

RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS: ANÁLISE QUANTO ÀS FRAUDES REALIZADAS EM APLICATIVOS BANCÁRIOS APÓS ROUBOS OU FURTOS

CIVIL LIABILITY OF FINANCIAL INSTITUTIONS: ANALYSIS OF FRAUD COMMITTED IN BANKING APPLICATIONS AFTER THEFT OR ROBBERY

Felipe Augusto de Melo Silva¹

Luiz Victor Moreira Mota²

Hernando Fernandes da Silva³

RESUMO: O presente artigo analisa a responsabilidade civil das instituições financeiras em casos de fraudes ocorridas em aplicativos bancários após roubos ou furtos de dispositivos móveis. Com o crescimento exponencial do mobile banking no Brasil, observa-se um aumento significativo no número de fraudes, especialmente quando criminosos acessam contas bancárias sem o conhecimento da senha do cliente. O estudo adota uma metodologia de pesquisa bibliográfica, examinando doutrinas de renomados juristas, jurisprudência, além da legislação pertinente, como o Código de Defesa do Consumidor (CDC). A análise concentra-se na responsabilidade civil subjetiva e objetiva, destacando que as instituições financeiras, como fornecedoras de serviços, são responsáveis objetivamente por eventuais falhas de segurança que permitam a ocorrência de fraudes. Conclui-se que, mesmo em casos de culpa exclusiva de terceiros, as instituições financeiras podem ser responsabilizadas por não garantirem a segurança adequada dos aplicativos bancários, conforme previsto no CDC.

2587

Palavras-chave: Responsabilidade civil. Fraudes bancárias. Mobile banking. Código de Defesa do Consumidor. Segurança digital.

ABSTRACT: This article examines the civil liability of financial institutions in cases of fraud occurring in banking applications after the theft or loss of mobile devices. With the exponential growth of mobile banking in Brazil, there has been a significant increase in the number of frauds, especially when criminals access bank accounts without the customer's knowledge of the password. The study adopts a bibliographic research methodology, examining doctrines from renowned jurists, jurisprudence, as well as relevant legislation, such as the Consumer Protection Code (CDC). The analysis focuses on subjective and objective civil liability, highlighting that financial institutions, as service providers, are objectively responsible for any security failures that allow the occurrence of fraud. It is concluded that, even in cases of exclusive fault of third parties, financial institutions may be held liable for not ensuring the adequate security of banking applications, as provided for in the CDC.

Keywords: Civil liability. Banking fraud. Mobile banking. Consumer Protection Code. Digital security.

¹Acadêmico do curso de Direito da Instituição de Ensino Superior (IES) da rede Ânima Educação.

²Acadêmico do curso de Direito da Instituição de Ensino Superior (IES) da rede Ânima Educação.

³Orientador. Me. Instituição de Ensino Superior (IES).

I - INTRODUÇÃO

O presente artigo tem como objetivo analisar a responsabilidade civil das instituições financeiras em relação às fraudes ocorridas em aplicativos bancários quando o consumidor perde a posse de seu dispositivo móvel.

Conforme evidenciado ao longo da pesquisa, o acesso aos serviços financeiros por meio de smartphones tornou-se a regra, substituindo, em grande medida, o uso das agências físicas. De acordo com a Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN), sete em cada dez operações são realizadas pelo mobile banking.

O exponencial crescimento da utilização de aplicativos bancários, observado nos últimos anos, embora represente inegável avanço no que tange à comodidade e à celeridade das operações financeiras, trouxe consigo um preocupante incremento nas ocorrências de fraudes perpetradas por terceiros. As quais tem revelado vulnerabilidades nos sistemas desenvolvidos pelas instituições financeiras, os quais, não raras vezes, podem ser indevidamente acessados mesmo sem o conhecimento da senha pessoal do usuário. Trata-se de situação que expõe o consumidor a riscos significativos, especialmente quando perde a posse de seu aparelho celular, seja por furto ou roubo, circunstâncias nas quais agentes maliciosos, valendo-se de diferentes métodos, conseguem violar barreiras de segurança e movimentar indevidamente contas bancárias.

2588

A responsabilidade civil das instituições financeiras nesses casos tem sido objeto de intenso debate no âmbito jurídico, acadêmico e social. De um lado, os consumidores esperam que as instituições financeiras adotem medidas de segurança robustas para proteger seus dados e recursos, especialmente em um ambiente digital onde os riscos são cada vez mais complexos e sofisticados. Por outro lado, as instituições financeiras argumentam que a responsabilidade também deve ser compartilhada com os usuários, que têm o dever de adotar práticas seguras, como o uso de senhas fortes, a ativação de autenticação em dois fatores e a comunicação imediata em caso de perda ou roubo do dispositivo.

Para a elaboração deste estudo, adotou-se a metodologia de pesquisa bibliográfica, realizada por meio da análise de obras de renomados juristas, tais como Flávio Tartuce, Bruno Miragem, Maria Helena Diniz e Sérgio Cavalieri Filho, além de artigos científicos, jurisprudência do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (TJMG), do Supremo

Tribunal Federal (STF) e do Superior Tribunal de Justiça (STJ), bem como da legislação pertinente ao tema.

Nesse contexto, o presente artigo analisa a responsabilidade civil das instituições financeiras no âmbito das fraudes ocorridas após a perda do dispositivo móvel do consumidor. Para tanto, foram examinados os conceitos de responsabilidade civil subjetiva e objetiva, a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor (CDC) às instituições financeiras e as exceções que podem isentar o fornecedor do dever de indenizar, como a culpa exclusiva de terceiro.

Ademais, foram abordados os entendimentos doutrinários e jurisprudenciais que fundamentam a responsabilização dos bancos em casos de movimentações atípicas e falhas de segurança em aplicativos bancários.

2 - MOBILE BANKING - BENEFÍCIOS E RISCOS

Desde o advento da internet no século XX, a sociedade tem experimentado profundas transformações em diversos âmbitos. No contexto econômico e financeiro, as instituições financeiras, alinhadas às demandas e oportunidades do mercado, identificaram a possibilidade de expandir seus serviços por meio do internet banking, revolucionando o acesso e a prestação de serviços bancários.

2589

No cenário brasileiro, a Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) monitora sistematicamente a evolução dos canais bancários, divulgando anualmente relatórios que detalham os avanços do setor. Em 2024, uma pesquisa divulgada pela entidade evidenciou que, ao longo dos últimos cinco anos, as operações financeiras realizadas por meio de smartphones registraram um crescimento de 251%. Conforme os dados, aproximadamente sete em cada dez transações são efetuadas por intermédio desse dispositivo.

Diante desses resultados, Rodrigo Mulinari, diretor responsável pela condução da pesquisa, fez a seguinte avaliação:

O celular se consolidou como o canal preferido dos brasileiros para suas operações bancárias. A pesquisa mostra mais uma vez a grande aceitação do público com o mobile banking, devido à eficiência e praticidade nas operações do dia a dia. O brasileiro é um povo tecnológico e a tendência é que as transações com o smartphone continuem em ascensão (Mulinari, 2024).

Tendo por base o exposto, observa-se que o mobile banking tem sido adotado pelo público brasileiro como principal meio de acesso aos serviços bancários, gerando benefícios tanto para os usuários, como maior agilidade e redução de burocracia, quanto para as

instituições financeiras, com ganhos de eficiência na prestação de serviços e expansão da oferta de produtos.

Em contraste com os benefícios proporcionados, é possível se deparar com o elevado índice de fraudes e golpes que circundam os usuários. Segundo dados do "Relatório de Identidade e Fraude 2024", elaborado pelo Serasa Experian, quatro em cada dez brasileiros já sofreram fraudes envolvendo serviços bancários, com 57% dos casos resultando em perdas financeiras médias de R\$2.288 (dois mil duzentos e oitenta e oito reais).

A esse respeito, Caio Rocha, Diretor de Autenticação e Prevenção à Fraude da Serasa Experian, destacou o seguinte:

O celular se consolidou como o canal preferido dos brasileiros para suas operações bancárias. A pesquisa mostra mais uma vez a grande aceitação do público com o mobile banking, devido à eficiência e praticidade nas operações do dia a dia. O brasileiro é um povo tecnológico e a tendência é que as transações com o smartphone continuem em ascensão (Rocha, 2024).

Assim, percebe-se que, na contemporaneidade, houve uma maximização do uso de serviços bancários por meio de dispositivos móveis, com a maioria das operações financeiras no país sendo realizadas exclusivamente por smartphones. Esse cenário, contudo, atrai a atenção de criminosos, que veem nessas plataformas oportunidades para fraudar os sistemas de segurança dos aplicativos bancários, os quais, em comparação com as agências físicas, apresentam vulnerabilidades mais evidentes.

2590

3 - RESPONSABILIDADE CIVIL SUBJETIVA E OBJETIVA

A partir do momento que ocorre uma fraude envolvendo aplicativos bancários, instaura-se uma discussão acerca da responsabilização dos envolvidos. Nesse contexto, torna-se imprescindível compreender o conceito de responsabilidade civil, a fim de identificar os agentes responsáveis e os fundamentos jurídicos aplicáveis.

Conforme definição da renomada jurista Maria Helena Diniz:

A responsabilidade civil é a aplicação de medidas que obriguem uma pessoa a reparar dano moral ou patrimonial causado a terceiros, em razão de ato por ela mesma praticado, por pessoa por quem ela responde, por alguma coisa a ela pertencente ou de simples imposição legal" (Diniz, 2024, p. 34)

À luz dos ensinamentos da referida doutrinadora, compreende-se que o objetivo do instituto abordado é assegurar a reparação dos danos causados por um indivíduo a outro.

De acordo com a sistemática adotada pelo Código Civil, tem-se que a responsabilidade civil subjetiva constitui a regra geral, conforme previsto no artigo 186 em concordância com o

caput do artigo 927 do referido dispositivo legal. Passemos, portanto, à análise do texto normativo:

Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.

Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo (Brasil, 2002).

Sob essa ótica, a culpa (*lato sensu*) compreende toda conduta contrária ao ordenamento jurídico, subdividindo-se em dolo e culpa (*stricto sensu*). O dolo caracteriza-se pela intenção de praticar um ato antijurídico, enquanto a culpa (*stricto sensu*) decorre de um comportamento antijurídico não intencional, resultante de negligência, imprudência ou imperícia.

No ordenamento jurídico brasileiro, a responsabilidade civil subjetiva é a regra geral para a apuração do dever de indenizar. Nesse sentido, além da conduta, do dano e do nexo de causalidade, é indispensável a presença do elemento subjetivo, qual seja, a ilicitude da ação ou omissão.

Nesse sentido, Sérgio Cavalieri Filho dispõe da seguinte forma:

Portanto, a partir do momento em que alguém, mediante conduta culposa, viola direito de outrem e causa-lhe dano, está-se diante de um ato ilícito, e deste ato deflui o inexorável dever de indenizar, consoante o art. 927 do Código Civil. Por violação de direito deve-se entender todo e qualquer direito subjetivo, não só os relativos, que se fazem mais presentes no campo da responsabilidade contratual, como também e principalmente os absolutos, reais e personalíssimos, nestes incluídos o direito à vida, à saúde, à liberdade, à honra, à intimidade, ao nome e à imagem (Filho, 2023, p. 28).

2591

Por outro lado, a responsabilidade civil objetiva está prevista nos artigos 187 e 927, parágrafo único, do Código Civil, *in verbis*:

Art. 187. Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes.

Art. 927

Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem (Brasil, 2002).

Caracteriza-se, portanto, pela dispensa da comprovação de culpa, de modo que, conforme estabelecido na legislação, basta que a atividade desenvolvida pelo agente envolva risco para outrem para que surja o dever de indenizar.

O Enunciado 38 da I Jornada de Direito Civil abordou o tema nos seguintes termos:

A responsabilidade fundada no risco da atividade, como prevista na segunda parte do parágrafo único do art. 927 do novo Código Civil, configura-se quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano causar a pessoa determinada um ônus

maior do que aos demais membros da coletividade (Enunciado 38 da I Jornada de Direito Civil, 2002).

Analisando o dispositivo legal, compreende-se que o legislador adotou um sistema que prescinde da comprovação de culpa para a configuração do dever de indenizar, desde que a atividade exercida pelo agente envolva riscos a terceiros. Dessa forma, consolida-se como um instrumento essencial para a promoção da justiça e da equidade, garantindo a reparação dos danos independentemente da demonstração de culpa, bastando a caracterização do risco inerente à atividade.

3.1 - RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

Preliminarmente, é relevante analisar a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor (CDC) às entidades bancárias, vez que esse tema foi amplamente debatido no âmbito jurídico até ser pacificado pelo Supremo Tribunal Federal (STF) no julgamento da Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADI) 2591 (BRASIL, 2006).

Discutia-se, à época, se o § 2º do artigo 3º do CDC era compatível com os ditames constitucionais. No entanto, o STF reconheceu a constitucionalidade do dispositivo e estabeleceu que as instituições financeiras estão sujeitas às normas do CDC. Ademais, definiu como consumidor toda pessoa física ou jurídica que utilize, como destinatário final, serviços bancários, financeiros e de crédito (BRASIL, 2006).

2592

Alinhando-se a essa diretriz interpretativa, o Superior Tribunal de Justiça consolidou entendimento no sentido da plena aplicação da legislação consumerista às instituições financeiras, culminando na edição da Súmula nº 297, nos seguintes termos: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras" (BRASIL, 2004).

Com fundamento na orientação adotada pelos tribunais superiores brasileiros, evidencia-se a preocupação com a proteção do consumidor, o qual é a parte mais vulnerável na relação de consumo, em consonância com o disposto no inciso V do artigo 170 da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.

Constata-se, portanto, a aplicabilidade do referido Código às instituições financeiras, sendo imperioso analisar a diretriz por ele adotada, haja vista que, diferente do Código Civil, as relações de consumo são regidas, primordialmente, pela responsabilidade civil objetiva.

A esse respeito, Sérgio Cavaliere Filho leciona que:

Veremos que a responsabilidade estabelecida no Código de Defesa do Consumidor é objetiva, fundada no dever de segurança do fornecedor em relação aos produtos e serviços lançados no mercado de consumo, razão pela qual não seria também demasiado afirmar que, a partir dele, a responsabilidade objetiva, que era exceção em nosso Direito, passou a ter um campo de incidência mais vasto do que a própria responsabilidade subjetiva (Filho, 2023, p. 27).

Conclui-se, portanto, ao adequar o entendimento à problemática em análise, que nas relações de consumo não é exigível a comprovação de culpa por parte do fornecedor ou prestador de serviços - no caso em tela, a instituição financeira - para configurar sua responsabilização e, conseqüentemente, o dever de indenizar.

A doutrina ressalta que o ordenamento jurídico brasileiro adota a teoria do risco-proveito, segundo a qual o fornecedor responde pelos danos eventualmente causados por seu produto ou serviço. Compreende-se, assim, que o prestador de serviços, que busca auferir lucros de sua atividade, deve arcar com os riscos inerentes a ela, especialmente em relação aos consumidores.

Nesse contexto, Flávio Tartuce ensina o seguinte:

Deve ficar bem claro que, como a responsabilidade objetiva consumerista é especificada em lei, não se debate a existência ou não de uma atividade de risco, nos termos da segunda parte do comando, que consagra a chamada cláusula geral de responsabilidade objetiva. Na verdade, o CDC adotou expressamente a ideia da teoria do risco-proveito, aquele que gera a responsabilidade sem culpa justamente por trazer benefícios, ganhos ou vantagens. Em outras palavras, aquele que expõe aos riscos outras pessoas, determinadas ou não, por dele tirar um benefício, direto ou não, deve arcar com as consequências da situação de agravamento (Tartuce, 2024, p. 141).

2593

Em continuidade a essa linha doutrinária, Bruno Miragem (2024, p. 628) destaca a teoria da qualidade, segundo a qual os produtos ou serviços disponibilizados no mercado devem garantir a segurança do consumidor.

Portanto, consolida-se no direito brasileiro o entendimento de que a responsabilidade pelos danos causados por produtos ou serviços recai sobre os fornecedores, sendo as instituições financeiras responsáveis objetivamente por eventuais prejuízos decorrentes da prestação de seus serviços. Tal previsão visa assegurar a proteção dos direitos do consumidor, reconhecido como a parte mais vulnerável na relação de consumo. Contudo, como será discutido adiante, há exceções que podem isentar o fornecedor do dever de indenizar.

3.2 - CULPA EXCLUSIVA DE TERCEIRO

Conforme mencionado, o fornecedor, neste caso a instituição financeira, pode ter a sua responsabilidade afastada em casos excepcionais. Desse modo, o CDC prevê a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, *in verbis*:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (Brasil, 1990).

Nesse contexto, observa-se que, embora o Código de Defesa do Consumidor (CDC) estabeleça a responsabilidade civil objetiva, essa pode ser afastada quando o fornecedor demonstrar que o dano decorreu exclusivamente de culpa do consumidor ou de terceiro.

Frisa-se, ainda, que essa excludente de responsabilidade decorre da ausência de nexo de causalidade entre o dano e a conduta do fornecedor, uma vez que, nesses casos, a causa do prejuízo está vinculada à ação de um terceiro.

Nesse sentido, o jurista Bruno Miragem leciona o seguinte:

Ambas as situações, culpa exclusiva do consumidor, ou culpa exclusiva de terceiro, são hipóteses que têm o condão de afastar o nexo de causalidade entre o dano e a conduta do fornecedor ao introduzir o produto ou serviço no mercado, e que inclusive poderão ser defeituosos, porém não será essa a causa do evento danoso em questão (Miragem, 2024, p. 664).

2594

Desse modo, embora o Código de Defesa do Consumidor (CDC) preveja a responsabilização objetiva e o entendimento doutrinário majoritário seja favorável ao consumidor, existem hipóteses em que o fornecedor será isento do dever de indenizar, desde que demonstre que o dano resultou exclusivamente de culpa de outrem, competindo ao fornecedor o ônus de comprovar tal circunstância.

Diante disso, conclui-se que o CDC regerá os eventuais litígios entre consumidores e instituições financeiras, assegurando aos usuários o direito à segurança mínima nos serviços prestados por essas entidades. Contudo, é imprescindível examinar o caso concreto, pois o dano pode ter sido causado exclusivamente por culpa de terceiro.

4 - ANÁLISE DA RESPONSABILIDADE DOS BANCOS ANTES DA COMUNICAÇÃO DE PERDA DO CELULAR

Uma vez compreendido o tratamento da responsabilidade civil no ordenamento jurídico brasileiro, bem como sua aplicabilidade às instituições financeiras, passa-se, agora, à análise do cerne da problemática.

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.

Observa-se, atualmente, um expressivo crescimento nos casos de fraude em aplicativos bancários após o consumidor perder a posse de seu dispositivo móvel, seja por roubo ou furto.

O entendimento predominante na doutrina é no sentido de que a instituição financeira deve ser responsabilizada quando comprovado que as movimentações financeiras realizadas divergem do padrão habitual de seu cliente. A esse respeito, Flávio Tartuce ensina o seguinte:

2595

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, 2024, p. 767).

A jurisprudência do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (TJMG) alinha-se a esse entendimento, destacando que, diante de movimentações financeiras anormais, as instituições financeiras devem implementar mecanismos eficazes para prevenir fraudes, sob pena de configurar falha na prestação do serviço. Confira-se o seguinte julgado:

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)

Dessa forma, nota-se que a doutrina e a jurisprudência convergem no sentido de atribuir aos fornecedores a responsabilidade pelas fraudes ocorridas em aplicativos bancários.

O ponto focal da discussão reside nos casos em que os fraudadores acessam o dispositivo móvel do consumidor e realizam operações condizentes com as habitualmente praticadas por ele.

Embora as entidades bancárias busquem afastar sua responsabilidade sob o argumento de que o dano decorreu exclusivamente de ato de terceiro, no caso, um fraudador, entende-se que o consumidor não pode ser penalizado por falhas na segurança do aplicativo.

Isso porque, em situações de furto ou roubo do aparelho, para que o criminoso acesse o aplicativo, é necessário que ele ultrapasse as barreiras de segurança implementadas pelo desenvolvedor. Dessa forma, ao fornecer o software aos consumidores, a instituição financeira assume o dever de garantir sua inviolabilidade ou, em caso de violação, surge o dever de indenizar.

A esse respeito, o doutrinador Bruno Miragem aborda o vício de qualidade, conforme se observa:

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, 2024, p. 702).

Aplicando-se ao caso em análise, verifica-se que o consumidor, ao contratar serviços financeiros e aderir ao mobile banking, espera um nível de segurança que garanta o acesso exclusivo à sua conta. Dessa forma, eventuais falhas de segurança configuram vício de qualidade do produto.

Na mesma linha, Bruno Miragem reforça o seguinte entendimento:

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, 2024, p. 629).

Sendo assim, com base no conjunto normativo brasileiro, conclui-se que a instituição financeira deve ser responsabilizada por eventuais fraudes ocorridas em aplicativos bancários, ainda que as transações realizadas sejam semelhantes às habitualmente efetuadas pelo consumidor, uma vez que cabe a ela assegurar o acesso exclusivo do cliente à sua conta. Esse entendimento harmoniza a posição doutrinária com os princípios estabelecidos pelo CDC, que adotou a teoria do risco-proveito.

5 - CONCLUSÃO

Perante o exposto, é possível concluir que o avanço tecnológico e a crescente adoção do mobile banking no Brasil trouxeram benefícios significativos, mas também desafios consideráveis, particularmente no que se refere à segurança das transações financeiras.

À medida que a população adota novas formas de acesso aos serviços bancários por meio de dispositivos móveis, cresce também o interesse de fraudadores, tornando esses aparelhos mais suscetíveis a invasões.

2597

De acordo com o demonstrado, a responsabilidade civil das instituições financeiras, no contexto das fraudes ocorridas em aplicativos bancários, deve ser analisada à luz do CDC, que adota a teoria do risco-proveito e estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor.

A jurisprudência e a doutrina convergem no entendimento de que as instituições financeiras devem garantir a segurança dos serviços prestados, cabendo-lhes a adoção de mecanismos eficazes para prevenir fraudes, tanto em casos de movimentações atípicas, quanto típicas.

Extrai-se que, ainda que a fraude seja perpetrada por terceiro, hipótese que, em tese, poderia afastar a responsabilidade do fornecedor, a instituição financeira deve ser responsabilizada objetivamente, visto que seu produto apresentou vício de qualidade ao permitir o acesso de terceiros à conta do cliente.

A aplicação dos princípios do CDC, aliada à jurisprudência consolidada, reforça a necessidade de um equilíbrio entre a inovação tecnológica e a proteção dos direitos do

consumidor, garantindo que os avanços no setor financeiro não ocorram em detrimento da segurança e da confiança dos usuários.

Nesse sentido, a definição de parâmetros precisos e justos para a responsabilização das instituições financeiras em casos de fraudes digitais não apenas promove a segurança jurídica, mas também fortalece a relação de confiança entre os atores envolvidos. A clareza normativa e a adoção de práticas eficazes de segurança por parte das instituições, aliadas à conscientização dos consumidores, são elementos indispensáveis para a construção de um ambiente digital mais seguro e confiável.

A busca por um equilíbrio entre a proteção dos direitos dos consumidores e a manutenção da estabilidade das instituições financeiras mostra-se essencial tanto para o desenvolvimento sustentável do setor bancário quanto para a efetivação da justiça nas relações de consumo. Garantir a segurança jurídica e econômica dos consumidores, sem comprometer a viabilidade das atividades bancárias, é um desafio constante em um cenário marcado pela digitalização dos serviços e pelo aumento das fraudes eletrônicas.

Assim, à luz da legislação, a doutrina e a jurisprudência analisadas, conclui-se que as instituições financeiras são objetivamente responsáveis por fraudes ocorridas no âmbito do mobile banking, tendo em vista que o dever de segurança, inerente à sua condição de

2598

REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF: Diário Oficial da União, 1990.

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

BRASIL, Superior Tribunal de Justiça. SÚMULA 297, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 12/05/2004, 08/09/2004. Disponível em: <https://scon.stj.jus.br/SCON/sumstj/toc.jsp?livre=%27297%27.num.&O=JT>. Acesso em 04, mar. de 2025.

BRASIL, Supremo Tribunal Federal (Tribunal Pleno). ADI 2591. Relator: Ministro Carlos Velloso, 29-09-2006. EMENTA: CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. ART. 50, XXXII, DA CB/88. ART. 170, V, DA CB/88. INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. SUJEIÇÃO DELAS AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, EXCLUÍDAS DE SUA ABRANGÊNCIA A DEFINIÇÃO DO CUSTO DAS OPERAÇÕES ATIVAS E A REMUNERAÇÃO DAS OPERAÇÕES PASSIVAS PRATICADAS NA EXPLORAÇÃO DA INTERMEDIÇÃO DE DINHEIRO NA ECONOMIA [ART. 3º, § 2º, DO CDC].

MOEDA E TAXA DE JUROS. DEVER-PODER DO BANCO CENTRAL DO BRASIL. SUJEIÇÃO AO CÓDIGO CIVIL. Disponível em: <https://jurisprudencia.stf.jus.br/pages/search/sjur91329/false> Acesso em: 05, mar. 2025.

DINIZ, Maria H. Curso de Direito Civil Brasileiro - Responsabilidade Civil Vol.7 - 38ª Edição 2024 . 38. ed. Rio de Janeiro: Saraiva Jur, 2024. E-book. pág.34. ISBN 9788553621392. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788553621392/>. Acesso em: 08 mar. 2025.

Transações bancárias pelo celular crescem 251% em cinco anos e hoje representam 7 a cada 10 do total. Febraban, 2024. Disponível em: <https://portal.febraban.org.br/noticia/4146/pt-br/>. Acesso em: 04 de mar. de 2025.

FILHO, Sergio C. Programa de Responsabilidade Civil - 16ª Edição 2023 . 16. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2023. E-book. pág.28. ISBN 9786559775217. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786559775217/>. Acesso em: 02 mar. 2025.

MINAS GERAIS. 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 07/02/2025, publicação da súmula em 13/02/2025. Disponível em: <https://www5.tjmg.jus.br/jurisprudencia/formEspelhoAcordao.do>. Acesso em: 04, mar. de 2025.

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

2599

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

TARTUCE, Flávio. Responsabilidade Civil - 6ª Edição 2024 . 6. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2024. E-book. pág.767. ISBN 9788530995492. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788530995492/>. Acesso em: 03 mar. 2025.