

UNIVERSIDADE DO ESTADO DE MATO GROSSO
FACULDADE DE LINGUAGEM, CIÊNCIAS AGRÁRIAS E SOCIAIS APLICADAS
CAMPUS UNIVERSITÁRIO DE PONTES E LACERDA
CURSO DE BACHARELADO EM DIREITO

RAFAEL BATISTA DA SILVA

**A RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS EM GOLPES
CONTRA CORRENTISTAS: Uma Análise Jurisprudencial do TJMT a Luz do Código de
Defesa do Consumidor**

Pontes e Lacerda - MT
2025

RAFAEL BATISTA DA SILVA

**A RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS EM GOLPES
CONTRA CORRENTISTAS: Uma análise jurisprudencial do TJMT à luz do Código de
Defesa do Consumidor**

Monografia submetido à Faculdade de linguagem,
ciências agrárias e sociais aplicadas – FALCAS,
Universidade Estadual do Mato Grosso, para obtenção
do título acadêmico de Bacharel em Direito.

Orientador(a): Prof. Dr. Joacir Mauro da Silva Junior

Pontes e Lacerda - MT
2025

S586r Silva, Rafael Batista da.
A RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS EM GOLPES
CONTRA CORRENTISTAS: Uma Análise Jurisprudencial do TJMT a Luz do
Código de Defesa do Consumidor / Rafael Batista da Silva. - Pontes
e Lacerda, 2025.
65f.: il.

Universidade do Estado de Mato Grosso "Carlos Alberto Reyes
Maldonado", Direito/PLC - Pontes e Lacerda - Bacharelado -
Contínua, Campus Universitário De Pontes E Lacerda.
Orientador: Joacir Mauro da Silva Junior.

1. responsabilidade civil. 2. golpes bancários. 3.
jurisprudência. I. Junior, Joacir Mauro da Silva. II. Título.

UNEMAT / MTSCB

CDU 347.51

RAFAEL BATISTA DA SILVA

**A RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS EM GOLPES
CONTRA CORRENTISTAS: Uma análise jurisprudencial do TJMT à luz do Código de
Defesa do Consumidor**

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Joacir Mauro da Silva Junior
Curso de Direito/UNEMAT
Orientador

Prof. Me. Bruno Luiz de Arruda Lindote
Curso de Direito/UNEMAT
Convidado

Prof.^a Esp. Irio Gonçalves Boraschi
Curso de Direito/UNEMAT
Convidado

Aprovado em: 25/11/2025

Dedico este trabalho primeiramente a Deus, por me conceder força, sabedoria e serenidade ao longo dessa jornada. À minha mãe, que me deu a melhor criação que uma pessoa pode receber com muito amor, valores e coragem para enfrentar a vida. Ao meu pai, que me ensinou a importância dos estudos e sempre acreditou no poder transformador do conhecimento. E à minha filha, Anna Julia, que esteve comigo em todos os momentos, mesmo quando isso significou renunciar a tempo de qualidade ao meu lado. Sua compreensão e amor foram fundamentais para que este trabalho se tornasse realidade.

AGRADECIMENTOS

Agradeço imensamente ao meu orientador Professor Joacir, que aceitou o desafio de me orientar nesse processo tão importante, oferecendo orientação e dicas que colaboraram para a conclusão deste trabalho. Aos meus colegas de faculdade, que foram fundamentais ao longo dessa trajetória, compartilhando conhecimentos, enfrentando desafios, deixo minha gratidão por cada apoio, conversa e parceria que tornaram essa caminhada mais leve e significativa e em especial à minha filha Anna Julia, por ser minha maior inspiração e razão para seguir em frente. Durante esta jornada, precisei abdicar de momentos preciosos ao seu lado para concluir este curso, mas cada esforço foi pensando em construir um futuro melhor para nós. Obrigado por sua compreensão, carinho e por me dar forças nos momentos mais desafiadores. Este trabalho também é seu, pois sem você eu não teria encontrado motivação para chegar até aqui.

“A justiça não consiste em ser neutro entre o certo e o errado, mas em descobrir o certo e sustentá-lo, onde quer que ele se encontre, contra o errado”

Theodore Roosevelt

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo analisar a responsabilidade civil das instituições financeiras diante de golpes sofridos por correntistas, especialmente no contexto do aumento das fraudes eletrônicas. A pesquisa será conduzida por meio de levantamento jurisprudencial, com foco nas decisões do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso que tratam da obrigação dos bancos em garantir a segurança das operações realizadas por seus clientes. Busca-se compreender os critérios utilizados pelo Poder Judiciário para reconhecer a responsabilidade das instituições financeiras, bem como os limites dessa responsabilização frente à conduta dos correntistas. A relevância do estudo reside na necessidade de proteção do consumidor bancário e na promoção de práticas mais seguras no sistema financeiro nacional.

Palavras-chave: responsabilidade civil; instituições financeiras; golpes bancários; jurisprudência; proteção ao consumidor.

ABSTRACT

This paper aims to analyze the civil liability of financial institutions for fraud against account holders, especially in the context of the rise in electronic fraud. The research will be conducted through a case law survey, focusing on decisions of the Mato Grosso State Courts of Justice that address banks' obligations to ensure the security of their customers' transactions. The aim is to understand the criteria used by the Judiciary to recognize the liability of financial institutions, as well as the limits of this liability regarding the conduct of account holders. The relevance of the study lies in the need to protect banking consumers and promote safer practices in the national financial system.

Keywords: civil liability; financial institutions; banking fraud; jurisprudence; consumer protection.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURA 1 – Quantidade de usuários PIX	18
FIGURA 2 - Volumes de transações realizadas no Pós	29
FIGURA 3 - Transações via PIX por idade	20
FIGURA 4 – Investimentos realizados em tecnologia	23
FIGURA 5 – Volumes de transações bancárias	25
FIGURA 6 – Tentativas de Fraudes Phishing	26

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ADI – Ação Direta de Constitucionalidade

BACEN – Banco Central

CERT.Br – Centro de Estudos, Resposta e Tratamento de Incidentes de Segurança no Brasil

CDC – Código de Defesa do Consumidor

CONSIF – Confederação Nacional de Sistema Financeiro

FEBRABAN - Federação Brasileiro de Bancos

LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados

MED - Mecanismo Especial de Devolução

NIC.BR – Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto br

SJT – Superior Tribunal de Justiça

STF – Supremo Tribunal Federal

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	1
2. RESPONSABILIDADE CIVIL E A RELAÇÃO DE CONSUMO BANCÁRIA	4
2.1 DOLO E CULPA	7
2.2 RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA E SUBJETIVA	9
2.3 APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR NAS RELAÇÕES DE CONSUMO BANCÁRIO.....	10
2.4 A VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR NO CDC COMO FUNDAMENTO PARA RESPONSABILIDADE OBJETIVA	12
2.5 A LGPD E A RESPONSABILIDADE CIVIL	14
3. O SISTEMA PIX	18
4. OS PRINCIPAIS GOLPES BANCARIOS	23
4.1 ENGENHARIA SOCIAL E SUAS TÉCNICAS	24
4.1.1 Phishing.....	25
4.1.2 Golpe da Falsa Central	27
4.1.3 Golpe da Falsa Venda	27
4.1.4 Golpe do Falso Boleto.....	28
4.1.5 Golpe do Falso Advogado.....	28
4.1.6 Golpe do Falso Motoboy.....	29
4.1.7 Golpe do Falso Pix	29
4.1.8 Golpe do Whatsapp	30
4.1.9 Golpe do falso Leilão	30
5. ANÁLISE DA JURISPRUDENCIA DO TJ MT	32
5.1 APELAÇÃO CÍVEL: 1022894-58.2023.8.11.0003	32
5.2 APELAÇÃO CÍVEL: 1033502-98.2023.8.11.0041	35
5.3 APELAÇÃO CÍVEL: 1008277-47.2024.8.11.0007	37
5.4 APELAÇÃO CÍVEL: 1020031-49.2022.8.11.0041	39
5.5 APELAÇÃO CÍVEL: 1043434-81.2021.8.11.0041	42
5.6 APELAÇÃO CÍVEL: 1010884-65.2023.8.11.0040	44
5.7 APELAÇÃO CÍVEL: 1052406-74.2020.8.11.0041	45
5.8 ANÁLISE DAS DECISIOES DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE MATO GROSSO (MT).....	47
5. CONCLUSÃO	49

1. INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, o avanço das tecnologias digitais e a crescente utilização de serviços bancários eletrônicos têm proporcionado maior comodidade aos usuários, mas também têm exposto os correntistas a novos riscos, especialmente relacionados a fraudes e golpes virtuais. Diante desse cenário, surge uma relevante discussão jurídica: até que ponto as instituições financeiras podem ser responsabilizadas civilmente pelos prejuízos sofridos por seus clientes em decorrência dessas práticas ilícitas?

A responsabilidade civil dos bancos, enquanto prestadores de serviços essenciais, é frequentemente analisada sob a ótica do Código de Defesa do Consumidor (CDC), que impõe o dever de segurança e a responsabilidade objetiva pelas falhas na prestação de serviços. No entanto, a complexidade dos golpes, muitas vezes envolvendo engenharia social e ações externas ao sistema bancário, desafia os limites dessa responsabilização e exige uma análise cuidadosa da jurisprudência nacional.

Este trabalho tem como objetivo investigar, por meio de pesquisa jurisprudencial e revisão bibliográfica, como o Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso (TJMT) têm decidido casos envolvendo golpes sofridos por correntistas, especialmente no que se refere à responsabilização das instituições financeiras. Busca-se compreender os critérios adotados pelos julgadores, identificar padrões decisórios e avaliar a efetividade da proteção jurídica conferida aos consumidores bancários.

A relevância do tema se justifica pela atualidade e pela frequência com que tais situações ocorrem, afetando diretamente a confiança no sistema financeiro e a segurança das relações contratuais. Além disso, a análise jurisprudencial permite verificar como os princípios da responsabilidade civil estão sendo aplicados na prática, contribuindo para o aprimoramento da doutrina e da legislação sobre o tema.

O presente trabalho está dividido em cinco capítulos, sendo o primeiro a introdução, que apresentará a relevância do tema, os objetivos da pesquisa, a metodologia adotada e a estrutura geral do trabalho. Nesse capítulo, busca-se contextualizar o problema jurídico abordado,

destacando a importância da análise da responsabilidade civil das instituições financeiras diante dos golpes sofridos por correntistas, especialmente à luz da vulnerabilidade do consumidor prevista no Código de Defesa do Consumidor.

No segundo capítulo, será abordado todo o contexto histórico da responsabilidade civil, com a apresentação dos conceitos fundamentais de dolo e culpa, bem como a distinção entre responsabilidade civil objetiva e subjetiva. Em seguida, será analisada a aplicação do Código de Defesa do Consumidor (CDC) nas relações de consumo bancário, destacando-se o papel das instituições financeiras como fornecedoras de serviços e os deveres que delas decorrem. Também será discutido o princípio da vulnerabilidade do consumidor, previsto no CDC, evidenciando os diferentes tipos de vulnerabilidade técnica, jurídica, fática e informacional e sua relevância para a configuração da responsabilidade objetiva. Por fim, será feita uma abordagem sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e sua interface com a responsabilidade civil, especialmente no que tange à proteção dos dados pessoais dos consumidores e os reflexos jurídicos em casos de violação.

No terceiro capítulo, será abordado o Sistema de Pagamentos Instantâneos Brasileiro – PIX, lançado pelo Banco Central em novembro de 2020, que rapidamente se tornou um dos principais meios de pagamento no país devido à sua agilidade, disponibilidade integral e gratuidade para pessoas físicas. Serão analisados seus impactos na inclusão financeira, com destaque para o crescimento expressivo de usuários e transações, especialmente no comércio, conforme dados da Pesquisa de Tecnologia Bancária da FEBRABAN. Além disso, serão discutidas as medidas de segurança implementadas pelo BACEN para mitigar fraudes, como o bloqueio cautelar e o mecanismo especial de devolução, relacionando essas práticas à responsabilidade civil das instituições financeiras e à proteção dos dados dos consumidores, conforme previsto na LGPD e no Código de Defesa do Consumidor.

No quarto capítulo, serão abordados os principais tipos de golpes financeiros que afetam os consumidores, com ênfase nas práticas de engenharia social, técnica utilizada por criminosos para manipular emocionalmente as vítimas e obter informações sensíveis. Serão analisados os golpes mais comuns no ambiente bancário digital, como o golpe do falso funcionário, phishing, roubo de dados via links maliciosos, e fraudes envolvendo o uso indevido do PIX.

No quinto capítulo, serão apresentadas análises jurisprudenciais com o objetivo de compreender como o Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso (TJMT) têm decidido os casos envolvendo fraudes contra correntistas, especialmente em transações realizadas por meio

eletrônico, como o PIX. Serão examinadas decisões judiciais que discutem a responsabilidade civil das instituições financeiras diante de golpes praticados por terceiros, considerando a aplicação do Código de Defesa do Consumidor e os princípios da boa-fé, da transparência e da proteção à vulnerabilidade do consumidor. A análise buscará identificar padrões de entendimento, critérios utilizados pelos magistrados e os fundamentos jurídicos que embasam a responsabilização ou não dos bancos em situações de fraude, contribuindo para a construção de uma visão crítica sobre a efetividade da tutela jurisdicional nesses casos.

Ao final deste trabalho, são apresentadas considerações finais que sintetizam os principais pontos discutidos ao longo da pesquisa, com especial atenção aos limites da responsabilidade civil das instituições financeiras em casos de fraudes cometidas contra seus correntistas. Busca-se, assim, contribuir para o debate jurídico sobre a proteção do consumidor no contexto das relações bancárias digitais. Além disso, são sugeridas possibilidades para futuras pesquisas, que poderão aprofundar o estudo sobre os impactos da tecnologia nas relações de consumo, os desafios da segurança da informação e a evolução da jurisprudência diante das novas formas de fraude financeira.

2. RESPONSABILIDADE CIVIL E A RELAÇÃO DE CONSUMO BANCÁRIA

A responsabilidade civil é um dos pilares do Direito Privado, representando o dever de reparar danos causados a terceiros em razão de condutas ilícitas ou, em determinados casos, mesmo lícitas.

De acordo com a teoria clássica a configuração da responsabilidade civil exige a presença concomitante de três requisitos fundamentais: a existência de um dano juridicamente relevante, a imputabilidade do agente por meio de conduta culposa, e o estabelecimento de um nexo de causalidade entre o comportamento lesivo e o prejuízo experimentado pela vítima.

Para entender a responsabilidade civil na atualidade, é importante compreender seu contexto histórico. Nesse sentido, Gonçalves (2025), esclarece que nas sociedades primitivas, a reparação de danos não se vinculava à ideia de culpa, sendo a reação ao prejuízo marcada por impulsos instintivos e pela prática da vingança privada, considerada uma forma inicial e espontânea de justiça, anterior à institucionalização do direito.

Esse período histórico ficou conhecido como período de talião. De acordo com Tartuce (2025), a responsabilidade civil, neste período, esteve fortemente vinculada à ideia de vingança privada. Nesse contexto, a reparação do dano não se dava por meio de critérios jurídicos estruturados, mas sim por retaliações proporcionais ou até superiores ao mal sofrido, conforme ilustrado pela máxima “olho por olho, dente por dente”, consagrada no Código de Hammurabi. Tal prática refletia uma concepção arcaica de justiça, anterior à institucionalização do direito e à consolidação dos princípios da responsabilidade civil moderna.

Foi a partir do código indiano de Manu que se observou uma evolução em relação ao código de Hammurabi trazendo uma pena pecuniária de multa ou indenização em substituição a pena corporal superando a ideia de vingança predominante no código de Hammurabi.

Nesse contexto de avanço normativo, Gonçalves (2025) observa que, com o surgimento de uma autoridade soberana, a justiça deixa de ser exercida diretamente pela vítima, sendo vedada a prática da vingança privada. A reparação dos danos passa a ser regulada por normas jurídicas, com sanções econômicas que, de voluntárias, tornam-se obrigatórias e tarifadas. Códigos como o de Ur-Nammu, de Manu e a Lei das XII Tábuas instituíram compensações pecuniárias proporcionais ao tipo de lesão ou prejuízo causado, configurando os primeiros modelos de tabelas indenizatórias, antecedentes históricos das atuais normas sobre acidentes de trabalho.

Com o fortalecimento do Estado como ente regulador das relações sociais, a função de aplicar sanções passou a ser de sua exclusiva competência. A repressão, antes exercida diretamente pela vítima, foi institucionalizada, e a responsabilização pelos danos passou a abranger não apenas a esfera penal, mas também a civil. Nesse novo cenário, emerge a ação indenizatória como instrumento jurídico voltado à reparação dos prejuízos sofridos, consolidando a responsabilidade civil como categoria autônoma ao lado da responsabilidade penal.

Mas foi na Lei Aquília que se esboça, afinal, um princípio geral regulador da reparação do dano. Embora se reconheça que não continha ainda “uma regra de conjunto, nos moldes do direito moderno, era, sem nenhuma dúvida, o germe da jurisprudência clássica com relação à injúria, e fonte direta da moderna concepção da culpa aquiliana, que tomou da Lei Aquília o seu nome característico.

Segundo Gonçalves (2025), a Lex Aquilia representou um marco na consolidação da responsabilidade civil ao introduzir critérios objetivos para a reparação de danos injustamente causados. Ainda que rudimentar em sua formulação, essa legislação romana contribuiu para o desenvolvimento da noção de culpa como fundamento jurídico da indenização, influenciando diretamente a estrutura normativa das obrigações civis contemporâneas.

Tartuce (2025) complementa que a Lex Aquilia introduziu a figura do *damnum iniuria datum*, reconhecida como um ilícito autônomo no sistema romano, cuja configuração exigia três elementos essenciais: o primeiro, a *iniuria*, que consistia na prática de um ato contrário ao direito; o segundo, a culpa genérica, caracterizada por conduta comissiva ou omissiva, praticada com dolo ou culpa; e o terceiro, o nexo causal entre a conduta e o dano. O autor ressalta que o elemento subjetivo da culpa foi incorporado posteriormente à interpretação da norma, especialmente por Ulpiano, contribuindo para a consolidação da responsabilidade civil como instituto jurídico baseado na reparação de danos injustamente causados.

A partir dessa construção conceitual romana, observa-se uma progressiva sistematização da responsabilidade civil nos ordenamentos jurídicos modernos. O direito francês, por exemplo, ao aperfeiçoar os fundamentos herdados do sistema romano, consolidou um princípio geral de reparação, abandonando a técnica de enumeração de casos específicos.

Passou-se a reconhecer o dever de indenizar sempre que presente a culpa, ainda que mínima, e a distinguir claramente a responsabilidade civil, voltada à reparação da vítima, da responsabilidade penal dirigida à sanção estatal. Essa evolução também incorporou a noção de

culpa contratual, desvinculada de infrações penais, originada de condutas negligentes ou imprudentes no cumprimento de obrigações. Trata-se da ampliação do princípio aquiliano, segundo o qual até mesmo a culpa levíssima enseja o dever de reparar, conforme consagrado na máxima *in lege Aquilia et levissima culpa venit*.

Tartuce (2025) observa que, no contexto nacional, o Código Civil francês exerceu influência significativa sobre o Código Civil brasileiro de 1916, especialmente na formulação do artigo 159, que estabelecia a obrigação de reparar o dano causado por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência. Essa disposição refletia a incorporação de princípios fundamentais do direito francês, como a responsabilização fundada na culpa, mesmo que leve, e a separação entre responsabilidade penal e civil, consolidando a estrutura normativa da responsabilidade extracontratual no Brasil.

Essa influência doutrinária e legislativa se perpetuou na evolução normativa brasileira, sendo reafirmada no atual Código Civil de 2002, especialmente por meio do artigo 186, que consagra a teoria subjetiva da responsabilidade civil. Conforme observa Gonçalves (2025), o ordenamento jurídico nacional exige, como pressuposto para a obrigação de indenizar, a demonstração da culpa do agente, seja por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência. A reparação do dano, portanto, está condicionada à prática de um ato ilícito, sendo a prova da culpa elemento indispensável para a configuração da responsabilidade civil.

Cabe destacar que em determinadas disposições legais, bem como em legislações esparsas, verifica-se a adoção da teoria objetiva da responsabilidade civil, fundada na mera ocorrência do dano e na relação de causalidade, independentemente da comprovação de culpa por parte do agente, é o caso do Código de Defesa do Consumidor em seu art. 14 conforme disposição a seguir:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. (Brasil, 1990)

Tartuce (2025) ressalta que é amplamente reconhecido entre os estudiosos do direito que o Código de Defesa do Consumidor provocou profundas transformações no âmbito do Direito Privado nacional, especialmente no que se refere à responsabilidade civil, tanto contratual quanto extracontratual. O autor destaca que a introdução da responsabilidade objetiva, consagrada nos artigos 12 e 14 do CDC, representou uma verdadeira revolução na forma de compreender o dever

de indenizar, ao dispensar a necessidade de comprovação de culpa para a responsabilização do fornecedor, seja pelo fato do produto ou do serviço.

2.1 DOLO E CULPA

Ao tratar da responsabilidade civil, é essencial distinguir os elementos subjetivos que podem influenciar na configuração do dever de indenizar, especialmente o dolo e a culpa. Ambos dizem respeito à conduta do agente causador do dano, mas se diferenciam quanto à intensidade da vontade e à consciência do ato lesivo.

Bonho et al. (2018) ressaltam que, com a entrada em vigor do Código Civil de 2002, manteve-se como regra geral o princípio da responsabilidade fundada na culpa, exigindo-se a demonstração de conduta negligente, imprudente ou imperita por parte do agente causador do dano.

Embora o novo diploma tenha introduzido hipóteses de responsabilidade objetiva, especialmente em atividades de risco, a responsabilidade subjetiva continua sendo o modelo predominante nas relações civis, reforçando a importância da análise do elemento volitivo na configuração do dever de indenizar.

Nesse sentido, o Código Civil de 2002 estabelece, em seu art. 186, que: “Comete ato ilícito aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, causar dano a outrem” (Brasil, 2002).

Tal dispositivo consagra o princípio da responsabilidade subjetiva, exigindo a presença de culpa para a configuração do dever de indenizar.

Ainda falando em culpa, esta, conforme preceitua Bonho et al (2018), a classificam em três modalidades distintas, cada uma relacionada à forma como o agente infringe o dever de cuidado. A imprudência se manifesta pela precipitação na conduta, quando se age sem as cautelas necessárias. A negligência ocorre pela omissão de cuidados básicos, revelando desatenção ou falta de zelo na execução de um ato. Já a imperícia está ligada à ausência de conhecimento técnico ou aptidão para a realização de determinada atividade, mesmo quando o agente acredita estar capacitado para tanto.

Analisando o art. 186 do Código Civil de 2002, observa-se que o dolo e a culpa integram um dos quatro elementos essenciais da responsabilidade civil. O dispositivo legal inicia sua redação tratando do dolo, ao mencionar a “ação ou omissão voluntária”, evidenciando a intenção consciente

de causar dano. Em seguida, passa a abordar a culpa, ao referir-se à “negligência ou imprudência”, caracterizando condutas em que, embora ausente a intenção de lesar, há descuido ou falta de diligência por parte do agente. Essa estrutura normativa reforça a distinção entre os dois elementos subjetivos e sua relevância na configuração do ato ilícito.

A distinção entre dolo e culpa é fundamental para a compreensão da responsabilidade subjetiva no direito civil. Nesse sentido, Gonçalves (2025, p.23) esclarece: “O dolo consiste na vontade de cometer uma violação de direito, e a culpa, na falta de diligência. Dolo, portanto, é a violação deliberada, consciente, intencional, do dever jurídico.”

No mesmo sentido Filho (2012, p.36 apud Bonho et al., 2018, p.128) conceitua do dolo e culpa como:

A conduta humana voluntária ativa ou omissiva que objetiva causar dano a alguém. Já a culpa em sentido estrito é a “[...] conduta voluntária contrária ao dever de cuidado imposto pelo Direito, com a produção de um evento danoso involuntário, porém previsto ou previsível”.

Ainda de acordo com Dias (2006, apud Bonho et al., 2018, p.30):

A culpa é a não observância de um dever que o agente podia conhecer e observar. Se efetivamente o conhecia e deliberadamente o violou, ocorre o delito civil, ou, em matéria de contrato, o dolo contratual. Se a violação do dever, podendo ser conhecida e evitada, é involuntária, constitui culpa simples.

Rizzardo (2019) traz ainda a figura da culpa concorrente, caracterizada pela atuação culposa de dois ou mais agentes na origem do evento danoso. Nessa hipótese, a responsabilidade é compartilhada entre os envolvidos, proporcionalmente ao grau de culpa de cada um. Para que haja essa divisão, é necessário que exista um nexo de causalidade entre as condutas culposas e o prejuízo sofrido, não bastando a simples existência de comportamento imprudente, negligente ou imperito.

Diante dos conceitos apresentados, e de acordo com os entendimentos de Tartuce (2025), é possível concluir que a culpa, no âmbito da responsabilidade civil, deve ser compreendida tanto em sentido amplo (*lato sensu*), englobando o dolo, caracterizado pela intenção de causar prejuízo mediante ação ou omissão voluntária, conforme o artigo 186 do Código Civil, quanto em sentido estrito (*stricto sensu*), que se refere à violação de um dever jurídico preexistente ou à inobservância de um padrão geral de conduta. Essa distinção, conforme Tartuce (2025), é essencial para a adequada aplicação dos institutos jurídicos que envolvem a responsabilização por danos, contribuindo para uma interpretação mais precisa e justa das situações concretas.

2.2 RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA E SUBJETIVA

A responsabilidade civil constitui um dos pilares do direito obrigacional, sendo o instrumento jurídico por meio do qual se busca a reparação de danos causados a terceiros. Sua aplicação pode se dar sob duas formas distintas: objetiva e subjetiva. A distinção entre essas modalidades reside, essencialmente, na necessidade ou não de comprovação de culpa por parte do agente causador do dano.

Na responsabilidade civil quando alguém causa um dano a outrem nasce para o agente causador o dever de reparar o dano. Quando falamos do elemento subjetivo este se divide em duas espécies a subjetiva e a objetiva onde a culpa pode ou não ser um elemento que integra a obrigação de reparar o dano. Diante disso é necessário que seja demonstrado a culpa do agente causador para nascer a obrigação de reparar o dano.

De acordo com Mello (2022) a responsabilidade civil subjetiva é aquela que exige a demonstração de culpa como pressuposto para a obrigação de indenizar. Essa culpa pode se manifestar em diferentes graus, grave, leve ou levíssima, sendo que, no âmbito do direito civil, a indenização é determinada pela extensão do dano causado, e não pela intensidade da culpa.

Nesse mesmo sentido, Bonho et al. (2018) explicam que a responsabilidade civil subjetiva se configura quando há culpa na conduta do agente. A comprovação de negligência, imprudência ou imperícia é suficiente para caracterizar essa culpa, mesmo que não haja intenção de causar o dano. Nesses casos, o dever de indenizar surge pela violação do dever de cuidado, evidenciando que a ausência de dolo não exclui a responsabilidade quando há culpa.

Com relação a responsabilidade civil objetiva Bonho et al. (2018) explicam que a responsabilidade civil objetiva prescinde da comprovação de culpa, exigindo apenas o nexo de causalidade entre a conduta do agente e o dano sofrido pela vítima. Mesmo na ausência de dolo ou culpa, o dever de indenizar permanece, sendo essa modalidade fundamentada na teoria do risco. Segundo essa teoria, aquele que exerce atividade potencialmente perigosa deve responder pelos prejuízos que dela decorram, pois a responsabilidade decorre do risco criado, e não da intenção ou negligência do agente.

Nesse contexto, Mello (2022) esclarece que a responsabilidade objetiva prescinde da análise do elemento culpa, sendo aplicada nos casos previstos em lei ou quando a atividade exercida pelo agente, por sua natureza, representar risco aos direitos de terceiros, conforme dispõe o artigo

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

Diante do exposto, observa-se que a responsabilidade civil, em suas modalidades subjetiva e objetiva, apresenta fundamentos distintos, mas igualmente relevantes para a proteção dos direitos individuais. A análise da culpa, do nexo causal e da teoria do risco permite compreender os critérios que orientam a obrigação de indenizar no ordenamento jurídico brasileiro. Assim, a distinção entre essas formas de responsabilização contribui para uma aplicação mais justa e eficaz das normas civis, especialmente diante das complexidades das relações sociais contemporâneas.

2.3 APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR NAS RELAÇÕES DE CONSUMO BANCÁRIO

Com a promulgação da lei 8.078/1990, conhecido como Código de Defesa do Consumidor (CDC) muito se questionou sobre sua aplicação às responsabilidades bancárias. Inicialmente defendeu-se que o CDC não se aplicava as instituições financeiras. Neste sentido, conforme observa Eduardo (2020), esse entendimento fundamentava-se na ideia de que, por se tratar de dinheiro, um bem móvel e fungível, o tomador do empréstimo não seria enquadrado como consumidor nos termos do artigo 2º do CDC. Diferentemente dos adquirentes de produtos como vestuário ou alimentos, o indivíduo que contrata um empréstimo não seria considerado destinatário final do bem, já que o valor obtido na operação é normalmente repassado a terceiros ou utilizado em outras finalidades, afastando assim sua caracterização como consumidor para fins de proteção consumerista.

Ainda de acordo com Eduardo (2020), as instituições financeiras desempenham simultaneamente o papel de fornecedoras de produtos e prestadoras de serviços. Ao concederem crédito, fornecem um bem móvel e fungível — o dinheiro — cuja propriedade é transferida ao consumidor por meio da tradição. Além disso, oferecem diversos serviços, como pagamento de contas e cobrança.

Com o objetivo de uniformizar o entendimento jurisprudencial acerca da responsabilidade das instituições bancárias nas relações com seus clientes, o Superior Tribunal de Justiça (STJ) consolidou seu posicionamento por meio da Súmula 297, publicada em 12 de maio de 2004, na qual se afirma: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.” (Brasil, STJ, Súmula 297, 2004).

A edição da Súmula 297 pelo Superior Tribunal de Justiça, que reconhece a aplicação do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, gerou reação por parte da Confederação Nacional do Sistema Financeiro (CONSIF). A entidade propôs uma Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADI 2.591) perante o Supremo Tribunal Federal, questionando a constitucionalidade do § 2º do art. 3º da Lei nº 8.078/1990, especialmente no trecho que inclui os serviços bancários, financeiros e de crédito na definição de “serviço” para fins de aplicação do CDC.

Apesar da tentativa de afastar a incidência das normas consumeristas sobre as atividades bancárias, o Superior Tribunal Federal (STF) manteve o entendimento já consolidado pelo STJ, reconhecendo a constitucionalidade da norma impugnada. A Corte reafirmou que as instituições financeiras estão sujeitas ao CDC, ressaltando apenas aspectos específicos como a definição do custo das operações financeiras e a remuneração das atividades de intermediação de crédito, que permanecem sob regulação do Banco Central e do Conselho Monetário Nacional, conforme previsto na Constituição Federal e na legislação infraconstitucional.

Superada a dúvida quanto a aplicação do CDC as relações de consumo bancário, Eduardo (2020) explica que o Código de Defesa do Consumidor estabelece duas formas distintas de responsabilização dos fornecedores: a responsabilidade por vício do produto ou serviço, que se fundamenta na quebra do equilíbrio contratual e visa reparar defeitos que diminuem o valor ou tornam o bem impróprio ao consumo; e a responsabilidade por fato do produto ou serviço, que ocorre quando o defeito representa risco de dano ao consumidor, ultrapassando os limites da relação contratual.

Moreira (2023) destaca que o Código de Defesa do Consumidor representou uma transformação significativa nas relações sociais brasileiras, ao estabelecer um novo paradigma de equilíbrio entre fornecedores e consumidores. A partir de sua vigência, houve uma elevação nos padrões de qualidade, segurança e confiabilidade dos produtos e serviços oferecidos no mercado.

Nesse contexto, o autor argumenta que excluir determinados setores econômicos, como o bancário e o financeiro, da aplicação dessa legislação significaria um retrocesso jurídico. Tal exclusão comprometeria a evolução normativa conquistada e enfraqueceria a proteção do consumidor frente às práticas comerciais desses segmentos.

2.4 A VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR NO CDC COMO FUNDAMENTO PARA RESPONSABILIDADE OBJETIVA

A vulnerabilidade do consumidor é um dos pilares fundamentais do Código de Defesa do Consumidor, servindo como base para a construção de um sistema jurídico que busca equilibrar as relações de consumo. Reconhecendo que o consumidor ocupa posição de desvantagem frente ao fornecedor, seja por limitações técnicas, econômicas, jurídicas ou informacionais, o CDC adota a responsabilidade objetiva como forma de garantir maior proteção à parte mais fraca da relação. Essa concepção permite que, independentemente da comprovação de culpa, o fornecedor seja responsabilizado pelos danos causados ao consumidor, especialmente em situações em que este não possui meios suficientes para se proteger ou compreender os riscos envolvidos na contratação de produtos ou serviços.

O princípio da vulnerabilidade surgiu justamente para equilibrar a relação entre consumidor e fornecedor constituindo o mais importante dos princípios previstos no art. 4º do CDC. Ao longo dos anos. Nesse sentido, Alqualo (2022) destaca que a vulnerabilidade do consumidor foi significativamente intensificada com a crescente massificação da produção, da distribuição e do consumo, fenômeno que também se refletiu na padronização dos contratos, especialmente os contratos de adesão. Essa nova realidade social e econômica evidenciou a posição de inferioridade do consumidor frente ao fornecedor, o que impulsionou o Direito a desenvolver mecanismos de tutela especial voltados à proteção da parte mais fraca na relação de consumo.

Marques (2020) afirma que o princípio da vulnerabilidade consagrado no Código de Defesa do Consumidor estabelece uma presunção absoluta de fragilidade do consumidor frente ao mercado, servindo como fundamento para a criação e aplicação de normas protetivas. A autora destaca que essa vulnerabilidade pode se manifestar de diferentes formas, conforme as características pessoais, sociais, econômicas ou intelectuais do consumidor, o que levou à classificação doutrinária em quatro espécies: técnica, jurídica, fática e informacional. Além disso, Marques aponta que, em situações específicas, essa debilidade pode se intensificar, caracterizando a chamada hiper vulnerabilidade, que justifica uma atuação mais incisiva do Estado na defesa dos consumidores em condições ainda mais desfavoráveis.

Marques (2020) explica que a vulnerabilidade técnica ocorre quando o consumidor não possui conhecimento especializado sobre o produto ou serviço que está adquirindo, o que gera uma desigualdade na relação jurídica com o fornecedor. Essa assimetria informacional é presumida,

uma vez que se entende que o fornecedor, por estar diretamente envolvido na produção e comercialização, detém maior domínio técnico sobre o bem ou serviço ofertado. Essa superioridade informacional impõe ao fornecedor o dever de informar de forma clara e adequada, enquanto se reconhece que o consumidor não tem obrigação de conhecer profundamente as características técnicas do objeto da contratação, além daquelas que lhe forem devidamente comunicadas.

Já a vulnerabilidade jurídica, conforme observa Aquila (2020), decorre do limitado conhecimento do consumidor sobre os aspectos legais que envolvem a relação de consumo. Essa forma de vulnerabilidade manifesta-se, por exemplo, na dificuldade de compreensão das implicações jurídicas de cláusulas contratuais, como aquelas que tratam de juros legais, compensatórios ou moratórios. Tal desconhecimento reforça a necessidade de uma proteção especial ao consumidor, que frequentemente não possui formação técnica suficiente para avaliar os efeitos jurídicos dos contratos que celebra.

A vulnerabilidade fática ou socioeconômica, segundo Marques (2020), é uma categoria abrangente que contempla diversas situações concretas em que o consumidor demonstra fragilidade diante do fornecedor, especialmente por características subjetivas que evidenciam sua subordinação estrutural. Essa vulnerabilidade pode se manifestar, por exemplo, pela disparidade econômica entre as partes, refletindo-se na limitação dos meios de defesa e na dificuldade de exercer seus direitos. A autora também destaca que, quando essas condições se intensificam como no caso de crianças, idosos, pessoas com deficiência, analfabetos ou estrangeiros, configura-se a chamada hiper vulnerabilidade. Essa condição agravada justifica uma atuação mais protetiva do Estado, inclusive com a imposição de deveres especiais de cuidado por parte dos fornecedores, visando garantir a efetividade das normas de proteção nas relações de consumo.

Por fim, temos a vulnerabilidade informacional. Alqualo (2020) aponta que a vulnerabilidade informacional está relacionada à dificuldade que o consumidor enfrenta para compreender plenamente as informações fornecidas sobre produtos ou serviços. Essa forma de vulnerabilidade decorre da ausência, insuficiência ou complexidade das informações prestadas pelo fornecedor, o que compromete a capacidade do consumidor de tomar decisões conscientes e seguras no mercado de consumo. Tal cenário reforça a importância do dever de informar de forma clara, precisa e acessível, especialmente diante da crescente sofisticação dos produtos e serviços ofertados.

Marques (2020) ainda destaca que o princípio da vulnerabilidade ocupa posição central na interpretação e aplicação das normas consumeristas. Segundo a autora, esse princípio cumpre três funções essenciais: a primeira, de delimitação do conceito de consumidor, orientando a aplicação

do CDC com base no critério do destinatário final; a segunda, de interpretação das normas, buscando sempre otimizar a proteção do consumidor vulnerável; e a terceira, de diferenciação na aplicação das normas, assegurando que os resultados jurídicos sejam compatíveis com os objetivos de proteção e não contrariem os interesses legítimos do consumidor. Assim, a vulnerabilidade deixa de ser apenas uma característica do consumidor e passa a ser um instrumento técnico-jurídico que fundamenta a atuação protetiva do Estado e a construção de um sistema normativo voltado ao equilíbrio das relações de consumo.

A adoção da responsabilidade civil objetiva pelo CDC representa uma resposta legislativa à reconhecida vulnerabilidade do consumidor nas relações de consumo. Essa vulnerabilidade, que pode ser técnica, jurídica ou econômica, coloca o consumidor em posição de desvantagem frente aos fornecedores, especialmente em setores complexos como o financeiro. Ao estabelecer a responsabilidade objetiva, o CDC dispensa a necessidade de comprovação de culpa do fornecedor, exigindo apenas a demonstração do dano e do nexo causal. Essa escolha normativa visa equilibrar a relação entre as partes, promovendo maior proteção ao consumidor e incentivando práticas mais diligentes por parte das empresas. Assim, a responsabilidade objetiva se consolida como um instrumento essencial para a efetivação dos direitos do consumidor e para a construção de um mercado mais justo e transparente.

2.5 A LGPD E A RESPONSABILIDADE CIVIL

A privacidade já é uma garantia constitucional no ordenamento jurídico brasileiro, reafirmada por mecanismos legais como o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014) e o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990). No entanto, é essencial distinguir privacidade de proteção de dados pessoais, pois mesmo dados públicos devem ser protegidos contra usos indevidos. Nesse contexto, foi criada em 2018 a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), instituída pela Lei nº 13.709/2018, que estabelece uma estrutura normativa específica voltada à proteção de dados.

A responsabilidade civil na LGPD surge como um mecanismo essencial para assegurar a reparação de danos decorrentes do tratamento inadequado de dados pessoais. A LGPD tratou da responsabilidade Civil nos arts. 42 e 43, trazendo algumas regras para reparação de danos patrimoniais, moral, individual ou coletivo, praticado por controladores ou operadores, quando há uma violação da Lei Geral de Proteção de Dados.

Nesse sentido, dispõe o art. 42 da LGPD:

Art. 42. O controlador ou o operador que, em razão do exercício de atividade de tratamento de dados pessoais, causar a outrem dano patrimonial, moral, individual ou coletivo, em violação à legislação de proteção de dados pessoais, é obrigado a repará-lo.

§ 1º A fim de assegurar a efetiva indenização ao titular dos dados:

I - o operador responde solidariamente pelos danos causados pelo tratamento quando descumprir as obrigações da legislação de proteção de dados ou quando não tiver seguido as instruções lícitas do controlador, hipótese em que o operador equipara-se ao controlador, salvo nos casos de exclusão previstos no art. 43 desta Lei;

II - os controladores que estiverem diretamente envolvidos no tratamento do qual decorreram danos ao titular dos dados respondem solidariamente, salvo nos casos de exclusão previstos no art. 43 desta Lei.

§ 2º O juiz, no processo civil, poderá inverter o ônus da prova a favor do titular dos dados quando, a seu juízo, for verossímil a alegação, houver hipossuficiência para fins de produção de prova ou quando a produção de prova pelo titular resultar-lhe excessivamente onerosa.

§ 3º As ações de reparação por danos coletivos que tenham por objeto a responsabilização nos termos do caput deste artigo podem ser exercidas coletivamente em juízo, observado o disposto na legislação pertinente.

§ 4º Aquele que reparar o dano ao titular tem direito de regresso contra os demais responsáveis, na medida de sua participação no evento danoso. (Brasil, 2018)

Com base em Lima et al. (2021), pode-se afirmar que, embora a LGPD trate da responsabilidade civil dos agentes de tratamento de dados, o legislador foi omissivo quanto à adoção explícita de uma teoria específica, objetiva ou subjetiva, para fundamentar essa responsabilização. Diante dessa lacuna, a interpretação deve ser construída a partir de uma análise jurídica, histórica e principiológica. Os autores destacam que, à primeira vista, a LGPD parece se inclinar para a responsabilidade subjetiva, uma vez que não há menção expressa ao risco da atividade como fundamento da responsabilização, tampouco à responsabilização independente de culpa. Essa leitura é reforçada pelo artigo 43 da LGPD, que apresenta hipóteses excludentes de responsabilidade, sugerindo que a culpa ainda é um elemento relevante na configuração do dever de indenizar.

Art. 43. Os agentes de tratamento só não serão responsabilizados quando provarem:

I – que não realizaram o tratamento de dados pessoais que lhes é atribuído;

II – que, embora tenham realizado o tratamento de dados pessoais que lhes é atribuído, não houve violação à legislação de proteção de dados; ou que o dano é decorrente de culpa exclusiva do titular dos dados ou de terceiro.

III - que o dano é decorrente de culpa exclusiva do titular dos dados ou de terceiro. (Brasil, 2018)

Em uma análise mais sucinta do inciso III do artigo 43 da Lei nº 13.709/2018, observa-se que a indicação do culpado é imprescindível para a caracterização do dano, sendo este um dos elementos excludentes de responsabilidade previstos na LGPD. Contudo, a norma não define expressamente qual teoria da responsabilidade civil deve ser adotada, o que abre espaço para

interpretações doutrinárias. Já o artigo 45 da mesma lei estabelece que, as situações em que houver violação dos direitos do titular de dados pessoais, ocorridas no contexto de relações de consumo, continuam sendo regidas pelas normas de responsabilidade previstas na legislação específica aplicável, como o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990).

De acordo com os ensinamentos de Lima et al. (2021), é possível afirmar que o CDC adota expressamente a responsabilidade civil objetiva, conforme disposto no artigo 12:

Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos. (Brasil, 1990)

Isso significa que, independentemente da prova de culpa, há uma verdadeira presunção de responsabilização do agente causador do dano. Assim, nos casos em que o tratamento de dados pessoais ocorre no contexto de uma relação de consumo, aplica-se o regime da responsabilidade objetiva previsto no CDC, o que implica maior proteção ao titular dos dados e maior rigor na responsabilização dos agentes de tratamento.

A LGPD traz também algumas hipóteses em que ocorre a responsabilidade solidaria entre operadores e controladores perante os titulares dos dados, é o que prevê o inciso I e II, do § 1º do art. 42:

I - o operador responde solidariamente pelos danos causados pelo tratamento quando descumprir as obrigações da legislação de proteção de dados ou quando não tiver seguido as instruções lícitas do controlador, hipótese em que o operador equipara-se ao controlador, salvo nos casos de exclusão previstos no art. 43 desta Lei;
II - os controladores que estiverem diretamente envolvidos no tratamento do qual decorreram danos ao titular dos dados respondem solidariamente, salvo nos casos de exclusão previstos no art. 43 desta Lei. (Brasil, 2018)

Neste sentido, buscando assegurar uma efetiva indenização ao titular dos dados Teixeira (2021) destaca que o inciso I do § 1º do artigo 42 da LGPD determina que o operador responde solidariamente pelos danos causados pelo tratamento de dados pessoais quando descumprir as obrigações previstas na legislação ou quando deixar de seguir as instruções lícitas do controlador, conforme previsto no artigo 39. Nessa hipótese, o operador é equiparado ao controlador, exceto nos casos de exclusão de responsabilidade previstos no artigo 43 da mesma lei.

O artigo 43 de LGPD apresentam algumas situações específicas que excluem a responsabilidade dos controladores e operadores sendo relevante destacar o conteúdo do artigo 43 da LGPD, que dispõe:

Art. 43. Os agentes de tratamento só não serão responsabilizados quando provarem:
I - que não realizaram o tratamento de dados pessoais que lhes é atribuído;
II - que, embora tenham realizado o tratamento de dados pessoais que lhes é atribuído, não houve violação à legislação de proteção de dados; ou
III - que o dano é decorrente de culpa exclusiva do titular dos dados ou de terceiro. (Brasil, 2018)

Nesse sentido, Teixeira (2021) observa que a Lei Geral de Proteção de Dados estabelece hipóteses específicas de exclusão da responsabilidade civil dos agentes de tratamento, como o não envolvimento direto no tratamento de dados, a ausência de violação à legislação ou a ocorrência de culpa exclusiva do titular ou de terceiros. O autor destaca que essas excludentes têm como objetivo afastar o nexo causal entre a conduta do agente e o dano, sendo aplicáveis quando se comprova que o agente não contribuiu para o resultado lesivo. Ainda segundo Teixeira, a culpa concorrente não exime o agente de responsabilidade, mas pode influenciar na quantificação da indenização, conforme previsto no artigo 945 do Código Civil.

Ainda seguindo com análise do art. 43 Teixeira (2021) esclarece que a culpa exclusiva do titular dos dados também afasta a responsabilidade. O autor explica que a culpa exclusiva da vítima pode ocorrer tanto por ação quanto por omissão, sendo caracterizada quando o comportamento do titular dos dados é a única causa do dano, ou quando ele deixa de tomar medidas que poderiam evitar o prejuízo, mesmo por simples descuido. No contexto da proteção de dados, essa culpa pode ser exemplificada pela divulgação voluntária de informações pessoais em plataformas digitais ou pelo armazenamento negligente de dados em dispositivos inseguros, como pen drives esquecidos em locais públicos.

Ainda, conforme Teixeira (2021) para configurar a culpa exclusiva de terceiro, é necessário que esse terceiro não tenha qualquer vínculo com o agente de tratamento, como funcionários, representantes ou intermediários comerciais, pois esses estão inseridos na cadeia de responsabilidade do fornecedor. Assim, a responsabilização só pode ser afastada se o terceiro for completamente estranho à relação de consumo ou ao tratamento de dados. Além disso, Teixeira ressalta que não se pode alegar culpa exclusiva de terceiro em casos de ataques cibernéticos se o agente de tratamento não tiver adotado medidas de segurança compatíveis com os padrões exigidos pela LGPD, especialmente os previstos no artigo 44.

3. O SISTEMA PIX

Lançado pelo Banco Central do Brasil em novembro de 2020, o Pix tornou-se um dos meios de pagamento mais utilizados atualmente. O sistema se destaca pela rapidez, pela disponibilidade 24 horas por dia, e pela gratuidade para pessoas físicas, permitindo transferências e pagamentos em segundos, inclusive entre diferentes instituições financeiras. Essa inovação representa uma alternativa eficiente aos tradicionais TEDs, DOCs e boletos, revolucionando a forma como os brasileiros realizam transações financeiras. Com ampla adesão da população e constante evolução de funcionalidades, o Pix se consolidou como um dos principais instrumentos de pagamento no país.

A Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) realiza anualmente a Pesquisa de Tecnologia Bancária, e na sua edição de 2025, um dos principais destaques foi o crescimento expressivo do Pix como ferramenta de inclusão e transformação digital no setor financeiro. O estudo revelou que o número de usuários em 2024 aumentou 38% em relação ao ano anterior, passando de 47,3 milhões em 2023 para 65,4 milhões em 2024. Esse avanço foi impulsionado principalmente por pessoas físicas, que cresceram 40%, totalizando 60,7 milhões de usuários, enquanto os usuários PJ também apresentaram crescimento, de 3,9 milhões para 4,7 milhões, um aumento de 20%. A Figura a seguir ilustra esse crescimento no número de usuários ativos do Pix:

Figura 1 Quantidade de usuários PIX em milhões

	2023	Δ	2024
 Total (PF+PJ)	47,3	38%	65,4
 PF	43,4	40%	60,7
 PJ	3,9	20%	4,7

(Fonte: FEBRABAN)

Esse cenário reforça a maturidade do Pix como meio de pagamento recorrente, utilizado não apenas para transferências entre indivíduos, mas também para compras, pagamentos de contas e serviços em ambientes comerciais. A Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2025 evidencia

esse avanço ao mostrar que o volume de transações via Pix nos pontos de venda (POS) do comércio cresceu 69% em relação ao ano anterior, passando de 775 milhões em 2023 para 1.309 milhões em 2024. Esse crescimento supera inclusive o aumento das transações com cartão de crédito, que foi de 15%, enquanto o uso do cartão de débito apresentou queda de 3%.

A imagem a seguir ilustra essa evolução no volume de transações realizadas nos pontos de venda:

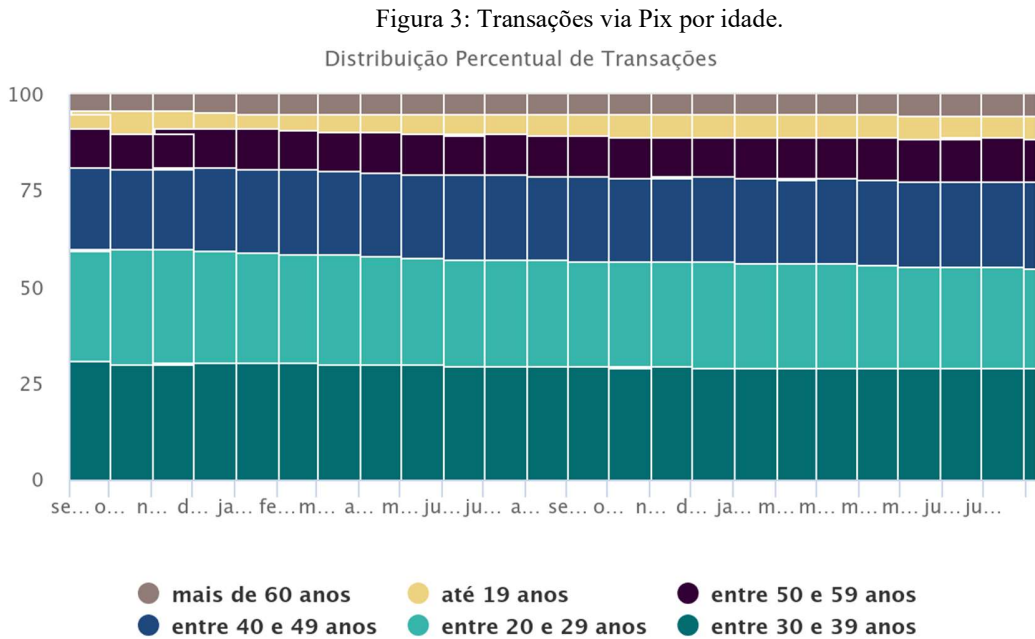
Figura 2: Volumes de transações realizadas no POS (em milhões)

	2023	Δ	2024
Total	25.208	▲6%	26.613
Cartão de débito	16.040	▼-3%	15.631
Cartão de crédito	8.393	▲15%	9.673
Pix	775	▲69%	1.309

Fonte: FEBRABAN

Quando se fala em transações por idade, o Pix se destaca como um meio de pagamento amplamente adotado por diferentes faixas etárias, especialmente entre os jovens adultos, evidenciando que os grupos entre 20 e 39 anos são os que mais realizam operações financeiras, refletindo maior familiaridade com tecnologias digitais e maior engajamento com soluções como o Pix. Por outro lado, observa-se uma participação mais modesta, porém constante, dos usuários com mais de 60 anos, indicando uma adoção gradual e crescente desse público às novas formas de pagamento. Essa análise reforça a importância de estratégias personalizadas para cada perfil etário, visando ampliar ainda mais o uso do Pix como ferramenta de inclusão financeira.

A imagem abaixo apresenta a distribuição percentual das transações bancárias por faixa etária ao longo dos meses:



Fonte: Banco Central do Brasil

Segundo o Banco Central do Brasil (BACEN) (2021), mesmo com pouco tempo de operação, o Pix foi amplamente adotado pela sociedade brasileira. Em março de 2021, apenas quatro meses e meio após seu lançamento, já haviam sido registradas 206,6 milhões de chaves Pix, demonstrando a rápida aceitação do sistema de pagamentos instantâneos no país.

Uma das grandes vantagens do Pix é que ele permite a transferência de recursos entre contas em poucos segundos, a qualquer hora ou dia, inclusive em feriados. Sua estrutura aberta e versátil permite pagamentos entre diferentes instituições, sem a necessidade de intermediários ou informações bancárias complexas, o que o torna uma solução prática e eficiente para o cotidiano financeiro dos brasileiros.

Além disso, o Pix possui um conjunto de medidas regulatórias voltadas à mitigação de riscos de fraude, conforme estabelecido pelo BACEN. Entre essas medidas, destaca-se a responsabilidade atribuída às instituições participantes, como bancos e instituições de pagamento, pelas fraudes decorrentes de falhas em seus próprios mecanismos de gerenciamento de riscos. O sistema também conta com restrições técnicas que impedem varreduras de dados pessoais vinculados às chaves Pix, além da possibilidade de definição de limites máximos de valor para transações, ajustados conforme o perfil de risco do cliente, o canal utilizado, o horário da operação

e o tipo de autenticação. Os usuários, por sua vez, podem personalizar esses limites diretamente nos aplicativos, sendo que reduções têm efeito imediato, enquanto aumentos passam por análise da instituição.

Adicionalmente, o regulamento prevê tempo máximo diferenciado para autorização de transações não usuais, com alta probabilidade de fraude, e a existência de um centro de informações compartilhadas entre os participantes, contendo dados sobre chaves Pix, contas e CPFs/CNPJs envolvidos em operações fraudulentas. A geração de QR Codes dinâmicos é restrita a instituições que enviam certificados de segurança específicos ao Banco Central, garantindo maior confiabilidade nas transações. Em casos de fraude já consumada, o sistema dispõe de mecanismos como o bloqueio cautelar e o mecanismo especial de devolução, que facilitam a recuperação dos valores transferidos indevidamente.

Outra medida que trouxe mais segurança e proteção para o ambiente do PIX foi o Mecanismo Especial de Devolução (MED). O MED permite que, em casos de suspeita de fraude ou falha operacional, os valores transferidos via Pix sejam bloqueados preventivamente na conta do recebedor e, após análise pelas instituições envolvidas, devolvidos ao pagador caso a fraude seja confirmada.

Recentemente, o Banco Central do Brasil publicou alterações no regulamento do Pix com o objetivo de aprimorar os mecanismos de segurança do Mecanismo Especial de Devolução (MED). Inicialmente, o MED permitia a devolução de valores apenas a partir da conta originalmente utilizada na fraude, o que limitava sua efetividade diante da prática comum de pulverização dos recursos por parte dos fraudadores. Com as novas atualizações, o MED passa a contar com funcionalidades que permitem rastrear os caminhos percorridos pelo dinheiro, alcançando diversas contas transacionais envolvidas na movimentação dos valores fraudulentos.

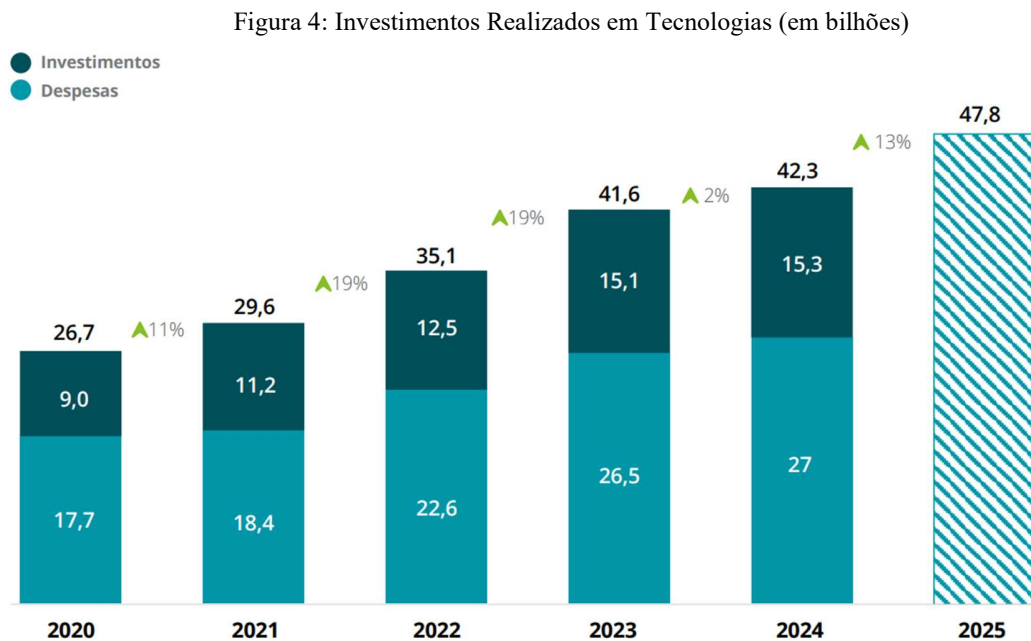
Outra medida relevante implementada pelo BACEN para fortalecer a segurança do sistema Pix foi a introdução da funcionalidade de autoatendimento no MED. Em funcionamento desde 1º de outubro, todos os participantes do sistema passaram a disponibilizar, em seus respectivos aplicativos, uma opção que permite ao usuário contestar transações de forma rápida e automatizada, sem a necessidade de interação humana. Esse canal passou a ser o meio oficial para solicitação de devolução de valores em casos de fraude.

Essas medidas demonstram o compromisso do BACEN com a segurança e integridade do sistema Pix, equilibrando a agilidade das transações com mecanismos de proteção robustos. A

adoção dessas práticas é essencial para garantir a confiança dos usuários e a sustentabilidade do sistema no longo prazo.

4. OS PRINCIPAIS GOLPES BANCARIOS

Nos últimos anos o sistema financeiro nacional passou por grandes transformações, principalmente voltados a tecnologia. Impulsionada pelas transformações tecnológicas e, consequentemente, pela mudança de comportamento dos consumidores os bancos investiram grandes volumes de recursos em tecnologia. De acordo com a FEBRABAN, o investimento dos bancos em tecnologia deve crescer 13% em relação ao ano de 2024, podendo chegar a R\$ 47,8 bilhões de reais. A figura a seguir mostra o aumento expressivo de investimento em tecnologia:



Fonte: FEBRABAN

Esse cenário reflete o avanço da transformação digital e da inovação no setor bancário. No âmbito dos serviços gerenciados, o crescimento pode estar relacionado à busca por maior eficiência operacional, à adoção de soluções em nuvem e à contratação de serviços especializados em cibersegurança, visando à proteção dos sistemas diante de novas ameaças tecnológicas.

A FEBRABAN realiza anualmente uma pesquisa de tecnologia bancária. Esta pesquisa demonstra a preocupação das instituições financeiras na prevenção as fraudes. De acordo com a FEBRABAN 70% das instituições financeiras que operam no país contam com uma equipe de analytics dedicado a prevenção à fraude. Grande parte das instituições financeiras relata o uso de tecnologias baseadas em inteligência artificial com foco na segurança cibernética e prevenção de

fraudes. O objetivo principal é fortalecer a proteção das operações, aumentar a eficiência dos processos internos e assegurar a conformidade regulatória, promovendo um ambiente financeiro mais seguro e confiável.

4.1 ENGENHARIA SOCIAL E SUAS TÉCNICAS

A engenharia social é uma forma de manipulação que usa técnicas psicológicas para enganar pessoas e levá-las a revelar informações confidenciais ou realizar ações que favorecem o golpista. Em vez de invadir sistemas por meios técnicos, o criminoso explora a confiança, o medo ou a distração da vítima para alcançar seus objetivos. Esse tipo de golpe tem se tornado cada vez mais comum, especialmente no ambiente digital, onde mensagens falsas, ligações suspeitas e sites fraudulentos são usados para enganar até os mais atentos. Por isso, entender como a engenharia social funciona é essencial para se proteger e evitar prejuízos.

Segundo Fontes (2012), a engenharia social consiste em um conjunto de estratégias utilizadas para obter informações de indivíduos ou organizações por meio de interações enganosas, sem recorrer à força física ou à invasão direta. Trata-se de uma abordagem sutil, baseada na manipulação psicológica, que se assemelha à astúcia típica de um malandro, explorando a confiança da vítima para alcançar seus objetivos.

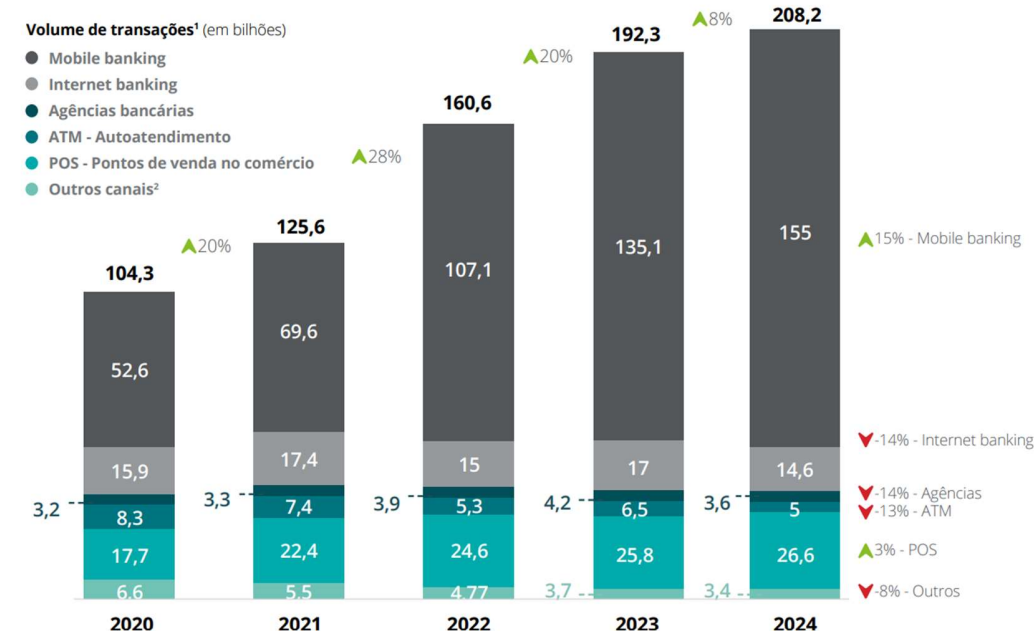
Silva (2023) complementa que na engenharia social o fator humano é inserido como uma brecha de segurança, os engenheiros sociais exploram essas fraquezas persuadindo o usuário a executar determinadas ações.

No contexto bancário, a engenharia social tem sido uma ferramenta poderosa utilizada por criminosos para aplicar golpes em correntistas. Por meio de ligações telefônicas, mensagens falsas ou até mesmo perfis falsos em redes sociais, os golpistas se passam por funcionários de instituições financeiras e induzem as vítimas a fornecerem dados sensíveis, como senhas, códigos de verificação ou informações pessoais. Esses ataques muitas vezes ocorrem de forma sutil e convincente, explorando a confiança do cliente na instituição. Diante disso, cresce a discussão sobre a responsabilidade civil dos bancos nesses casos, especialmente quando há falhas na segurança ou na orientação ao consumidor.

O crescimento exponencial do volume de transações bancárias reflete as transformações promovidas pelas instituições financeiras ao longo dos últimos anos. Impulsionado pelo canal mobile, este, sozinho foi o responsável por aproximadamente 155 bilhões de transações somente

em 2024 representando uma evolução de 15% em relação ao ano anterior. A imagem a seguir mostra o volume de transações realizadas em diversos canais:

Figura 5: Volume de Transações Bancárias



Fonte: FEBRABAN

No entanto, essa digitalização intensa também tem ampliado a superfície de exposição a golpes, especialmente os que envolvem engenharia social e fraudes digitais. Com mais dados circulando online e usuários cada vez mais ativos em plataformas móveis, criminosos têm se aproveitado de brechas na segurança e da falta de atenção dos clientes para aplicar golpes sofisticados, como falsas mensagens de bancos, links maliciosos e aplicativos clonados.

A Febraban, por meio de seu portal Antifraude, tem desempenhado papel essencial na divulgação dos principais golpes que afetam clientes bancários, com o objetivo de conscientizar e orientar sobre práticas de prevenção. Entre os golpes mais recorrentes estão a clonagem de WhatsApp, boletos falsos, phishing, falsas centrais de atendimento e fraudes envolvendo o Pix. A seguir, serão detalhadas essas modalidades, evidenciando como atuam os criminosos.

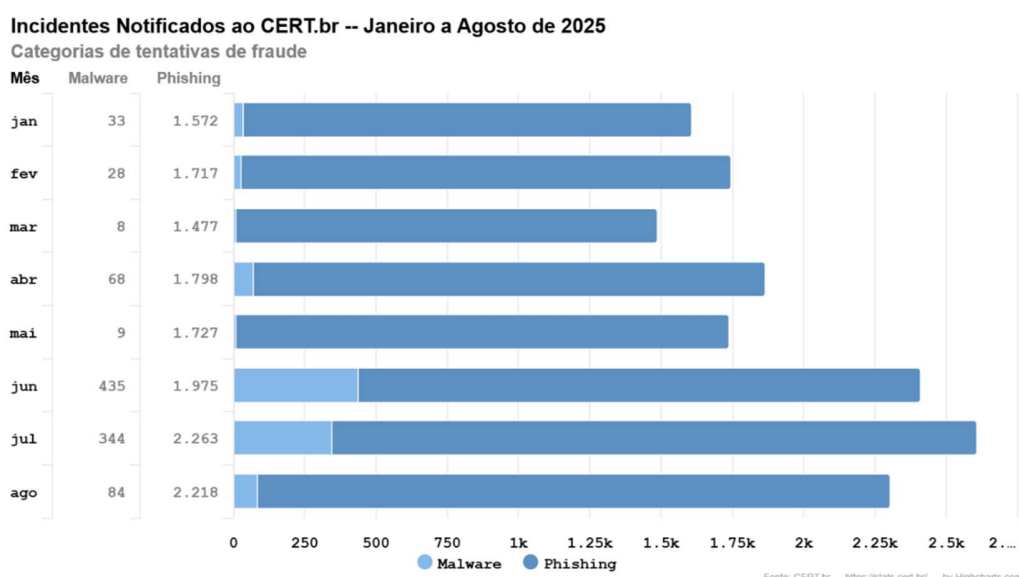
4.1.1 Phishing

Este é um tipo de golpe onde o criminoso tenta obter dados pessoais e financeiros de um usuário através de e-mail, SMS ou redes sociais. O objetivo é obter informações como login ou informações de conta.

Um exemplo comum de phishing bancário ocorre quando o cliente recebe um e-mail ou mensagem de texto aparentemente legítima, supostamente enviada pelo seu banco. O conteúdo geralmente alerta sobre uma "atividade suspeita" na conta ou uma "atualização urgente de segurança", e inclui um link para que o usuário "verifique seus dados". Ao clicar, a vítima é direcionada para uma página falsa, que imita perfeitamente o site oficial da instituição financeira. Lá, ela insere informações como número da conta, senha e código de verificação, que são imediatamente capturados pelos golpistas. Com esses dados, os criminosos conseguem acessar a conta bancária e realizar transações indevidas, muitas vezes em questão de minutos.

O Centro de Estudos, Resposta e Tratamento de Incidentes de Segurança no Brasil (CERT.br), mantido pelo Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR (NIC.br), atua de forma proativa na divulgação de fraudes e ameaças digitais, com o objetivo de conscientizar e capacitar a sociedade sobre segurança na Internet. A imagem a seguir traz as tentativas de fraudes por Malware e Phishing ocorridas entre janeiro e agosto de 2025.

Figura 6: Tentativas de fraudes Phishing



Fonte: CERT.br

Entre janeiro e agosto de 2025, os dados de incidentes notificados ao CERT.br evidenciam que o phishing foi a principal ameaça cibernética enfrentada no Brasil, com números expressivos e estáveis ao longo do período. A quantidade de notificações variou entre 1.477 e 2.263 casos mensais, atingindo o ápice em julho. Esse padrão revela uma atuação persistente de criminosos

digitais na tentativa de enganar usuários para obter informações sensíveis, como dados bancários e credenciais de acesso.

O phishing bancário possui diversos subtipos que têm se tornado cada vez mais comuns em golpes digitais, entre eles o Pharming, o Smishing e o Vishing. Conforme Silva (2023), esses subtipos têm se tornado cada vez mais sofisticados e perigosos. O *smishing* utiliza mensagens de texto para enganar a vítima e induzi-la a acessar links maliciosos que podem instalar malware em seu dispositivo. Já o *pharming* redireciona o usuário para sites falsos por meio de alterações no sistema de nomes de domínio (DNS), fazendo com que ele insira dados pessoais acreditando estar em uma página legítima. O *vishing*, por sua vez, explora chamadas telefônicas falsas, muitas vezes com uso de tecnologia VoIP, para obter informações sensíveis como dados bancários e números de cartão de crédito, aproveitando-se da confiança que as pessoas depositam na rede telefônica.

4.1.2 Golpe da Falsa Central

Neste golpe o fraudador entra em contato com a vítima se passando por um falso funcionário de uma instituição financeira ou empresa que ela possui relacionamento. Alegando uma suposta invasão ou clonagem da conta, o criminoso induz a vítima a fornecer informações pessoais e bancárias. Em alguns casos, orienta que a vítima entre em contato com a central de atendimento, utilizando o número impresso no cartão.

No entanto, o fraudador permanece na linha, simulando o atendimento oficial, com o objetivo de obter dados sensíveis, como número da conta, informações dos cartões e, principalmente, a senha digitada pela própria vítima.

4.1.3 Golpe da Falsa Venda

O golpe da falsa venda tem se tornado cada vez mais sofisticado, com criminosos investindo na criação de páginas fraudulentas que simulam lojas virtuais legítimas. Utilizando estratégias de engenharia social, os golpistas divulgam promoções inexistentes por meio de e-mails, mensagens de texto e aplicativos de mensagens instantâneas, como o WhatsApp. Além disso, criam perfis falsos em redes sociais, imitando marcas conhecidas, com o objetivo de induzir o consumidor ao erro e obter indevidamente seus dados pessoais e financeiros, ou realizar cobranças por produtos que jamais serão entregues.

Uma modalidade bastante comum do golpe de falsa venda ocorre quando o criminoso engana simultaneamente o vendedor e o comprador. A fraude tem início com a identificação de um anúncio

legítimo de venda de um bem, geralmente publicado em redes sociais. O golpista entra em contato com o anunciante, demonstrando interesse na compra e solicitando que o anúncio seja retirado da plataforma, sob o pretexto de negociação avançada.

Em seguida, o criminoso publica um novo anúncio, idêntico ao original, mas com valor significativamente abaixo do preço de mercado, atraindo potenciais compradores. Quando um interessado entra em contato, o golpista se apresenta como intermediador e constrói uma narrativa convincente para ambas as partes, de modo que, ao se encontrarem pessoalmente para visualizar o bem, nem o vendedor nem o comprador percebem que estão sendo vítimas de um golpe.

O comprador, ao ver o produto presencialmente, sente-se seguro e realiza a transferência do valor para uma conta indicada pelo golpista, acreditando estar efetuando o pagamento ao verdadeiro proprietário.

4.1.4 Golpe do Falso Boleto

Neste golpe os criminosos apostam na desatenção dos pagadores para aplicar golpes, falsificando boletos e inserindo seus próprios dados bancários para receber indevidamente o valor do pagamento. Um exemplo comum ocorre quando o golpista altera o código de barras de um boleto legítimo, mantendo o layout e os dados da empresa, mas direcionando o pagamento para uma conta fraudulenta. Em outros casos, o boleto é completamente falso, enviado por e-mail ou aplicativos de mensagens, simulando cobranças de serviços reais como mensalidades escolares, planos de saúde ou contas de consumo.

A vítima, ao não verificar cuidadosamente os dados do beneficiário ou o site de origem, realiza o pagamento acreditando estar quitando uma dívida legítima. Esse tipo de golpe tem se intensificado com o aumento das transações digitais, exigindo maior atenção dos usuários e medidas de segurança mais eficazes por parte das instituições financeiras.

4.1.5 Golpe do Falso Advogado

O golpe do falso advogado ocorre quando golpistas que se passam por advogados ou representantes de escritórios de advocacia. Aproveitando-se do acesso público aos dados dos processos judiciais, os golpistas entram em contato com partes envolvidas, simulando uma comunicação legítima. Eles alegam que há um valor disponível para saque ou liberação, mas que, para isso, é necessário realizar uma transferência via PIX, geralmente sob o pretexto de custas processuais ou taxas administrativas. A credibilidade do suposto profissional e a urgência da

solicitação são utilizadas para convencer a vítima a realizar o pagamento, que na verdade é direcionado para contas controladas pelos criminosos.

Em algumas situações, os golpistas chegam a realizar chamadas de vídeo com as vítimas para transmitir maior credibilidade e simular um atendimento legítimo. No entanto, durante essas chamadas, eles evitam aparecer na câmera, mantendo apenas a voz ativa ou exibindo imagens genéricas. Enquanto conversam, orientam a vítima passo a passo a realizar transferências bancárias, geralmente via PIX, sob o pretexto de liberar valores, quitar dívidas ou resolver pendências judiciais. Essa estratégia explora a confiança gerada pelo contato direto e a urgência da situação, levando a vítima a agir sem verificar a autenticidade da solicitação.

4.1.6 Golpe do Falso Motoboy

O golpe tem início com uma ligação telefônica à vítima, na qual o golpista informa que o cartão bancário foi supostamente comprometido por fraude. Durante a conversa, o falso atendente solicita a senha do cartão e orienta que ele seja cortado, com a ressalva de que o chip não deve ser danificado. Em seguida, o criminoso afirma que o cartão será recolhido em domicílio para "análise técnica". Outro integrante do grupo se dirige até o local onde a vítima se encontra e realiza a coleta do cartão. Apesar de fisicamente cortado, o chip permanece funcional, permitindo que os fraudadores o utilizem para realizar transações financeiras indevidas, resultando em prejuízos à vítima.

4.1.7 Golpe do Falso Pix

Essa prática fraudulenta que tem se tornado recorrente envolve o envio de um valor via Pix à conta da vítima, seguido de uma mensagem ou ligação em que o golpista afirma ter realizado a transferência por engano. Com o objetivo de recuperar o suposto valor, o criminoso solicita que a vítima devolva o montante, mas fornece uma chave Pix diferente da utilizada na transação original, geralmente vinculada a uma terceira conta, controlada por cúmplices.

Após a devolução, o golpista aciona o Mecanismo Especial de Devolução (MED) junto à instituição financeira, alegando que foi vítima de fraude, na tentativa de recuperar o valor inicialmente enviado. Caso obtenha êxito, o criminoso recebe tanto o valor devolvido pela vítima quanto o montante restituído pelo MED, deixando a vítima com o prejuízo financeiro. Essa estratégia explora a boa-fé e a pressa da vítima em corrigir o suposto erro, evidenciando a importância da verificação rigorosa antes de realizar qualquer transação de devolução.

4.1.8 Golpe do Whatsapp

Uma das fraudes mais comuns envolvendo aplicativos de mensagens ocorre quando os criminosos obtêm o número de celular e o nome da vítima, dados suficientes para iniciar o processo de clonagem da conta do WhatsApp. De posse dessas informações, os golpistas tentam cadastrar o aplicativo em um novo dispositivo, o que exige a inserção de um código de verificação enviado por SMS. Para obter esse código, os fraudadores enviam uma mensagem à vítima, fingindo ser representantes de empresas conhecidas, como plataformas de vendas ou serviços com os quais a pessoa possui cadastro. Alegando tratar-se de uma atualização, manutenção ou verificação de segurança, solicitam que o código recebido por SMS seja informado.

Ao fornecer o código, a vítima permite que os criminosos ativem sua conta em outro aparelho, obtendo acesso completo ao histórico de conversas e contatos. A partir desse momento, os golpistas passam a enviar mensagens aos contatos da vítima, simulando situações de urgência e solicitando transferências via Pix, geralmente para contas de terceiros, sob o pretexto de empréstimos ou pagamentos emergenciais. Essa prática evidencia a importância de desconfiar de qualquer pedido de dinheiro ou dados pessoais feito por meio de aplicativos de mensagens, especialmente quando acompanhado de pressão ou urgência.

Outra variação do golpe envolvendo o aplicativo WhatsApp ocorre quando o criminoso cria uma conta utilizando a foto da vítima e um número de telefone diferente, simulando sua identidade. A partir dessa falsificação, o golpista começa a contatar pessoas da rede de relacionamentos da vítima como familiares, amigos ou colegas solicitando transferências de valores. O pedido geralmente é acompanhado de uma justificativa falsa, como o bloqueio temporário do aplicativo, e a promessa de que o valor será devolvido assim que o acesso for restabelecido. A credibilidade é reforçada pelo uso da imagem da vítima e pela linguagem familiar, o que leva muitos contatos a acreditarem na veracidade da solicitação e realizarem transferências via Pix para contas indicadas pelo golpista. Essa prática evidencia a importância de verificar a autenticidade de qualquer pedido financeiro recebido por aplicativos de mensagem, especialmente quando acompanhado de urgência ou justificativas incomuns.

4.1.9 Golpe do falso Leilão

Criminosos têm criado sites falsos de leilões online, simulando plataformas legítimas para enganar consumidores. Nessas páginas fraudulentas, são anunciados diversos produtos, como

veículos, eletrônicos e eletrodomésticos, com preços extremamente abaixo do valor de mercado, o que atrai a atenção de compradores em busca de boas oportunidades.

Após o contato inicial, os golpistas pressionam as vítimas a realizarem pagamentos rápidos, geralmente por meio de transferências bancárias, depósitos ou transações via Pix, alegando que os descontos são limitados ou que há outros interessados no produto. Essa estratégia de urgência visa impedir que a vítima tenha tempo para verificar a veracidade da oferta.

Contudo, após o pagamento, os produtos nunca são entregues. Além do prejuízo financeiro, os fraudadores costumam coletar dados pessoais sensíveis, como CPF, RG, endereço e número de conta bancária, que podem ser utilizados em outras fraudes.

5. ANÁLISE DA JURISPRUDENCIA DO TJ MT

Conforme observado, a pesquisa teve como objetivo identificar decisões judiciais que tratam da responsabilidade civil das instituições financeiras em casos de golpes sofridos por correntistas, com foco na aplicação da responsabilidade objetiva prevista no Código de Defesa do Consumidor (CDC) e na jurisprudência consolidada. O intuito, portanto, deste capítulo é efetuar uma análise jurisprudencial do tema, para compreender o entendimento do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso.

Para proceder com esta investigação utilizei exclusivamente o site Jusbrasil, uma das maiores bases de dados jurídicas do Brasil, que reúne decisões de diversos tribunais estaduais e superiores. Foram analisadas decisões publicadas entre 01 de janeiro de 2025 e 30 de junho de 2025, com o intuito de captar os entendimentos mais recentes sobre o tema. O descritor de busca utilizado na pesquisa foi a palavra “golpe”.

Ao acessar o portal Jusbrasil, pude perceber que com a utilização do descritor “golpe” foi apresentado um número muito extenso de julgados. Diante disso, para garantir a relevância e atualidade dos resultados, foram aplicados os seguintes filtros:

Quadro 1: Filtro de pesquisa

Data de publicação:	01/01/2025 a 30/06/2025
Tipo de documento:	Jurisprudência
Tribunais: Tribunais de Justiça Estaduais:	TJ MT
Câmaras:	1ª Câmara de Direito Privado, 2ª Câmara de Direito Privado, 3ª Câmara de Direito Privado, 4ª Câmara de Direito Privado, 5ª Câmara de Direito Privado
Ordenação:	Por relevância

Fonte: do autor

A partir de então, realizei a leitura de alguns julgados e selecionei o total de 07 (sete) que passarão a ser mais bem detalhados a seguir.

5.1 APELAÇÃO CÍVEL: 1022894-58.2023.8.11.0003

Trata-se de uma ação indenizatória movida por Silvana Fagundes dos Santos contra o Banco Bradesco S.A., em razão de uma fraude bancária. A autora alegou ter recebido mensagens de texto informando compras suspeitas em seu cartão de crédito. Ao ligar para o número indicado no SMS,

acreditando tratar-se da central do banco, foi instruída por um suposto funcionário a instalar o aplicativo “Any Desk” para resolver o problema. Após seguir as instruções, percebeu que sua conta havia sido zerada.

A autora registrou boletim de ocorrência e tentou resolver a situação administrativamente, sem sucesso, motivo pelo qual ingressou com a ação judicial, pleiteando indenização por danos materiais e morais.

O banco contestou, alegando que não houve falha na prestação do serviço, pois a própria autora forneceu seus dados e senha, permitindo a fraude. A defesa sustentou que a responsabilidade seria exclusiva da vítima, que não tomou os cuidados necessários com seus dados bancários.

O juiz rejeitou a preliminar de ausência de interesse de agir e decidiu pela improcedência dos pedidos da autora condenando-a ao pagamento de custas e honorários fixados em 10% sobre o valor da causa, fundamentando que:

Toda a fraude foi executada utilizando apenas e tão somente a requerente que ingenuamente praticou todos os atos indicados pelos fraudadores e necessários para o sucesso do empreendimento criminoso [...] Além da efetiva atuação do terceiro de má-fé, também ocorreu por negligência da requerente, uma vez que existia total possibilidade de se constatar a fraude em questão, bastando que fosse minimamente diligente.

Neste ponto, tenho por oportuno registrar que compete ao consumidor a prova quanto aos fatos constitutivos de seu direito, qual seja, falha no sistema de segurança da empresa, contudo, não há provas, ainda que mínimas, de que recebeu a ligação diretamente do banco e não do número de um terceiro, o que impede o acolhimento do pleito inicial, a teor do disposto no art. 373, I, do Código de Processo Civil.

Além disso, a parte requerida não teve qualquer participação no ilícito praticado, bem como não se trata de fortuito interno, resta caracterizada a culpa exclusiva do consumidor, o que afasta a responsabilidade dos reclamados, a teor do que dispõe o art. 14, §3º, II, do CDC.

Além disso, a parte requerida não teve qualquer participação no ilícito praticado, bem como não se trata de fortuito interno, resta caracterizada a culpa exclusiva do consumidor, o que afasta a responsabilidade dos reclamados, a teor do que dispõe o art. 14, §3º, II, do CDC [...] Deste modo, não havendo o que se falar em falha na prestação dos serviços, ausentes, portanto, os pressupostos da responsabilidade civil e, conseqüentemente, o dever de reparar os danos.

Inconformada com a decisão, a autora interpôs recurso, pleiteando a procedência dos pedidos formulados na ação. Por sua vez, o apelado apresentou contrarrazões, nas quais alegou, em preliminar, a inadmissibilidade do recurso por afronta ao princípio da dialeticidade, sustentando, no mérito, a necessidade de manutenção da respeitável sentença, diante da existência de excludente de responsabilidade. O Tribunal de Justiça de Mato Grosso, por unanimidade, deu provimento parcial ao recurso, conforme ementa:

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – FRAUDE BANCÁRIA – GOLPE DA FALSA CENTRAL – VAZAMENTO

DE DADOS BANCÁRIOS – TRANSAÇÃO REALIZADA POR TERCEIROS POR MEIO DE CONTROLE REMOTO DO APLICATIVO BANCÁRIO – FALHA NA SEGURANÇA DO SISTEMA – FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA – SÚMULA 297 E 479 DO STJ – DEVER DE SEGURANÇA NÃO OBSERVADO – INDENIZAÇÃO DEVIDA – PRELIMINAR DE OFENSA AO PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE – AFASTADA – SENTENÇA REFORMADA – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

5. Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, conforme Súmula 297 do STJ.

2. Comprovada a fraude bancária decorrente de vazamento de dados e falha nos sistemas de segurança da instituição financeira, resta configurada a responsabilidade objetiva da prestadora de serviços, nos termos do artigo 14 do CDC.

3. A ausência de comprovação pelo banco de que adotou medidas eficazes de segurança e orientação ao consumidor impede o reconhecimento de culpa exclusiva de terceiros ou do consumidor, conforme prevê o artigo 373, II, do CPC.

4. A ocorrência de transações bancárias fraudulentas realizadas por acesso remoto ao aplicativo da correntista evidencia falha na prestação do serviço e violação ao dever de segurança e sigilo bancário, gerando o dever de indenizar os prejuízos materiais e morais sofridos pela consumidora. Incidência da Súmula 479 do STJ.

5. Recurso parcialmente provido para reformar a sentença de improcedência, condenando o banco ao ressarcimento dos danos materiais e ao pagamento de indenização por danos morais, fixados em montante proporcional às circunstâncias do caso concreto.

(TJ-MT – APELAÇÃO CÍVEL: 10228945820238110003, Relator.: MARIA HELENA GARGAGLIONE POVOAS, Data de Julgamento: 12/02/2025, Segunda Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 14/02/2025)

No voto da relatora, verifica-se que o Tribunal de Justiça de Mato Grosso reconheceu que, a ocorrência de transações bancárias fraudulentas realizadas por acesso remoto ao aplicativo da correntista evidencia falha na prestação do serviço e violação ao dever de segurança e sigilo bancário. Isso significa que se trata de um risco inerente à própria atividade bancária, sendo, portanto, responsabilidade da instituição. Ademais, o Tribunal também entendeu que houve a configuração de dano moral, diante dos prejuízos experimentados pela correntista, conforme demonstrado a seguir:

Quanto aos danos morais, é cediço que o seu arbitramento deve atender às peculiaridades de cada caso, ao grau de culpa do ofensor e ao porte econômico das partes, levando-se sempre em conta a sua dupla finalidade: reparação e repressão; sem deixar de observar a vedação ao enriquecimento ilícito.

Desse modo, dadas as particularidades do caso em comento, dos fatos assentados pelas partes, observada a capacidade econômica do atingido, mas também a do ofensor, bem como observados os princípios de moderação e da razoabilidade, entendo que o quantum de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) a título de indenização por danos morais, é bastante para reparar o ilícito, sem se transformar em fonte de enriquecimento sem causa, cumprindo seu caráter reparatório, educativo e punitivo, devendo a r. sentença ser mantida por seus próprios fundamentos.

(TJ-MT – APELAÇÃO CÍVEL: 10228945820238110003, Relator.: MARIA HELENA GARGAGLIONE POVOAS, Data de Julgamento: 12/02/2025, Segunda Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 14/02/2025)

5.2 APELAÇÃO CÍVEL: 1033502-98.2023.8.11.0041

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito culminada com pedido de indenização por danos materiais e morais movida em desfavor do Banco do Brasil S/A, após ser vítima do golpe do “falso motoboy”.

O autor relata que recebeu uma ligação de uma mulher identificada como Daniele, suposta funcionária do Banco do Brasil, informando sobre uma compra suspeita de passagens aéreas no valor de R\$ 4.437,50. Após negar a autoria da compra, foi orientado a redigir uma carta de contestação e informado que um suposto representante do banco, Lucas Miranda Moreira, iria até seu local de trabalho para recolher o cartão, mediante fornecimento do código de segurança 1630.

Após seguir todas as instruções, o autor percebeu movimentações financeiras incomuns em sua conta, mas não conseguiu atendimento imediato por já ter passado das 17h. No dia seguinte, dirigiu-se à agência bancária, onde foi orientado a registrar reclamações sobre compras realizadas com seu cartão, totalizando mais de R\$ 43 mil, em estabelecimentos e valores fora de seu padrão de consumo.

Apesar das reclamações e do protocolo de bloqueio gerado, o banco não cancelou as transações, mantendo as cobranças. O autor alegou que houve falha no dever de segurança da instituição financeira, pois as compras foram realizadas sem solicitação de senha e apresentavam características atípicas em relação ao seu perfil de consumo.

Na inicial o apelado requereu a declaração de inexistência dos débitos decorrentes de três compras realizadas indevidamente com seu cartão de crédito, nos valores de R\$ 39.990,00, R\$ 2.999,00 e R\$ 799,00, a restituição dos valores cobrados indevidamente, a título de indenização por danos materiais e a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 10.000,00, em razão dos transtornos causados pela falha na segurança do serviço bancário que permitiu a consumação do golpe. Esses pedidos foram fundamentados na alegação de que as transações realizadas eram completamente destoantes do perfil de consumo do autor e que o banco não adotou medidas eficazes para impedir a fraude.

O réu apresentou defesa, na qual alegou, em sede preliminar, sua ilegitimidade para figurar no polo passivo da demanda, bem como a ausência de interesse processual por parte do autor. Além disso, impugnou o valor atribuído à causa. No mérito, contestou os argumentos expostos na petição

inicial, sustentando que caberia ao autor zelar pela segurança de suas transações financeiras. Alegou que as operações impugnadas somente poderiam ser realizadas mediante a inserção de senha pessoal, requerendo, ao final, a total improcedência dos pedidos formulados.

O magistrado afastou a preliminar da ilegitimidade passiva por entender que ao não reconhecer como legítimas as movimentações bancárias realizadas, o autor possui legitimidade para propor a presente demanda exclusivamente contra a instituição financeira, bem como o interesse de agir e o valor da causa.

O réu foi condenado, em primeira instância, a declarar a inexigibilidade dos débitos referentes a três compras fraudulentas realizadas em 29 de março de 2023, nos valores de R\$ 39.990,00, R\$ 2.999,00 e R\$ 799,00. Além disso, foi determinado o pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, acrescidos de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação e correção monetária pelo INPC desde a data da sentença. A decisão reconheceu a falha na prestação do serviço bancário por parte da instituição financeira, julgando os pedidos do autor como parcialmente procedentes.

Inconformada com a decisão a instituição financeira apresentou recurso alegando para tentar afastar sua responsabilidade. Inicialmente, sustentou a ilegitimidade passiva, afirmando que atuou apenas como mandatário e, portanto, não poderia ser responsabilizado pelos atos praticados por terceiros, como o fraudador. Alegou também a carência da ação, por ausência de interesse processual, sob o argumento de que não deu causa à fraude sofrida pelo autor.

No mérito, defendeu a inexistência de ato ilícito, pois o golpe foi praticado por terceiro, e invocou a culpa exclusiva da vítima, alegando que o autor não tomou as devidas cautelas na guarda do cartão e da senha. Como excludente de responsabilidade, apontou a ocorrência de caso fortuito externo, já que os fatos teriam ocorrido fora do ambiente bancário. Além disso, argumentou pela inexistência de dano moral, por não haver falha na prestação do serviço. Por fim, de forma subsidiária, requereu a redução do valor da indenização, caso a condenação fosse mantida.

O tribunal por unanimidade proveu parcialmente o recurso conforme pode se observar na ementa do julgado:

Ementa: Direito civil e consumidor. Ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por dano material e moral. Fraude bancária. Uso do cartão de crédito por terceiro. Golpe do motoboy. Movimentações financeiras atípicas e alheias ao padrão de consumo. Falha no dever de segurança da instituição financeira. Responsabilidade objetiva. Dano moral. Não configurado. Ausência de prova de abalo moral excepcional. Recurso parcialmente provido.
I. Caso em exame

1. Apelação interposta contra sentença que julgou procedente o pedido para, reconhecendo o defeito na prestação do serviço bancário por falha no dever de segurança, declarar a inexigibilidade dos débitos questionados na lide e condenar a instituição financeira ao pagamento de indenização por dano moral.

II . Questão em discussão

2. O propósito recursal consiste em saber (i) se restou caracterizada a responsabilidade civil do réu/apelante, em razão da vulnerabilidade do seu sistema que permitiu a efetivação de operações atípicas em relação ao padrão de consumo do correntista, pelo prejuízo financeiro experimentado pelo autor/apelado em função de golpe perpetrado por terceiro mediante contato telefônico (“golpe do motoboy”), e, se for o caso, (ii) se a hipótese dá ensejo a dano moral indenizável.

III. Razões de decidir

3 . Nos termos da jurisprudência do STJ, “cabe às administradoras, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço (proprietárias das bandeiras, adquirentes e estabelecimentos comerciais), a verificação da idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato do consumidor, tenha ou não ocorrido roubo ou furto. O dever de adotar mecanismos que obstem operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores enseja a responsabilidade do prestador de serviços, que responderá pelo risco da atividade, pois a instituição financeira precisa se precaver a fim de evitar golpes desta natureza, cada vez mais frequentes no país” (STJ – Terceira Turma – Resp n. 2.015.732/SP, relatora Ministra Nancy Andrigli, julgado em 20/6/2023, Dje de 26/6/2023).

4. Não comprovado significativo abalo à honra ou outra lesão excepcional aos predicados pessoais do consumidor, não há falar em dano moral indenizável em função de cobrança indevida, porquanto não se trata de hipótese em que o dano é presumido.

IV . Dispositivo e tese

5. Recurso parcialmente provido.

(TJ-MT – APELAÇÃO CÍVEL: 10335029820238110041, Relator.: MARCIO APARECIDO GUEDES, Data de Julgamento: 04/02/2025, Primeira Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 10/02/2025)

Extrai-se do presente julgado que o relator reconheceu a responsabilidade civil objetiva do banco, porém afastou a aplicação do dano moral conforme exposto a seguir:

O único ponto da sentença que merece reparo é no que tange à condenação indenizatória por dano moral, uma vez que a cobrança ou descontos indevidos não importam, por si só, em situação caracterizadora de dano moral indenizável, isto é, não se trata de hipótese de dano moral *in re ipsa*, sendo imprescindível a demonstração, em cada caso, de significativo prejuízo sofrido pelo consumidor.

(TJMT, Apelação Cível n.º 1033502-98.2023.8.11.0041, Rel. Des. Márcio Aparecido Guedes, Primeira Câmara de Direito Privado, julgado em 04 fev. 2025).

5.3 APELAÇÃO CÍVEL: 1008277-47.2024.8.11.0007

Trata-se de ação de indenização por danos morais e materiais em desfavor do Banco do Brasil S.A. e a Cooperativa de Crédito Sicoob Norte, alegando ter sido vítima de um golpe financeiro.

No dia 24 de julho de 2024, o autor foi contatado via WhatsApp por um indivíduo que se passou por um conhecido, oferecendo a venda de 17.000 sacas de milho por R\$ 578.000,00. O autor realizou uma transferência de R\$ 289.000,00 via TED para a conta de um terceiro, acreditando estar negociando com seu conhecido.

Por se tratar de um alto valor o banco Sicoob entrou em contato com o requerente para confirmar a transação, tendo o autor confirmado. Após descobrir que se tratava de um golpe, o autor procurou o banco Sicoob. O Banco do Brasil também havia emitido um alerta sobre a transação suspeita. Apesar das tentativas de bloqueio, apenas R\$ 107.751,57 foram recuperados, restando um prejuízo de R\$ 181.248,43.

Ambos os réus apresentaram contestação, alegando ilegitimidade passiva e culpa exclusiva da vítima, sustentando que a transferência foi autorizada pelo próprio autor, que não tomou os cuidados mínimos esperados em uma transação de alto valor.

A juíza rejeitou as preliminares e passou ao julgamento do mérito. Concluiu que houve culpa exclusiva da vítima, que não adotou diligências básicas como confirmar pessoalmente ou por telefone a identidade do suposto vendedor, mesmo tendo um intervalo de quase três horas entre o contato e a transferência.

A sentença destacou que os bancos cumpriram com seus deveres de segurança, inclusive entrando em contato com o autor para confirmar a operação. A comunicação da fraude ao Banco do Brasil ocorreu 28 horas após a transferência, o que dificultou a recuperação total do valor.

A juíza então assim decidiu:

No mérito, tem-se que os pedidos improcedem, eis que configurada a culpa exclusiva da vítima para a ocorrência do golpe/dano sofrido. Em consequência, afastada a responsabilidade civil dos bancos requeridos no presente caso, nos termos do artigo 14, § 3º, II, do CDC.”

(TJMT, Processo n.º 1008277-47.2024.8.11.0007, 3ª Vara de Alta Floresta, Juíza Janaina Rebucci Dezanetti, julgado em 12 fev. 2025)

Inconformado com a decisão o autor entrou com apelação tendo o provimento negado conforme ementa a seguir:

DIREITO CIVIL E CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE RESSARCIMENTO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. GOLPE DO WHATSAPP. TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA VOLUNTÁRIA. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em exame 1. Apelação interposta contra sentença que julgou improcedentes os pedidos iniciais de ressarcimento de valores e indenização por danos morais decorrentes de transferência bancária fraudulenta, realizada após o autor ser vítima do denominado "golpe do WhatsApp", no qual terceiros se passaram por pessoa conhecida, solicitando a transferência de R\$ 289.000,00 para suposta compra de sacas de milho. II. Questão em discussão 2. Há duas questões em discussão: (i) saber se existe

responsabilidade das instituições financeiras pelos danos materiais e morais decorrentes de transferência bancária realizada pelo próprio consumidor após ser vítima de golpe; e (ii) verificar se a abertura da conta destinatária da transferência fraudulenta sem comprovação de cumprimento da Resolução n. 4.753/2019 do BACEN configura falha na prestação do serviço bancário, caracterizando fortuito interno nos termos da Súmula 479 do STJ. III. Razões de decidir 3. As instituições financeiras estão sujeitas ao Código de Defesa do Consumidor, conforme Súmula 297 do STJ, com responsabilidade objetiva pelos danos causados aos consumidores, ressalvadas as hipóteses de excludentes de responsabilidade previstas no art. 14, § 3º, do CDC, notadamente a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. 4. Configura-se culpa exclusiva da vítima quando o consumidor, sem adotar cautelas mínimas exigíveis de um homem médio, voluntariamente realiza transferência bancária após contato via WhatsApp, em período suficiente para verificação da autenticidade da solicitação, e confirma expressamente a operação quando questionado pela instituição financeira. 5. A instituição financeira de origem adotou as cautelas necessárias ao confirmar a operação com o cliente, e o Banco do Brasil, tão logo cientificado da fraude, empreendeu esforços para recuperar os valores, conseguindo restituir parte significativa (R\$ 107.751,57). 6. O conceito de fortuito interno, aplicável às instituições financeiras por força da Súmula 479 do STJ, pressupõe a existência de falha na prestação do serviço bancário, como vazamento de dados ou falha de segurança, o que não restou demonstrado no caso concreto. IV. Dispositivo e tese 7. Recurso desprovido. Tese de julgamento: "1. A instituição financeira não responde pelos danos decorrentes de golpe praticado por terceiro via aplicativo de mensagens quando comprovada a culpa exclusiva da vítima, que voluntariamente realiza transferência bancária sem adotar cautelas mínimas. 2. Não caracteriza fortuito interno a ausência de prova quanto à regularidade da abertura da conta destinatária da transferência, quando não há indícios de irregularidade e a instituição financeira adota providências para recuperação dos valores após a comunicação da fraude."

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, § 3º, II.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 297; STJ, Súmula 479; TJMT, 1006992-36.2023.8.11.0045, Rel. Des. Rubens de Oliveira Santos Filho, 4ª Câmara de Direito Privado, j. 22/05/2024; TJMT, 1001501-48.2023.8.11.0045, Rel. Des. Carlos Alberto Alves da Rocha, 3ª Câmara de Direito Privado, j. 09/04/2025; TJMT, 1001812-90.2024.8.11.0049, Rel. Des. Marcio Vidal, 5ª Câmara de Direito Privado, j. 11/03/2025.

(TJ-MT - APELAÇÃO CÍVEL: 10082774720248110007, Relator.: LUIZ OCTAVIO OLIVEIRA SABOIA RIBEIRO, Data de Julgamento: 20/05/2025, Quinta Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 20/05/2025)

5.4 APELAÇÃO CÍVEL: 1020031-49.2022.8.11.0041

Trata-se de Ação Declaratória de Inexistência de Débito e Indenização por danos morais c/c Antecipação de Tutela alegando ter sido vítima de fraude ao tentar quitar uma dívida com o Banco Losango por meio da plataforma Acordo Certo.

A vítima possuía uma dívida junto ao Banco Losango e após acessar o site acordo certo foi direcionado para um número de WhatsApp, a autora recebeu um boleto de R\$ 627,54, que pagou acreditando estar quitando sua dívida. No entanto, continuou recebendo cobranças e teve seu nome

mantido em cadastros de inadimplentes. Posteriormente, descobriu que havia sido vítima de golpe, pois o boleto era fraudulento.

A autora alegou que o fraudador possuía informações detalhadas sobre seu contrato, o que a levou a acreditar que o contato era legítimo. A juíza reconheceu que os réus detinham os dados do contrato e que houve falha na segurança dos sistemas, permitindo o vazamento de informações e a emissão de boleto falso.

A decisão proferida pela juíza reconheceu a responsabilidade objetiva das instituições financeiras envolvidas por falha na prestação de serviço, ao permitir que dados contratuais da autora fossem acessados por terceiros, resultando na emissão de boleto fraudulento. A magistrada entendeu que, diante da vulnerabilidade do consumidor e da teoria do risco da atividade, os réus deveriam ter garantido a segurança dos dados e dos meios de pagamento disponibilizados. Assim, julgou parcialmente procedente a ação, condenando os réus ao pagamento de R\$ 2.000,00 por danos morais, à declaração de quitação do contrato e ao pagamento de custas e honorários advocatícios.

O requerido, inconformado com a decisão que reconheceu sua responsabilidade pela fraude sofrida pela autora, interpôs recurso de apelação alegando ilegitimidade passiva e culpa exclusiva da vítima. Sustentou que a consumidora, ao acessar por conta própria o site “Acordo Certo” e fornecer seus dados via WhatsApp, agiu com imprudência ao efetuar o pagamento de um boleto fraudulento sem verificar o beneficiário.

O Tribunal de Justiça de Mato Grosso, por unanimidade, deu provimento ao recurso do banco, reformando integralmente a sentença de primeiro grau. A Corte entendeu que não houve falha na prestação do serviço bancário, afastando a responsabilidade da instituição financeira com base no artigo 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, e reconhecendo a culpa exclusiva da vítima como excludente de responsabilidade. Com isso, os pedidos da autora foram julgados improcedentes, e o contrato não foi declarado quitado, revertendo a condenação por danos morais conforme ementa do julgado:

DIREITO CIVIL E CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. BOLETO FRAUDULENTO . GOLPE DO FALSO BOLETO. AUSÊNCIA DE CAUTELA DO CONSUMIDOR. INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA . RECURSO DA AUTORA DESPROVIDO. RECURSO DO BANCO PROVIDO. I. Caso em exame

1 .. Recursos de apelação interpostos pela instituição financeira e pela parte consumidora contra sentença proferida pelo Juízo da 11ª Vara Cível da Comarca de Cuiabá, que julgou parcialmente procedentes os pedidos da ação declaratória, declarando a quitação do

contrato e condenando a instituição bancária ao pagamento de R\$ 2.000,00 a título de danos morais. A demanda foi ajuizada pela consumidora alegando ter sido vítima de fraude ao efetuar pagamento de R\$ 627,54 mediante boleto fraudulento gerado após contato realizado através do site "Acordo Certo".

II . Questão em discussão

2. Há duas questões em discussão: (i) saber se o Banco Losango possui legitimidade passiva para figurar na demanda, considerando a alegação de cessão do crédito a outra instituição financeira; e (ii) averiguar a responsabilidade da instituição financeira pela fraude sofrida pela autora ao pagar boleto falso para quitação de débito, analisando a ocorrência de falha na prestação do serviço ou culpa exclusiva da vítima.

III. Razões de decidir

3 . A preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelo Banco Losango deve ser rejeitada, pois, além de não comprovar a alegada cessão de crédito, os documentos juntados pela autora demonstram que as informações disponíveis no site "Acordo Certo" e no SERASA mantinham referência ao Banco Losango como instituição credora do débito, aplicando-se a responsabilidade solidária prevista no microssistema consumerista e a Súmula 479 do STJ.

4. A responsabilidade da instituição financeira pelo chamado "golpe do boleto falso" somente se configura quando há comprovação de que o golpe ocorreu mediante a utilização de informações sigilosas que somente a instituição financeira poderia ter ou quando o fraudador obteve acesso aos dados por falha de segurança do banco, o que não restou demonstrado no caso concreto.

5 . No presente caso, a autora, por iniciativa própria, acessou o site "Acordo Certo", forneceu seus dados pessoais a terceiros via WhatsApp e efetuou pagamento de boleto fraudulento sem verificar o real beneficiário, demonstrando falta de cautela ao aceitar proposta de quitação manifestamente vantajosa e desproporcional ao valor original da dívida, configurando culpa exclusiva da vítima, excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC.

6. Aplica-se o Enunciado 12/TJ, segundo o qual "nas hipóteses de fraude mediante pagamento de boleto falso com pagamento a destinatário distinto do legítimo beneficiário, o ressarcimento só é cabível mediante prova do direcionamento do lesado ao fraudador por preposto ou pelos canais de atendimento bancários", prova esta inexistente nos autos

IV. Dispositivo e tese

7. Recurso do Banco Losango S/A provido e recurso de Glaucia Maria Rodrigues desprovido.

Tese de julgamento: "1 . No 'golpe do boleto falso', a responsabilidade da instituição financeira somente se configura quando comprovado o vazamento de dados ou falha de segurança imputável ao banco, não havendo responsabilidade quando o consumidor, por iniciativa própria, fornece seus dados a terceiros e efetua pagamento sem conferir o real beneficiário do boleto. 2. Constitui culpa exclusiva da vítima, excludente de responsabilidade do fornecedor, a falta de cautela do consumidor que acessa sites não oficiais, fornece dados pessoais por aplicativos de mensagens e efetua pagamento sem verificar a identidade do beneficiário."

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts . 2º, 3º, 6º, VIII, 7º, parágrafo único, 14, §§ 1º e 3º, II, 25, § 1º; CPC, art. 373, I, 487, I.

Jurisprudência relevante citada: Súmula 297/STJ; Súmula 479/STJ; Enunciado 12/TJ; TJSP, Apelação Cível 1010748-35.2021 .8.26.0068, Rel. Des . Paulo Alcides, 21ª Câmara de Direito Privado, j. 24/05/2022; TJSP, Apelação Cível 1051933-81.2021.8 .26.0576, Rel. Des. Alexandre David Malfatti, 12ª Câmara de Direito Privado, j . 28/08/2023; TJSP, Apelação Cível 1012737-14.2020.8.26 .0003, Rel. Des. José Tarciso Beraldo, 37ª Câmara de Direito Privado, j. 17/02/2021 .

(TJ-MT - APELAÇÃO CÍVEL: 10200314920228110041, Relator.: LUIZ OCTAVIO OLIVEIRA SABOIA RIBEIRO, Data de Julgamento: 23/04/2025, Quinta Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 23/04/2025)

5.5 APELAÇÃO CÍVEL: 1043434-81.2021.8.11.0041

Trata-se de ação de inexistência de débito com reconhecimento de quitação do contrato e indenização por danos morais em desfavor do Banco Votorantim. A autora ajuizou ação alegando ter firmado com a instituição financeira ré o Contrato de Financiamento de Veículo nº 12039000193632, no valor de R\$ 12.380,41, dividido em 21 parcelas mensais de R\$ 706,00, com vencimento da primeira em 14 de junho de 2020 e da última em 14 de fevereiro de 2022.

Relatou que, em 16 de agosto de 2021, ao acessar o site da requerida para gerar o boleto e verificar o valor para quitação integral do contrato, foi redirecionada para um atendimento via WhatsApp. Nesse canal, bastou confirmar seu CPF para que recebesse todas as informações contratuais, como dados do veículo, número do contrato, valor do financiamento, saldo devedor de R\$ 3.987,90 e quantidade de parcelas em aberto, o que lhe transmitiu segurança quanto à legitimidade do contato.

Após algumas tratativas, acordou o pagamento integral de R\$ 3.500,00, tendo recebido o boleto pelo próprio aplicativo e realizado o pagamento imediatamente. Contudo, meses depois, passou a receber novas cobranças da empresa, ocasião em que apresentou o comprovante de pagamento. Em resposta, foi informada de que o boleto não havia sido emitido pela instituição, e que, caso não quitasse o débito, seria ajuizada ação de busca e apreensão do veículo.

A decisão do juiz de primeiro grau, nos autos da Ação Declaratória de Inexistência de Débito e Reconhecimento de Quitação do Contrato c/c Indenização por Danos Morais com pedido de Tutela de Urgência, foi no sentido de julgar parcialmente procedentes os pedidos formulados pela autora, condenando a instituição financeira BV Financeira S.A. ao pagamento de R\$ 5.000,00 por danos morais, à declaração de quitação do contrato, e à baixa do gravame do veículo financiado. A sentença também determinou o pagamento de custas processuais e honorários advocatícios, fixados em 15% sobre o valor da condenação, com correção monetária pelo INPC e juros de mora de 1% ao mês a partir da citação. A decisão reconheceu a falha na prestação do serviço bancário, diante da ocorrência do “golpe do boleto falso”, e afastou a alegação de culpa exclusiva da vítima, aplicando a responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Inconformada com a decisão a BV Financeira interpôs recurso de apelação alegando, entre outros pontos, a sua ilegitimidade para figurar no polo passivo da demanda, em razão da incorporação da BV Financeira pelo Banco Votorantim. Sustentou ainda que não houve falha na prestação do serviço, pois o boleto pago pela autora teria sido emitido por terceiros, configurando

fortuito externo e, portanto, excludente de responsabilidade nos termos do artigo 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Alegou também que o valor arbitrado a título de danos morais seria excessivo, requerendo sua redução.

Em decisão unânime o tribunal deu provimento parcial ao recurso com a ratificação do polo passivo da ação. O Tribunal reconheceu que a BV Financeira S.A. havia sido incorporada pelo Banco Votorantim S.A., conforme documentação aprovada pelo Banco Central, e determinou que a secretaria realizasse a correção da autuação e do registro para constar o nome do sucessor. No mais, a sentença foi mantida em sua integralidade conforme ementa do julgado:

DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. APELAÇÃO. AÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO E RECONHECIMENTO DE QUITAÇÃO DE CONTRATO. GOLPE DO BOLETO FALSO . INDÍCIOS DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. VALOR INDENIZATÓRIO MANTIDO . RETIFICAÇÃO DO POLO PASSIVO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME Apelação interposta contra sentença que julgou parcialmente procedente a Ação Declaratória de Inexistência de Débito e Reconhecimento de Quitação do Contrato, cumulada com pedido de indenização por danos morais, condenando a instituição financeira ao pagamento de R\$ 5 .000,00 a título de danos morais, à declaração de quitação do contrato e à baixa do gravame do veículo.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO Há quatro questões em discussão: (i) a necessidade de retificação do polo passivo em razão da incorporação da BV Financeira pelo Banco Votorantim; (ii) a configuração da responsabilidade civil da instituição financeira pelo golpe do boleto falso; (iii) a ocorrência e a quantificação do dano moral; e (iv) a adequação dos critérios de correção monetária e juros de mora.

III . RAZÕES DE DECIDIR A retificação do polo passivo deve ser acolhida, pois comprovada a cisão da BV Financeira S.A. e sua incorporação pelo Banco Votorantim S.A ., nos termos do Protocolo e Justificação de Cisão aprovado pelo Banco Central do Brasil. O fornecedor de serviços responde objetivamente pelos danos decorrentes de falha na prestação do serviço, conforme o art. 14 do CDC, sendo necessária a prova de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro para excluir sua responsabilidade. No caso, os elementos dos autos indicam que a fraude foi facilitada por falha na segurança das informações fornecidas pela instituição financeira, evidenciando o vazamento de dados internos . O golpe do boleto falso configura falha na prestação do serviço, pois o boleto utilizado continha informações específicas do contrato, acessíveis apenas às partes envolvidas. A alegação de culpa exclusiva da vítima não encontra amparo nos autos, uma vez que a apelada seguiu os procedimentos indicados pela empresa para quitação do contrato. O dano moral está configurado em razão da cobrança indevida, da ameaça de busca e apreensão do veículo e do abalo psicológico decorrente da situação. O valor de R\$ 5 .000,00 fixado na sentença respeita os critérios de proporcionalidade e razoabilidade, considerando o caráter compensatório, punitivo e preventivo da indenização. Quanto à correção monetária e aos juros de mora, a adoção do INPC como índice de atualização reflete a prática usual em decisões judiciais e está de acordo com a realidade inflacionária.

IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso Parcialmente Provido . Tese de julgamento:

O fornecedor de serviços responde objetivamente por falha na prestação do serviço, salvo prova de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, conforme o art. 14 do CDC. O golpe do boleto falso caracteriza falha na prestação do serviço quando o boleto emitido contém informações restritas ao contrato e acessíveis apenas às partes envolvidas. O dano moral decorrente de cobrança indevida e ameaça de apreensão do veículo deve ser fixado de acordo com os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, considerando suas

funções compensatória, punitiva e preventiva . A correção monetária deve ser atualizada pelo INPC, e os juros de mora devem ser fixados em 1% ao mês a partir da citação, conforme definido na sentença. Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 14 e 25; CC, arts. 186 e 927; CPC, art . 85, § 2º. Jurisprudência relevante citada: STJ, AgInt no REsp 1917237/TO, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, j . 13/12/2021; TJMT, AP 1005817-61.2019.8.11 .0040, Quarta Câmara de Direito Privado, j. 1º/3/2024. (TJ-MT - APELAÇÃO CÍVEL: 10434348120218110041, Relator.: RUBENS DE OLIVEIRA SANTOS FILHO, Data de Julgamento: 11/02/2025, Quarta Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 11/02/2025)

5.6 APELAÇÃO CÍVEL: 1010884-65.2023.8.11.0040

Trata-se de ação de restituição de valores c/c indenização por danos materiais e morais em face do Banco do Brasil S/A onde o autor foi vítima de um golpe, onde, por volta das 17h30min, recebeu uma ligação do número (66) 3544-7777, sendo que a pessoa se identificou como responsável de segurança da requerida, informando que estaria tentando hackear a sua conta.

O autor afirma que foi orientado a instalar em seu celular um aplicativo denominado “getsrenn.me”, supostamente destinado a reforçar a segurança da conta bancária e impedir uma tentativa de invasão. No entanto, após a instalação, o aparelho foi bloqueado, impossibilitando o acesso aos aplicativos, inclusive ao do banco requerido. Em consequência, no intervalo de menos de uma hora, foram realizadas quatro transferências via PIX, totalizando R\$ 96.782,30, para a conta de um terceiro.

A parte requerida apresentou contestação, sustentando inicialmente sua ilegitimidade passiva, ao argumento de que não deveria figurar no polo da demanda. Além disso, buscou incluir na lide o terceiro beneficiado pelas transferências indevidas, bem como a instituição financeira responsável pela conta receptora dos valores. No mérito, alegou que não houve falha na prestação dos serviços bancários, atribuindo a responsabilidade exclusivamente à conduta da parte autora, que teria agido com imprudência, caracterizando, segundo sua tese, culpa exclusiva da vítima.

O magistrado reconheceu que o autor foi vítima de um golpe sofisticado, no qual fraudadores se passaram por funcionários do banco e utilizaram inclusive o número da agência para aplicar a fraude. Após induzir o autor a instalar um aplicativo malicioso, os criminosos realizaram quatro transferências via PIX, totalizando R\$ 96.782,30.

A sentença destacou que a responsabilidade do banco é objetiva, conforme o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, e que a falha na prestação do serviço configura fortuito interno, nos termos da Súmula 479 do STJ, afastando a tese de culpa exclusiva da vítima e condenando a

restituição dos valores subtraídos da conta do autor bem como o pagamento de danos morais no valor de R\$: 5.000,00.

Inconformado com a decisão o Banco do Brasil S/A interpôs recurso de apelação sustentando que a fraude sofrida pelo autor decorreu de engenharia social, sem qualquer participação da instituição financeira. Sustentou que o correntista teria compartilhado voluntariamente informações sensíveis, como senha e acesso remoto ao dispositivo, o que caracterizaria culpa exclusiva da vítima, excludente de responsabilidade nos termos do art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Defendeu, ainda, que não houve falha nos seus sistemas de segurança e que, portanto, não deveria ser responsabilizado pelas transferências indevidas.

O Tribunal, no entanto, manteve integralmente a sentença de primeiro grau, reconhecendo que a responsabilidade da instituição financeira é objetiva, conforme o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e a Súmula 479 do STJ, que estabelece que bancos respondem por fraudes decorrentes de fortuito interno. A Corte entendeu que houve falha na prestação do serviço, pois o banco não adotou mecanismos eficazes para impedir transações atípicas — como transferências de valores elevados, realizadas em sequência, fora do horário comercial e incompatíveis com o perfil do consumidor.

Além disso, o Tribunal destacou que o banco não agiu com a diligência esperada ao não bloquear as transações suspeitas, mesmo após ser imediatamente comunicado pelo autor. A ausência de medidas preventivas e corretivas evidenciou negligência, tornando o serviço defeituoso nos termos do §1º do art. 14 do CDC.

Por fim, o Tribunal majorou os honorários advocatícios para 20% sobre o valor da condenação, conforme o art. 85, §11, do CPC, e reafirmou o dever da instituição financeira de restituir os valores subtraídos e indenizar o autor pelos danos morais sofridos, mantendo a decisão por seus próprios fundamentos.

5.7 APELAÇÃO CÍVEL: 1052406-74.2020.8.11.0041

Trata-se de ação de obrigação de fazer com tutela antecipada e pedido de indenização por perdas e danos em desfavor do Banco do Brasil S/A e Jonas Francisco Francisco do Nascimento. O autor alegou ter sido vítima de golpe ao tentar adquirir um veículo em leilão online, supostamente

vinculado ao Detran/MT. Após arrematar uma caminhonete Mitsubishi L200 por R\$ 45.780,00, ele realizou uma transferência via TED para a conta indicada, que pertencia ao executado Jonas.

Ao tentar retirar o veículo, descobriu que o site era falso e registrou boletim de ocorrência. Procurou o banco para bloquear ou estornar o valor, sendo informado que o montante estava bloqueado e só poderia ser liberado mediante decisão judicial.

O requerido após ser citado se defendeu alegando em preliminar ilegitimidade passiva uma vez que o requerente foi vítima de golpe, sem qualquer participação do banco, ausência do interesse de agir e a culpa exclusiva da vítima, porém não informou interesse em produzir provas.

O juiz em sua decisão afastou a preliminar da ilegitimidade passiva entendendo que o banco tem legitimidade passiva uma vez que foi o destinatário da transferência, afastando também a preliminar de ausência de interesse de agir. Na análise do mérito, deferiu o pleito para devolução dos valores bloqueados na conta do fraudador e indeferiu o pedido de danos morais por ausência de comprovação de lesão à esfera extrapatrimonial do autor, considerando que o dano decorreu exclusivamente da atuação de terceiros, sem nexo de causalidade com a conduta da instituição financeira.

Inconformada com a decisão o banco interpôs recurso de apelação. Na apelação, o banco alegou que não poderia ser responsabilizado pelos prejuízos sofridos pelo autor, sustentando que a transferência foi realizada voluntariamente pelo próprio correntista, sem qualquer falha na prestação do serviço bancário. Argumentou que não houve vício ou defeito no serviço, tampouco ato ilícito por parte da instituição, e que o autor agiu com negligência, ao realizar a transação sem verificar a autenticidade do site e do destinatário.

O banco também pleiteou a reforma integral da sentença, com a improcedência da ação, ou, alternativamente, o reconhecimento da culpa concorrente do autor, além da revisão da condenação em honorários advocatícios e custas processuais, alegando que não deu causa à demanda. Contudo, ao analisar o recurso, a relatora destacou que o mérito da ação não se referia à responsabilização do banco pela fraude, mas sim à restituição dos valores bloqueados na conta do fraudador, que foram retidos pela própria instituição financeira após comunicação da ocorrência.

A relatora ressaltou que, diante do bloqueio preventivo e da ausência de insurgência do beneficiário da conta, o banco tem o dever de restituir os valores remanescentes, conforme jurisprudência consolidada, inclusive em casos análogos julgados pelo TJMT e TJSP. A alegação

de culpa exclusiva da vítima não afasta a obrigação de devolução, especialmente quando os recursos permanecem sob controle da instituição.

Quanto ao pedido de reconhecimento de culpa concorrente, a relatora considerou prejudicada sua análise, por ausência de relação entre os argumentos apresentados e os fatos dos autos. Também manteve a condenação em honorários advocatícios de 20% sobre o valor da condenação e custas processuais divididas igualmente entre as partes, considerando que o principal objetivo da demanda, a devolução dos valores, foi alcançado.

Diante disso, a Terceira Câmara de Direito Privado, por unanimidade, negou provimento ao recurso, mantendo integralmente a sentença de primeiro grau.

5.8 ANÁLISE DAS DECISÕES DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE MATO GROSSO (MT)

A análise jurisprudencial é essencial para compreender como os tribunais têm aplicado os princípios da responsabilidade civil nas relações bancárias, especialmente diante do crescente número de fraudes e golpes virtuais. O Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso (TJMT), por meio de suas diversas câmaras cíveis, tem enfrentado uma variedade de casos envolvendo correntistas vítimas de golpes, sendo desafiado a ponderar entre a responsabilidade objetiva das instituições financeiras e a conduta dos consumidores.

Entre os julgados analisados, observa-se que o TJMT tem adotado entendimento majoritário pela aplicação da responsabilidade objetiva, conforme previsto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e consolidado pela Súmula 297 e 479 do Superior Tribunal de Justiça (STJ). A jurisprudência reconhece que as instituições financeiras devem responder pelos danos causados aos consumidores por falhas na prestação de serviços, especialmente quando se trata de fortuito interno, como fraudes decorrentes de vulnerabilidades nos sistemas de segurança bancária.

Contudo, a Corte também tem demonstrado cautela ao avaliar a conduta do consumidor, reconhecendo a culpa exclusiva da vítima como excludente de responsabilidade em casos onde há negligência evidente por parte do correntista. Em decisões como a Apelação Cível nº 1008277-47.2024.8.11.0007, o TJMT afastou a responsabilidade do banco ao entender que o consumidor, ao realizar uma transferência de alto valor sem verificar a autenticidade do destinatário, agiu com imprudência, configurando culpa exclusiva.

Por outro lado, em casos como a Apelação Cível nº 1010884-65.2023.8.11.0040, o Tribunal reconheceu a responsabilidade do banco por não ter adotado medidas eficazes para impedir

transações atípicas, como transferências elevadas fora do horário comercial, evidenciando falha na prestação do serviço e violação ao dever de segurança.

A jurisprudência também tem se mostrado sensível à vulnerabilidade do consumidor, especialmente em casos de engenharia social, como o golpe da falsa central de atendimento ou do falso leilão, onde os criminosos se passam por representantes da instituição financeira. Nesses casos, o TJMT tem entendido que a complexidade e sofisticação dos golpes dificultam a percepção do consumidor, reforçando a necessidade de proteção jurídica.

Além disso, o Tribunal tem reconhecido o direito à indenização por danos morais quando há comprovação de abalo à esfera extrapatrimonial do consumidor. A fixação do valor indenizatório tem seguido os princípios da moderação, razoabilidade e proporcionalidade, como se observa na Apelação Cível nº 1022894-58.2023.8.11.0003, onde foi arbitrado o valor de R\$ 2.000,00 a título de danos morais.

Em síntese, a jurisprudência do TJMT revela uma tendência de responsabilização das instituições financeiras em casos de fraude, desde que demonstrada falha na prestação do serviço ou ausência de mecanismos eficazes de segurança. Ao mesmo tempo, o Tribunal tem reconhecido a culpa exclusiva do consumidor como excludente de responsabilidade, exigindo do correntista um mínimo de diligência na proteção de seus dados e na verificação da autenticidade das transações.

Essa análise evidencia a importância da jurisprudência como instrumento de concretização dos direitos do consumidor, especialmente no contexto das relações bancárias digitais, onde a vulnerabilidade do correntista é acentuada pela complexidade dos sistemas e pela sofisticação dos golpes.

5. CONCLUSÃO

O avanço das tecnologias trouxe impactos positivos e negativos. De um lado, há a facilidade de ter um banco na palma da mão; de outro, existem pessoas que exploram as vulnerabilidades dos sistemas e dos próprios usuários em busca de vantagens financeiras. Essa realidade tem se tornado um grande desafio, especialmente no que diz respeito à segurança das transações financeiras realizadas nesse ambiente.

De acordo com o que foi demonstrado na presente pesquisa que teve como objetivo analisar a responsabilidade civil das instituições financeiras diante dos golpes sofridos por correntistas, através de doutrinas e especialmente à luz do Código de Defesa do Consumidor e da jurisprudência do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso (TJMT).

Diante dessa análise, constatou-se que quando se trata de golpe as relações de consumo bancário devem ser analisadas pelo CDC que adota predominantemente a teoria do risco e neste caso a responsabilidade das instituições financeiras, em regra, é objetiva, aplicando-se o previsto no artigo 14 do CDC e consolidado pela Súmula 297 e 479 do STJ.

Ainda que a fraude tenha sido praticada por terceiros o que, em tese, poderia afastar a responsabilidade objetiva das instituições financeiras estas devem ser responsabilizadas objetivamente, uma vez que houve falha na prestação do serviço, seja por permitir o acesso indevido de terceiros à conta do cliente, seja por não identificar adequadamente o perfil de consumo do consumidor, permitindo que os golpistas realizem retiradas de quantias vultosas que destoam do padrão habitual de movimentação.

Na pesquisa, observou-se também algumas hipóteses que, em tese, afastam a responsabilidade objetiva da instituição financeira, como nos casos em que há culpa exclusiva da vítima, a exemplo da Apelação Cível nº 1008277-47.2024.8.11.0007. No entanto, para que essa excludente seja reconhecida, cabe à instituição financeira demonstrar que adotou medidas eficazes para evitar a consumação do golpe, seja por meio de bloqueios de segurança, como ocorreu no caso em tela, seja pela pronta atuação após o ocorrido, com vistas à recuperação dos valores subtraídos.

Analisando a jurisprudência do TJMT observou-se uma tendência de responsabilização dos bancos quando há falha na prestação do serviço, mesmo quando as fraudes ou golpes ocorrem fora do ambiente bancário, principalmente em casos de furto interno, como transações atípicas não bloqueadas, vazamento de dados ou ausência de mecanismos eficazes de segurança. Por outro lado, o Tribunal também reconhece a culpa exclusiva da vítima como excludente de responsabilidade,

exigindo do consumidor um mínimo de diligência na proteção de seus dados e na verificação da autenticidade das transações.

A análise dos julgados demonstrou que, embora haja uma proteção legal robusta ao consumidor bancário, em virtude da superioridade do fornecedor frente ao consumidor, a efetividade dessa proteção depende da capacidade das instituições financeiras de implementar sistemas de segurança eficientes e da conscientização dos correntistas quanto aos riscos das fraudes digitais. A vulnerabilidade do consumidor, especialmente em casos de engenharia social, reforça a necessidade de uma atuação preventiva e educativa por parte dos bancos.

A definição de critérios claros e equitativos para a responsabilização das instituições financeiras diante de fraudes digitais é fundamental não apenas para assegurar a segurança jurídica, mas também para fortalecer a confiança entre os envolvidos nas relações de consumo. A existência de normas bem delineadas, aliada à implementação de mecanismos eficazes de proteção por parte das instituições, bem como à educação dos consumidores sobre os riscos digitais, constitui um alicerce essencial para a construção de um ambiente virtual mais seguro e confiável.

Buscar o equilíbrio entre a tutela dos direitos dos consumidores e a preservação da estabilidade do sistema financeiro é uma tarefa indispensável para o desenvolvimento sustentável do setor bancário. Ao mesmo tempo, é um passo necessário para garantir justiça nas relações de consumo. Proteger juridicamente e economicamente os consumidores, sem comprometer a continuidade e a viabilidade das operações bancárias, representa um desafio constante em um cenário cada vez mais digitalizado e vulnerável a práticas fraudulentas.

Dessa forma, conclui-se que a responsabilidade civil das instituições financeiras em casos de golpes contra correntistas deve ser analisada com base em critérios objetivos, levando em consideração a falha na prestação do serviço, o dever de segurança e a vulnerabilidade do consumidor.

REFERÊNCIAS

GONÇALVES, Carlos R. **Responsabilidade Civil - 24ª Edição 2025**. 24. ed. Rio de Janeiro: SRV, 2025. E-book. p.3. ISBN 9788553624973. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788553624973/>. Acesso em: 24 set. 2025.

TARTUCE, Flávio. **Responsabilidade Civil - 6ª Edição 2024**. 6. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2024. E-book. p.11. ISBN 9788530995492. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788530995492/>. Acesso em: 25 set. 2025.

EDUARDO, Salomão N. **Direito Bancário**. 3. ed. São Paulo: Trevisan Editora, 2020. E-book. p.F158. ISBN 9788595450516. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788595450516/>. Acesso em: 25 set. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula n. 297. O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras**. Segunda Seção, julgado em 12 maio 2004. Diário da Justiça, 8 set. 2004, p. 129. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/stj/sumulas/sumula-n-297-do-stj/1289710862>. Acesso em: 25 set. 2025.

MOREIRA, Sylvana. **Da Responsabilidade Civil dos Bancos nos Crimes Virtuais**. São Jose dos Campos: Maurice Editorial, 2023. Edição Kindle. Acesso em 25 set.2025.

MELLO, Cleyson de Moraes. **Responsabilidade civil**. 1. ed. Rio de Janeiro: Processo, 2022. *E-book*. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br>. Acesso em: 26 set 2025.

BONHO, Luciana T.; CARVALHO, Francisco T de; ARAUJO, Marjorie de A.; et al. **Responsabilidade civil**. Porto Alegre: SAGAH, 2018. E-book. p.40. ISBN 9788595024199. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788595024199/>. Acesso em: 27 set. 2025.

BRASIL. **Código Civil. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, p. 1-47, 11 jan. 2002.

FONTES, Edison Luiz G. **Segurança da informação - 1ª edição**. Rio de Janeiro: Saraiva, 2012. E-book. p.119. ISBN 9788502122185. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788502122185/>. Acesso em: 28 set. 2025.

SILVA, Michel Bernardo Fernandes da. **Cibersegurança: uma visão panorâmica sobre a segurança da informação na internet**. Rio de Janeiro: Freitas Bastos, 2023. *E-book*. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br>. Acesso em: 28 set 2025.

OAB SP. Comissão de Direitos e Prerrogativas; Comissão de Fiscalização da Atividade Profissional. **Golpe do falso advogado: cartilha informativa**. São Paulo: OAB SP, [s.d.]. Disponível em: <https://www.oabsp.org.br/upload/1164693296.pdf>. Acesso em: 28 set. 2025.

FEBRABAN. **Antifraude**. São Paulo: FEBRABAN, [s.d.]. Disponível em: <https://portal.febraban.org.br/AntiFraude>. Acesso em: 28 set. 2025.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Pix**. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/pix>. Acesso em: 29 set. 2025.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. *Estatísticas do Pix.* Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidade financeira/estatisticaspix>. Acesso em: 1 out. 2025.

LIMA, Adrienne; SAMANIEGO, Daniela; BARONOSVKY, Thainá. **LGPD para contratos: adequando contratos e documentos à Lei Geral de Proteção de Dados.** Rio de Janeiro: Expressa, 2021. E-book. p.12. ISBN 9786555597684. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786555597684/>. Acesso em: 02 out. 2025.

TEIXEIRA, Tarcisio. **LGPD e E Commerce - 2ª Edição 2021. 2. ed.** Rio de Janeiro: Saraiva Jur, 2021. E-book. p.64. ISBN 9786555598155. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786555598155/>. Acesso em: 02 out. 2025.

MARQUES, Claudia L. **Direito do Consumidor - 30 anos de CDC - 1ª Edição 2021.** Rio de Janeiro: Forense, 2020. E-book. p.245. ISBN 9788530992156. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788530992156/>. Acesso em: 04 out. 2025.

ALQUALO, Fernando Pereira. **Direito do consumidor.** 1. ed. São Paulo: Rideel, 2022. E-book. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br>. Acesso em: 04 out 2025.

MATO GROSSO. Tribunal de Justiça. Segunda Câmara de Direito Privado. *Apelação Cível n.º 1022894-58.2023.8.11.0003.* Relatora: Maria Helena Gargaglione Póvoas. Julgado em: 12 fev. 2025. Publicado em: 14 fev. 2025. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-mt/3082800663>. Acesso em: 11 out. 2025.

MATO GROSSO. Tribunal de Justiça. Primeira Câmara de Direito Privado. *Apelação Cível n.º 1033502-98.2023.8.11.0041.* Relator: Márcio Aparecido Guedes. Julgado em: 04 fev. 2025. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-mt/1033502-98.2023.8.11.0041>. Acesso em: 11 out. 2025

MATO GROSSO. Tribunal de Justiça. Quinta Câmara de Direito Privado. *Apelação Cível n.º 1008277-47.2024.8.11.0007.* Relator: Luiz Octávio Oliveira Saboia Ribeiro. Julgado em: 13 maio 2025. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-mt/1008277-47-2024-8-11-0007>. Acesso em: 11 out. 2025.

MATO GROSSO. Tribunal de Justiça. Quinta Câmara de Direito Privado. *Apelação Cível n.º 1020031-49.2022.8.11.0041.* Relator: Luiz Octávio Oliveira Saboia Ribeiro. Julgado em: 15 abr. 2025. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-mt/4822344958> . Acesso em: 11 out. 2025.

MATO GROSSO. Tribunal de Justiça. [Câmara julgadora não informada]. *Apelação Cível n.º 1043434-81.2021.8.11.0041.* Relator não identificado. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-mt/2907023537/inteiro-teor-2907023542>. Acesso em: 11 out. 2025.

BRASIL. Banco Central do Brasil. **BC aprimora o Mecanismo Especial de Devolução do Pix.** Brasília: Banco Central, 2025. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/detalhenoticia/20817/nota>. Acesso em: 11 out. 2025.

BRASIL. Banco Central do Brasil. **O que é e como funciona o Mecanismo Especial de Devolução (MED)?** Brasília: Banco Central, [s.d.]. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/meubc/faqs/p/o-que-e-e-como-funciona-o-mecanismo-especial-de-devolucao-med>. Acesso em: 11 out. 2025.

SILVA, Felipe Augusto de Melo; MOTA, Luiz Victor Moreira; SILVA, Hernando Fernandes da. **RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS: ANÁLISE QUANTO ÀS FRAUDES REALIZADAS EM APLICATIVOS BANCÁRIOS APÓS ROUBOS OU FURTOS**. Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação, [S. l.], v. 11, n. 4, p. 2587–2599, 2025. DOI: 10.51891/rease.v11i4.18616. Disponível em: <https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/18616>. Acesso em: 10 out. 2025.

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet). Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 15 ago. 2018. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm>. Acesso em: 25 Set. 2025.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 12 set. 1990. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078.htm>. Acesso em: 25 Set. 2025.