidor forneça a base para a responsabilização objetiva, observa-se a possibilidade e necessidade de normas específicas que contemplem as particularidades das fraudes digitais, um tema ainda em evolução diante das constantes inovações tecnológicas. O aperfeiçoamento dessas normas contribuiria para uma maior uniformidade na aplicação da justiça e para a maior segurança jurídica dos consumidores e fornecedores.

Por fim, este estudo contribui para o entendimento das responsabilidades das instituições financeiras e para o aprimoramento do sistema de proteção do consumidor bancário, ao reunir fundamentos jurídicos, doutrinários e jurisprudenciais sobre a matéria. Destaca-se, ainda, a importância de uma educação financeira e digital mais ampla para o consumidor, que deve estar cada vez mais consciente dos riscos e das formas de prevenção das fraudes.

Portanto, a contínua atualização dos sistemas bancários, o rigor na análise da culpa concorrente, a uniformização jurisprudencial e a expansão das políticas de proteção são elementos essenciais para a consolidação de um ambiente financeiro mais seguro e justo para todos.

REFERÊNCIAS

ARIAS, T. *et al.* **Direito e novas tecnologias: reflexões sobre os impactos no ordenamento jurídico brasileiro**. Curitiba: CRV, 2020.

BITTENCOURT, F. Segurança nas transações bancárias digitais: a responsabilidade dos consumidores frente à proteção de dados. São Paulo: **Revista Jurídica Consulex**, 2020. Disponível em: <https://www.consulex.com.br/artigos/seguranca-nas-transacoes-digitais/>. Acesso em: 11 jun. 2025.

BRASIL. Código de Defesa do Consumidor – **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 12 set. 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm. Acesso em: 10 jun. 2025.

BRASIL. Código Penal. Decreto - **Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940**. Diário Oficial da União: seção 1, Rio de Janeiro, RJ, 31 dez. 1940. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del2848compilado.htm. Acesso em: 11 jun. 2025.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 10 jun. 2025.

BRASIL. **Lei nº 14.155, de 27 de maio de 2021**. Altera o Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal), para agravar penas de crimes de fraude cometidos por meio eletrônico. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 28 maio 2021. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/L14155.htm. Acesso em: 11 jun. 2025.

BRASIL. **Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça**. Dispõe sobre a aplicação do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras. Publicada em 23 set. 2004. Disponível em: <https://stj.jus.br/sites/portalp/Inicio/Sumulas>. Acesso em: 10 jun. 2025.

BRASIL. **Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça**. Responsabilidade objetiva das instituições financeiras em fraudes praticadas por terceiros. Publicada em 19 jan. 2012. Disponível em: <https://stj.jus.br/sites/portalp/Inicio/Sumulas>. Acesso em: 10 jun. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **REsp 1.197.929/PR**. Rel. Min. Luís Felipe Salomão. Julgado em 28 ago. 2013. Brasília, DF. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/websecstj/cgi/revista/REJ.cgi/ATC?seq=69980557&tipo=51&nreg=201502262739>. Acesso em: 11 jun. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **REsp 1.199.782/SP**. Rel. Min. Maria Isabel Gallotti. Julgado em 28 ago. 2013. Brasília, DF. Disponível em: <https://jurisprudencia.stj.jus.br/>. Acesso em: 11 jun. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **REsp: 1634851 RJ 2015/0226273-9**, Relator.: Ministra Nancy Andrighi, Data de Julgamento: 12 set. 2017, T3 - Terceira Turma, Data de Publicação: DJe 15/02/2018. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/websecstj/cgi/revista/REJ.cgi/ATC?seq=69980557&tipo=51&nre>

g=201502262739&SeqCgrmaSessao=&CodOrgaoJgdr=&dt=20180215&formato=PDF
&salvar=false. Acesso em 25 maio 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **REsp: 2052228 DF 2022/0366485-2**, Relator.: Ministra Nancy Andrighi, Data de Julgamento: 12 set. 2023, T3 - Terceira Turma, Data de Publicação: DJe 15/09/2023. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/dl/de/dever-banco-identificar-barrar.pdf>. Acesso em: 10 jun. 2025.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADIN) nº 2591**. Disponível em: <https://portal.stf.jus.br/peticaoInicial/verPeticaoInicial.asp?base=ADI&numProcesso=2591>. Acesso em: 1 jun. 2025.

BRASIL. Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG). **Apelação Cível nº 1.0000.24.514983-6/001**. Julgado em 7 fev. 2025. Disponível em: <https://www5.tjmg.jus.br/jurisprudencia/>. Acesso em: 11 jun. 2025.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT). **Acórdão em processo de fraude por falsa central de atendimento. Julgado em 2024**. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/consultas/jurisprudencia>. Acesso em: 11 jun. 2025.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT). **Acórdão em processo de fraude com acesso remoto**. Julgado em jan. 2025. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/consultas/jurisprudencia>. Acesso em: 11 jun. 2025.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais. **Apelação Cível 1.0000.24.514983-6/001**, Relator(a): Des.(a) Maria Luiza Santana Assunção, 13ª Câmara Cível, julgamento em 07 fev. 2025, publicação da súmula em 13/02/2025. Disponível em: <https://www5.tjmg.jus.br/jurisprudencia/formEspelhoAcordao.do>. Acesso em: 04, mar. de 2025.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (TJSP). **Apelação Cível nº 1011759-85.2021.8.26.0590**. Julgado em 2023. Disponível em: www.tjsp.jus.br/Noticias/Noticia?codigoNoticia=93287. Acesso em: 11 jun. 2025.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (TJSP). **Apelação Cível nº 1002869-56.2020.8.26.0441**. Julgado em 2021. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/quentes/355992/tj-sp-aplica-culpa-concorrente-entre-cliente-e-banco-por-golpe>. Acesso em: 11 jun. 2025.

CAVALIERI FILHO, S.. Curso de Direito Civil: Responsabilidade Civil. 14. ed. São Paulo: Saraiva, 2022.

FEBRABAN – Federação Brasileira de Bancos. **Golpes virtuais causaram prejuízo de R\$ 10,1 bilhões em 2023**. São Paulo, 2024. Disponível em: <https://www.febraban.org.br/noticias>. Acesso em: 11 jun. 2025.

GONÇALVES, C. R. **Direitos da personalidade**. 11. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

GOVERNO FEDERAL. **Entenda o que é engenharia social e como se proteger.** Gov.br, 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/noticias/seguranca-e-justica/2023/engenharia-social>. Acesso em: 11 jun. 2025.

LIMA, F. Engenharia social e fraudes bancárias: um estudo sobre vulnerabilidades humanas. **Revista Jurídica Digital**, Belo Horizonte, v. 3, n. 1, p. 87-104, 2022.

MARTINS, J. R. Cartões e fraudes: a era dos pagamentos digitais e os riscos para os consumidores. **Revista de Direito Bancário**, São Paulo, v. 19, p. 45-60, 2021.

MIRAGEM, B. **Curso de Direito do Consumidor** - 9ª Edição 2024a. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2024. E-book. pag.664. ISBN 9786559648856. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786559648856/>. Acesso em: 03 mar. 2025a.

MIRAGEM, B. **Direito do Consumidor Aplicado ao Setor Financeiro**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2021b.

NEOWAY. **Fraude bancária: o que é e como se proteger.** Blog Neoway, 2024. Disponível em: <https://blog.neoway.com.br/fraude-bancaria/>. Acesso em: 11 jun. 2025.

NUNES, L. A. R. **Curso de Direito do Consumidor**. 19. ed. São Paulo: Saraiva, 2022.

OLIVEIRA, R. Fraudes bancárias e falsas centrais de atendimento: a ilusão da confiança digital. **Revista de Direito do Consumidor**, Rio de Janeiro, v. 119, p. 77-93, 2020.

PINHEIRO, E. **Crimes eletrônicos: a atuação da polícia judiciária frente à nova criminalidade digital**. São Paulo: Saraiva, 2007a.

PINHEIRO, J. Danos à imagem e responsabilidade civil nas fraudes digitais. **Revista Jurídica Civil Contemporânea**, Curitiba, v. 8, n. 2, p. 201-215, 2021b.

PODER360. **Fraudes bancárias cresceram 17% em 2024; idosos são os principais alvos, diz MJSP.** Poder360, Brasília, 05 fev. 2025. Disponível em: <https://www.poder360.com.br>. Acesso em: 11 jun. 2025.

RIBEIRO & TOBIAS ADVOCACIA E CONSULTORIA. **O que são fraudes bancárias e como se proteger.** 2023. Disponível em: <https://www.ribeiroetobias.adv.br/fraudes-bancarias>. Acesso em: 11 jun. 2025.

SANTOS, M. Phishing e identidade digital: estratégias de prevenção no Brasil. **Revista Direito & Tecnologia**, Porto Alegre, v. 4, n. 2, p. 145-160, 2020a.

SANTOS, M; OLIVEIRA, R. Fraudes bancárias e responsabilidade das instituições financeiras. **Revista de Direito do Consumidor**, Rio de Janeiro, v. 121, p. 85-102, 2021b.

SERASA EXPERIAN. **Relatório de identidade digital e fraude 2025**. São Paulo: **Serasa, 2025**. Disponível em: <https://www.serasaexperian.com.br>. Acesso em: 11 jun. 2025.

SILVA, A. Phishing e engenharia social: o novo desafio do direito bancário digital. **Revista Eletrônica de Direito Econômico**, Salvador, v. 6, n. 1, p. 33-49, 2023a.

SILVA, P. Golpes no e-commerce e o uso indevido de cartões: um panorama atual. **Revista de Direito Privado**, São Paulo, v. 32, p. 59-76, 2024b.

SOARES, P. R. *et al.* Cibercrimes e vulnerabilidades sociais: impactos da pandemia na segurança digital. **Revista Brasileira de Direito e Novas Tecnologias**, São Paulo, v. 4, n. 2, p. 374-393, 2022. Disponível em: <https://revistas.unilasalle.edu.br/index.php/RBDNT/article/view/10502>. Acesso em: 11 jun. 2025.

TARTUCE, F. **Manual de Direito Civil: volume único**. 13. ed. rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense, 2022a.

TARTUCE, F. **Manual de Direito do Consumidor - Vol. Único** - 13ª Edição 2024. 13. ed. Rio de Janeiro: Método, 2024b. E-book. pág.141. ISBN 786559649990. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786559649990/>. Acesso em: 02 mar. 2025

TERRA. Mais de 5 milhões de tentativas de fraude digital no 1º trimestre de 2025, diz PSafe. **Portal Terra**, São Paulo, 05 abr. 2025. Disponível em: <https://www.terra.com.br>. Acesso em: 11 jun. 2025.

WAMBIER, T. A. A. Contratos no Código de Defesa do Consumidor. São Paulo: **Revista dos Tribunais**, 2015.