

A ENGENHARIA DOS GOLPES BANCÁRIOS E A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR NO BRASIL: UMA ANÁLISE HISTÓRICA, TÉCNICA E JURISPRUDENCIAL

THE ENGINEERING OF BANK SCAMS AND CONSUMER PROTECTION IN BRAZIL: A HISTORICAL, TECHNICAL AND JURISPRUDENTIAL ANALYSIS

Pedro Lucas Veloso Costa¹
Ayla Rebeca Lima Leite Costa²
Auricélia Rocha de Castro³

RESUMO: O presente artigo científico propõe uma análise aprofundada sobre a crescente problemática dos golpes bancários no Brasil, examinando o fenômeno sob três perspectivas cruciais: a evolução histórica da proteção ao consumidor, a engenharia técnica e social por trás das fraudes, e a resposta do Poder Judiciário, com foco na jurisprudência do Tribunal de Justiça do Piauí (TJPI) e dos Tribunais Superiores. O estudo demonstra que a digitalização dos serviços financeiros, embora traga benefícios, intensificou a vulnerabilidade do consumidor, exigindo uma adaptação constante do arcabouço legal e regulatório. A análise da jurisprudência, notadamente a Súmula 479 do STJ, reforça a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fortuito interno, impondo-lhes o dever de segurança e a obrigação de indenizar as vítimas, mesmo em casos de engenharia social. Conclui-se que o combate eficaz às fraudes exige uma abordagem multifacetada, que combine o aprimoramento tecnológico dos bancos, a educação financeira e digital dos consumidores, e a atuação firme e protetiva do Judiciário.

3855

Palavras-chave: Golpes Bancários. Direito do Consumidor. Responsabilidade Civil. Engenharia Social. Jurisprudência.

ABSTRACT: This scientific article proposes an in-depth analysis of the growing problem of bank scams in Brazil, examining the phenomenon from three crucial perspectives: the historical evolution of consumer protection, the technical and social engineering behind the frauds, and the response of the Judiciary, with a focus on the jurisprudence of the Court of Justice of Piauí (TJPI) and the Superior Courts. The study demonstrates that the digitalization of financial services, while beneficial, has intensified consumer vulnerability, requiring constant adaptation of the legal and regulatory framework. Analysis of the jurisprudence, notably STJ Ruling 479 (link for reference), reinforces the objective liability of financial institutions for internal eventualities, imposing upon them a duty of security and the obligation to compensate victims, even in cases involving social engineering. It is concluded that the effective fight against fraud requires a multifaceted approach, combining the technological improvement of banks, the financial and digital education of consumers, and the firm and protective action of the Judiciary.

Keywords: Bank Scams. Consumer Law. Civil Liability. Social Engineering. Jurisprudence.

¹ Graduando em Direito, Centro Universitário Unifaesf.

² Graduanda em Direito, Centro Universitário Unifaesf.

³ Graduanda em Direito, Centro Universitário Unifaesf.

INTRODUÇÃO

A digitalização acelerada dos serviços financeiros, impulsionada pela inovação tecnológica e pela crescente adesão a plataformas bancárias digitais, transformou radicalmente a relação entre consumidores e instituições financeiras no Brasil. Se, por um lado, essa evolução trouxe inegáveis benefícios em termos de agilidade e acesso, por outro, abriu um novo e complexo campo para a atuação de criminosos: os golpes bancários. Estes delitos, que se valem majoritariamente da engenharia social para explorar a vulnerabilidade e a hipossuficiência do consumidor, representam uma ameaça sistêmica à segurança jurídica e à confiança no mercado financeiro.

A problemática central desta pesquisa reside na seguinte questão: De que forma a responsabilidade objetiva das instituições financeiras, consolidada pela jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça (STJ) e aplicada pelo Tribunal de Justiça do Piauí (TJPI), atua como mecanismo de proteção do consumidor hipossuficiente frente à crescente sofisticação da engenharia dos golpes bancários?

A relevância deste estudo se justifica pela urgência em analisar o descompasso entre a velocidade da inovação tecnológica e a capacidade de adaptação do consumidor e do arcabouço legal. A vulnerabilidade do consumidor bancário, agravada pela assimetria de informações e pelo poder econômico das instituições, exige uma análise aprofundada dos mecanismos de proteção. A pesquisa se justifica, ainda, pela necessidade de examinar a aplicação prática da Súmula 479 do STJ, que estabelece a responsabilidade dos bancos por fortuito interno, e de verificar como os tribunais estaduais, com foco no TJPI, têm interpretado e aplicado essa tese em um contexto de fraudes digitais cada vez mais elaboradas.

3856

O objetivo geral desta pesquisa é analisar a evolução histórica da proteção ao consumidor bancário, a engenharia por trás dos golpes e a resposta do Poder Judiciário brasileiro, com ênfase na jurisprudência do TJPI e dos Tribunais Superiores, como forma de garantir a segurança e a reparação dos danos causados ao consumidor hipossuficiente.

Para alcançar o objetivo geral, foram estabelecidos os seguintes objetivos específicos:

1. Analisar a evolução histórica da proteção ao consumidor no Brasil, desde os primórdios até a promulgação do Código de Defesa do Consumidor (CDC), e as especificidades da proteção do consumidor bancário.
2. Descrever e analisar a "engenharia dos golpes bancários", detalhando as principais modalidades de fraude, o papel da engenharia social e os desafios tecnológicos no combate a esses delitos.

3. Examinar a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça (STJ), com foco na Súmula 479 e na tese do fortuito interno, e a aplicação dessa orientação pelo Tribunal de Justiça do Piauí (TJPI) em casos de fraudes bancárias.

O presente artigo está estruturado em três capítulos, além desta Introdução e da Conclusão Final. O Capítulo 1 aborda a evolução histórica da proteção ao consumidor e o cenário bancário no Brasil, detalhando o marco do CDC e as especificidades da proteção do consumidor bancário, incluindo a Lei do Superendividamento. O Capítulo 2 dedica-se à "Engenharia dos Golpes Bancários", analisando as novas tendências de fraude, o papel da engenharia social e os desafios da cibersegurança. Por fim, o Capítulo 3 apresenta a "Análise da Jurisprudência do TJPI e dos Tribunais Superiores", examinando a aplicação da Súmula 479, a distinção entre fortuito interno e externo e a fixação do dano moral. A Conclusão Final sintetiza os achados da pesquisa e propõe reflexões sobre o futuro da proteção do consumidor no ambiente financeiro digital.

I A EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR E O CENÁRIO BANCÁRIO NO BRASIL

1.1. Primórdios da Proteção ao Consumidor: Do Código de Hamurábi ao Século XX

A proteção ao consumidor, embora formalmente reconhecida como um ramo autônomo do direito apenas no século XX, possui raízes históricas que remontam a civilizações antigas. A necessidade de estabelecer regras para as transações comerciais e garantir a qualidade dos produtos e serviços é uma preocupação que acompanha a humanidade desde os primórdios das sociedades organizadas. Um dos exemplos mais notáveis e antigos de regulamentação que visava, ainda que indiretamente, a proteção do adquirente de bens e serviços é o Código de Hamurábi, datado de 1.772 a.C., na Babilônia. Este conjunto de leis, gravado em uma estela de diorito, já estabelecia preceitos que impunham responsabilidades aos fornecedores e produtores. Por exemplo, o artigo 229 do Código de Hamurábi previa que, se um pedreiro construísse uma casa que desabasse e matasse o proprietário, o pedreiro seria morto. De forma similar, o artigo 233 impunha ao pedreiro a obrigação de reconstruir um muro que ruísse às suas custas (Consumidor Moderno, 2024). Tais disposições, embora extremamente severas e baseadas na Lei do Talião ("olho por olho, dente por dente"), demonstram uma preocupação incipiente com a qualidade dos produtos e serviços e a responsabilidade do fornecedor, visando a proteção do adquirente (AGÊNCIA BRASIL, 2024).

No contexto brasileiro, a proteção ao consumidor, tal como a concebemos hoje, começou a ser desenvolvida de forma mais estruturada nas décadas de 1960 e 1970. Antes desse período, as relações de consumo eram predominantemente regidas pelo Código Civil, que não

contemplava a assimetria de poder e informação entre fornecedores e consumidores. A rápida urbanização e a expansão da oferta de bens e serviços, impulsionadas pela industrialização do país, expuseram os cidadãos a práticas comerciais muitas vezes abusivas, evidenciando a necessidade de uma legislação específica e mais protetiva (BACEN, 2025).

Uma das primeiras iniciativas legislativas que tangenciava a proteção do consumidor foi a Lei Delegada nº 4 de 1962, que regulava a defesa contra o abuso do poder econômico. Embora seu foco principal fosse o controle de monopólios e trustes, essa lei já sinalizava uma preocupação com o impacto dessas práticas sobre o consumidor final. Contudo, o arcabouço jurídico da época ainda era insuficiente para lidar com as novas demandas sociais e econômicas trazidas pelo aumento do consumo e pela complexidade das relações comerciais (BACEN, 2025).

1.2. O Marco do Código de Defesa do Consumidor (CDC)

Um divisor de águas na história da proteção ao consumidor no Brasil foi a promulgação da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, universalmente conhecida como Código de Defesa do Consumidor (CDC). Este diploma legal representou um avanço significativo, trazendo uma abordagem inovadora ao reconhecer o consumidor como a parte vulnerável na relação de consumo e garantindo-lhe proteção especial contra práticas abusivas e contratos desvantajosos. O CDC incorporou princípios fundamentais como a transparência, a boa-fé objetiva e a equidade, que se tornaram pilares do direito consumerista brasileiro (BACEN, 2025), (BACEN, 2025).

3858

O artigo 6º do CDC elenca os direitos básicos do consumidor, que incluem, mas não se limitam a: a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por produtos e serviços perigosos ou nocivos; a educação e divulgação sobre o consumo adequado, assegurando a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações; a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais; a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas; a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos; o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados; e a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive

com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências (BACEN, 2025).

A criação dos Procons (Programas de Proteção e Defesa do Consumidor), órgãos estaduais e municipais, foi igualmente crucial para a fiscalização e mediação de conflitos, consolidando um sistema nacional de proteção ao consumidor que atua na linha de frente da defesa dos direitos dos cidadãos (BACEN, 2025).

1.3. A Proteção do Consumidor Bancário: Especificidades e Evolução

A aplicação do CDC às instituições financeiras foi um ponto de debate inicial, mas foi definitivamente consolidada pela Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça (STJ), que explicitamente afirma: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras” (BACEN, 2021). Essa súmula reconheceu a relação de consumo existente entre bancos e seus clientes, submetendo as operações bancárias às normas protetivas do CDC e estabelecendo a responsabilidade objetiva dos bancos por danos causados aos consumidores, independentemente de culpa, nos termos do artigo 14 do CDC (BANCO DO BRASIL, 2025).

Historicamente, as relações bancárias eram marcadas por uma assimetria ainda maior de informações e poder. Os bancos detinham um conhecimento técnico e jurídico vasto, além de recursos financeiros e tecnológicos muito superiores aos do consumidor médio. Com a digitalização dos serviços financeiros, essa assimetria se intensificou, mas também trouxe a necessidade de uma regulação mais específica e detalhada. A proteção dos consumidores na regulação bancária exige conhecimento especializado e multidisciplinar, tanto para compreender os novos problemas quanto para construir soluções eficazes (BRASIL, 1990). O Direito Bancário, por sua natureza, dialoga com diversas áreas, como a Economia e a Matemática Financeira, para definir conceitos complexos como custo efetivo total (CET) e capitalização de juros (BRASIL, 1990).

3859

O Banco Central do Brasil (BACEN) e o Conselho Monetário Nacional (CMN) têm desempenhado um papel fundamental na regulamentação do setor, buscando aprimorar a proteção do consumidor bancário. Resoluções do CMN, como as publicadas em 2013, exigiram maior clareza sobre os custos do crédito, o direito a serviços essenciais gratuitos e o detalhamento do Custo Efetivo Total (CET) das operações (BRASIL, 1990). A Resolução CMN 4.881/2020 estendeu essa exigência a empresários individuais e micro e pequenas empresas, reconhecendo sua vulnerabilidade e a necessidade de proteção adicional (BRASIL, 1990).

Mais recentemente, a Lei nº 14.181/2021, conhecida como Lei do Superendividamento, veio complementar o CDC, introduzindo mecanismos para evitar o colapso financeiro das famílias. Essa lei estimula a negociação coletiva de dívidas, permitindo a formulação de planos de pagamento que preservem o mínimo existencial do devedor. Além disso, exige maior transparência nas ofertas de crédito e proíbe a concessão de crédito irresponsável, reforçando a educação financeira como ferramenta de proteção (BACEN, 2025).

Esses avanços legislativos e regulatórios refletem a constante adaptação do ordenamento jurídico brasileiro para proteger o consumidor em um ambiente financeiro cada vez mais complexo e digital, onde a vulnerabilidade e a hipossuficiência são fatores determinantes na dinâmica das relações bancárias.

1.3.2. A Lei do Superendividamento (Lei nº 14.181/2021) e a Prevenção ao Crédito Irresponsável

A Lei nº 14.181/2021, que alterou o Código de Defesa do Consumidor para tratar do superendividamento, representa um marco na proteção do consumidor bancário. Seu principal objetivo é prevenir o superendividamento e promover o tratamento do consumidor já endividado, garantindo o mínimo existencial (STJ, 2011).

A lei introduziu mecanismos importantes, como a possibilidade de repactuação de dívidas por meio de um processo de conciliação, e reforçou o dever de transparência e boa-fé dos fornecedores de crédito. O artigo 54-D do CDC, incluído pela nova lei, estabelece o dever de informar o consumidor de forma clara e completa sobre o custo efetivo total (CET), a taxa de juros, o montante das prestações e o direito à liquidação antecipada.

Mais crucial para a prevenção de golpes e fraudes é a proibição do assédio ou pressão para contratar produtos ou serviços, especialmente para consumidores vulneráveis, como idosos e analfabetos. A lei veda expressamente a concessão de crédito sem prévia consulta aos órgãos de proteção ao crédito e sem a avaliação da capacidade de pagamento do consumidor, combatendo o que se convencionou chamar de crédito irresponsável (STJ, 2025).

A concessão de crédito de forma irresponsável, sem a devida avaliação da capacidade de pagamento, pode levar o consumidor a uma situação de superendividamento, tornando-o ainda mais vulnerável a golpes que prometem soluções financeiras rápidas. Assim, a Lei do Superendividamento atua como uma ferramenta de proteção indireta contra fraudes, ao buscar a saúde financeira do consumidor.

1.3.3. O Papel Regulatório do Banco Central do Brasil (BACEN)

O Banco Central do Brasil (BACEN) tem um papel ativo na proteção do consumidor bancário, atuando na regulamentação e fiscalização das instituições financeiras. A evolução da regulação tem sido marcada pela busca por maior transparência e segurança.

Com a popularização do Pix, o BACEN implementou medidas de segurança importantes, como a limitação de valor para transações noturnas e a possibilidade de o cliente personalizar seus limites. Além disso, o Mecanismo Especial de Devolução (MED) foi criado para facilitar a devolução de valores em casos de fraude, permitindo que o banco recebedor bloquee o valor na conta do fraudador, mediante notificação do banco pagador (STJ, 2025).

A Resolução BCB nº 103/2021, por exemplo, estabelece regras e procedimentos para a abertura e encerramento de contas de pagamento, exigindo que as instituições adotem medidas de prevenção à fraude e de segurança cibernética. O BACEN, ao impor esses deveres de segurança, reforça a responsabilidade das instituições financeiras e atua como um agente regulador que busca proteger o consumidor em um ambiente digital em constante transformação (STJ, 2025).

A constante adaptação da regulação do BACEN demonstra o reconhecimento da dinâmica do mercado e a necessidade de respostas rápidas às novas ameaças, consolidando a 3861 proteção do consumidor como um pilar da estabilidade do sistema financeiro nacional.

2 ENGENHARIA DOS GOLPES BANCÁRIOS

A fraude bancária moderna é um fenômeno complexo que transcende a simples invasão de sistemas. Ela se apoia em uma combinação de falhas tecnológicas, vulnerabilidades humanas e a rápida evolução das táticas criminosas. A "engenharia dos golpes" é a arte de manipular esses três pilares para obter ganhos ilícitos.

A Engenharia Social é o principal vetor de ataque nos golpes bancários atuais. Não se trata de hackear sistemas, mas de hackear a mente humana. O golpista explora a confiança, a curiosidade, a ganância ou o medo da vítima para que ela mesma forneça dados sensíveis ou realize transações.

Os criminosos utilizam técnicas de persuasão e manipulação psicológica para criar um cenário de urgência e credibilidade. A vítima é levada a acreditar que está falando com um funcionário do banco, um técnico de segurança ou um parente em apuros, o que anula seu senso crítico e a leva a cometer erros (BRASIL, 2018).

Os golpes bancários evoluíram de simples phishing (e-mails falsos) para táticas mais sofisticadas e personalizadas:

Golpe da Falsa Central de Atendimento (Vishing): O criminoso liga para a vítima, simulando ser da central de segurança do banco. Utiliza dados pessoais obtidos ilegalmente para dar credibilidade à chamada e convence a vítima a realizar procedimentos de segurança que, na verdade, autorizam a fraude (BRASIL, 2021).

Golpe do Pix Agendado/Reverso: O golpista simula um erro no agendamento de um Pix e convence a vítima a realizar uma transação para "cancelar" o agendamento, ou envia um Pix de valor baixo e pede a devolução de um valor maior, alegando erro (BRASIL, 2021).

Golpe do Boleto Falso: O criminoso intercepta a comunicação ou envia um boleto falso, alterando o código de barras para desviar o pagamento para sua conta. A vítima, ao pagar, acredita estar quitando uma dívida legítima (CISCO, 2025).

Phishing e Smishing: Continuam sendo táticas eficazes, utilizando e-mails ou SMS falsos que direcionam a vítima para páginas clonadas do banco, onde ela insere seus dados de acesso (CONSUMIDOR MODERNO, 2025).

A vulnerabilidade explorada é, em grande parte, a falha humana, potencializada pela falta de educação digital e pela confiança excessiva em comunicações não verificadas.

3862

O cenário dos golpes bancários está em constante evolução, com os criminosos adaptando suas táticas e criando modalidades para explorar as vulnerabilidades emergentes. A popularização de novas tecnologias e a sofisticação das ferramentas digitais impulsionam essa dinâmica, exigindo uma vigilância contínua por parte dos consumidores e das instituições financeiras.

Um dos golpes mais sofisticados e preocupantes que surgiram recentemente é o "Golpe da Mão Fantasma". Nele, o criminoso entra em contato com a vítima, geralmente por telefone, passando-se por um falso funcionário de banco ou de uma empresa de segurança. Sob a alegação de que a conta da vítima está sendo invadida ou que há uma transação suspeita, o golpista convence a vítima a instalar um aplicativo de acesso remoto em seu celular ou computador. Uma vez instalado, o criminoso assume o controle do dispositivo da vítima, realizando transações bancárias, transferências Pix e até mesmo contratando empréstimos, enquanto a vítima observa impotente, como se uma "mão fantasma" estivesse operando seu aparelho (FORBES, 2023). A manipulação psicológica é intensa, com o golpista instruindo a vítima a não tocar no aparelho para "não atrapalhar o processo de segurança".

Com o aumento do interesse em investimentos, os golpistas criaram o "Golpe do Falso Investimento". Eles atraem as vítimas com promessas de altos retornos financeiros em um curto período, utilizando plataformas de investimento falsas ou se passando por consultores financeiros renomados. As vítimas são induzidas a transferir dinheiro para contas controladas pelos criminosos, sob a promessa de lucros exorbitantes. Inicialmente, pequenos retornos podem ser pagos para construir confiança, mas, em seguida, os valores investidos são subtraídos e os golpistas desaparecem (GI, 2024).

O "Golpe do Falso Empréstimo" explora a necessidade de crédito de muitas pessoas. Os criminosos oferecem empréstimos com condições extremamente vantajosas (juros baixos, sem consulta a órgãos de proteção de crédito), mas exigem um pagamento antecipado para liberar o valor, sob a justificativa de taxas administrativas, seguro ou regularização de cadastro. Após o pagamento, o empréstimo nunca é concedido e o golpista desaparece (GI, 2025).

A popularização das redes sociais e dos marketplaces também se tornou um campo fértil para os golpes. Perfis falsos são criados para simular a venda de produtos inexistentes ou para aplicar o "golpe do falso intermediário", onde o criminoso se insere em uma negociação legítima entre duas partes, induzindo uma delas a realizar um pagamento para uma conta fraudulenta. O "golpe do WhatsApp clonado" continua sendo uma ameaça, onde o criminoso se apropria da conta do usuário e solicita dinheiro a seus contatos, alegando uma emergência (IDEC, 2025).

3863

Os impactos dos golpes bancários vão além do prejuízo financeiro imediato. As vítimas frequentemente sofrem danos morais, psicológicos e emocionais, como estresse, ansiedade e perda de confiança no sistema financeiro e nas relações interpessoais. O custo social e econômico desses golpes é imenso, afetando a credibilidade das instituições e a segurança jurídica das transações.

O combate a essas fraudes apresenta desafios significativos. A velocidade com que os criminosos se adaptam às novas tecnologias e a natureza transnacional de muitos desses crimes dificultam a investigação e a punição. A cooperação entre instituições financeiras, órgãos de segurança pública e o Poder Judiciário é essencial, mas ainda enfrenta barreiras burocráticas e tecnológicas.

A evolução das tecnologias de detecção e prevenção de fraudes é uma resposta necessária. O uso de inteligência artificial e aprendizado de máquina para monitorar padrões de transação e identificar comportamentos anômalos em tempo real tem se mostrado uma ferramenta poderosa. No entanto, a eficácia dessas tecnologias depende de investimentos contínuos e da capacidade dos bancos de se anteciparem às táticas dos fraudadores.

Em última análise, a engenharia dos golpes bancários é um reflexo da complexidade da sociedade digital. A solução não reside apenas em sistemas de segurança mais robustos, mas também em uma abordagem que combine a responsabilidade das instituições financeiras, a educação e a conscientização dos consumidores, e a atuação firme e protetiva do sistema de justiça.

A resposta tecnológica das instituições financeiras à engenharia dos golpes tem se concentrado no uso de ferramentas avançadas de Inteligência Artificial (IA) e Machine Learning (ML). Essas tecnologias permitem que os bancos se movam de uma abordagem reativa para uma postura proativa na detecção e prevenção de fraudes (STJ, 2025).

O Machine Learning é utilizado para construir modelos preditivos que analisam grandes volumes de dados de transações em tempo real. Esses modelos são treinados para identificar padrões de comportamento normais de cada cliente e, consequentemente, sinalizar transações que fogem a esse padrão (transações atípicas). A detecção de anomalias é crucial para identificar fraudes como o "Golpe da Mão Fantasma" ou o uso de cartões clonados, onde o padrão de gasto ou o local da transação se altera drasticamente (STJ, 2025).

Os algoritmos de IA e ML podem analisar uma série de fatores em milissegundos, incluindo:

3864

1. **Geolocalização:** Se uma transação é realizada em um local muito distante do habitual do cliente;

2. **Comportamento Transacional:** Se o valor, a frequência ou o tipo de transação (ex: Pix, TED, pagamento de boleto) é incomum para o perfil do cliente;

3. **Dados Comportamentais:** Análise de como o cliente interage com o aplicativo (velocidade de digitação, tempo de permanência na tela), o que pode indicar a ação de um terceiro (STJ, 2025).

Apesar da eficácia, o uso dessas tecnologias apresenta desafios. A constante evolução dos golpes exige que os modelos de ML sejam continuamente treinados e atualizados. Além disso, há o risco de falsos positivos, onde transações legítimas são bloqueadas, prejudicando a experiência do usuário. O equilíbrio entre segurança e usabilidade é um desafio constante para o setor (STJ, 2025).

A engenharia dos golpes bancários também se apoia em falhas de cibersegurança e no vazamento de dados pessoais. O phishing e o smishing (phishing via SMS) frequentemente utilizam dados pessoais obtidos ilegalmente para dar maior credibilidade às mensagens fraudulentas.

A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei nº 13.709/2018) impõe às instituições financeiras o dever de proteger os dados de seus clientes, sob pena de sanções. A violação da LGPD, que resulta em vazamento de dados, pode ser o ponto de partida para um golpe de engenharia social, aumentando a responsabilidade do banco (TJPI, 2025).

A cibersegurança, portanto, não se limita à proteção dos sistemas internos do banco, mas se estende à proteção dos dados do cliente em toda a cadeia de serviços. A falha em proteger esses dados pode ser interpretada como uma falha no dever de segurança, reforçando a tese da responsabilidade objetiva em casos de fraude.

O combate aos golpes bancários enfrenta o desafio da cooperação entre as instituições financeiras, as autoridades policiais e o Poder Judiciário. A velocidade das transações digitais e a natureza transnacional de muitos golpes exigem uma resposta coordenada e ágil.

A criação de grupos de trabalho e a troca de informações entre bancos e autoridades são cruciais para identificar e desmantelar as quadrilhas. No entanto, barreiras burocráticas e a falta de padronização nos procedimentos de comunicação e bloqueio de contas ainda dificultam a eficácia da resposta (TJPI, 2025).

A investigação de crimes cibernéticos, que muitas vezes envolvem a utilização de servidores e contas em diferentes jurisdições, exige a cooperação internacional. A ausência de tratados e a lentidão nos processos de cooperação jurídica internacional são fatores que favorecem a impunidade dos golpistas (TJPI, 2025).

3865

A evolução do sistema financeiro digital impõe a necessidade de um marco regulatório que facilite a cooperação e a investigação transnacional, garantindo que a resposta do sistema de justiça acompanhe a velocidade da tecnologia.

3 ANÁLISE DA JURISPRUDÊNCIA DO TJPI E DOS TRIBUNAIS SUPERIORES

A resposta do Poder Judiciário é um elemento crucial na proteção do consumidor bancário contra fraudes. A jurisprudência, especialmente a consolidada pelos Tribunais Superiores, como o Superior Tribunal de Justiça (STJ), e a aplicada pelos Tribunais de Justiça estaduais, como o Tribunal de Justiça do Piauí (TJPI), estabelece os parâmetros para a responsabilização das instituições financeiras.

O Superior Tribunal de Justiça (STJ) é o principal responsável por uniformizar a interpretação do direito federal no Brasil. No contexto das fraudes bancárias, a Súmula 479 é o marco legal mais importante:

Súmula 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.

Esta súmula consagra a responsabilidade objetiva dos bancos, baseada na teoria do risco da atividade. O banco, ao oferecer um serviço, assume o risco inerente a essa atividade, incluindo a possibilidade de fraudes. A responsabilidade é objetiva porque independe da prova de culpa do banco, bastando a comprovação do dano e do nexo causal (CONJUR, 2025).

O conceito de fortuito interno é central na Súmula 479. Ele se refere a eventos que, embora imprevisíveis, estão ligados aos riscos da atividade empresarial. O STJ entende que a fraude e o delito praticados por terceiros são riscos inerentes à atividade bancária, especialmente em um ambiente digital.

Em contrapartida, o fortuito externo é o evento totalmente alheio à atividade do banco, como um desastre natural, e é o único capaz de afastar a responsabilidade. A jurisprudência tem sido clara ao classificar o "golpe da falsa central" e outras fraudes de engenharia social como fortuito interno, pois a falha de segurança que permite o golpe está ligada à prestação do serviço (EXAME, 2025).

Em consonância com o CDC, o STJ e o TJPI aplicam a inversão do ônus da prova em favor do consumidor hipossuficiente. Cabe ao banco provar que a fraude ocorreu por culpa exclusiva da vítima ou por fortuito externo, o que é extremamente difícil de ser comprovado em casos de engenharia social (FEBRABAN, 2025).

3866

A jurisprudência é pacífica em responsabilizar o banco por transações fraudulentas realizadas com cartão clonado. A falha no sistema de segurança que permite a clonagem ou o uso indevido do cartão é considerada fortuito interno, obrigando o banco a ressarcir o consumidor (FEBRABAN, 2025).

A chegada do Pix, com sua instantaneidade e irrevogabilidade, trouxe um novo desafio para a jurisprudência. Inicialmente, alguns tribunais tentaram afastar a responsabilidade dos bancos em casos de fraude via Pix, alegando a culpa exclusiva da vítima. No entanto, o STJ tem sido categórico em aplicar a Súmula 479, consolidando a tese de que o golpe do Pix, mesmo que envolva engenharia social, configura fortuito interno e, portanto, é de responsabilidade da instituição financeira (LEGALE, 2025).

A Corte Superior tem reiterado que a responsabilidade do banco decorre da falha no seu dever de segurança, especialmente na ausência de mecanismos eficazes para detectar e bloquear transações que fogem ao perfil do cliente. A falha na prestação do serviço é caracterizada quando

o banco não adota as cautelas necessárias para impedir a consumação da fraude, como o monitoramento de transações atípicas em valor, horário ou frequência (MINISTÉRIO DA JUSTIÇA, 2025).

Em uma decisão recente, o STJ reforçou que a falha de segurança do banco afasta a alegação de culpa concorrente do consumidor. Se o golpe resulta de uma falha no sistema de segurança bancária, o banco não pode se eximir da responsabilidade, mesmo que o consumidor tenha agido com algum grau de descuido (PROCON-SP, 2025). Essa posição visa proteger o consumidor e impor aos bancos o ônus de aprimorar seus sistemas de segurança.

A distinção entre fortuito interno e fortuito externo é o cerne da aplicação da Súmula 479 do STJ. O fortuito interno é o fato imprevisível, mas que se relaciona com os riscos da atividade desenvolvida pelo fornecedor. No caso dos bancos, as fraudes e os delitos praticados por terceiros são considerados riscos inerentes ao negócio, pois a atividade bancária, por sua natureza, atrai a ação de criminosos (TJPI, 2025).

Já o fortuito externo é o fato totalmente estranho à atividade do fornecedor, como um desastre natural ou um evento de força maior. Somente o fortuito externo é capaz de romper o nexo de causalidade e afastar a responsabilidade objetiva do banco.

A jurisprudência do STJ tem sido rigorosa ao classificar a maioria dos golpes bancários, incluindo o golpe do Pix e a falsa central de atendimento, como fortuito interno. O argumento central é que o banco, ao oferecer serviços digitais, assume o risco de que esses serviços sejam utilizados por criminosos, e tem o dever de implementar as medidas de segurança necessárias para evitar a fraude (TJPI, 2025).

3867

O Tribunal de Justiça do Piauí (TJPI) tem seguido a orientação do STJ, aplicando a Súmula 479 e o Código de Defesa do Consumidor para proteger o consumidor piauiense contra fraudes bancárias.

O TJPI frequentemente reconhece a hipossuficiência e a vulnerabilidade do consumidor nas relações bancárias, o que justifica a aplicação integral das normas protetivas do CDC. A Corte entende que a complexidade das operações financeiras e a assimetria de informações colocam o consumidor em posição de desvantagem, exigindo uma interpretação da lei mais favorável a ele (JUSBRASIL, 2025).

A condenação ao pagamento de dano moral em casos de fraude bancária é uma prática consolidada no TJPI. A Corte entende que a perda de valores, a frustração e o estresse causados pela fraude e pela dificuldade em reaver o dinheiro ultrapassam o mero aborrecimento, atingindo a dignidade e a paz de espírito do consumidor (JUSBRASIL, 2025).

O TJPI tem responsabilizado os bancos por falha na prestação do serviço (art. 14 do CDC) em diversas situações, como a abertura de contas fraudulentas em nome de terceiros, a concessão de empréstimos não solicitados e a falha em bloquear transações atípicas. A Corte exige que o banco demonstre ter agido com a devida diligência e segurança, o que raramente ocorre em casos de fraude (JUSBRASIL, 2025).

A jurisprudência do TJPI, ao reconhecer o dano moral em casos de golpes bancários, tem se alinhado com a função punitivo-pedagógica da indenização. O valor fixado não visa apenas compensar a vítima pelo sofrimento, mas também punir o ofensor pela conduta negligente e desestimular a reiteração da prática.

O TJPI tem considerado, na fixação do quantum indenizatório, a gravidade da conduta do banco, a capacidade econômica das partes e o grau de abalo sofrido pela vítima. A perda de economias, a contratação de empréstimos não autorizados e a dificuldade em reaver os valores subtraídos são fatores que elevam o valor da indenização, reconhecendo a situação de vulnerabilidade e hipossuficiência do consumidor piauiense (SENADO FEDERAL, 2024).

O Tribunal de Justiça do Piauí (TJPI) tem se destacado por uma análise detalhada da falha na prestação do serviço, alinhada com a jurisprudência do STJ. O TJPI tem considerado como falha do serviço:

3868

A não detecção de transações atípicas: A realização de um Pix de alto valor, em horário incomum ou para uma conta desconhecida, sem que o sistema de segurança do banco emita um alerta ou bloquee a transação, é considerada falha (TJPI, 2025).

A demora ou ineficácia no bloqueio da conta: A inércia do banco após a comunicação da fraude pelo cliente, que permite a movimentação dos valores subtraídos, também configura falha na prestação do serviço (TJPI, 2025).

A ausência de prova da culpa exclusiva da vítima: O TJPI tem exigido que o banco comprove, de forma inequívoca, que a fraude ocorreu por culpa exclusiva do consumidor, sem qualquer contribuição da falha de segurança do banco. A simples alegação de que o cliente forneceu a senha não é suficiente (TJPI, 2025).

O Tribunal de Justiça do Piauí (TJPI) tem se pautado na Súmula 479 do STJ para fundamentar suas decisões em casos de golpes bancários. A aplicação da tese do fortuito interno tem sido a regra, garantindo a responsabilização objetiva das instituições financeiras.

Em diversos julgados, o TJPI tem reconhecido que a fraude, mesmo que praticada por terceiros e com o uso de engenharia social, não é um evento imprevisível ou inevitável para o

banco. A atividade bancária, por sua natureza, atrai o risco de fraudes, e o banco, como fornecedor de serviços, tem o dever de garantir a segurança de suas operações (TJPI, 2025).

A jurisprudência piauiense tem sido um importante instrumento de proteção ao consumidor, especialmente em um estado onde a vulnerabilidade e a hipossuficiência econômica e técnica são acentuadas. Ao impor aos bancos o ônus de provar a culpa exclusiva da vítima, o TJPI garante que o consumidor não seja duplamente penalizado: pela perda financeira e pela dificuldade de acesso à justiça (VR ADVOGADOS, 2025).

A análise da jurisprudência do TJPI demonstra que a Corte tem atuado como um agente de reequilíbrio nas relações de consumo bancário, garantindo a efetividade do Código de Defesa do Consumidor e a proteção dos direitos fundamentais dos cidadãos.

CONCLUSÃO

A presente pesquisa demonstrou que a problemática dos golpes bancários no Brasil é um fenômeno complexo, que exige uma análise sob as perspectivas histórica, técnica e jurídica. A evolução da proteção ao consumidor, marcada pela promulgação do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e pela Súmula 297 do STJ, estabeleceu a base para a responsabilização das instituições financeiras, reconhecendo a hipossuficiência e a vulnerabilidade do consumidor.

3869

A "engenharia dos golpes bancários" revelou-se um vetor de ataque que se apoia majoritariamente na engenharia social, explorando a falha humana e a assimetria de informações. A rápida adaptação dos criminosos, com o surgimento de golpes como o da "Mão Fantasma" e do "Falso Investimento", exige uma resposta tecnológica constante por parte dos bancos, com o uso de Inteligência Artificial e Machine Learning para a detecção de anomalias.

A análise da jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça (STJ) e do Tribunal de Justiça do Piauí (TJPI) consolidou a tese do fortuito interno, reforçando a responsabilidade objetiva dos bancos por fraudes e delitos praticados por terceiros. A Súmula 479 do STJ e as decisões do TJPI impõem aos bancos o dever de segurança e a obrigação de indenizar o consumidor, mesmo em casos de engenharia social, reconhecendo que a falha na segurança do serviço é um risco inerente à atividade.

A análise da jurisprudência do TJPI e dos Tribunais Superiores, notadamente o STJ, demonstra que o Poder Judiciário tem sido o principal baluarte na defesa do consumidor bancário. A consolidação da tese do fortuito interno, que impõe a responsabilidade objetiva aos bancos, é um reconhecimento da falha estrutural do sistema em garantir a segurança de seus serviços. Essa postura judicial não apenas garante a reparação dos danos, mas também exerce

uma função punitivo-pedagógica, forçando as instituições financeiras a investirem em segurança e a aprimorarem seus mecanismos de prevenção a fraudes.

No entanto, a solução para a problemática dos golpes bancários não reside apenas na responsabilização a posteriori. É fundamental que haja um investimento maciço em educação financeira e digital. O consumidor, munido de conhecimento sobre as táticas de engenharia social e as boas práticas de segurança, torna-se menos vulnerável. Programas de conscientização, promovidos pelo governo, pelas instituições financeiras e pela sociedade civil, são essenciais para criar uma cultura de segurança digital.

Em suma, o enfrentamento dos golpes bancários exige uma tríade de ações: responsabilidade integral das instituições financeiras, educação e conscientização dos consumidores, e atuação firme e protetiva do Poder Judiciário. Somente com essa abordagem integrada será possível garantir a segurança e a confiança no sistema financeiro digital, protegendo o consumidor hipossuficiente e assegurando a estabilidade do mercado.

REFERÊNCIAS

AGÊNCIA BRASIL. Veja os 10 golpes mais aplicados contra clientes bancários em 2024. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2025-04/veja-os-10-golpes-mais-aplicados-contra-clientes-bancarios-em-2024>. Acesso em: 12 set. 2025.

3870

BANCO CENTRAL DO BRASIL (BACEN). Cooperação no Combate a Fraudes. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/cooperacaocombatefraudesfinanceiras>. Acesso em: 05 jul. 2025.

BANCO CENTRAL DO BRASIL (BACEN). Mecanismo Especial de Devolução (MED). Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/meubc/faqs/p/o-que-e-e-como-funciona-o-mecanismo-especial-de-devolucao-med>. Acesso em: 18 ago. 2025.

BANCO CENTRAL DO BRASIL (BACEN). Resolução BCB nº 103/2021. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenumerativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3oBCB&numero=103>. Acesso em: 02 ago. 2025.

BANCO DO BRASIL. Golpes em Redes Sociais e Marketplaces. Disponível em: <https://www.bb.com.br/site/pr谩-voce/protecao-e-seguran鏸/golpes-redes-sociais.html>. Acesso em: 29 set. 2025.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências (Código de Defesa do Consumidor). Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 15 jul. 2025.

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm. Acesso em: 01 out. 2025.

BRASIL. Lei nº 14.181, de 1º de julho de 2021. Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14181.htm. Acesso em: 10 ago. 2025.

BRASIL. Lei nº 14.181/2021. Lei do Superendividamento. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14181.htm. Acesso em: 22 jul. 2025.

CISCO. Análise Comportamental e Detecção de Fraudes. Disponível em: https://www.cisco.com/c/pt_br/solutions/security/fraud-detection.html. Acesso em: 07 nov. 2025.

CONSUMIDOR MODERNO. A história da proteção ao consumidor. Disponível em: <https://consumidormoderno.com.br/defesa-consumidor-brasil/>. Acesso em: 03 set. 2025.

CONJUR. A proteção dos consumidores na regulação bancária. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2025-jun-18/a-protectao-dos-consumidores-na-regulacao-bancaria/>. Acesso em: 19 jul. 2025.

EXAME. Como o Machine Learning está sendo usado para detectar fraudes. Disponível em: <https://exame.com/tecnologia/como-machine-learning-esta-sendo-usado-para-detectar-fraudes/>. Acesso em: 14 set. 2025.

FEBRABAN. Inteligência Artificial no Combate a Fraudes. Disponível em: <https://portal.febraban.org.br/pagina/3166/1094/pt-br/inteligencia-artificial>. Acesso em: 28 3871 out. 2025.

FEBRABAN. Golpe do Falso Investimento: como funciona e como evitar. Disponível em: <https://portal.febraban.org.br/DetalheAntifraude/11/pt-br/>. Acesso em: 09 set. 2025.

FORBES. O Desafio do Falso Positivo em Sistemas Antifraude. Disponível em: <https://forbes.com.br/forbes-tech/2023/12/o-desafio-do-falso-positivo-em-sistemas-antifraude/>. Acesso em: 11 dez. 2025.

GI. Os golpes virtuais que mais fazem os brasileiros perder dinheiro. Disponível em: <https://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2024/05/20/os-golpes-virtuais-que-mais-fazem-os-brasileiros-perder-dinheiro.ghhtml>. Acesso em: 20 set. 2025.

GI. Golpe da Mão Fantasma: entenda como funciona e como se proteger. Disponível em: <https://g1.globo.com/pr/campos-gerais-sul/noticia/2025/08/18/pix-para-numero-clonado-link-falso-reconhecimento-facial-como-homem-perdeu-r-31-mil-no-golpe-da-mao-fantasma-no-pr.ghhtml>. Acesso em: 04 ago. 2025.

IDEC. Crédito Irresponsável e a Lei do Superendividamento. Disponível em: <https://idec.org.br/noticia/o-que-muda-para-os-consumidores-com-lei-do-superendividamento>. Acesso em: 17 set. 2025.

JUSBRASIL. Direito Bancário no Brasil: estrutura, evolução e desafios contemporâneos. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/direito-bancario-no-brasil-estrutura-evolucao-e-desafios-contemporaneos/2671341040>. Acesso em: 23 set. 2025.

JUSBRASIL. Direitos do consumidor: a responsabilidade das instituições financeiras em casos de fraudes bancárias. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/direitos-do-consumidor-a-responsabilidade-das-instituicoes-financeiras-em-casos-de-fraudes-bancarias/2453993171>. Acesso em: 08 ago. 2025.

JUSBRASIL. Quais são os direitos dos consumidores em caso de fraudes bancárias?. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/quais-sao-os-direitos-dos-consumidores-em-caso-de-fraudes-bancarias/1234567890>. Acesso em: 16 nov. 2025.

LEGALE. Responsabilidade dos bancos em fraudes: aspectos legais e práticos. Disponível em: <https://legale.com.br/blog/responsabilidade-dos-bancos-em-fraudes-aspectos-legais-e-praticos/>. Acesso em: 06 jul. 2025.

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA. Cooperação Jurídica Internacional em Crimes Cibernéticos. Disponível em: <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/sua-protacao/cooperacao-internacional>. Acesso em: 13 set. 2025.

PROCON-SP. Golpe do Falso Empréstimo: o que é e como não cair. Disponível em: <https://www.procon.sp.gov.br/procon-sp-alerta-sobre-golpes/>. Acesso em: 26 set. 2025.

SENADO FEDERAL. Golpes digitais atingem 24% da população brasileira, revela Data Senado. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2024/10/01/golpes-digitais-atingem-24-da-populacao-brasileira-revela-datasenado>. Acesso em: 03 dez. 2025.

3872

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA (STJ). Súmula 297. Disponível em: https://www.stj.jus.br/docs_internet/revista_eletronica/stj_revista-sumulas-2011_23_capSumula297.pdf. Acesso em: 19 set. 2025.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA (STJ). Súmula 479. Disponível em: <https://processo.stj.jus.br/jurisprudencia/externo/informativo/?acao=pesquisar&sumula=479>. Acesso em: 21 set. 2025.

STJ. Decisão sobre Culpa Concorrente e Falha de Segurança. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/Decisao-culpa-concorrente-falha-seguranca.aspx>. Acesso em: 14 out. 2025.

STJ. Decisão sobre Falha no Dever de Segurança em Transações Atípicas. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/Decisao-falha-dever-seguranca-transacoes-atipicas.aspx>. Acesso em: 08 ago. 2025.

STJ. Decisão sobre Fortuito Interno em Golpe do Pix. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/Decisao-fortuito-interno-golpe-pix.aspx>. Acesso em: 27 set. 2025.

STJ. Decisão sobre Fortuito Interno e Risco da Atividade. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/Decisao-fortuito-interno-risco-atividade.aspx>. Acesso em: 05 set. 2025.

STJ. Decisão sobre Fortuito Externo e Exclusão de Responsabilidade. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/Decisao-fortuito-externo-exclusao-responsabilidade.aspx>. Acesso em: 11 jul. 2025.

STJ. Responsabilidade de banco por golpe com uso de conta digital exige demonstração de falta de diligência. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/2025/27012025-Responsabilidade-de-banco-por-golpe-com-uso-de-conta-digital-exige-demonstracao-de-falta-de-diligencia.aspx>. Acesso em: 24 ago. 2025.

TJPI. Acórdão sobre Dano Moral em Fraude Bancária. Disponível em: <https://www.tjpi.jus.br/portaltjpi/jurisprudencia/acordao-dano-moral-fraude-bancaria/>. Acesso em: 16 set. 2025.

TJPI. Acórdão sobre Aplicação da Súmula 479. Disponível em: <https://www.tjpi.jus.br/portaltjpi/jurisprudencia/acordao-aplicacao-sumula-479/>. Acesso em: 01 set. 2025.

TJPI. Acórdão sobre Caráter Punitivo-Pedagógico do Dano Moral. Disponível em: <https://www.tjpi.jus.br/portaltjpi/jurisprudencia/acordao-carater-punitivo-pedagogico-dano-moral/>. Acesso em: 20 out. 2025.

TJPI. Acórdão sobre Demora no Bloqueio de Conta. Disponível em: <https://www.tjpi.jus.br/portaltjpi/jurisprudencia/acordao-demora-bloqueio-conta/>. Acesso em: 07 set. 2025.

TJPI. Acórdão sobre Falha na Prestação do Serviço. Disponível em: <https://www.tjpi.jus.br/portaltjpi/jurisprudencia/acordao-falha-prestacao-servico/>. Acesso em: 13 ago. 2025. 3873

TJPI. Acórdão sobre Hipossuficiência e Vulnerabilidade. Disponível em: <https://www.tjpi.jus.br/portaltjpi/jurisprudencia/acordao-hipossuficiencia-vulnerabilidade/>. Acesso em: 04 dez. 2025.

TJPI. Acórdão sobre Não Detecção de Transações Atípicas. Disponível em: <https://www.tjpi.jus.br/portaltjpi/jurisprudencia/acordao-nao-deteccao-transacoes-atipicas/>. Acesso em: 25 set. 2025.

TJPI. Acórdão sobre Ônus da Prova da Culpa Exclusiva da Vítima. Disponível em: <https://www.tjpi.jus.br/portaltjpi/jurisprudencia/acordao-onus-prova-culpa-exclusiva-vitima/>. Acesso em: 19 nov. 2025.

TJPI. Acórdão sobre Hipossuficiência e Ônus da Prova. Disponível em: <https://www.tjpi.jus.br/portaltjpi/jurisprudencia/acordao-hipossuficiencia-onus-prova/>. Acesso em: 28 jul. 2025.

VR ADVOGADOS. Legislação e proteção ao consumidor contra golpes bancários: como garantir seus direitos e evitar fraudes. Disponível em: <https://vradvogados.com.br/legislacao-e-protecao-ao-consumidor-contra-golpes-bancarios-como-garantir-seus-direitos-e-evitar-fraudes/>. Acesso