

A RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS POR DANOS SOFRIDOS EM GOLPES DE PIX

Andressa Bianca Souza da Silva¹
José Bosco de Araújo Júnior²
Victor Hugo de Souza Rodrigues³
Marcelo Augusto Rebouças Leite⁴

RESUMO: Este estudo tem como objetivo analisar fraudes envolvendo transações bancárias instantâneas (PIX), a cada dia vem se tornando mais frequentes, com a popularização das Instituições digitais, causando prejuízos imensuráveis aos consumidores. Ocorre que tal questão traz à tona sobre quem a responsabilidade destes danos deve recair. A presente pesquisa tem o intuito de analisar a responsabilidade civil das Instituições bancárias para com seus clientes, com base na doutrina, jurisprudência e especialmente na súmula 479 do STJ e no Código de Defesa do Consumidor. Além de debater a efetividade dos métodos adotados pelas instituições bancárias, que visam evitar fraudes mediante transações Pix e proteger os consumidores. Para o desenvolvimento do artigo foi utilizado o método da revisão bibliográfica, estudo da legislação e a análise de livros.

Palavras-chave: Pix. Instituições bancárias. Código de Defesa do Consumidor.

ABSTRACT: Fraud involving instant bank transfers (PIX) has become increasingly frequent with the rise of digital financial institutions, causing immeasurable losses to consumers. This issue raises the question of who should bear responsibility for such damage. This research aims to analyze the civil liability of banking institutions toward their clients, based on legal doctrine, case law, and especially Superior Court of Justice (STJ) Precedent 479 and the Consumer Defense Code. It also seeks to discuss the effectiveness of the measures adopted by banks to prevent fraud in PIX transactions and to protect consumers.

1265

Keywords: Pix. Banking institutions. Consumer Defense Code.

INTRODUÇÃO

A popularização dos bancos digitais influenciou a criação do PIX, através da Portaria do BCB nº 01, de 12 de agosto de 2020, e liberado para utilização em 16 de novembro de 2020. Método de transação bancária instantânea, de fácil acesso para todo tipo de consumidor e empresas, trazendo uma nova forma de relação e competitividade do Mercado, se tornando mais popular e eficaz do que todos os métodos já existentes.

¹Discente do Curso de Direito do Centro Universitário do Norte-UNINORTE-Ser.

²Discente do Curso de Direito do Centro Universitário do Norte-UNINORTE-Ser.

³Discente do Curso de Direito do Centro Universitário do Norte-UNINORTE-Ser.

⁴Orientador. Centro Universitário do Norte - Uninorte - Ser Educacional.

A referida ferramenta que começou a ser desenvolvida em 2018, e gerida pelo Banco Central do Brasil, vislumbra auxiliar a relação já existente entre as Instituições Bancárias e seus clientes, tornando mais simples a movimentação monetária. Porém, a popularização ultrapassou as expectativas, contudo nos últimos anos, a inovação tecnológica tem transformado significativamente o sistema financeiro mundial, promovendo maior agilidade, segurança e inclusão financeira. (Banco Central do Brasil, 2020)

No Brasil, essa ferramenta revolucionou a forma como as pessoas realizam transações financeiras, permitindo transferências e pagamentos em tempo real, 24 horas por dia, 7 dias por semana, de maneira simples e acessível.

A adoção do Pix trouxe benefícios expressivos, como a redução de custos, maior conveniência e maior inclusão de populações que antes tinham acesso limitado a serviços bancários tradicionais (Silva, 2021). Além disso, a sua implementação representou um avanço importante na digitalização do sistema financeiro brasileiro, alinhando o país às tendências globais de inovação tecnológica. Por outro lado, a nova tecnologia também trouxe desafios, como a necessidade de adaptação por parte das instituições financeiras e dos usuários, além de questões relacionadas à segurança e à privacidade dos dados (Oliveira & Santos, 2022).

Sendo assim, compreender o processo de operação do Pix, seus impactos e os obstáculos enfrentados, é fundamental para avaliar o sucesso dessa inovação e suas perspectivas futu

METODOLOGIA

O presente trabalho tem como objetivo geral, identificar a ocorrência da disseminação das transações bancárias via PIX, uma nova leva de fraudes começou a se tornar frequente, fazendo com que a confiança nas instituições prestadoras destes serviços seja questionada, sendo indagadas a respeito da eficácia de seus mecanismos de segurança internos, além de efetividade de seus métodos de devolução.

Diante do exposto, o presente trabalho propõe-se a responder à seguinte indagação: cabe às instituições financeiras a responsabilidade pela ocorrência de fraudes e golpes realizados por meio do sistema de pagamento instantâneo PIX? Para a construção da resposta, adotou-se como metodologia a revisão bibliográfica, com a análise de livros, estudos doutrinários e da legislação vigente, a fim de embasar a discussão sob uma perspectiva jurídica sólida e atualizada.

Nesse sentido, será analisada a responsabilidade objetiva destas instituições, no que

tange o Código de Defesa do Consumidor, a fim de compreender até que ponto suas condutas estão sendo factuais, na reparação de danos sofridos pelos consumidores por fraudes via sistema de pagamento Pix.

Desta forma, o presente artigo está dividido em três seções: a primeira tratará de contextualizar a respeito da implementação do PIX além das medidas de segurança e diretrizes de controle adotadas pelo Banco Central. Em segundo momento, será abordado a relação de consumo das Instituições financeiras com relação ao Código de Defesa do Consumidor.

Por fim, a última seção versará de analisar a responsabilidade das instituições financeiras nas fraudes envolvendo o PIX e as limitações da responsabilidade objetiva destas.

1. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA E JURÍDICA DESAFIOS ENFRENTADOS COM A IMPLEMENTAÇÃO DO PIX

A incessante evolução da tecnologia tem transformado substancialmente as formas de transações monetárias. Nesse contexto, o Brasil contribuiu com esta evolução com a criação do PIX, sistema de transferência instantânea gerido e superintendido pelo Banco Central do Brasil. Sendo inicialmente desenvolvido em 3 de maio de 2018, com a criação da Portaria do BCB nº 01, de 12 de Agosto de 2020, que instituiu o Grupo de Trabalho Temático – GT Pagamentos Instantâneos, vejamos o que diz o art. 1º da referida portaria (Brasil, 2020): “Art. 1º Fica instituído o arranjo de pagamentos Pix”, já em seu artigo 3º, parágrafo 1º e 2º, a portaria obriga a todas as instituições financeiras e para as instituições de pagamento autorizadas a funcionar pelo BCB com mais de 500.000 (quinhentas mil contas) ativas a aderir ao pix:

Art. 3º A participação no Pix é obrigatória para as instituições financeiras e para as instituições de pagamento autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil com mais de quinhentas mil contas de clientes ativas, consideradas as contas de depósito à vista, as contas de depósito de poupança e as contas

de pagamento pré-pagas.

§ 1º Para os fins desta Resolução, consideram-se contas de clientes ativas as contas de depósito à vista, as contas de depósito de poupança e as contas de pagamento pré-pagas não encerradas.

§ 2º As instituições financeiras e as instituições de pagamento autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil que superarem o limite de que trata o caput, após a entrada em vigor desta Resolução, terão prazo de 90 (noventa) dias para submeter ao Banco Central do Brasil solicitação de adesão ao Pix como provedor de conta transacional, nos termos do Regulamento anexo a esta Resolução. (Brasil, 2020)

Conforme consta na referida portaria, o grupo tinha como objetivo principal, proporcionar um ecossistema de pagamentos atrativo, seguro e rápido para seus adeptos. (Brasil, 2020 Resolução BCB Nº 1, de 12 de agosto, Banco do Brasil).

Neste contexto, em 2020, foi instituído seu regulamento estabelecendo suas diretrizes e fundamentos de seu funcionamento. Em outubro deste ano, o Pix foi implementado em todo o território brasileiro, estabelecendo-se como uma das mais relevantes formas de transação monetária. Regido pelo Banco Central, o sistema permite que usuários realizem pagamentos de forma contínua em qualquer horário e em qualquer dia da semana, sendo necessário apenas que o usuário possua uma das chamadas chaves PIX, para a identificação de contas bancárias. (Silva, J. R., & Pereira, L. M. (2021).

Sem necessariamente fornecer dados da conta, podendo ser CPF, CNPJ, e-mail, número de telefone ou um QR Code, todas vinculadas à conta do usuário. Desta forma, a conta do recebedor é identificada e a transferência pode ser realizada rapidamente, logo trata-se de uma ferramenta que além de modernizar o setor bancário, trouxe uma inclusão ao resto da população. (Silva, J. R., & Pereira, L. M. (2021).

A implementação do PIX teve como finalidade superar limitações existentes nos métodos de transação existentes à época, por exemplo, boletos bancários, TED e DOC. De acordo com o Relatório de Gestão do PIX, publicado pelo Banco Central do Brasil (2023), a criação do sistema possuía objetivos estratégicos, dentre eles: a redução do uso de dinheiro em espécie, a promoção da concorrência no mercado de pagamentos, o incentivo à criação de novos modelos de negócio e a oferta de uma experiência de pagamento mais ágil, segura e acessível. (Almeida, F. C., & Santos, M. A. (2022)

A proposta do PIX se consolidou como um avanço expressivo nas operações financeiras, tanto pelo seu caráter inovador quanto pela sua abrangência. Desde sua implementação, o sistema obteve ampla adesão da população. Entre novembro de 2020 e dezembro de 2022, mais de 77% da população adulta aderiu ao uso da ferramenta em pelo menos vinte unidades da Federação. Esse dado expressa eficácia do sistema, além de sua rápida aceitação por grande parte dos usuários, correspondendo um movimento de confiança e ajustamento ao novo modelo de pagamento. (Banco Central Do Brasil, 2023)

Do ponto de vista técnico e estrutural, o PIX é sustentado por seis pilares fundamentais, conforme apontam Schaal, Quinelato e Goulart (2021): governança, formas de participação, infraestrutura centralizada de liquidação, serviços de conectividade, provimento de liquidez e uma base única e centralizada de dados de endereçamento. Esses elementos garantem o funcionamento da dinâmica da operação e permitem a inalterabilidade entre diversas instituições bancárias colaborando com a integração e a fluidez nas transações bancárias.

(LEMOS, André 2020)

Contudo, a respeito dos evidentes benefícios e inovações, a ferramenta também passou a ser alvo de fraudes e outras práticas criminosas, prática já corriqueira em outros métodos de pagamento, como cartões de crédito, TEDs e DOCs. Dentre os principais meios de golpes, é possível citar o *phishing* e o *blind phishing*.

O *phishing*, palavra vinda da língua inglesa que significa pescar, consiste na abordagem por meio de aplicativos de mensagens instantâneas, em que o criminoso manipula a vítima, para que ela realize transferências imediatas via PIX, ou até mesmo forneça voluntariamente dados pessoais que possibilitam que o golpe seja executado. O golpista faz com que a vítima acredite se tratar de algum familiar ou conhecido, para que se sinta segura de cooperar com a prática delituosa. (PEREIRA, Daniel)

O *blind phishing*, por sua vez, é realizado por meio do envio de e-mails em massa, contendo anexos e links tendenciosos, que visam corromper o dispositivo da vítima ao serem acessados instalando vírus. É nesta prática é comum que criminosos abusem da vulnerabilidade e desconhecimento das vítimas. (GONÇALVES, Marcelo)

2. MEDIDAS E TOMADAS A FIM DE DIMINUIR A INCIDÊNCIA DE DANOS

1269

Diante deste cenário, o Banco Central do Brasil tem adotado medidas preventivas e educativas. No Manual de Segurança do PIX, são previstos mecanismos que podem ser utilizados pelos usuários nos próprios aplicativos bancários, como autenticação em duas etapas, notificações de transações em tempo real e bloqueio preventivo de recursos em caso de suspeita de fraude. Ainda, foram desenvolvidas funcionalidades como o “Bloqueio Cautelar”, o “Mecanismo Especial de Devolução” (MED) e o “PIX com Agendamento”, com a finalidade de conferir maior controle e proteção à estas operações.

Segundo o Banco Central do Brasil (2024), “o Conselho Monetário Nacional (CMN) e o Banco Central (BC), em geral, não disciplinam procedimentos específicos de segurança relativos a golpes e fraudes [...]”. Entretanto, o próprio BCB, em parceria

com outras instituições financeiras, vem adotando diretrizes e resoluções com a finalidade de fortalecer os mecanismos de controle, autenticação e prestabilidade das operações via PIX.

Dentre essas medidas, destacam-se o controle de identidade do cliente, a verificação da autenticidade das informações fornecidas e a implementação de políticas de segurança voltadas

ao tratamento de dados pessoais, conforme os princípios da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018).

Uma série de normas têm sido publicadas com o objetivo de uniformizar e reforçar os procedimentos de prevenção a fraudes. A Resolução BCB nº 142/2021 estabelece controles internos, como o registro diário de ocorrências suspeitas e a elaboração de relatórios mensais de avaliação de risco, com o objetivo de mapear e quantificar práticas fraudulentas no Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB).

Neste sentido, a Resolução BCB nº 343/2023 demonstra as medidas práticas para a execução desse compartilhamento de informações, incluindo o registro de dados pessoais como nome, CPF/CNPJ, data, horário, local e valor da operação suspeita. Esse rastreamento contribui significativamente para a identificação de padrões de golpes e fraudes, para o fortalecimento da cooperação entre diferentes agentes dos sistemas financeiros. (MORAES, Rodrigo)

Em situações em que a fraude já foi consumada, o Banco Central recomenda que a vítima entre em contato imediato com o banco por meio dos canais oficiais para relatar o ocorrido. Nestes casos, pode ser acionado o Mecanismo Especial de Devolução (MED), ferramenta criada em 2021 que permite o bloqueio cautelar dos valores recebidos por suspeitos de fraude.

1270

Após o registro da ocorrência, a instituição financeira tem até sete dias para analisar a transação em conjunto com o banco do suposto criminoso. Confirmada a fraude, os valores podem ser devolvidos à vítima em até 96 horas após o encerramento da análise. (Banco Central do Brasil, 2024)

O uso adequado do MED é essencial para evitar outro tipo de golpe recorrente: o chamado “golpe do PIX errado”. Nele, o criminoso transfere uma quantia para a vítima e, posteriormente, solicita a devolução para uma conta terceira, muitas vezes alegando erro. Quando a vítima, de boa-fé, realiza a devolução sem informar banco,

não é possível utilizar o MED. Caso o golpista também ative o MED pela conta de origem, a vítima poderá sofrer um prejuízo duplo, pois terá transferido voluntariamente o valor para a nova conta e ainda poderá ter o valor original estornado, resultando em um débito duplo. Isso ocorre pois na ótica do banco, a devolução feita para um terceiro sem o uso do MED é tratada como uma nova transferência, sem vínculo com a transação original. (Banco Central do Brasil, 2024)

Por estes motivos, o Banco Central orienta que ao perceber um crédito indevido em sua conta, o usuário não faça transferências manuais por conta própria, mas sim comunique a instituição financeira, que tomará os procedimentos corretos. Assim, garante-se a segurança da operação e evita-se a caracterização de uma fraude.

3. A RELAÇÕES E CONSUMO DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS Á LUZ DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

O Código de Defesa do Consumidor (CDC), instituído pela Lei nº 8.078/1990, reconhece expressamente a existência de relação de consumo no âmbito das atividades bancárias. Este reconhecimento, decorre da inclusão explícita das instituições financeiras como fornecedoras de serviços, nos termos do art. 3º, §2º:

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

[...]

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista. (BRASIL, 1990).

Apesar da literalidade normativa, durante anos subsistiram controvérsias na doutrina e na jurisprudência acerca da aplicabilidade do CDC às instituições financeiras, especialmente diante das peculiaridades inerentes às suas atividades.

Contudo, atualmente, tal controvérsia encontra-se superada pela jurisprudência consolidada do Superior Tribunal de Justiça (STJ), que, por meio da Súmula 297,

pacificou o entendimento de que o Código de Defesa do Consumidor é, de fato, aplicável às instituições financeiras (Brasil, 2011).

Esta posição fortalece a proteção do consumidor a respeito das relações bancárias, reconhecendo a vulnerabilidade técnica, jurídica e econômica que permeia essas relações, buscando reequilibrar as desigualdades entre as partes, atribuindo ao fornecedor responsabilidades acrescidas diante de sua posição de superioridade na cadeia de consumo. (MORAES, Rodrigo)

Essa vulnerabilidade do consumidor mostra-se ainda mais acentuada no contexto digital, onde a oferta de serviços por meio de contratos eletrônicos e plataformas online ampliam o risco de abusividade e fragilizam o controle do consumidor sobre as cláusulas contratuais. (MORAES, Rodrigo)

Importante salientar que, com o advento do CDC, o paradigma da responsabilidade civil sofreu significativas alterações, notadamente no que se refere à inversão do ônus da prova em casos de vícios ou defeitos nos produtos e serviços. Nessas hipóteses, o consumidor não mais necessita demonstrar dolo ou culpa do fornecedor, bastando a comprovação do defeito e do nexo causal para que se imponha a responsabilização objetiva, conforme consta nos parágrafos 1º e 3º do artigo 14 do CDC, vejamos:

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido. [...]

§ 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.

Dentro desse cenário, destaca-se a distinção entre o fortuito interno e externo como elementos excludentes de responsabilidade. O fortuito externo, por sua natureza imprevisível e inevitável, não relacionado à atividade-fim do fornecedor, afasta a responsabilização objetiva, conforme admite o art. 14, §3º, I do CDC. Por outro lado, o fortuito interno, ainda que imprevisível, se insere no risco da atividade empresarial,

não sendo suficiente para afastar a responsabilidade do fornecedor, o que reforça a aplicação da teoria do risco do empreendimento. (Moraes, M. H. (2018).

1272

No campo das operações financeiras, essa lógica adquire especial relevo, uma vez que as instituições bancárias, ao disponibilizarem serviços digitais e mecanismos de pagamento eletrônico, como o PIX, devem responder objetivamente pelos prejuízos causados a seus clientes em decorrência de falhas na prestação do serviço, fraudes ou outras práticas lesivas, independentemente da comprovação de dolo ou culpa. (Oliveira, R., & Santos, L. 2022).

Nesse contexto, a responsabilidade civil das instituições financeiras, portanto, é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC, impondo-se ao fornecedor o dever de reparar os danos oriundos da prestação defeituosa do serviço, salvo comprovada a existência de excludentes expressamente previstas na legislação consumerista.

Assim, ao se analisar as fraudes financeiras perpetradas por meio de instrumentos eletrônicos como o PIX, impõe-se refletir sobre a responsabilização das instituições bancárias frente ao consumidor, especialmente quando restar evidenciado que o evento danoso decorreu de falhas sistêmicas, ausência de segurança adequada ou omissão na prevenção de práticas criminosas. Tal entendimento se alinha não apenas com a lógica protetiva do Código de Defesa

do Consumidor, mas também com a responsabilidade decorrente do risco do empreendimento, elemento essencial da moderna responsabilidade civil objetiva. (Oliveira, R., & Santos, L. 2022).

4. RESPONSABILIDADE DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS NOS FRAUDES ENVOLVENDO O PIX E AS LIMITAÇÕES DA RESPONSABILIDADE OBJETIVA

A relação entre clientes e instituições financeiras, há muito tempo, é reconhecida como relação de consumo, submetida às normas do Código de Defesa do Consumidor (CDC), conforme decisão proferida na Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADI) nº 2591, conhecida como “ADIn dos Bancos”. Tal entendimento foi sancionado pela Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça (STJ), consolidando-se, assim, a aplicação das normas consumeristas ao setor financeiro, inclusive no âmbito dos serviços bancários digitais, como internet banking e o sistema de pagamentos instantâneos PIX. (Oliveira, R., & Santos, L. 2022)

Dessa forma, é inegável que as instituições financeiras são responsabilizadas objetivamente pelos danos causados a seus clientes em razão da teoria do risco do empreendimento, princípio basilar do CDC. Como parte hipossuficiente e vulnerável na relação consumerista, o cliente deposita sua confiança, patrimônio e expectativas nos serviços prestados pelos bancos, os quais, por sua vez, devem observar rigorosamente o denominado “dever de qualidade”. Este dever exige que os serviços prestados correspondam às legítimas expectativas do consumidor, inclusive quanto à segurança no ambiente virtual. (Gonçalves, L. M. 2023)

Perante este cenário, Tal realidade impõe o exame da responsabilidade civil das instituições financeiras à luz de normas que regem a proteção de dados e os direitos digitais, em especial a Lei nº 12.965/2014 — Marco Civil da Internet — e a Lei nº 13.709/2018 — Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

O Marco Civil da Internet institui princípios e garantias para o uso da internet no Brasil, estabelecendo, entre outros, o direito à privacidade, à proteção de dados pessoais e à inviolabilidade das comunicações (BRASIL, 2014). Tais garantias são ampliadas pela LGPD, que regulamenta o tratamento de dados pessoais, impondo às instituições financeiras o dever de implementar medidas de segurança, prevenção e governança voltadas à proteção do titular de dados. (Gonçalves, L. M. 2023)

Dessa forma, as instituições financeiras, ao atuarem como controladoras e operadoras de dados pessoais, assumem responsabilidades diretas pela integridade e confidencialidade das

informações tratadas. A ocorrência de fraudes envolvendo o PIX pode caracterizar falha na prestação de serviço, ensejando responsabilidade objetiva com base no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 1990), desde que comprovada a omissão ou falha nos mecanismos de segurança implementados pela instituição. (Silva, M. A. 2021)

Todavia, as instituições financeiras não estão isentas da ocorrência de fraudes perpetradas por terceiros, especialmente em relação aos chamados “golpes do PIX”. Esses delitos, caracterizados por atos de terceiros que, sem vínculo direto com a instituição ou a vítima, violam sistemas de segurança ou se valem de artifícios enganosos para apropriação indevida de valores, desafiam os mecanismos tradicionais de responsabilização civil. (Silva, R. P., & Almeida, T. 2022).

Nesse contexto, o STJ editou a Súmula 479, consolidando o entendimento de que “as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias” (BRASIL, 2012). Tal posicionamento afasta, em regra, a alegação de excludente de responsabilidade com base em “ato de terceiro”, reafirmando o dever das instituições de adotar medidas preventivas eficazes contra fraudes no exercício de suas atividades. (Silva, M. A. 2021)

Além disso, qualquer tentativa de invocar cláusulas limitativas de responsabilidade, ancoradas no princípio do *pacta sunt servanda*, esbarra na vedação expressa do artigo 51, I, do CDC, o qual declara nulas as disposições contratuais que exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios ou defeitos dos produtos e serviços oferecidos (BRASIL, 1990). Assim, ao optar por ofertar serviços via PIX, internet banking ou aplicativos de dispositivos móveis, as instituições financeiras assumem os riscos inerentes ao empreendimento, sendo-lhes imposto o dever de segurança, proporcional ao grau de risco da atividade desempenhada. (Gonçalves, L. M. 2023)

De fato, o dever de segurança possui uma dupla dimensão: de um lado, o dever geral, previsto no artigo 14 do CDC, que abrange a obrigação de proteção patrimonial e pessoal do consumidor; de outro, o dever específico, decorrente das cláusulas contratuais estabelecidas entre as partes. Não por acaso, o STJ reforçou recentemente, no julgamento do REsp 2052228/DF, que cabe às instituições financeiras a identificação e bloqueio de transações que destoam do perfil usual do cliente, como medida eficaz de prevenção às fraudes (BRASIL, 2023).

Cabe destacar, entretanto, que, embora prevaleça a responsabilidade objetiva dos bancos, existem hipóteses excepcionais em que tal responsabilidade pode ser afastada. O artigo 14, §3º, do CDC, elenca situações que afastam a responsabilidade do fornecedor, a exemplo do caso fortuito externo e da culpa exclusiva da vítima. Em determinadas fraudes praticadas mediante o uso do PIX, como em sequestros relâmpago ou golpes de engenharia social em que a própria vítima realiza a transação, o entendimento majoritário tem sido o de que não há responsabilidade da instituição, uma vez que o banco não contribuiu diretamente para o ilícito. (Gonçalves, L. M. 2023)

No entanto, permanece a obrigação do banco de bloquear valores ou investigar operações atípicas quando devidamente comunicado pelo cliente logo após o crime, sob pena de responsabilização por omissão. (Gonçalves, L. M. 2023)

Em situações ainda mais delicadas, como na abertura de contas fraudulentas em nome de terceiros sem a devida análise documental, os tribunais têm reconhecido a falha na prestação do serviço bancário, impondo à instituição financeira a responsabilidade objetiva pelos danos sofridos. (Súmula 479 do STJ).

O debate sobre a responsabilidade bancária nas fraudes via PIX também envolve o aspecto da proteção de dados pessoais, regulada pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Conforme os artigos 50 e 51 da LGPD, as instituições financeiras, na qualidade de controladoras ou operadoras de dados, devem adotar boas práticas e regras de governança, assegurando a integridade, segurança e proteção das informações dos consumidores (BRASIL, 2018). O controlador, pessoa natural ou jurídica responsável por decisões acerca do tratamento dos dados, e o operador, que realiza o tratamento por conta do controlador, podem ser responsabilizados solidariamente por danos ocasionados em decorrência do descumprimento de suas obrigações, conforme previsto no artigo 42 da LGPD.

Embora ainda não haja consenso consolidado quanto à extensão da responsabilidade do controlador e do operador, a doutrina aponta para uma responsabilização *sui generis*, onde se aplica a lógica protetiva do CDC, especialmente nos casos de danos causados ao titular de dados em relações de consumo. Nesse sentido, a falha na aplicação de mecanismos de segurança, além de ensejar danos patrimoniais, caracteriza violação do direito de personalidade, resultando na obrigação de indenização por dano moral, com duplo caráter: compensatório e pedagógico, visando desestimular práticas similares futuras. (Silva, R. P., & Almeida, T. 2022)

Portanto, verifica-se que, mesmo diante da sofisticação das fraudes eletrônicas e da constante evolução das práticas criminosas, permanece vigente o dever das instituições financeiras de reforçar seus sistemas de segurança, implementar programas de educação digital e manter canais de comunicação direta com seus clientes, informando-os acerca de boas práticas e medidas preventivas. Diante da responsabilidade objetiva consagrada pela jurisprudência e doutrina, as instituições

financeiras devem zelar pelo cumprimento do dever de segurança, garantindo aos consumidores a confiança legítima depositada em seus serviços, mesmo em ambientes digitais cada vez mais complexos e vulneráveis. (Silva, R. P., & Almeida, T. 2022)

CONCLUSÃO

O presente artigo teve como propósito analisar a responsabilidade civil das instituições bancárias diante de fraudes e golpes envolvendo o sistema de pagamento instantâneo PIX. O estudo foi desenvolvido com base na Lei nº 8.078/1990 do Código de Defesa do Consumidor, em dados oficiais da Agência Brasil e Banco Central do Brasil, além de respaldo doutrinário obtido por meio de consulta bibliográfica.

Preliminarmente, foram analisados dados populacionais com o objetivo de demonstrar a relevância do tema, sendo constatado que o número de pessoas físicas aderentes ao sistema PIX se aproxima do número total da população brasileira, evidenciando a amplitude do uso dessa ferramenta digital. Em seguida, identificaram

se os principais tipos de fraudes associados às transações via PIX, com destaque para os mecanismos utilizados pelos criminosos e os desafios enfrentados pelas instituições financeiras para mitigar os riscos decorrentes dessas práticas.

Verificou-se que a relação entre consumidores e instituições bancárias configura, inegavelmente, uma relação de consumo, estando, portanto, sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor. A aplicação da teoria do risco do empreendimento implica na responsabilização objetiva das instituições financeiras, de modo que estas respondem pelos danos que decorrem de falhas na prestação de seus serviços, independentemente da existência de dolo, culpa ou vínculo contratual formal.

Nesse contexto, os bancos, ao adotarem o internet banking, aplicativos e novos arranjos de pagamento, como o PIX, assumem também o dever de garantir a segurança e a qualidade dos serviços oferecidos. O dever de segurança, que decorre do princípio da boa-fé e da confiança

depositada pelos clientes, é proporcional ao grau de risco inerente à atividade. Assim, é imperativo que sejam adotados mecanismos eficazes de proteção, prevenção e resposta a fraudes, visando evitar prejuízos ao consumidor, a parte mais vulnerável da relação.

Com base na análise do CDC e na jurisprudência consolidada, conclui-se que as instituições bancárias possuem responsabilidade civil objetiva nos casos de falhas sistêmicas ou omissão na adoção de medidas protetivas adequadas, inclusive quando o dano decorre de ação de terceiros, caracterizando-se como fortuito interno. Ademais, torna-se evidente a necessidade de atualização e adaptação das normas jurídicas às novas realidades tecnológicas, com o intuito de prevenir litígios e garantir maior proteção ao consumidor no ambiente digital.

Dessa forma, o objetivo do trabalho foi plenamente atingido, ao demonstrar a necessidade de responsabilização das instituições bancárias diante dos prejuízos causados por fraudes no uso do PIX, contribuindo para o fortalecimento da segurança jurídica e da proteção do consumidor no sistema bancário nacional.

REFERÊNCIAS

BRASIL, **Resolução BCB nº 1 de 12 de agosto de 2020**. Brasília, 2020. Disponível em:

<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=1>. Acessado em: 11 maio. 2025.

1277

BANCO CENTRAL DO BRASIL. *Relatório de Gestão do Pix*. Brasília: BCB, 2023. Disponível em:

https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/pix/relatorio_de_gestao_pix/relatorio_gestao_pix_2023.pdf. Acesso em: 11 jun. 2025.

BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**. Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet). *Diário Oficial da União: seção 1*, Brasília, DF, 15 ago. 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm. Acesso em: 11 maio 2025.

BRASIL. Banco Central do Brasil. **Resolução BCB nº 142, de 23 de setembro de 2021**. Dispõe sobre os requisitos de segurança cibernética a serem observados pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil. *Diário Oficial da União: seção 1*, Brasília, DF, 24 set. 2021. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/resolucaobcb142>. Acessado em: 11 maio 2025.

BRASIL. Banco Central do Brasil. **Resolução BCB nº 343, de 4 de outubro de 2023**. Dispõe sobre as medidas necessárias à execução do compartilhamento de dados e informações sobre indícios de fraudes de que trata a Resolução Conjunta nº 6, de 23 de maio de 2023. *Diário Oficial da União: seção 1*, Brasília, DF, 5 out. 2023. Disponível em:

<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?numero=343&tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o+BCB>. Acessado em: 12 maio 2025.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. *Diário Oficial da União: seção 1*, Brasília, DF, 12 set. 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078.htm. Acessado em: 12 maio 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula nº 297**: o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras. Brasília, DF: STJ, 2004. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias>

[antigas/2015/2015-03-15_08-00_O-STJ-e-os-25-anos-do-Codigo-de-Defesa-do-Consumidor.aspx](https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias). Acesso em: 13 maio. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula nº 479**: as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Brasília, DF: STJ, 2012. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias>

[antigas/2015/2015-03-15_08-00_O-STJ-e-os-25-anos-do-Codigo-de-Defesa-do-Consumidor.aspx](https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias). Acesso em: 13 maio. 2025.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Ação Direta de Inconstitucionalidade nº 2591**. Disponível em:

<https://portal.stf.jus.br/peticaoInicial/verPeticaoInicial.asp?base=ADI&numProcesso=2591>. Acesso em: 14 maio. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **REsp 2.052.228/DF**. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Julgado em: 12 set. 2023. Publicado em: 15 set. 2023. Disponível em: https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=2350214&num_registro=202203664852&data=20230915&formato=PDF. Acesso em: 14 maio. 2025.

SCHAAL, Flavia M. Murad; QUINELATO, Pietra Daneluzzi; GOULART, Milena. *PIX – LGPD, marcas, disputas e cenário financeiro digital*. [S.l.]: Murad PMA, 2021. Disponível em: <https://muradpma.com/pix-lgpd-marcas-disputas-e-cenario-financeiro-digital/>. Acesso em: 15 maio. 2025.

LEMOS, André. *Direito Digital: proteção de dados, privacidade e responsabilidade na internet*. São Paulo: Saraiva, 2020.

PEREIRA, Daniel. *Privacidade, Proteção de Dados e Direito Digital*. São Paulo: Thomson Reuters, 2021.

GONÇALVES, Marcelo. *Direito na Era Digital*. Belo Horizonte: Fórum, 2018

MORAES, Rodrigo. *Direito Digital e Proteção de Dados Pessoais*. Curitiba: Juruá, 2020

BANCO CENTRAL DO BRASIL (BC). *Estabilidade Financeira: Sistema de pagamentos brasileiro (SPB): PIX* Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/pix>.

SILVA, João Pedro. *Pix: inovação e transformação no sistema financeiro brasileiro*. Revista de Direito Financeiro

Banco Central do Brasil. (2020). *Pix: Sistema de Pagamentos Instantâneos*. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/pix>

Silva, M. A. (2021). *Inclusão financeira e inovação tecnológica no Brasil*. Revista de Economia e Finanças, 15(2), 45-60.

Oliveira, R., & Santos, L. (2022). *Desafios na implementação do Pix: segurança e privacidade*. Jornal de Tecnologia Financeira, 8(3), 112-125.

Moraes, M. H. (2018). *Código de Defesa do Consumidor comentado*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais.

Silva, M. A. (2021). *Responsabilidade civil e o sistema de pagamentos instantâneos*. Revista de Direito Econômico

Gonçalves, L. M. (2023). *Fraudes e riscos no sistema de pagamentos instantâneos: desafios e soluções*. Revista de Direito Digital.

Silva, R. P., & Almeida, T. (2022). *Segurança e vulnerabilidades no Pix: uma análise jurídica*. Revista de Direito Financeiro