

## A EFICÁCIA DA LEGISLAÇÃO BRASILEIRA FRENTE AO AUMENTO DAS FRAUDES DIGITAIS NAS COMPRAS ON-LINE

Layra Santos Silva<sup>1</sup>  
Emanuel Vieira Pinto<sup>2</sup>  
Danilo Fontes da Silva<sup>3</sup>

**RESUMO:** A presente pesquisa tem como tema a eficácia da legislação brasileira frente ao aumento das fraudes digitais nas compras on-line, considerando o crescimento do comércio eletrônico e a ampliação das relações de consumo realizadas em ambiente virtual. O problema da pesquisa consiste em: Compreender em que medida a legislação brasileira e sua aplicação jurisprudencial são eficazes na proteção do consumidor diante das fraudes digitais ocorridas nas compras eletrônicas? O objetivo geral foi analisar a eficácia da legislação brasileira e da jurisprudência na proteção do consumidor frente às fraudes digitais no comércio eletrônico. A metodologia utilizada caracteriza-se como qualitativa, exploratória e descritiva, desenvolvida por meio de pesquisa bibliográfica, documental e jurisprudencial, com análise de legislações, doutrinas e entendimentos dos tribunais brasileiros. Os resultados demonstraram que o Código de Defesa do Consumidor, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e o Marco Civil da Internet representam importantes mecanismos de proteção nas relações digitais, especialmente quanto à responsabilidade civil das instituições financeiras e plataformas digitais. Entretanto, observou-se que a rápida evolução tecnológica e a sofisticação das fraudes eletrônicas ainda representam desafios significativos para a efetividade da proteção jurídica do consumidor no ambiente virtual.

**Palavras-chave:** Fraudes digitais. Comércio eletrônico. Direito do consumidor. Responsabilidade civil. Proteção de dados.

---

<sup>1</sup> Graduanda em Direito pela Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas – FACISA.

<sup>2</sup> Professor de Direito Processual Civil. Docente de Processo Civil da FACISA. Especialista em Direito Público. Pós-graduado "lato sensu" na PUC - Minas. Graduado na Universidade Federal de Minas Gerais - UFMG. Advogado.

<sup>3</sup> Professor, Escritor, Mestre em Gestão. Social, Educação e Desenvolvimento Regional, no Programa de Pós-Graduação STRICTO SENSU da Faculdade Vale do Cricaré - UNIVC (2012 -2015). Especialista em Docência do Ensino Superior Faculdade Vale do Cricaré Possui graduação em BIBLIOTECONOMIA E Documentação pela Universidade Federal da Bahia (2004 - 2009). Possui graduação em Sociologia pela Universidade Paulista (2017-2020) Graduação em Pedagogia. FAVENI-FACULDADE VENDA NOVA DO IMIGRANTE (2021 - 2024) Atualmente é coordenador da Biblioteca da Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas da Bahia. Coordenador do NTCC FACISA, Pesquisador Institucional do sistema E-MEC FACISA, Recensador do Sistema CENSO MEC FACISA. Coordenador do NTCC e NUPEX FACISA. Avaliador da Educação Superior no BASis MEC/INEP.

## I INTRODUÇÃO

O avanço das tecnologias da informação e da comunicação transformou significativamente as relações sociais, econômicas e jurídicas contemporâneas, especialmente no que se refere às relações de consumo realizadas em ambiente virtual. Nesse contexto, o comércio eletrônico consolidou-se como uma importante ferramenta de aquisição de produtos e serviços, proporcionando praticidade, rapidez e acessibilidade aos consumidores. Entretanto, paralelamente ao crescimento das transações digitais, observa-se o aumento expressivo das fraudes eletrônicas, situação que tem gerado insegurança jurídica e prejuízos financeiros aos usuários das plataformas digitais (MARQUES, 2021).

As fraudes digitais em compras on-line manifestam-se de diversas formas, dentre elas a clonagem de cartões, golpes de phishing, invasão de contas, anúncios falsos em marketplaces e fraudes envolvendo transferências via PIX. Tais práticas ilícitas exploram vulnerabilidades tecnológicas e comportamentais dos consumidores, comprometendo a confiança nas relações de consumo eletrônicas. Segundo Doneda (2020), o ambiente digital ampliou os riscos relacionados à proteção de dados pessoais e à segurança das transações eletrônicas, exigindo novas formas de tutela jurídica diante da crescente sofisticação dos crimes cibernéticos.

A problemática que orienta este estudo consiste em compreender em que medida o ordenamento jurídico brasileiro e sua aplicação jurisprudencial são eficazes na proteção do consumidor diante das fraudes digitais ocorridas em compras on-line. O crescimento do comércio eletrônico no Brasil ampliou significativamente as relações de consumo realizadas em ambiente virtual, especialmente após a expansão do acesso à internet e da utilização de plataformas digitais de pagamento. Contudo, paralelamente ao aumento das transações eletrônicas, observou-se crescimento expressivo dos crimes cibernéticos e das fraudes digitais, como phishing, clonagem de cartões, invasão de contas, golpes em marketplaces e fraudes envolvendo transferências via PIX. Segundo a Federação Brasileira de Bancos, os golpes digitais cresceram de maneira significativa nos últimos anos, tornando-se uma das principais preocupações das instituições financeiras e dos órgãos de proteção ao consumidor (FEBRABAN, 2023). Além disso, o Comitê Gestor da Internet no Brasil destaca que a ampliação do acesso às tecnologias digitais contribuiu diretamente para a consolidação das compras on-line no cotidiano da população brasileira (CGI.br, 2023). Embora o Brasil possua legislações importantes voltadas à proteção do consumidor e à segurança digital, como o Código

de Defesa do Consumidor, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e o Marco Civil da Internet, questiona-se se tais instrumentos normativos acompanham adequadamente a evolução tecnológica e o crescimento das práticas fraudulentas no ambiente virtual (TARTUCE; NEVES, 2023). Diante desse cenário, o presente estudo busca responder ao seguinte problema de pesquisa: Em que medida a legislação brasileira e sua aplicação jurisprudencial são eficazes na proteção do consumidor diante das fraudes digitais ocorridas nas compras eletrônicas?

Dessa forma, o objetivo geral desta pesquisa foi analisar a eficácia da legislação brasileira e da jurisprudência na proteção do consumidor frente às fraudes digitais no comércio eletrônico. Como objetivos específicos, busca-se contextualizar o crescimento das fraudes digitais no Brasil, identificar as principais modalidades de golpes aplicados nas compras on-line, e avaliar os limites e desafios da aplicação das normas de proteção ao consumidor no contexto das fraudes digitais.

A relevância do estudo justifica-se pelo aumento exponencial das relações de consumo eletrônicas e pela necessidade de fortalecimento da segurança jurídica no ambiente digital. As fraudes virtuais geram impactos econômicos e sociais significativos, afetando diretamente consumidores, empresas e instituições financeiras. Além disso, o tema possui grande importância acadêmica e jurídica, considerando os desafios enfrentados pelo Direito diante das constantes transformações tecnológicas e da ampliação da criminalidade cibernética (MIRAGEM, 2022).

Quanto à metodologia, a pesquisa caracteriza-se como qualitativa, exploratória e descritiva, desenvolvida por meio de pesquisa bibliográfica, documental e jurisprudencial. O método de abordagem adotado será o qualitativo e interpretativo, buscando compreender a aplicação do sistema normativo brasileiro diante dos casos de fraudes digitais em compras on-line. Serão utilizados livros, artigos científicos, legislações, decisões judiciais e materiais acadêmicos disponíveis em bases de dados confiáveis, conforme orienta Lakatos e Marconi (2021).

A revisão de literatura será desenvolvida a partir da análise de produções científicas relacionadas ao Direito do Consumidor, Direito Digital, responsabilidade civil e proteção de dados pessoais. Além disso, serão examinadas legislações específicas e entendimentos jurisprudenciais do Superior Tribunal de Justiça e dos tribunais brasileiros, buscando identificar

os principais desafios e limitações existentes na proteção do consumidor digital. Espera-se, ao final da pesquisa, demonstrar se a legislação brasileira apresenta mecanismos eficazes para combater as fraudes digitais e garantir maior segurança nas relações de consumo realizadas no ambiente virtual.

## 2 METODOLOGIA

A presente pesquisa será desenvolvida por meio de metodologia qualitativa, voltada à análise da eficácia da legislação brasileira diante do aumento das fraudes digitais em compras on-line. A pesquisa busca compreender, de forma crítica e interpretativa, a aplicação das normas jurídicas relacionadas à proteção do consumidor no ambiente digital, considerando o crescimento do comércio eletrônico e a ampliação dos crimes cibernéticos. Segundo Gil (2022), a pesquisa qualitativa permite analisar fenômenos sociais e jurídicos a partir da interpretação de dados e da compreensão de seus significados.

Quanto à abordagem, o estudo caracteriza-se como qualitativo, pois não possui finalidade estatística ou numérica, mas sim interpretativa e analítica. Conforme Lakatos e Marconi (2021), a abordagem qualitativa busca compreender fenômenos sociais a partir da análise de comportamentos, legislações, doutrinas e documentos, possibilitando maior aprofundamento acerca do objeto estudado. Nesse contexto, a pesquisa pretende examinar a relação entre a legislação brasileira, a jurisprudência e a proteção do consumidor diante das fraudes digitais.

No que se refere ao tipo de pesquisa, o estudo possui caráter exploratório e descritivo. Exploratória porque busca ampliar o conhecimento sobre as fraudes digitais no comércio eletrônico e os desafios enfrentados pelo ordenamento jurídico brasileiro na proteção do consumidor digital. Descritiva porque objetiva identificar e analisar as principais modalidades de golpes virtuais, bem como a aplicação das legislações relacionadas ao Direito do Consumidor e ao Direito Digital. Para Prodanov e Freitas (2013), a pesquisa descritiva tem como finalidade observar, registrar e interpretar fenômenos sem interferir diretamente em sua ocorrência.

O local do estudo compreende o ordenamento jurídico brasileiro e o ambiente virtual das relações de consumo eletrônicas. A pesquisa será realizada a partir da análise de legislações nacionais, doutrinas jurídicas e decisões proferidas pelos tribunais brasileiros, especialmente o Superior Tribunal de Justiça, considerando sua relevância na uniformização da interpretação

das normas relacionadas às fraudes digitais e à responsabilidade civil das plataformas digitais e instituições financeiras.

A amostra da pesquisa será composta por aproximadamente 35 documentos científicos e jurídicos relacionados ao tema, incluindo artigos científicos, livros, dissertações, teses, legislações, súmulas e decisões judiciais. Foram selecionados materiais publicados entre os anos de 2018 e 2026, considerando a relevância das produções mais recentes acerca das fraudes digitais, proteção de dados pessoais e responsabilidade civil nas relações de consumo eletrônicas. Os documentos serão obtidos em bases de dados científicas e jurídicas confiáveis, tais como Google Acadêmico, Scientific Electronic Library Online (SciELO), Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD), Portal de Periódicos CAPES, além dos sites oficiais do Superior Tribunal de Justiça, Supremo Tribunal Federal e Portal da Legislação Federal. Os critérios de inclusão considerarão publicações relacionadas ao Direito do Consumidor, Direito Digital, crimes cibernéticos, proteção de dados pessoais e fraudes em compras on-line. Serão excluídos materiais duplicados, conteúdos sem relevância temática e publicações desatualizadas.

A revisão de literatura será desenvolvida por meio da análise crítica e interpretativa de produções científicas relacionadas ao Direito do Consumidor, Direito Digital, responsabilidade civil e proteção de dados pessoais. Inicialmente, será realizada a seleção dos materiais bibliográficos com base em palavras-chave relacionadas ao tema da pesquisa, tais como “fraudes digitais”, “comércio eletrônico”, “proteção do consumidor digital”, “responsabilidade civil” e “crimes cibernéticos”. Posteriormente, os documentos serão organizados e analisados conforme sua relevância teórica e jurídica, buscando identificar os principais entendimentos doutrinários e jurisprudenciais acerca da proteção do consumidor nas relações eletrônicas. Além disso, serão examinadas legislações específicas, como o Código de Defesa do Consumidor, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e o Marco Civil da Internet, bem como decisões proferidas pelo Superior Tribunal de Justiça relacionadas às fraudes digitais e à responsabilidade das instituições financeiras e plataformas digitais.

As técnicas e procedimentos adotados consistirão em pesquisa bibliográfica, documental e jurisprudencial. A pesquisa bibliográfica será realizada mediante análise de obras doutrinárias relacionadas ao Direito do Consumidor, Direito Digital, responsabilidade civil e proteção de dados pessoais. A pesquisa documental envolverá a análise de legislações específicas, como o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), a Lei Geral de Proteção de Dados

Pessoais (Lei nº 13.709/2018) e o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014). Já a pesquisa jurisprudencial será desenvolvida por meio da análise de julgados dos tribunais brasileiros relacionados às fraudes digitais em compras on-line. Por fim, os dados coletados serão interpretados de forma crítica, buscando identificar os limites e a efetividade da legislação brasileira na proteção do consumidor digital.

### 3 EVOLUÇÃO HISTÓRICA DAS RELAÇÕES DIGITAIS E DO COMÉRCIO ELETRÔNICO NO CENÁRIO MUNDIAL

O avanço das tecnologias da informação e comunicação provocou profundas transformações nas relações sociais, econômicas e comerciais em âmbito mundial. A expansão da internet, especialmente a partir da década de 1990, possibilitou a ampliação das relações digitais, permitindo maior circulação de informações e o fortalecimento do comércio eletrônico. Segundo Castells (2003), a sociedade contemporânea passou a estruturar-se em redes digitais, modificando significativamente a dinâmica econômica e os meios de interação social.

Com o crescimento da internet, o comércio eletrônico consolidou-se como importante ferramenta de consumo, proporcionando praticidade, rapidez e alcance global nas relações comerciais. De acordo com Lévy (1999), o ciberespaço tornou-se um ambiente destinado não apenas à comunicação, mas também ao desenvolvimento de atividades econômicas e sociais. Nesse contexto, empresas passaram a investir intensamente em plataformas digitais, ampliando o acesso dos consumidores aos mercados virtuais.

Entretanto, o crescimento das transações eletrônicas também favoreceu o surgimento de novas modalidades de crimes cibernéticos. Fraudes envolvendo clonagem de cartões, phishing, invasão de contas e roubo de dados pessoais passaram a representar riscos constantes aos consumidores e às instituições financeiras. Conforme destaca Pinheiro (2021), a evolução tecnológica ampliou a sofisticação dos crimes digitais, tornando os sistemas de proteção tradicionais insuficientes diante da velocidade das práticas ilícitas.

Diante desse cenário, diversos países passaram a discutir mecanismos jurídicos voltados ao combate às fraudes eletrônicas e à proteção dos usuários da internet. Destaca-se, nesse contexto, a Convenção de Budapeste sobre Crimes Cibernéticos, criada em 2001 pelo Conselho da Europa, considerada um dos principais instrumentos internacionais de cooperação no enfrentamento aos delitos virtuais (CONSELHO DA EUROPA, 2001).

Além disso, o aumento da circulação de dados pessoais em ambientes digitais reforçou a necessidade de proteção da privacidade e da segurança das informações dos usuários. Segundo Doneda (2020), a proteção de dados pessoais tornou-se elemento essencial para a garantia dos direitos fundamentais na sociedade da informação, especialmente diante da expansão das relações digitais e do crescimento das práticas fraudulentas no ambiente virtual.

Dessa forma, o contexto histórico mundial demonstra que o desenvolvimento tecnológico e a expansão do comércio eletrônico trouxeram benefícios significativos para a sociedade contemporânea, mas também contribuíram para o crescimento das fraudes digitais. Assim, tornou-se necessária a criação de mecanismos jurídicos e tecnológicos capazes de garantir maior segurança e proteção aos consumidores nas relações realizadas em ambiente virtual.

### **3.1 Desenvolvimento do Comércio Eletrônico e das Fraudes Digitais no Brasil**

A expansão da internet no Brasil ocorreu de forma mais significativa a partir da década de 1990, período em que o acesso às tecnologias digitais começou a alcançar maior parcela da população. Com o avanço da conectividade e o desenvolvimento das plataformas virtuais, o comércio eletrônico passou a crescer rapidamente no país, transformando os hábitos de consumo e ampliando as relações comerciais realizadas em ambiente digital. Segundo o Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br, 2023), o aumento do acesso à internet contribuiu diretamente para a consolidação das compras on-line no cotidiano dos consumidores brasileiros.

O crescimento do comércio eletrônico nacional intensificou-se especialmente nas últimas décadas, impulsionado pela praticidade das plataformas digitais, pela ampliação dos meios de pagamento eletrônicos e pela popularização dos dispositivos móveis. Durante o período da pandemia da COVID-19, as transações digitais aumentaram significativamente, consolidando o ambiente virtual como uma das principais formas de consumo no Brasil (E-BIT/NIELSEN, 2022). Contudo, paralelamente ao crescimento das compras on-line, também ocorreu o aumento expressivo das fraudes digitais e dos crimes cibernéticos.

Entre as principais práticas fraudulentas verificadas no cenário nacional destacam-se os golpes envolvendo clonagem de cartões, phishing, falsas centrais bancárias, invasão de contas e fraudes relacionadas ao sistema PIX. De acordo com dados da Federação Brasileira de Bancos – FEBRABAN (2023), os golpes digitais cresceram de maneira significativa nos últimos anos,

tornando-se uma das principais preocupações das instituições financeiras e dos órgãos de proteção ao consumidor.

Diante desse cenário, o ordenamento jurídico brasileiro passou a desenvolver mecanismos normativos voltados à proteção dos consumidores no ambiente digital. O Código de Defesa do Consumidor, instituído pela Lei nº 8.078/1990, tornou-se um dos principais instrumentos jurídicos de proteção nas relações de consumo eletrônicas, especialmente no que se refere à responsabilidade objetiva dos fornecedores e à proteção da parte vulnerável da relação consumerista (MARQUES, 2021).

Posteriormente, o avanço das relações digitais motivou a criação de legislações específicas voltadas à proteção de dados e à regulamentação do uso da internet. Nesse contexto, destacam-se o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014), responsável por estabelecer princípios, direitos e deveres no ambiente virtual, e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018), criada para regulamentar o tratamento de dados pessoais e fortalecer a proteção da privacidade dos usuários (DONEDA, 2020).

Além das legislações específicas, a jurisprudência brasileira passou a desempenhar papel fundamental na proteção do consumidor digital, especialmente por meio das decisões do Superior Tribunal de Justiça acerca da responsabilidade civil das instituições financeiras e das plataformas digitais em casos de fraudes eletrônicas. Assim, o contexto histórico nacional demonstra que o crescimento do comércio eletrônico no Brasil ampliou significativamente os desafios relacionados à segurança digital, exigindo constante atualização legislativa e interpretação jurídica compatível com a evolução tecnológica e com a proteção dos consumidores no ambiente virtual.

### **3.2 Fraudes Digitais No Comércio Eletrônico**

O crescimento do comércio eletrônico proporcionou inúmeras facilidades nas relações de consumo, permitindo maior praticidade, rapidez e acessibilidade aos consumidores. Entretanto, a ampliação das transações realizadas em ambiente virtual também favoreceu o surgimento de novas modalidades de crimes cibernéticos, especialmente as fraudes digitais. Tais práticas ilícitas passaram a representar um dos principais desafios enfrentados pelas relações de consumo contemporâneas, afetando diretamente a segurança jurídica e a confiança dos usuários nas plataformas digitais (PINHEIRO, 2021).

As fraudes digitais podem ser compreendidas como práticas ilícitas realizadas por meio de recursos tecnológicos com o objetivo de obter vantagem econômica indevida mediante a utilização de dados pessoais, financeiros ou bancários dos consumidores. Segundo Doneda (2020), a intensificação da circulação de informações em ambiente virtual ampliou significativamente os riscos relacionados à proteção de dados pessoais e à vulnerabilidade dos usuários diante das práticas criminosas desenvolvidas no ciberespaço.

Entre as modalidades mais recorrentes de fraudes digitais destacam-se os golpes de phishing, caracterizados pela criação de páginas falsas que simulam instituições financeiras, empresas ou plataformas de compras, induzindo o consumidor ao fornecimento de dados sigilosos. Além disso, são frequentes os casos de clonagem de cartões bancários, invasão de contas, falsas centrais de atendimento, anúncios fraudulentos em marketplaces e golpes envolvendo transferências instantâneas via PIX. Essas práticas exploram vulnerabilidades técnicas e comportamentais dos consumidores, comprometendo a segurança das relações comerciais realizadas em ambiente virtual (PECK, 2022).

A expansão das plataformas digitais e dos marketplaces também contribuiu para o aumento dos riscos relacionados às fraudes eletrônicas. Muitas vezes, criminosos utilizam anúncios falsos, perfis fraudulentos e mecanismos de engenharia social para induzir consumidores ao erro, dificultando a identificação da autenticidade das transações. Conforme destaca Marques (2021), a vulnerabilidade do consumidor nas relações digitais torna-se ainda mais evidente diante da assimetria informacional existente entre usuários e fornecedores de serviços tecnológicos.

Nesse sentido, observa-se que o ambiente virtual ampliou significativamente os riscos relacionados à segurança das informações pessoais dos consumidores. Sobre essa questão, Doneda (2020, p. 45) afirma:

A proteção de dados pessoais deixou de ser apenas um desdobramento do direito à privacidade para constituir um direito autônomo, indispensável à garantia da dignidade da pessoa humana, da liberdade e da autodeterminação informativa. O autor sustenta que a circulação massiva de informações pessoais na sociedade digital exige mecanismos jurídicos capazes de assegurar ao titular o controle sobre seus dados, prevenindo tratamentos abusivos e protegendo os direitos fundamentais nas relações estabelecidas em ambiente virtual.

A citação evidencia que a proteção de dados pessoais passou a ocupar posição central nas discussões relacionadas à segurança jurídica das relações digitais, especialmente diante da crescente utilização indevida de informações dos consumidores em práticas fraudulentas.

Outro aspecto relevante refere-se ao crescimento dos golpes relacionados ao sistema PIX, instituído pelo Banco Central do Brasil em 2020. Embora o sistema represente importante avanço na modernização das transações financeiras, sua rapidez e praticidade também passaram a ser utilizadas por criminosos em práticas fraudulentas. De acordo com dados da FEBRABAN (2023), os golpes envolvendo engenharia social e transferências instantâneas cresceram significativamente nos últimos anos, exigindo maior atuação das instituições financeiras e dos órgãos de fiscalização.

Diante desse cenário, tornou-se necessária a ampliação dos mecanismos de proteção jurídica voltados ao consumidor digital. O Código de Defesa do Consumidor, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e o Marco Civil da Internet passaram a desempenhar papel fundamental na regulamentação das relações eletrônicas e na responsabilização de fornecedores, plataformas digitais e instituições financeiras em casos de fraudes eletrônicas.

Nesse contexto, Tartuce e Neves (2023) ressaltam que a proteção do consumidor no ambiente digital deve ser analisada a partir de uma interpretação ampliada das normas consumeristas, considerando que o consumidor se encontra em situação de vulnerabilidade diante da complexidade das relações eletrônicas. Para os autores, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor deve acompanhar as transformações tecnológicas, especialmente quando há assimetria informacional, riscos de fraudes, dificuldade de identificação dos fornecedores e uso de plataformas digitais intermediadoras nas compras on-line.

10

Além das legislações específicas, a jurisprudência brasileira passou a reconhecer a responsabilidade objetiva das instituições financeiras em diversas situações envolvendo fraudes digitais, especialmente quando verificada falha na prestação do serviço ou ausência de mecanismos adequados de segurança.

O Superior Tribunal de Justiça consolidou o entendimento de que as instituições financeiras possuem responsabilidade objetiva pelos prejuízos causados aos consumidores em razão de fraudes ou delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias. Isso ocorre porque tais situações são consideradas fortuito interno, ou seja, riscos próprios da atividade econômica desenvolvida pelos bancos e demais instituições financeiras. Dessa forma, ainda que a fraude seja praticada por terceiro, a instituição não se exime do dever de reparar o dano quando a falha estiver relacionada à segurança do serviço prestado, conforme dispõe a Súmula 479 do STJ (BRASIL, STJ, 2012).

Portanto, as fraudes digitais no comércio eletrônico representam fenômeno complexo e em constante transformação, exigindo atualização contínua do ordenamento jurídico e fortalecimento das políticas de segurança digital. A crescente sofisticação dos crimes cibernéticos evidencia a necessidade de mecanismos mais eficazes de prevenção, fiscalização e responsabilização, visando assegurar maior proteção aos consumidores nas relações de consumo realizadas em ambiente virtual.

### 3.2.1 Principais Modalidades de Fraudes Digitais nas Compras On-Line

O avanço do comércio eletrônico e a intensificação das relações de consumo em ambiente virtual contribuíram significativamente para o aumento das fraudes digitais no Brasil e no mundo. Essas práticas ilícitas utilizam recursos tecnológicos para obtenção indevida de vantagens econômicas, explorando vulnerabilidades dos sistemas digitais e, principalmente, a fragilidade informacional dos consumidores. Segundo Pinheiro (2021), os crimes cibernéticos evoluem constantemente em razão da modernização tecnológica e da crescente circulação de dados pessoais e financeiros em plataformas digitais.

Entre as modalidades mais recorrentes de fraudes digitais destaca-se o phishing, caracterizado pela utilização de páginas falsas, e-mails fraudulentos ou mensagens eletrônicas que simulam comunicações oficiais de bancos, empresas ou plataformas digitais. O objetivo principal dessa prática consiste em induzir o consumidor ao fornecimento de informações sigilosas, como senhas, números de cartões bancários e códigos de autenticação. Sobre essa prática.

Conforme Pinheiro (2021), o phishing permanece entre as principais modalidades de fraude eletrônica utilizadas por criminosos no ambiente digital. Essa prática baseia-se, sobretudo, em técnicas de engenharia social, por meio das quais os fraudadores exploram aspectos emocionais e comportamentais das vítimas para induzi-las ao fornecimento voluntário de informações sensíveis, como senhas, dados bancários, números de cartões de crédito e códigos de autenticação. O autor destaca que a sofisticação desses golpes, aliada ao crescente uso de plataformas digitais e serviços financeiros eletrônicos, aumenta significativamente a vulnerabilidade dos consumidores, exigindo a adoção de medidas preventivas por parte dos usuários, das empresas e do próprio Estado para fortalecer a segurança das relações de consumo no ambiente virtual (PINHEIRO, 2021).

Além do phishing, a clonagem de cartões bancários representa uma das fraudes mais comuns nas compras on-line. Nessa modalidade, criminosos obtêm indevidamente informações financeiras dos consumidores por meio de vazamentos de dados, invasões de sistemas ou instalação de softwares maliciosos. Com os dados obtidos, são realizadas compras fraudulentas em plataformas digitais, gerando prejuízos financeiros às vítimas. Conforme explica Doneda (2020), a crescente circulação de dados pessoais em ambiente digital ampliou significativamente os riscos relacionados à segurança das informações financeiras dos consumidores.

Outra prática frequente corresponde à invasão de contas pessoais em aplicativos bancários, redes sociais e plataformas de comércio eletrônico. Os criminosos utilizam técnicas de engenharia social, vazamentos de senhas e ataques virtuais para acessar informações privadas dos usuários e realizar movimentações financeiras indevidas. Muitas vezes, os consumidores somente percebem a fraude após a realização de compras não autorizadas ou transferências bancárias fraudulentas, o que demonstra a fragilidade dos mecanismos de segurança digital existentes.

Nos últimos anos, os golpes envolvendo o sistema PIX passaram a representar uma das modalidades de fraude com maior crescimento no Brasil. A rapidez das transferências instantâneas e a dificuldade de reversão das operações facilitaram a atuação criminosa em práticas ilícitas relacionadas à manipulação psicológica das vítimas. Segundo dados divulgados pela Federação Brasileira de Bancos – FEBRABAN (2023), os golpes financeiros envolvendo transferências eletrônicas cresceram significativamente após a implementação do sistema de pagamentos instantâneos pelo Banco Central.

Além disso, verificam-se com frequência fraudes relacionadas à utilização de marketplaces falsos, nos quais criminosos criam páginas fraudulentas semelhantes a plataformas legítimas de comércio eletrônico. Nesses casos, os consumidores realizam pagamentos acreditando tratar-se de fornecedores verdadeiros, porém não recebem os produtos adquiridos. Marques (2021) ressalta que a vulnerabilidade do consumidor digital aumenta diante da dificuldade de identificação da autenticidade dos vendedores no ambiente virtual.

Outra modalidade bastante utilizada consiste na aplicação de golpes mediante QR Codes falsos. Nessa prática, criminosos adulteram códigos utilizados em pagamentos eletrônicos, direcionando os valores pagos para contas bancárias fraudulentas. Esse tipo de fraude tornou-se mais frequente com a popularização dos pagamentos digitais e das transações instantâneas,

exigindo maior atenção dos consumidores e aprimoramento dos mecanismos de autenticação utilizados pelas instituições financeiras.

Também são recorrentes os chamados boletos fraudulentos, prática em que os criminosos alteram códigos bancários ou emitem documentos falsos em nome de empresas legítimas, induzindo consumidores ao pagamento indevido. Em muitos casos, os boletos são enviados por e-mails falsos ou inseridos em sites fraudulentos, dificultando a identificação da fraude pelos usuários. Segundo Peck (2022), a sofisticação dessas práticas criminosas evidencia o elevado grau de profissionalização das organizações especializadas em crimes cibernéticos.

Diante desse cenário, verifica-se que as fraudes digitais assumem formas cada vez mais sofisticadas e complexas, exigindo atualização constante dos mecanismos jurídicos e tecnológicos de proteção ao consumidor. A multiplicidade de práticas fraudulentas evidencia a necessidade de fortalecimento das políticas de segurança digital, bem como de interpretação ampliada das normas consumeristas e de proteção de dados, visando assegurar maior segurança nas relações de consumo realizadas em ambiente virtual.

### 3.2.2 Proteção Jurídica do Consumidor Digital

O crescimento das relações de consumo realizadas em ambiente virtual intensificou a necessidade de criação de mecanismos jurídicos voltados à proteção do consumidor digital. A expansão do comércio eletrônico, associada ao aumento das fraudes digitais e da circulação de dados pessoais, exigiu do ordenamento jurídico brasileiro respostas capazes de assegurar maior segurança, transparência e responsabilização nas transações realizadas pela internet. Nesse contexto, destacam-se o Código de Defesa do Consumidor, o Marco Civil da Internet e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais como principais instrumentos normativos aplicáveis às relações digitais.

O Código de Defesa do Consumidor, instituído pela Lei nº 8.078/1990, representa o principal instrumento de proteção das relações consumeristas no Brasil, sendo amplamente aplicado às compras realizadas em ambiente virtual. A legislação estabelece princípios fundamentais, como a boa-fé objetiva, a transparência e a vulnerabilidade do consumidor, além de prever a responsabilidade objetiva dos fornecedores pelos danos causados na prestação dos serviços. Nesse sentido, o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor estabelece que os fornecedores de serviços respondem objetivamente pelos prejuízos causados aos consumidores

em decorrência de defeitos na prestação dos serviços, independentemente da comprovação de culpa. Isso significa que, uma vez demonstrados o dano e o nexo de causalidade entre a falha do serviço e o prejuízo suportado pelo consumidor, surge o dever de indenizar, reforçando o princípio da proteção da parte vulnerável nas relações de consumo e assegurando maior segurança jurídica nas transações realizadas, inclusive, em ambiente eletrônico (BRASIL, 1990).

A responsabilidade objetiva prevista no CDC possui grande relevância nas situações envolvendo fraudes digitais, especialmente nos casos em que há falha na segurança das plataformas eletrônicas ou ausência de mecanismos adequados de proteção ao consumidor. Segundo Marques (2021), a vulnerabilidade do consumidor torna-se ainda mais evidente no ambiente digital, considerando a assimetria técnica e informacional existente entre usuários e fornecedores de serviços tecnológicos.

Além do Código de Defesa do Consumidor, o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014) passou a desempenhar importante papel na regulamentação das relações realizadas no ambiente virtual. A legislação estabelece princípios, garantias, direitos e deveres relacionados ao uso da internet no Brasil, buscando assegurar proteção aos usuários e maior segurança jurídica nas atividades digitais. Entre seus fundamentos destacam-se a proteção da privacidade, a preservação da liberdade de expressão e a responsabilização dos agentes envolvidos nas atividades realizadas pela internet.

No que se refere à proteção de dados pessoais, destaca-se a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018), criada com o objetivo de regulamentar o tratamento de informações pessoais por pessoas físicas e jurídicas. A legislação estabelece princípios relacionados à transparência, segurança, finalidade e necessidade do tratamento de dados, impondo aos fornecedores o dever de adotar medidas eficazes de proteção das informações dos consumidores. Sobre a importância da proteção de dados pessoais, Doneda (2020)

A LGPD também prevê responsabilidade civil dos agentes responsáveis pelo tratamento inadequado de dados pessoais, especialmente em casos de vazamentos de informações e falhas de segurança que resultem em prejuízos aos consumidores. Dessa forma, a legislação fortalece a responsabilização das empresas que operam no ambiente digital, exigindo maior controle sobre o armazenamento e compartilhamento de dados pessoais.

Portanto, observa-se que o ordenamento jurídico brasileiro possui instrumentos relevantes para a proteção do consumidor nas relações digitais. Contudo, a constante evolução tecnológica e a sofisticação das fraudes eletrônicas demonstram a necessidade de atualização contínua das normas jurídicas e do fortalecimento dos mecanismos de fiscalização, prevenção e responsabilização, visando garantir maior segurança e efetividade na tutela dos consumidores em ambiente virtual.

### 3.2.3 Responsabilidade Civil das Plataformas Digitais e das Instituições Financeiras

O crescimento das fraudes digitais nas relações de consumo eletrônicas ampliou as discussões acerca da responsabilidade civil das plataformas digitais e das instituições financeiras pelos danos causados aos consumidores. Diante da expansão do comércio eletrônico, tornou-se necessária a aplicação dos princípios previstos no Código de Defesa do Consumidor, especialmente no que se refere à responsabilidade objetiva dos fornecedores de serviços digitais. Nesse contexto, as empresas que atuam no ambiente virtual possuem o dever de garantir segurança, transparência e proteção adequada aos usuários de suas plataformas.

O artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor estabelece que o fornecedor responde independentemente da comprovação de culpa pelos danos causados em decorrência de defeitos na prestação dos serviços. Assim, nas situações envolvendo fraudes digitais, basta a comprovação do dano e da falha na prestação do serviço para que surja o dever de indenizar. Sobre essa questão, Tartuce (2023, p. 412) afirma:

A responsabilidade objetiva prevista no Código de Defesa do Consumidor decorre da teoria do risco do empreendimento, segundo a qual aquele que desenvolve atividade econômica deve responder pelos riscos dela provenientes.

Nas relações digitais, a responsabilidade das plataformas eletrônicas mostra-se ainda mais relevante em razão da vulnerabilidade técnica e informacional do consumidor. Marketplaces, aplicativos financeiros e plataformas de comércio eletrônico lucram diretamente com as transações realizadas em ambiente virtual, motivo pelo qual devem adotar mecanismos eficazes de prevenção às fraudes, proteção de dados e monitoramento de atividades suspeitas.

Além das instituições financeiras, a jurisprudência brasileira também vem reconhecendo a responsabilidade civil das plataformas digitais em casos de anúncios fraudulentos, perfis falsos e ausência de fiscalização adequada dos vendedores cadastrados. Segundo Marques (2021), a vulnerabilidade do consumidor digital exige interpretação ampliada das normas

consumeristas, considerando a desigualdade existente entre consumidores e fornecedores de serviços tecnológicos.

Portanto, a responsabilidade civil das plataformas digitais e das instituições financeiras representa importante mecanismo de proteção do consumidor no ambiente virtual. Contudo, a crescente sofisticação das fraudes eletrônicas demonstra a necessidade de constante aperfeiçoamento dos sistemas de segurança digital e da atuação jurisprudencial, visando assegurar maior efetividade à proteção jurídica nas relações de consumo realizadas pela internet.

### **3.2.4 Desafios da Legislação Brasileira Frente às Fraudes Digitais**

O avanço tecnológico e a crescente sofisticação das fraudes eletrônicas demonstram que a legislação brasileira enfrenta desafios constantes na proteção do consumidor digital. Embora o ordenamento jurídico nacional possua importantes instrumentos normativos voltados à segurança das relações eletrônicas, a velocidade das transformações tecnológicas muitas vezes supera a capacidade de atualização das normas jurídicas e dos mecanismos de fiscalização existentes.

Um dos principais desafios refere-se à rápida evolução das práticas criminosas no ambiente virtual. Os fraudadores utilizam técnicas cada vez mais sofisticadas de engenharia social, inteligência artificial e manipulação de dados pessoais, dificultando a identificação dos responsáveis e a prevenção dos delitos. Segundo Pinheiro (2021), os crimes cibernéticos apresentam elevada capacidade de adaptação tecnológica, tornando insuficientes muitos dos mecanismos tradicionais de proteção utilizados pelas instituições públicas e privadas.

Além disso, a dificuldade de fiscalização e rastreamento das atividades ilícitas representa importante obstáculo para a efetividade da legislação brasileira. Em muitos casos, os crimes digitais são praticados por organizações especializadas que utilizam servidores internacionais, perfis falsos e mecanismos de ocultação de identidade, dificultando a atuação das autoridades competentes. Nesse contexto, a cooperação internacional e o aprimoramento das técnicas de investigação digital tornam-se essenciais para o enfrentamento das fraudes eletrônicas.

Outro aspecto relevante refere-se à vulnerabilidade informacional dos consumidores nas relações digitais. Muitos usuários desconhecem os riscos existentes no ambiente virtual e acabam fornecendo dados pessoais e bancários em situações fraudulentas. Conforme afirma Marques (2021), a proteção do consumidor digital exige não apenas atuação legislativa e

jurisdicional, mas também políticas de educação digital e conscientização acerca dos riscos relacionados às transações eletrônicas.

Apesar da existência do Código de Defesa do Consumidor, da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e do Marco Civil da Internet, ainda existem divergências jurisprudenciais quanto à responsabilização das plataformas digitais e das instituições financeiras em determinados casos de fraude. Tal situação gera insegurança jurídica e dificulta a uniformização das decisões relacionadas aos danos sofridos pelos consumidores no ambiente virtual.

Dessa forma, observa-se que o combate às fraudes digitais exige constante atualização legislativa, fortalecimento das políticas de segurança da informação e ampliação dos mecanismos de proteção ao consumidor digital. A complexidade dos crimes cibernéticos demonstra que a efetividade da legislação brasileira depende não apenas da existência de normas jurídicas, mas também da capacidade de adaptação do sistema jurídico às transformações tecnológicas e aos novos desafios impostos pela sociedade digita

#### 4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A análise desenvolvida ao longo da pesquisa demonstra que o crescimento do comércio eletrônico contribuiu diretamente para o aumento das fraudes digitais nas relações de consumo, evidenciando novos desafios para o ordenamento jurídico brasileiro. O avanço das tecnologias digitais ampliou significativamente a circulação de dados pessoais e financeiros em ambiente virtual, favorecendo o surgimento de práticas criminosas cada vez mais sofisticadas, como phishing, clonagem de cartões, invasão de contas, golpes envolvendo PIX, QR Codes falsos e boletos fraudulentos. Conforme destaca Pinheiro (2021), os crimes cibernéticos apresentam constante evolução tecnológica, dificultando a atuação preventiva das empresas e dos mecanismos tradicionais de segurança digital.

Os resultados obtidos na pesquisa revelam que o consumidor digital tornou-se extremamente vulnerável diante das novas modalidades de fraudes eletrônicas. Tal vulnerabilidade decorre não apenas da deficiência de mecanismos tecnológicos de proteção, mas também da ausência de conhecimento técnico por parte dos usuários acerca dos riscos presentes no ambiente virtual. Nesse sentido, Marques (2021) afirma que a vulnerabilidade do consumidor constitui princípio fundamental das relações consumeristas, tornando-se ainda mais evidente

nas transações realizadas em plataformas digitais, em razão da desigualdade técnica e informacional entre consumidor e fornecedor.

No que se refere à proteção jurídica, verificou-se que o ordenamento jurídico brasileiro possui importantes instrumentos normativos voltados à tutela do consumidor digital, especialmente por meio do Código de Defesa do Consumidor, da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e do Marco Civil da Internet. O Código de Defesa do Consumidor destaca-se pela aplicação da responsabilidade objetiva dos fornecedores de serviços, assegurando proteção ao consumidor em casos de falhas na prestação dos serviços digitais. Nesse sentido, o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor estabelece que os fornecedores respondem pelos danos causados aos consumidores em razão de defeitos na prestação dos serviços, independentemente da demonstração de culpa, bastando a comprovação do dano e do nexo de causalidade para que surja o dever de indenizar. Tal previsão reforça a proteção da parte vulnerável nas relações de consumo e garante maior segurança jurídica às transações realizadas em ambiente digital (BRASIL, 1990).

A pesquisa também demonstrou que a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais representou importante avanço na proteção das informações pessoais dos consumidores, impondo às empresas o dever de adotar medidas eficazes de segurança da informação. Entretanto, observou-se que o elevado número de vazamentos de dados e ataques cibernéticos evidencia limitações na efetividade prática da legislação, especialmente diante da velocidade de adaptação das organizações criminosas. Nessa perspectiva, Doneda (2020) sustenta que a proteção de dados pessoais depende de constante aperfeiçoamento dos mecanismos jurídicos e tecnológicos, uma vez que a evolução da sociedade da informação e das tecnologias digitais cria continuamente novos desafios à segurança dos dados e à garantia dos direitos fundamentais dos cidadãos. Para o autor, a efetividade da proteção de dados exige não apenas normas adequadas, mas também políticas permanentes de prevenção, fiscalização e atualização tecnológica capazes de acompanhar a dinâmica das ameaças existentes no ambiente digital.

No âmbito jurisprudencial, os resultados da pesquisa evidenciaram crescente posicionamento do Superior Tribunal de Justiça favorável à proteção do consumidor digital, especialmente em situações envolvendo fraudes bancárias e falhas na prestação de serviços financeiros. A Súmula 479 do STJ consolidou entendimento acerca da responsabilidade objetiva das instituições financeiras pelos danos decorrentes de fraudes praticadas no âmbito das

operações bancárias, reconhecendo que tais riscos integram a própria atividade econômica desenvolvida pelas instituições financeiras.

Dessa forma, a análise dos resultados permite concluir que, embora a legislação brasileira possua instrumentos relevantes para a proteção do consumidor digital, sua efetividade ainda encontra limitações diante da crescente sofisticação das fraudes eletrônicas e da rapidez das transformações tecnológicas. Assim, verifica-se a necessidade de constante atualização legislativa, fortalecimento das políticas de segurança digital e ampliação das medidas de educação informacional, visando assegurar maior proteção aos consumidores nas relações de consumo realizadas em ambiente virtual.

## 5 CONCLUSÃO

O desenvolvimento da presente pesquisa permitiu compreender que o crescimento do comércio eletrônico e das relações digitais trouxe inúmeros benefícios para a sociedade contemporânea, especialmente quanto à praticidade, rapidez e ampliação do acesso ao consumo. Entretanto, a expansão das transações realizadas em ambiente virtual também favoreceu o aumento significativo das fraudes digitais, tornando os consumidores mais vulneráveis a práticas criminosas envolvendo phishing, clonagem de cartões, invasão de contas, golpes com PIX, QR Codes falsos e boletos fraudulentos.

Diante desse cenário, buscou-se responder ao seguinte problema de pesquisa: em que medida a legislação brasileira e sua aplicação jurisprudencial são eficazes na proteção do consumidor diante das fraudes digitais nas compras on-line. A análise realizada demonstrou que o ordenamento jurídico brasileiro possui instrumentos relevantes voltados à proteção do consumidor digital, especialmente por meio do Código de Defesa do Consumidor, da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e do Marco Civil da Internet.

Os objetivos propostos foram alcançados, uma vez que a pesquisa possibilitou contextualizar o crescimento das fraudes digitais no comércio eletrônico, identificar as principais modalidades de golpes virtuais e analisar a aplicação das legislações relacionadas à proteção do consumidor e à segurança das informações pessoais. Além disso, foi possível examinar o posicionamento jurisprudencial do Superior Tribunal de Justiça acerca da responsabilidade civil das instituições financeiras e das plataformas digitais em situações envolvendo fraudes eletrônicas.

Os resultados da pesquisa demonstraram que a responsabilidade objetiva prevista no Código de Defesa do Consumidor representa importante mecanismo de proteção nas relações digitais, especialmente diante da vulnerabilidade técnica e informacional dos consumidores. Da mesma forma, verificou-se que a LGPD fortaleceu a proteção dos dados pessoais, impondo às empresas o dever de adotar medidas de segurança da informação e prevenção de incidentes cibernéticos.

Contudo, observou-se que a existência de normas jurídicas não é suficiente para impedir o crescimento das fraudes digitais. A constante evolução tecnológica e a sofisticação dos crimes cibernéticos dificultam a atuação preventiva das empresas e dos órgãos responsáveis pela fiscalização, exigindo constante atualização legislativa e aprimoramento dos mecanismos de segurança digital. Além disso, a pesquisa evidenciou que ainda existem divergências jurisprudenciais quanto aos limites da responsabilização das plataformas digitais, fator que contribui para a insegurança jurídica nas relações de consumo eletrônicas.

Dessa forma, conclui-se que a legislação brasileira apresenta mecanismos importantes de proteção ao consumidor digital, porém sua efetividade ainda encontra limitações diante da complexidade das fraudes eletrônicas contemporâneas. Assim, torna-se necessária a atuação integrada entre Poder Judiciário, instituições financeiras, plataformas digitais e políticas de educação digital, visando fortalecer a segurança das relações eletrônicas e assegurar maior proteção aos consumidores no ambiente virtual.

Espera-se, com isso, contribuir para o debate acadêmico e institucional acerca da tutela do consumidor na era digital, fornecendo subsídios teóricos e práticos capazes de orientar reformas legislativas futuras e fortalecer a atuação do Poder Judiciário e dos órgãos de defesa do consumidor.

## REFERÊNCIA

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal, 1988.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor. Brasília, DF: Presidência da República, 1990. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078compilado.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm). Acesso em: 25 maio 2026.

BRASIL. Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014. Marco Civil da Internet. Brasília, DF: Presidência da República, 2014. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm). Acesso em: 25 maio 2026.

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Brasília, DF: Presidência da República, 2018. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm). Acesso em: 25 maio 2026.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. 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. Brasília, DF: STJ, 2012. Disponível em: <https://www.stj.jus.br>. Acesso em: 25 maio 2026.

Comitê Gestor da Internet no Brasil. Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e comunicação nos domicílios brasileiros: TIC Domicílios 2023. São Paulo: CGI.br, 2023. Disponível em: <https://www.cgi.br>. Acesso em: 25 maio 2026.

DONEDA, Danilo. Da privacidade à proteção de dados pessoais. 2. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020.

Federação Brasileira de Bancos. Pesquisa de segurança e fraudes digitais no setor bancário. São Paulo: FEBRABAN, 2023. Disponível em: <https://portal.febraban.org.br>. Acesso em: 25 maio 2026.

MARQUES, Cláudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais. 9. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2021.

PECK, Patrícia. Direito digital. 7. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2022.

PINHEIRO, Patrícia Peck. Direito digital. 7. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2021.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. Manual de direito do consumidor: direito material e processual. 12. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2023.