

O LIMITE DA RESPONSABILIZAÇÃO DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS EM CASOS DE GOLPES E/OU FRAUDES

**GEROLDIN, Adriel Henrique¹
HOFFMANN, Eduardo²**

RESUMO: O direito à indenização é uma garantia constitucional, sendo a responsabilidade civil o instituto vinculado ao dever de reparar o dano ocasionado pelo agente que, por meio de ato ilícito, fere bem jurídico de terceiro. Para as instituições financeiras, conforme a norma consumerista e os Tribunais Superiores, aplica-se a responsabilidade civil objetiva, composta pela ação ou omissão, pelo nexo causal e pelo dano causado, sendo que existem as excludentes do nexo causal, que são a ocorrência de caso fortuito externo e a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros. No tocante aos golpes e fraudes, o critério da responsabilidade objetiva se mantém, entretanto, esse dever não é ilimitado em que pese o entendimento sumulado do STJ. Não seria razoável responsabilizar as instituições financeiras por prejuízos ocasionados pelos próprios consumidores, quando repassam informações sigilosas a terceiros ou realização das transferências conforme orientações dos golpistas, utilizando de dispositivos e credenciais próprios e válidos, descaracterizando a responsabilidade civil. As decisões relacionadas a tais casos não fazem a devida diferenciação entre fraudes e golpes, aplicando os conceitos como sinônimos quando, na verdade, trata-se de situações diferentes, que ensejariam, inclusive, mudanças nas fundamentações aplicáveis. Além disso, tais decisões ainda utilizam o perfil de consumo como um critério único e definitivo para determinar a legitimidade de uma operação, sem qualquer fundamentação do que se trata este conceito e sem apresentar efetivamente o perfil da consumidora, aplicando-o mesmo em detrimento dos próprios elementos da responsabilidade civil, resultando em responsabilizações indevidas, sem considerar, em muitos casos, a possibilidade, ao menos, de aplicação da culpa concorrente.

PALAVRAS-CHAVE: fraudes, golpes, perfil de consumo, instituições financeiras.

THE LIMIT OF FINANCIAL INSTITUTIONS LIABILITY IN CASES OF SCAMS AND/OR FRAUDS

ABSTRACT: The right to restitution is a constitutional guarantee, with civil liability being the institute linked to the duty to repair the damage caused by the agent who, through an illicit act, harms a third party's legal interest. For financial institutions, according to consumer law and the Superior Courts, objective civil liability applies, composed of action or omission, causal link, and the damage caused, however, there are exclusions to the causal link, which are the occurrence of an external fortuitous event and the exclusive fault of the victim or third parties. With regard to scams and frauds, the criterion of objective liability remains, nevertheless, this duty is not unlimited, despite the summarized understanding of the STJ. It would not be reasonable to hold financial institutions liable for losses caused by the consumers themselves when they pass confidential information to third parties or make transfers according to the scammers instructions, using their own valid devices and credentials, thereby negating civil liability. Decisions related to such cases do not make the proper distinction between frauds and scams, applying the concepts as synonyms when, in fact, they deal with different situations that would even warrant changes in the applicable reasoning. Furthermore, such decisions still use the consumer profile as a single and definitive criterion to determine the legitimacy of an operation, without any foundation as to what this concept entails and without effectively presenting the consumer's profile, applying it even to the detriment of the very elements of civil liability, resulting in undue liabilities, without considering, in many cases, the possibility, at least, of applying concurrent fault.

KEYWORDS: frauds, scams, costumer profile, financial institutions.

¹Discente do curso de Direito do Centro Universitário Fundação Assis Gurgacz, ahgeroldin@minha.fag.edu.br.

²Professor do Centro Universitário Fundação Assis Gurgacz, ehoffmann@fag.edu.br.



1 INTRODUÇÃO

O direito à indenização é garantido pela Constituição Federal (CF) por meio do disposto em seu artigo 5º, inciso X: “são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito à indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação”, tratando-se de garantia fundamental do cidadão.

Nesse contexto, a responsabilidade civil trata do dever de reparar o dano ocasionado pelo agente que, por meio de ato ilícito, fere bem jurídico de terceiro (Machado Neto, 2024). Com relação às instituições financeiras, há a aplicação da responsabilidade objetiva, em virtude de sua obediência ao Código de Defesa do Consumidor (CDC). Nesta modalidade, não há ponderação sobre dolo ou culpa, sendo apenas necessário demonstrar o nexo de causalidade entre a conduta do agente e o dano sofrido (Oliveira; Simões, 2023).

Atualmente, essas instituições tendem a facilitar o acesso do público aos seus serviços bancários, em especial pelos canais digitais. Segundo a pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária (Febraban, 2025), o volume das transações bancárias em 2024 atingiu mais de 200 bilhões de movimentações, sendo que cerca de 75% foram realizadas através do *mobile banking*.

Essa facilitação de acesso intensificou a ação de criminosos, conforme apontado pelo Anuário Brasileiro de Segurança Pública (2025), o qual demonstrou que, entre julho de 2023 e junho de 2024, mais de 17 milhões de pessoas foram vítimas de fraudes e golpes, causando um prejuízo superior a R\$ 25,5 bilhões.

Nesta seara, em pesquisa do DataSenado (2024), revelou-se que, entre os participantes, os mais afetados por golpes e/ou fraudes foram pessoas com idade entre 16 e 29 anos, com ensino médio completo, ou seja, a problemática não afeta apenas pessoas entre os mais vulneráveis, como idosos ou indivíduos com pouco acesso à educação, mas afeta todos os setores da sociedade.

Nota-se que a problemática atinge, de maneira ampla, o contexto social, demonstrando a relevância social da presente discussão, de forma que urge o dever de reparar o dano sofrido pelas vítimas, seara na qual há divergência jurisprudencial, a exemplo de decisões do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (TJ-PR), referente a casos semelhantes, que se tratavam do chamado “golpe do *motoboy*”, no qual, em um deles, o TJ-PR entendeu pela improcedência em



virtude da culpa exclusiva da vítima (TJPR - 5ª Turma Recursal dos Juizados Especiais - 0015490-42.2023.8.16.0129 - Paranaguá - Rel.: Juiz de direito substituto José Daniel Toaldo - J. 23.03.2025), enquanto no outro, o entendimento foi pela procedência pelas transações destoarem do perfil da correntista (TJPR - 1ª Turma Recursal - 0014883-95.2024.8.16.0031 - Guarapuava - Rel.: Juíza de direito da Turma Recursal dos Juizados Especiais Vanessa Bassani - J. 01.09.2025).

Essa dissonância jurisprudencial caracteriza a relevância jurídica deste estudo, por elevar a insegurança jurídica e a incerteza daqueles que buscam a tutela jurisdicional, sendo necessária a uniformização da delimitação da responsabilidade civil das instituições financeiras.

A partir do recorte da problemática, é possível caracterizar o objetivo do presente artigo, partindo dos conceitos de responsabilidade civil, passando pela diferenciação de fraudes e golpes, identificando os critérios utilizados para delimitação dessa responsabilidade, será identificar até que ponto as instituições financeiras devem ser responsabilizadas em casos de golpes e/ou fraudes, avaliando os critérios bases para seu balizamento e a eventual necessidade da definição de parâmetros mais objetivos para uma limitação da responsabilidade civil das instituições financeiras nestes casos.

Para atingir tal objetivo, utilizar-se-á a metodologia exploratória, partindo-se de uma problemática recente, investigando os critérios estabelecidos para delimitação da responsabilidade dessas instituições e analisando a motivação da relativização de tais parâmetros. Nesse ínterim, o rastreio dos dados necessários será realizado através da análise bibliográfica e jurisprudencial, com artigos, livros, pesquisas e outras publicações relevantes, além da legislação brasileira adequada ao assunto e a jurisprudência dos Tribunais Superiores e Estaduais sobre casos ligados à presente discussão.

Sendo assim, o presente artigo se desenvolverá a partir de uma análise inicial a respeito dos conceitos teóricos sobre a responsabilidade civil, bem como as suas bases normativas, além da forma de sua aplicação para as instituições financeiras, com a posterior apreciação da jurisprudência e a execução prática dos conceitos abordados. Verificar-se-ão a relativização desses conceitos pelos Tribunais, a motivação deste entendimento e o esclarecimento dos parâmetros utilizados, com a devida identificação da necessidade da definição de critérios mais objetivos para delimitação da responsabilidade das instituições financeiras.



2 RESPONSABILIDADE CIVIL

A Constituição Federal (CF) garante, em seu artigo 5º, o direito à indenização (Brasil, 1988). Tal direito é englobado pelo instituto da responsabilidade civil, o qual incumbe ao agente o dever de reparar o dano ocasionado a terceiro através de ato ilícito, sendo dividida nas vertentes contratual e extracontratual. A primeira é originada a partir de uma violação de um contrato firmado entre as partes envolvidas na relação, configurada pela existência do dano, do nexo de causalidade e do inadimplemento contratual. Em contramão, a extracontratual decorre da transgressão das normas impostas pelo Estado (Custódio; Pinto; Saraiva, 2023).

Consoante ao ordenamento federal, o artigo 927 do Código Civil (CC) é categórico “Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo” (Brasil, 2002).

Esclarecendo, ato ilícito é definido por meio do artigo 186 do CC: “Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, mesmo que exclusivamente moral, comete ato ilícito” (Brasil, 2002).

A partir dessa definição, deve ser demonstrado que a responsabilidade civil é dividida em duas espécies, sendo que, para caracterizar a responsabilidade civil subjetiva, deve restar comprovado o dolo ou culpa do agente, o nexo de causalidade e o dano efetivamente sofrido. Entretanto, na responsabilidade civil objetiva, não há ponderação sobre dolo ou culpa, sendo apenas necessário demonstrar o nexo de causalidade entre a conduta do agente e o dano sofrido (Oliveira; Simões, 2023).

A responsabilidade civil objetiva é também nomeada de teoria do risco, pois é decorrente de atividades que impliquem em riscos para o direito de outrem, estando o agente responsável pela atividade em posição de vantagem, devendo arcar com tais riscos e suas consequências (Custódio; Pinto; Saraiva, 2023).

Ao aprofundar os elementos da responsabilidade civil objetiva, deve-se entender que o dano é certo, efetivo e indenizável, subsistindo ainda no momento do requerimento da indenização, visto que não é passível de reparação um dano que já foi ressarcido e servirá como base para determinação da sanção pecuniária imposta ao agente causador (Custódio; Pinto; Saraiva, 2023).

Quanto ao nexo causal, este determina o liame entre o ato praticado pelo agente e o resultado danoso. Aqui é adotada, pelo Código Civil, a teoria do dano direto e imediato, em que



apenas o ato direto ou imediato que originou o dano será considerado causa e, consequentemente, utilizado para apuração do dano, ou seja, se não existe dano direto ou imediato gerado pelo ato do agente, não existirá o nexo causal (Faria; Gonçalves, 2019).

2.1 EXCLUDENTES DO NEXO CAUSAL

Estando definidos os elementos, é possível analisar as chamadas excludentes do nexo causal, as quais determinam que certos fatos, se presentes no caso em concreto, podem ocasionar a isenção de responsabilidade do agente quanto ao dano causado (Faria; Gonçalves, 2019).

Nota-se que ocorre a quebra do nexo causal quando a conduta da vítima, única e exclusivamente, gera o resultado danoso, sendo o agente mero instrumento utilizado, hipótese conhecida como fato exclusivo da vítima. Entretanto, é necessário salientar que, nos casos em que a conduta da vítima e a conduta do agente, em conjunto, culminam para o dano, não há excludente da responsabilidade, em vista a concorrência das partes, sendo apenas mitigada a indenização, com base na proporção da atuação de cada um dos envolvidos (Faria; Gonçalves, 2019).

Neste contexto, existe o fato de terceiro, no qual não se constitui o nexo causal, devido à causa necessária para produção do prejuízo estar ligada à conduta de terceiro e não do agente (Faria; Gonçalves, 2019).

Ambas as hipóteses estão previstas no artigo 14, §3, II do Código de Defesa do Consumidor (Brasil, 1990), reforçando a aplicabilidade de tais excludentes. Além disso, o Código Civil determina, em seu art. 393, que o indivíduo não responderá por danos que forem resultado de caso fortuito ou força maior (Brasil, 2002). Tais institutos são aprofundados através dos conceitos de fortuito interno e externo.

De acordo com o Enunciado nº 443 da V Jornada de Direito Civil (2011), “o caso fortuito e a força maior somente serão considerados como excludentes da responsabilidade civil quando o fato gerador do dano não for conexo à atividade desenvolvida”, caracterizando o fortuito externo.

Em contrapartida, o agente deverá ser responsabilizado pelos danos ocasionados por fatos conexos ao risco do desempenho de suas atividades, contexto no qual surge o fortuito



interno, confrontando a ideia de que a simples existência do caso fortuito já romperia com o nexo de causalidade, logo, inexistindo o dever de reparação (Faria; Gonçalves, 2019).

2.2 A RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

No tocante à responsabilidade das instituições financeiras, o Superior Tribunal de Justiça (STJ), por intermédio da Súmula 297 (2004), pacificou a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras. Dessa forma, para entender a sua responsabilidade, é necessário compreender qual o seu papel na cadeia de consumo.

De acordo com o artigo 2º e o §2 do artigo 3º do CDC, consumidor é todo destinatário final de produtos ou serviços, seja pessoa física seja jurídica, enquanto o fornecedor é todo aquele que participa, de alguma forma, da cadeia de produção ou disponibiliza prestação de serviços no mercado, incluindo serviços de natureza financeira (Brasil, 1990).

Aprofundando-se no ordenamento jurídico brasileiro, observa-se que há um viés protecionista com relação ao consumidor, sendo ainda uma garantia constitucional, prevista no artigo 5º, inciso XXXII da Constituição Federal, que determina “o Estado promoverá, na forma, da lei, a defesa do consumidor” (Brasil, 1988).

Inclusive, através do artigo 4º, inciso I do CDC, é reconhecida a vulnerabilidade do consumidor nas relações de consumo (Brasil, 1990).

Segundo Lana (2024), a fragilidade do consumidor pode ser verificada a partir de quatro vertentes: a fática, que versa sobre a disparidade econômica entre este e o fornecedor; a jurídica, resultante de práticas como os contratos de adesão; a informacional, averiguada pela falta de informações; e a técnica, baseada nos serviços e nos produtos que são disponibilizados.

Nesta perspectiva, o CDC, em seu artigo 14, determina a aplicação da responsabilidade objetiva aos fornecedores quando houver falha na prestação de serviços (Brasil, 1990). Ademais, a Súmula 479 do STJ (2012) dispõe que as instituições financeiras serão responsabilizadas objetivamente por prejuízos originados por fortuito interno relativo a fraudes e infrações cometidas por terceiro na abrangência das operações bancárias.



2.2.1 A responsabilização por fraudes e golpes

Evidenciada a forma geral de responsabilização civil das instituições financeiras, necessária a análise de forma pormenorizada de sua responsabilização em casos de fraudes e golpes, sendo que, segundo o HSBC UK (s. d., *tradução nossa*), a fraude refere-se a uma atividade suspeita da qual o titular da conta não está ciente e sequer a autorizou, como quando a conta é invadida por terceiro sem o seu conhecimento.

Em contrapartida, no golpe, o titular é persuadido pelo agente a autorizar o pagamento, sendo convencido a transferir valores sem perceber que está sendo ludibriado por um criminoso. Os golpes envolvem condutas como oportunidades falsas de investimentos ou repasse de instruções para transferir dinheiro para outras contas (HSBC UK, s. d., *tradução nossa*).

De acordo com pesquisa, em 2024 foram realizados mais de 200 bilhões de transações bancárias, sendo que 82% foram efetivadas através de canais digitais, registrando um aumento de 15% na utilização do *mobile banking* em relação ao ano de 2023 (FEBRABAN, 2025).

Essa facilitação ao acesso dos usuários acabou refletindo em outra problemática. Conforme demonstrado pelo Anuário Brasileiro de Segurança Pública (2025), entre julho de 2023 e junho de 2024, mais de 17 milhões de indivíduos foram vítimas de fraudes e golpes, gerando um prejuízo superior a R\$ 25,5 bilhões.

Em pesquisa do Radar Febraban (Febraban, 2025), realizada em março de 2025, com 2.000 entrevistados, restou demonstrado que os golpes que estão em alta no momento são o de clonagem ou troca de cartão de crédito, o de terceiro se passando por um conhecido que solicita dinheiro e o da falsa central de atendimento.

Como consequência dessas ações de golpes e fraudes, inicia-se a discussão da responsabilização das instituições financeiras pelos prejuízos enfrentados pelos consumidores, sendo que, conforme Machado Neto (2024), deste prejuízo nasceria a responsabilidade da instituição de repará-lo, quando decorrente de falha na prestação dos seus serviços.

A partir desse dever de reparação pela instituição, Abreu, Antunes e Arakaki (2020, p. 72) afirmam “[...] as fraudes, mesmo que praticadas por terceiros, devem ser responsabilidade das instituições financeiras que estão obrigadas a amenizar os riscos dos usuários de seus serviços [...]”.



Tal entendimento leva em consideração a Súmula 479 do STJ (2012) e o art. 14 do CDC (Brasil, 2002), que reforçam a aplicação da responsabilidade objetiva às instituições financeiras, as quais seriam responsabilizadas de forma ilimitada.

Contudo, aplicar a legislação dessa maneira ignora que os mesmos dispositivos trazem ressalvas, indicando que essa responsabilidade seria decorrente de uma falha na prestação de serviços. Assim, o fato deve ser conexo à atividade dessas instituições, caracterizando o fortuito interno, conforme apresentado anteriormente.

Com base nessas ressalvas, Oliveira e Simões (2023, p. 254) vão além: “Entretanto, o fornecedor de bens e serviços não responde ilimitadamente, inclusive nos casos em que o correntista concorreu para a efetivação da fraude”.

Dessa forma, nos casos envolvendo fraudes e golpes, haveria de se analisar todo o contexto dos fatos, levando-se em consideração quais foram as condutas da vítima e do golpista, que poderiam ensejar, inclusive, a aplicação de uma das excludentes supracitadas.

A divergência do limite da responsabilização se estende para a esfera jurisprudencial, contudo, para melhor entendimento das jurisprudências que serão analisadas no decorrer deste artigo, é necessário contextualizar os métodos utilizados pelos golpistas que foram analisados nos casos em concreto.

De acordo com a Febraban (2025), o chamado “golpe do falso motoboy” inicia quando a vítima é contatada por um terceiro, que se passa por um funcionário da instituição financeira, solicita a senha do cartão e diz que este foi fraudado, desta forma, será necessário cortá-lo, sem danificar o chip, e entregá-lo ao motoboy que irá comparecer em sua residência.

Ainda, a Febraban (2025) intitula como “golpe de falsa central de atendimento” o método no qual os golpistas se passam por um falso funcionário da instituição, relatando que existe um problema em sua conta e solicitam informações sigilosas, inclusive, solicitam que ligue para o número da central da instituição, mas permanecem na linha, dando uma falsa credibilidade ao atendimento.

Com relação às maquininhas de cartão, segundo a Febraban (2025), existem duas variações mais comuns, a primeira, no momento do pagamento, o golpista insere um valor de compra maior do que o verdadeiro, estando o equipamento com o visor danificado ou posicionado de forma que a vítima não o possa ver.



Na segunda variação, na hora do pagamento, o golpista presta atenção na senha que foi digitada pela vítima, após, realiza a troca do cartão por outro semelhante, no momento que vai devolvê-lo ao comprador.

Existem diversos outros métodos utilizados para consumação dos golpes, entretanto, a partir dos procedimentos descritos, será possível uma análise mais acurada das decisões judiciais analisadas no transcorrer deste artigo, principalmente no tocante a divergências.

2.2.1.1 A análise restrita da responsabilidade e o perfil de consumo

Conforme já mencionado anteriormente, existe uma divergência jurisprudencial que atinge desde os Tribunais Estaduais até os Tribunais Superiores, como o STJ. Nesse sentido, a análise inicial recairá sobre decisões que responsabilizaram as instituições financeiras nos casos de fraudes e golpes, verificando quais foram os critérios utilizados para fundamentação.

Em caso relacionado ao chamado “golpe do *motoboy*”, o STJ entendeu que houve falha na prestação de serviços pela instituição financeira, em razão de ter admitido a realização de transações destoantes do perfil da consumidora (REsp n. 2.179.133/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 14/4/2025, DJEN de 23/4/2025).

Na decisão acima, percebe-se o seguimento da Súmula 479 do próprio Tribunal Superior, bem como, do critério do perfil de consumo, em que pese as transações terem sido realizadas através do cartão físico e utilizando a senha pessoal da vítima, além da única transação fora do limite do cartão ter sido bloqueada pela instituição.

Neste mesmo sentido, o TJ-PR em sede recursal, em caso de “golpe da maquininha”, no qual o agente digitou valor diverso no momento da cobrança, reformou a sentença de improcedência, indicando que, embora a transação tenha sido realizada através de cartão físico e senha pessoal da correntista, ainda existe responsabilidade da instituição financeira (TJPR – 5ª Turma Recursal dos Juizados Especiais - 0000987-65.2024.8.16.0166 - Terra Boa - Rel.: Juíza de Direito da Turma Recursal dos Juizados Especiais Manuela Tallão Benke - J. 29.09.2025).

Isso porque a ora autora impugnou a transação logo após o ocorrido e, em ato contínuo, lavrou boletim de ocorrência referente aos fatos. Desse modo, a celeridade com que adotou as providências necessárias demonstrariam a ausência de conivência ou negligência, não cabendo culpa exclusiva da vítima, somado ao fato de que o valor da compra de R\$ 1.500,00 (mil e



quinhentos reais), destoaria do perfil da consumidora, não tendo sido cumprido pela instituição, seu dever de segurança (TJPR – 5ª Turma Recursal dos Juizados Especiais - 0000987-65.2024.8.16.0166 - Terra Boa - Rel.: Juíza de Direito da Turma Recursal dos Juizados Especiais Manuela Tallão Benke - J. 29.09.2025).

Seguindo-se esta linha, o Tribunal aplicou o entendimento da Súmula 479 do STJ, delimitando a responsabilização apenas com base no perfil de consumo, indicando que, mesmo a transação sendo realizada com cartão físico e senha, não haveria negligência da autora, que pudesse ensejar a aplicação da culpa exclusiva da vítima, contudo, o Tribunal não trouxe maiores fundamentos com relação ao motivo da transação não se enquadrar no perfil desta.

O Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (TJ-SP), em caso de “golpe da falsa central de atendimento”, também apresentou o entendimento da Súmula 479 do STJ, indicando que, para determinar a responsabilidade das instituições financeiras, era necessário validar a ocorrência do dano e a existência de fortuito interno (TJSP; Apelação Cível 1068177-96.2024.8.26.0506; Relator (a): Jayme de Oliveira; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/08/2025; Data de Registro: 06/08/2025).

No caso em questão, houve o bloqueio da primeira tentativa de contratação de empréstimo, entretanto, em segundo momento, foi aprovado em menor valor, sendo que a própria autora seguiu as orientações do agente, efetivando a contratação e a transferência do valor solicitado. Entretanto, por mais que aparentassem legitimidade, a movimentação de altos valores em curto intervalo de tempo seriam indícios suficientes para caracterizar uma atuação fraudulenta, restando reponsabilidade da instituição a detecção e o bloqueio destas (TJSP; Apelação Cível 1068177-96.2024.8.26.0506; Relator (a): Jayme de Oliveira; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/08/2025; Data de Registro: 06/08/2025).

Em consonância com as decisões anteriores, o TJ-SP seguiu a aplicação da Súmula, aplicando a responsabilidade às instituições financeiras de forma objetiva, sem analisar claramente o nexos causal, sopesando os motivos para a atuação da vítima que, em todos os casos, influenciou diretamente na ocorrência do evento danoso, não ter sido caracterizadora da culpa exclusiva da vítima ou, ao menos, da culpa concorrente.

Nos julgados, há ainda a utilização constante do perfil de consumo como balizador da responsabilidade das instituições financeiras, sem indicar sequer a definição deste conceito e



qual seria efetivamente o perfil da respectiva vítima, evidenciando os motivos das transações terem destoado do padrão.

Além disso, as decisões correlacionadas aplicam conceitos atinentes a fortuitos internos, como a própria Súmula 479 do STJ, nomeando as ocorrências como fraudes, quando, na verdade, a descrição dos fatos classifica-se corretamente nos conceitos de alguns golpes apresentados anteriormente, não diferenciando dois institutos que deveriam resultar conclusões distintas, ponto que será analisado em tópico posterior.

2.2.1.2 A relativização dos critérios aplicados

O principal balizador das decisões supramencionadas foi o perfil de consumo, sobre o qual o próprio TJ-SP traz a ideia de que é um conceito falho, podendo resultar em um diagnóstico errôneo, notadamente quando a causa determinante do dano é consequência da falta de atenção do consumidor (TJSP; Recurso Inominado Cível 0025575-36.2019.8.26.0554; Relator (a): Marcos Alexandre Santos Ambrogi; Órgão Julgador: 4º Turma Recursal Cível; Foro de Santo André - Vara do Juizado Especial Cível; Data do Julgamento: 27/11/2020; Data de Registro: 27/11/2020).

Exemplifica ainda, na possibilidade em que o usuário viaje para o exterior e realize compras, evidente que não estaria dentro do seu padrão e, como resultado do bloqueio imediato, poderia se sentir lesado, requerendo judicialmente a indenização por danos morais pelo incômodo em suas férias. Poderia se questionar o mesmo fato em casos de compra de móveis para a casa em um único dia, conduta fora do padrão diário da maioria das pessoas (TJSP; Recurso Inominado Cível 0025575-36.2019.8.26.0554; Relator (a): Marcos Alexandre Santos Ambrogi; Órgão Julgador: 4º Turma Recursal Cível; Foro de Santo André - Vara do Juizado Especial Cível; Data do Julgamento: 27/11/2020; Data de Registro: 27/11/2020).

A partir dessa perspectiva, entendem Felix e Rosenthal (2023) que as pessoas não vivem de forma invariável e uniforme, realizando, eventualmente, movimentações que fogem do seu perfil, de tal modo, se forem bloqueadas por esse motivo, resultaria no bloqueio de grande maioria de transações legítimas, ou seja, falsos positivos, frustrando a experiência dos consumidores.

Para mitigar eventuais riscos, ainda são utilizados mecanismos como local seguro, definição de limite de *pix* de acordo com o horário e localidade, entre outros. A relação entre



consumidor e instituição financeira possui reciprocidade, cabendo ao primeiro zelar pela guarda das ferramentas de acesso aos serviços bancários, enquanto ao segundo, autorizar movimentações realizadas dentro dos parâmetros de segurança preestabelecidos, como senha pessoal e limite de crédito com o acesso válido do usuário (Felix; Rosenthal, 2023).

O próprio Banco Central do Brasil – BACEN (2023) regulamenta as medidas necessárias que devem ser tomadas pelas instituições financeiras em casos de indícios de fraudes, estabelecendo os requisitos técnicos de segurança e a forma de compartilhamento de dados sobre as ocorrências, previstos através da Resolução Conjunta nº 6 de 23 de maio de 2023 e a Resolução BCB nº 343 de 4 de outubro de 2023.

Desse modo, não cabe à instituição limitar a liberdade do correntista através do bloqueio de transações que atendem a estes parâmetros, simplesmente por não existirem movimentações anteriores para o mesmo destinatário, no mesmo horário e valor, sem que exista qualquer violação dos meios de acesso e limites estabelecidos, não existindo previsão legal ou contratual para que seja monitorada cada operação de forma personalizada (Felix; Rosenthal, 2023).

Nesse sentido, em decisão do TJSP, foi reafirmado o entendimento de que se as movimentações estiverem aquém da utilização habitual da vítima, não há obrigação imposta à instituição para que bloqueie essas transações, principalmente em razão de terem sido utilizadas suas credenciais corretas e validadas (TJSP; Apelação Cível 1010313-81.2024.8.26.0286; Relator (a): Wilson Julio Zanluqui; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itu - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/02/2026; Data de Registro: 10/02/2026).

Isso ocorre pelo fato de que, ao fornecer dados sigilosos aos golpistas e realizar as transferências através de seu próprio dispositivo, utilizando sua senha pessoal, resta configurada a culpa exclusiva da vítima, rompendo o nexo causal, assim, por consequência, não há como responsabilizar a instituição, pois, por mais que a responsabilidade seja objetiva, não é absoluta (TJSP; Apelação Cível 1010313-81.2024.8.26.0286; Relator (a): Wilson Julio Zanluqui; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itu - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/02/2026; Data de Registro: 10/02/2026).

Além da discordância do perfil de consumo como um critério eficiente para determinação da responsabilidade, em razão da imprevisibilidade do cotidiano e da falta de obrigação de bloqueio de transações simplesmente por fugirem desse padrão, ainda mais quando realizadas mediante credenciais válidas, existe a relativização da aplicação da Súmula 479 do STJ em diversas decisões.



Em outra decisão referente ao caso do “golpe do motoboy”, em voto vencido, a Ministra Relatora Nancy Andrighi entendeu que a vítima se tratava de consumidora hipervulnerável, em razão do ocorrido ter sido poucos dias após seu tratamento quimioterápico, tendo adotado imediatamente as medidas para mitigação de seu prejuízo, sendo que, a transação questionada foi parcelada pelos golpistas para que não fosse detectada pelo sistema da instituição (REsp n. 2.155.065/MG, relatora Ministra Nancy Andrighi, relator para acórdão Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 11/3/2025, DJEN de 25/3/2025).

A Ministra entendeu, ainda, que essa situação de hipervulnerabilidade seria uma exceção à aplicação da culpa exclusiva do consumidor, sendo ainda, a instituição financeira responsável em razão da fragilidade dos protocolos de autenticação em canais de comunicação, pois aqui os consumidores já não conseguem mais distinguir as medidas verdadeiras das falsas utilizadas pelos golpistas (REsp n. 2.155.065/MG, relatora Ministra Nancy Andrighi, relator para acórdão Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 11/3/2025, DJEN de 25/3/2025).

O Ministro Ricardo Villas Boas Cueva, em contrapartida, entendeu por afastar a responsabilidade da instituição financeira, em razão da utilização do cartão físico e senha pessoal, ter a vítima fornecido o acesso a terceiros a seus dados bancários, os dados comunicados pelos golpistas não eram exclusivos da instituição financeira e não havia notícia de violação, além de ter sido realizada uma única operação parcelada dentro do limite da autora (REsp n. 2.155.065/MG, relatora Ministra Nancy Andrighi, relator para acórdão Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 11/3/2025, DJEN de 25/3/2025).

Assim, não havia comprovação de qualquer violação dos sistemas da instituição, não estando evidenciada a deficiência de autenticação dos canais de comunicação, além de que, pelo formato da compra, não seria possível constatar a transação como indevida. Além disso, o simples fato de estar sob tratamento, não ensejaria hipervulnerabilidade, nem a exceção à aplicação da culpa exclusiva da vítima (REsp n. 2.155.065/MG, relatora Ministra Nancy Andrighi, relator para acórdão Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 11/3/2025, DJEN de 25/3/2025).

Evidente que a decisão do próprio STJ é contrária à Súmula proferida pelo próprio Tribunal Superior, neste caso, aplicando a culpa exclusiva da vítima pela transação ter sido efetivada através do cartão e uso da senha pessoal, semelhante ao caso analisado anteriormente,



mas, com uma conclusão divergente, ressaltando ainda, que a própria consumidora repassou informações aos golpistas.

Nesta seara, em caso de “golpe do falso funcionário”, nos quais se utiliza método muito semelhante ao “golpe da falsa central de atendimento”, o TJ-PR entendeu que a Súmula 479 era inaplicável neste caso, em razão do evento danoso ter ocorrido fora do âmbito das atividades da instituição financeira, não havendo qualquer falha em seu sistema interno (TJPR – 1ª Turma Recursal - 0002227-65.2025.8.16.0195 - Curitiba - Rel.: Juiz de Direito da Turma Recursal dos Juizados Especiais Douglas Marcel Peres - J. 22.09.2025).

Isso porque, neste caso, além da vítima não ter demonstrado que as transações destoavam do seu perfil, o evento apenas ocorreu por falta de cautela da própria vítima, que realizou todos os procedimentos orientados pelo golpista, repassando, inclusive, dados de segurança ao agente, sem qualquer elemento que demonstre a intermediação da instituição financeira para efetivação do golpe, caracterizando hipótese de culpa exclusiva da vítima (TJPR – 1ª Turma Recursal - 0002227-65.2025.8.16.0195 - Curitiba - Rel.: Juiz de Direito da Turma Recursal dos Juizados Especiais Douglas Marcel Peres - J. 22.09.2025).

Seguindo caminho semelhante, o TJ-SP, julgando também um caso de “golpe do falso funcionário”, ressaltou que a própria autora mencionou que seguiu as orientações da golpista, bem como, que as transações estavam dentro dos limites contratados para seu perfil, não tendo a vítima sido cautelosa o suficiente para entrar em contato com a instituição em seus canais oficiais ou validar se existia, em sua conta, alguma movimentação suspeita (TJSP; Apelação Cível 1012232-84.2024.8.26.0099; Relator (a): Luis Carlos de Barros; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bragança Paulista - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/04/2026; Data de Registro: 12/04/2026).

Dessa forma, concluiu o julgador que a vítima contribuiu diretamente para a ocorrência do dano, não sendo possível que a instituição financeira constatasse ou impedisse o prejuízo, quando a própria correntista permitiu o acesso de terceiros a sua conta, ocorrendo a interrupção do liame de causalidade entre as atividades da instituição e o fato que ocasionou o dano, configurando culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (TJSP; Apelação Cível 1012232-84.2024.8.26.0099; Relator (a): Luis Carlos de Barros; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bragança Paulista - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/04/2026; Data de Registro: 12/04/2026).



Pela fundamentação utilizada no julgado acima, nota-se que o Tribunal passou pela análise de todos os critérios para definição da responsabilidade civil objetiva, avaliando que a conduta da vítima ocasionou a quebra do nexo de causalidade, elemento essencial para constituição do referido instituto.

Com base nessas decisões, é possível verificar que há um entendimento no sentido de relativizar a aplicação da Súmula 479 do STJ, não tratando a responsabilidade das instituições financeiras como absolutas e aplicadas em todos os casos, principalmente em casos em que houve o repasse de informações sigilosas pela vítima ou sua atuação direta no fato danoso.

Nesse sentido, nem mesmo a melhor tecnologia de ponta seria suficiente para evitar os danos ocasionados pelos próprios consumidores ao repassar seus dados bancários para terceiros, devendo exclusivamente suportar os prejuízos que causaram a si mesmos, sem a responsabilização das instituições (Oliveira; Simões, 2023).

Evidencia-se, portanto, uma falta de coerência entre as decisões apresentadas neste tópico e no anterior, principalmente com relação aos casos julgados pelo STJ, em razão de que um seguiu de forma direta a aplicação da Súmula e o outro foi contrário ao entendimento desta, obtendo-se divergência nos votos da própria Turma.

Ao realizar a comparação dos fundamentos dos julgados em ambos os tópicos, é possível verificar que em todos a vítima teve atuação direta para ocorrência do golpe, contudo, nas decisões do tópico anterior, não houve a aplicação da culpa exclusiva da vítima, sob fundamento de que as transações estavam “fora do perfil” da vítima, sem análise efetiva dos elementos da responsabilidade civil, como nos julgados apresentados acima, não utilizando o perfil transacional como único critério objetivo.

Seguindo-se por um caminho diferente da simples responsabilização ou não da instituição, o TJ-SP, em caso de “golpe de falsa central de atendimento”, entendeu que houve falha da instituição financeira no monitoramento de transações atípicas, pois eram raras as movimentações de elevado montante, as quais, quando ocorriam, foram sempre inferiores as ocorridas durante o golpe (TJSP; Apelação Cível 1009389-98.2024.8.26.0309; Relator (a): Marcia Rezende Barbosa de Oliveira; Órgão Julgador: Núcleo 4.0-T. VII (DP2); Foro de Jundiaí - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/04/2026; Data de Registro: 01/04/2026).

Contudo, não altera o fato de que as transações são legítimas, efetivadas em razão da vítima ter seguido as orientações recebidas pelos golpistas, agindo sem a cautela esperada, já que, se tratava de um canal não oficial, contribuindo efetivamente para a ocorrência do dano,



conjuntamente com a instituição financeira, caracterizando assim, a culpa concorrente (TJSP; Apelação Cível 1009389-98.2024.8.26.0309; Relator (a): Marcia Rezende Barbosa de Oliveira; Órgão Julgador: Núcleo 4.0-T. VII (DP2); Foro de Jundiaí - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/04/2026; Data de Registro: 01/04/2026).

Assim, este último julgado também traz uma relativização dos critérios utilizados, bem como, uma posição totalmente diferente dos demais, reconhecendo que, por mais que a instituição tenha falhado em seu dever de segurança, não deve suportar sozinha o prejuízo quando há influência direta da vítima na concretização do golpe.

O instituto da culpa concorrente está previsto no art. 945 do Código Civil, determinando que, na hipótese de a vítima ter colaborado para a ocorrência do dano, a indenização será fixada com base na comparação da gravidade da sua culpa com relação à culpa do autor do dano (Brasil, 2002).

No caso em questão, o Tribunal aplicou o instituto conforme sua definição “Na culpa concorrente, tanto o ofensor quanto o ofendido contribuem causalmente para a produção do resultado danoso, impondo-se a repartição proporcional da responsabilidade segundo a gravidade da culpa de cada qual [...]. Considerando a gravidade da culpa das partes, a responsabilidade será igualmente repartida” (TJSP; Apelação Cível 1009389-98.2024.8.26.0309; Relator (a): Marcia Rezende Barbosa de Oliveira; Órgão Julgador: Núcleo 4.0-T. VII (DP2); Foro de Jundiaí - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/04/2026; Data de Registro: 01/04/2026).

Em que pese a aplicação da culpa concorrente, o fundamento do perfil de consumo, neste caso, novamente superou o fato de que as próprias vítimas realizaram as transações através do seu dispositivo e senha pessoal.

Este fator foi utilizado pelas primeiras decisões apresentadas neste tópico como caracterizador da culpa exclusiva da vítima, afastando a responsabilidade civil da instituição em razão da quebra do nexo de causalidade que ensejaria o dever de indenizar, ressaltando que a utilização das suas próprias credenciais justifica não ter sido realizado o bloqueio das movimentações atípicas.

Avaliando o panorama geral, há diversas decisões que não passam pela validação do pressuposto do “nexo causal” para imputar a responsabilidade objetiva às instituições, visto que o ato danoso não teve origem em qualquer ação ou omissão da instituição, mas surgiu em razão



da culpa exclusiva do consumidor, que facilitou o acesso às suas informações sigilosas, cabendo à própria vítima suportar o prejuízo (Oliveira; Simões, 2023).

Não seria plausível imputar às instituições uma responsabilidade de forma ilimitada, mas apenas quando restarem comprovadas a ação ou omissão da instituição, o dano sofrido e o nexo causal que interliga a conduta ao evento danoso (Oliveira; Simões, 2023).

Nesta perspectiva, a mera concorrência da vítima para o ato danoso já seria suficiente para afastar o nexo causal, consequentemente, desconfigurando a responsabilidade civil inerente ao risco da atividade das instituições financeiras em razão da existência de uma de suas excludentes (Oliveira; Simões, 2023).

2.2.1.3 A confusão dos conceitos de fraudes e golpes

Existe uma falha comum, tanto em decisões mais abrangentes, quanto nas que limitam a responsabilidade das instituições financeiras, que é a falta de diferenciação correta dos conceitos de fraudes e golpes, adaptando a análise com base no que se trata o caso em concreto.

Conforme trecho de decisão apresentada acima “Não se trata de “fortuito interno” (falha na segurança bancária), mas sim de “engenharia social”, em que a fragilidade explorada é a do próprio usuário, e não do sistema” (TJSP; Apelação Cível 1010313-81.2024.8.26.0286; Relator (a): Wilson Julio Zanluqui; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itu - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/02/2026; Data de Registro: 10/02/2026).

Com ênfase no trecho destacado, em paralelo com os conceitos apresentados anteriormente, o fortuito interno estaria ligado às fraudes, por tratar de fatos diretamente conexos às atividades das instituições financeiras.

Em contrapartida, os golpes estão relacionados ao fortuito externo, por explorarem fatores ligados à vítima, não estando diretamente ligados às instituições financeiras e às suas atividades, ou seja, resultaria de ações da vítima ou de terceiros.

Essa diferenciação, contudo, não é evidenciada em todos os casos, sendo que “golpes” e “fraudes” acabam utilizados como nomenclaturas semelhantes para se referir ao mesmo fato, não os tratando da maneira devida.

Essa confusão é possível de ser destacada no trecho de decisão anterior “Ementa: Ação declaratória c.c. indenização. **Golpe**. [...] não há nexo de causalidade entre a **fraude** e a prestação do serviço [...]” (TJSP; Apelação Cível 1012232-84.2024.8.26.0099; Relator (a): Luis



Carlos de Barros; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bragança Paulista - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/04/2026; Data de Registro: 12/04/2026, grifo nosso).

Assim como no trecho “[...] fora vítima do **golpe** conhecido como “**Golpe da Falsa Central de Atendimento**” [...] a responsabilidade é objetiva dos bancos em caso de **fraude** [...]” (TJSP; Apelação Cível 1009389-98.2024.8.26.0309; Relator (a): Marcia Rezende Barbosa de Oliveira; Órgão Julgador: Núcleo 4.0-T. VII (DP2); Foro de Jundiaí - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/04/2026; Data de Registro: 01/04/2026, grifo nosso).

Nota-se que, em ambos os casos, houve a identificação de que se tratava de um golpe, porém, ainda foi utilizada a nomenclatura de fraude, sendo que esta se refere ao caso em que há alguma falha nos sistemas internos das instituições que resultaram no prejuízo, sem qualquer interferência da vítima. Contudo, tal nomenclatura foi utilizada apenas para se referir a um contexto de golpe, como sinônimos, deixando qualquer diferenciação de lado.

Entretanto, se analisado com base nos conceitos apresentados, o simples fato de se tratar de um golpe ensejaria a impossibilidade de aplicação da Súmula 479 do STJ, por se tratar de fato alheio à atividade da instituição financeira, conforme entendimento do TJ-PR “[...] no caso em análise é inaplicável a Súmula 479 do STJ, uma vez que a situação ocorreu fora do âmbito das atividades bancárias, não havendo qualquer falha no sistema interno da instituição financeira” (TJPR – 1ª Turma Recursal - 0002227-65.2025.8.16.0195 - Curitiba - Rel.: Juiz de Direito da Turma Recursal dos Juizados Especiais Douglas Marcel Peres - J. 22.09.2025).

Assim, é plausível que os julgadores passem a padronizar a utilização das nomenclaturas com base no que efetivamente se tratar o caso em concreto, em razão da simples diferenciação dos institutos ensejar, ou não, a possibilidade de aplicação de fundamentos específicos.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante dos pontos apresentados no presente artigo, é possível verificar que, mesmo que haja uma parcela da jurisprudência que entenda a aplicação da Súmula 479 do STJ de forma absoluta, responsabilizando as instituições financeiras em casos de golpes ou fraudes, este entendimento tem sido relativizado com o decorrer do tempo.

Tal entendimento seguiria no mesmo sentido, inclusive, da previsão da norma consumerista da aplicação da responsabilidade objetiva às instituições financeiras, sendo



necessária a simples comprovação da ação ou omissão desta, o dano sofrido e o nexo causal que interliga ambos os elementos.

Entretanto, responsabilizar as instituições de maneira ilimitada é descabida, principalmente em casos em que a própria vítima dá causa ao evento danoso, repassando informações sigilosas ao golpista ou simplesmente seguindo as orientações e realizado as transações através de seu dispositivo seguro, utilizando suas próprias credenciais, tratando-se, efetivamente, de uma transação legítima.

Em que pese o perfil transacional seja utilizado muitas vezes como um balizador, trata-se de um conceito subjetivo e abstrato, sendo um conceito falho, que pode sofrer diversas alterações durante o cotidiano. Logo, não pode ser aplicado como um critério único e objetivo para validar se uma transação é ou não legítima.

Assim, não pode simplesmente se sobressair sobre as demais ressalvas do caso em concreto, sobretudo em casos em que há possibilidade de restar caracterizada a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros. Hipóteses essas em que a responsabilidade civil da instituição financeira seria afastada pela quebra do nexo de causalidade.

Com referência à utilização dos conceitos de fraudes e golpes como sinônimos, esta pode ensejar a aplicação de institutos jurídicos de forma incorreta, como demonstrado anteriormente, que a Súmula 479 do STJ sequer poderia ser adotada em casos de golpe, por não se tratar de fortuito interno.

No âmbito desta diferenciação, é necessária também a atuação dos órgãos responsáveis para efetiva diferenciação dos conceitos de golpes e fraudes, trazendo definições que os julgadores poderão utilizar de forma mais fundamental que apenas através da análise subjetiva do processo em questão, porém, é possível a padronização da aplicação de tais conceitos quando aplicados, respectivamente, com os institutos de fortuito externo e interno.

Ante o exposto, pode-se concluir que as instituições financeiras não devem ser responsabilizadas de forma ilimitada, devendo a análise se pautar, principalmente, nas nuances do caso em concreto para delimitar se estão presentes todos os elementos para caracterização da responsabilidade civil objetiva, sem os quais a instituição não poderá ser responsabilizada.

Nesse sentido, as decisões devem fundamentar, de maneira devida, a conduta realizada e o nexo causal entre esta e o efetivo dano sofrido pela vítima, delimitando se o evento danoso não foi causado pela própria consumidora, em razão de ter facilitado o acesso de terceiros ou



efetivamente realizadas as transações, hipóteses em que as instituições não poderão ser responsabilizadas por se tratar de excludente da responsabilidade civil.

Ainda, ressalva-se a possibilidade da aplicação da culpa concorrente, caso reste efetivamente comprovando no caso que houve falha na prestação de serviços pela instituição financeira, que também colaborou para a ocorrência do prejuízo, em conjunto com a conduta da própria vítima, não podendo a instituição ser responsabilizada integralmente, em detrimento da responsabilidade da consumidora que também colaborou com o dano.

REFERÊNCIAS

ABREU, C. B.; ANTUNES, R. M. M.; ARARAKI, F. F. S. Fraude de cartão de crédito e responsabilidade civil: uma análise da relativização da súmula 479 do STJ no contexto do hiperconsumo. **V seminário internacional sobre direitos humanos fundamentais & III seminário internacional de metodologia da pesquisa jurídica**. Rio de Janeiro, vol. 1, p. 61-75, 6 abr. 2020. Disponível em: <https://seminarioduff.blogspot.com/2020/04/saudacoes-academicas-com-imensa.html>. Acesso em: 30 ago. 2025.

BRASIL. Banco Central do Brasil. Resolução Conjunta nº 6 de 23 de mai. de 2023. **Diário Oficial da União**. Brasília, seção 1, p. 108-109, 24 mai. 2023. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20Conjunta&numero=6>. Acesso em: 12 out. 2025.

BRASIL. Banco Central do Brasil. Resolução BCB nº 343 de 4 de out. de 2023. **Diário Oficial da União**. Brasília, seção 1, p. 112, 6 out. 2023. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=343>. Acesso em: 12 out. 2025.

BRASIL. Conselho da Justiça Federal. Enunciado nº 443. **V Jornada de Direito Civil**. Brasília, p. 73, mai. 2012. Disponível em: cjf.jus.br/cjf/corregedoria-da-justica-federal/centro-de-estudos-judiciarios-1/publicacoes-1/jornadas-cej/vjornadadireitocivil2012.pdf. Acesso em: 11 out. 2025.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. **Diário Oficial da União**. Brasília, 5 out. 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 30 ago. 2025.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de set. de 1990. Código de Defesa do Consumidor. **Diário Oficial da União**. Brasília, 11 set. 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 22 ago. 2025.

BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de jan. de 2002. Institui o Código Civil. **Diário Oficial da União**, Brasília, 11 jan. 2002. Disponível em:



https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406compilada.htm. Acesso em: 22 ago. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Súmula 297. **Diário da Justiça**. Brasília, p. 129, 08 set. 2004. Disponível em:

https://www.coad.com.br/busca/detalhe_16/1563/Sumulas_e_Enunciados. Acesso em: 30 ago. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Súmula 479. **Diário da Justiça Eletrônico**. Brasília, 01 ago. 2012. Disponível em:

<https://scon.stj.jus.br/SCON/sumstj/toc.jsp?livre=%27479%27.num.&O=JT>. Acesso em 22 ago. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3ª Turma). Recurso Especial nº 2155065/MG. 3ª Turma do Superior Tribunal de Justiça. Relatora: Min. Nancy Andrighi. 11 mar. 2025. **Diário da Justiça Eletrônico**. Brasília. 25 mar. 2025. Disponível em:

https://scon.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/doc.jsp?livre=2155065&b=ACOR&p=false&l=10&i=1&operador=AND&ordenacao=-TEMA,-@DTPB&tipo_visualizacao=RESUMO&tp=P. Acesso em: 12 out. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3ª Turma). Recurso Especial nº 2179133/SP. 3ª Turma do Superior Tribunal de Justiça. Relatora: Min. Nancy Andrighi. 14 abr. 2025. **Diário da Justiça Eletrônico**. Brasília. 23 abr. 2025. Disponível em:

https://scon.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/doc.jsp?livre=2179133&b=ACOR&p=false&l=10&i=1&operador=AND&ordenacao=-TEMA,-@DTPB&tipo_visualizacao=RESUMO&tp=P. Acesso em: 12 out. 2025.

CUSTÓDIO, P. H. S.; PINTO F. N. P.; SARAIVA, M. H. A. A responsabilidade das instituições financeiras em fraudes bancárias: uma análise sobre o pix. **JNT Facit Business and Technology Journal**. Tocantis, ed. 47, vol. 02. p. 644-675, nov. 2023. Disponível em: <https://revistas.faculdefacit.edu.br/index.php/JNT/article/view/2678>. Acesso em: 20 set. 2025.

FARIA, M. L. de.; GONÇALVES, F. A. Nexo causal: fortuito interno e fortuito externo. **Revista do Curso de Direito da Unifor - MG**. Formiga, v. 10, n. 1, p. 97-113, 24 mai. 2019. Disponível em: <https://revistas.uniformg.edu.br/cursodireitouniformg/article/view/1110>. Acesso em: 20 set. 2025.

FEBRABAN. Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária. **Portal Febraban**. São Paulo, vol. 2, p. 6-7, 2025. Disponível em: <https://portal.febraban.org.br/pagina/3106/1117/pt-br/pesquisa>. Acesso em: 27 ago. 2025.

FEBRABAN. Radar FEBRABAN março 2025. **Portal Febraban**. São Paulo, p. 42, mar. 2025. Disponível em:

https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/Relat%C3%B3rio_Radar%20Febraban_Mar%C3%A7o_vf.pdf. Acesso em: 12 out. 2025.



FELIX, A. S.; ROSENTHAL, J. G. Q. Perfil de consumo vs combate a fraudes – viés subjetivo e não linear. **Migalhas**. Ribeirão Preto, 19 dez. 2023. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/399191/perfil-de-consumo-vs-combate-a-fraudes--vies-subjetivo-e-nao-linear>. Acesso em: 12 out. 2025.

FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA. 19º Anuário Brasileiro de Segurança Pública. **Fórum Brasileiro de Segurança Pública**. São Paulo, ed. 19, p. 105, 110-111, 2025. Disponível em: <https://publicacoes.forumseguranca.org.br/handle/123456789/279>. Acesso em: 24 ago. 2025.

HSBC UK. What's the difference between fraud and a scam? **HSBC UK**. Birmingham, s.d. Disponível em: <https://www.hsbc.co.uk/help/security-centre/fraud-guide/difference-between-fraud-and-scams/#:~:text=unauthorised%20use%20of%20your%20credit,being%20conned%20by%20a%20criminal>. Acesso em: 11 out. 2025.

INSTITUTO DATASENADO. Panorama Político 2024: apostas esportivas, golpes digitais e endividamento. **DataSenado**. Brasília, p. 26-36, 1 out. 2024. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/institucional/datasenado/publicacaodatasenado?id=golpes-digitais-atingem-24-dos-brasileiros-aponta-21a-edicao-da-pesquisa-panorama-politico>. Acesso em: 27 ago. 2025.

LANA, F. F. V. O limite da responsabilidade dos bancos nas fraudes de terceiros contra os consumidores. **Revista do Curso de Direito – Unimontes**. Montes Claros, v. 1, n. 1, p. 126-136, 13 ago. 2024. Disponível em: <https://www.periodicos.unimontes.br/index.php/direito/article/view/7961>. Acesso em: 12 out. 2025.

MACHADO NETO, J. G. Responsabilidade Civil Objetiva das Instituições Financeiras e os danos causados a correntistas e terceiros em decorrência de fraude praticada por meio digital. **Revista PsiPro**. Brasília, v. 3, n. 5, p. 19-29, 2024. Disponível em: <https://revistapsipro.com.br/index.php/psipro/article/view/8>. Acesso em: 24 ago. 2025.

OLIVEIRA, M. B. A.; SIMÕES, L. A. A culpa exclusiva do consumidor e a responsabilidade civil das instituições financeiras. **Revista de Direito da ADVOCEF**, Brasília, n. 34, v. 19, p. 239-256, 05 mai. 2023. Disponível em: <https://revista.advocef.org.br/index.php/ra/article/view/272>. Acesso em: 24 ago. 2025.

PARANÁ, Tribunal de Justiça (5ª Turma). Recurso Inominado Cível nº 0015490-42.2023.8.16.0129. 5ª Turma Recursal dos Juizados Especiais. Relator: Juiz Substituto José Daniel Toaldo. 23 de mar. de 2025. **Diário da Justiça Eletrônico**. 24 mar. 2025. Disponível em: <https://portal.tjpr.jus.br/jurisprudencia/j/2100000030962421/Ac%C3%B3rd%C3%A3o-0015490-42.2023.8.16.0129#>. Acesso em: 4 out. 2025.

PARANÁ, Tribunal de Justiça (1ª Turma). Recurso Inominado Cível nº 0014883-95.2024.8.16.0031. 1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais. Relator: Juíza de Direito Vanessa Bassani. 1 set. 2025. **Diário da Justiça Eletrônico**. 1 set. 2025. Disponível em:



<https://portal.tjpr.jus.br/jurisprudencia/j/2100000034227621/Ac%C3%B3rd%C3%A3o-0014883-95.2024.8.16.0031>. Acesso em: 4 out. 2025.

PARANÁ, Tribunal de Justiça (5ª Turma). Recurso Inominado Cível nº 0000987-65.2024.8.16.0166. 5ª Turma Recursal dos Juizados Especiais. Relator: Juíza de Direito Manuela Tallão Benke. 29 set. 2025. **Diário da Justiça Eletrônico**. 1 out. 2025. Disponível em: <https://portal.tjpr.jus.br/jurisprudencia/j/2100000033996071/Ac%C3%B3rd%C3%A3o-0000987-65.2024.8.16.0166>. Acesso em: 12 out. 2025.

PARANÁ, Tribunal de Justiça (1ª Turma). Recurso Inominado Cível nº 0002227-65.2025.8.16.0195. 1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais. Relator: Juiz de Direito Douglas Marcel Peres. 22 set. 2025. **Diário da Justiça Eletrônico**. 22 set. 2025. Disponível em: <https://portal.tjpr.jus.br/jurisprudencia/j/2100000034558011/Ac%C3%B3rd%C3%A3o-0002227-65.2025.8.16.0195>. Acesso em: 12 out. 2025.

SÃO PAULO, Tribunal de Justiça (4ª Turma). Recurso Inominado Cível nº 0025575-36.2019.8.26.0554. 4ª Turma Recursal Cível. Relator: Juiz de Direito Marcos Alexandre Santos Ambrogi. 27 nov. 2021. **Diário da Justiça Eletrônico**. 27 nov. 2025. Disponível em: <https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?cdAcordao=1202594&cdForo=9011>. Acesso em: 12 out. 2025.