

## A RESPONSABILIDADE DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS NAS FRAUDES EM TRANSAÇÕES VIA PIX. \*

*Anna Sousa Ribeiro\*\**

### RESUMO

As fraudes em transações via Pix tornaram-se uma das preocupações daqueles que utilizam a ferramenta de pagamento instantâneo em seu dia a dia. Nesse passo, tendo em vista o aumento da ocorrência de ações ilícitas, é imprescindível determinar a responsabilidade das instituições financeiras frente a seus clientes, quando um deles é vítima de um dano. Portanto, o objetivo do presente trabalho é delimitar se há, de fato, necessária responsabilização dos bancos, a partir da análise de institutos da responsabilidade civil. Além disso, também são abordadas as medidas de segurança necessárias à prevenção e se estão sendo devidamente observadas pelas instituições financeiras, de modo a analisar os padrões recomendados pelo Banco Central do Brasil. Para tanto, a metodologia utilizada é o método dedutivo, a partir de extensa análise bibliográfica. Por fim, as considerações finais, demonstrando se a hipótese inicial da pesquisa foi confirmada e se os objetivos iniciais foram alcançados.

**Palavras-Chave:** Responsabilidade civil; Instituições financeiras; Pix; Fraudes.

**Sumário:** Introdução; 1- O lançamento da ferramenta Pix e os possíveis golpes; 2 - A aplicabilidade da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018) no contexto bancário; 3 - Aspectos sobre o Direito do Consumidor e a relação consumerista; 3.1 - A responsabilidade objetiva; 3.2 - Decisão TJSP: instituição financeira responsabilizada pela fraude ocorrida no Pix do usuário; Conclusão; Referências.

---

\* Trabalho de conclusão de curso na modalidade artigo científico apresentado como requisito parcial para a obtenção do título de bacharel em Direito. Orientação: Prof. Dr. Almir Garcia Fernandes.

\*\* Discente de graduação do curso de Direito da Faculdade "Prof. Jacy de Assis" da Universidade Federal de Uberlândia - Uberlândia - Minas Gerais. E-mail: [anna.ribeiro@ufu.br](mailto:anna.ribeiro@ufu.br).

*TITLE: The responsibility of financial institutions for fraud in PIX transactions.*

**ABSTRACT:** *Fraud in Pix transactions has become one of the concerns of those who use the instant payment tool in their daily lives. That way, given the increase in the occurrence of these illicit actions, it is essential to determine the responsibility of financial institutions concerning their customers, when one of them is the victim of damage. Therefore, the objective of this work is to determine whether there is a need to hold banks accountable, based on the analysis of civil liability institutes. In addition, the security measures necessary for prevention and whether they are being properly observed by financial institutions are also discussed, to analyze the standards recommended by the Central Bank of Brazil. The methodology used is the deductive method, based on extensive bibliographical analysis. Finally, the final considerations, demonstrate whether the initial research hypothesis was confirmed and whether the initial objectives were achieved.*

**Keywords:** *Civil liability; Financial institutions; Pix; Frauds.*

**Contents:** *Introduction; 1- The launch of the Pix tool and possible scams; 2 - The applicability of the General Data Protection Law (Law 13,709/2018) in the banking context; 3 - Aspects of Consumer Law and the consumer relationship; 3.1 -Objective liability; 3.2 - TJSP Decision: financial institution held responsible for the fraud that occurred on the user's Pix; Conclusion; Bibliographic Reference.*

## INTRODUÇÃO

A ascensão dos meios eletrônicos de pagamento revolucionou a forma como as pessoas lidam com o dinheiro atualmente. Notadamente, em 2020, com o lançamento do Pix pelo Banco Central do Brasil, a possibilidade de realizar pagamentos instantâneos trouxe inúmeras facilidades para os consumidores e empresários dos mais diversos ramos. No entanto, ao passo que o uso da ferramenta se alastrou pelo país, o referido sistema de transação digital tornou-se alvo de golpes.

Nesse passo, o portal de notícias G1, em notícia veiculada em maio de 2023, demonstrou que as fraudes associadas ao Pix estão crescendo no país, em razão de sua popularização e por oferecer um pagamento imediato<sup>1</sup>.

Nessa perspectiva, ante o crescimento de golpes e atos fraudulentos que colocam os usuários dos serviços bancários em risco, é possível vislumbrar a importância de se avaliar a conduta correta dos bancos quando da ocorrência de atos que lesam seus clientes e os colocam em situação de vulnerabilidade.

Ante o exposto, para desenvolver o conteúdo deste trabalho delimitou a seguinte indagação: as instituições financeiras devem ser responsabilizadas quando da ocorrência de golpes e fraudes via sistema de pagamento Pix?

Dito isso, o presente trabalho possui como objetivo geral a construção de um critério de responsabilização a partir da observância e ponderação de institutos jurídicos necessários para a análise do tema.

Para tal fim, os objetivos específicos se desdobram em: delimitar o cenário das transações digitais e as possibilidades de golpes; explorar a Lei Geral de Dados e suas possíveis implicações no processo de análise da responsabilização dos bancos e abordar importantes institutos atinentes ao direito do consumidor a fim de alcançar a demarcação da responsabilidade.

Nesse sentido, presume-se que as instituições financeiras devem, de certa forma, assumir obrigações na reparação dos danos causados, uma vez que possuem o ônus de promover a segurança necessária para o uso estável de seus serviços pelos clientes.

---

<sup>1</sup> <https://g1.globo.com/economia/noticia/2023/05/15/golpes-e-fraudes-associados-ao-pix-crescem-no-pais-dizem-especialistas-saiba-como-se-proteger.ghtml>

Para que todos os objetivos propostos sejam obtidos, foi utilizado o método dedutivo, na tentativa de se fazer das regras gerais, a solução para casos específicos, firmado ainda em análise de julgado e revisão bibliográfica, de modo a comparar, analisar e relacionar diferentes institutos jurídicos.

Na primeira seção será descrito sobre o lançamento e especificidades do Pix, demonstrando o atual cenário de golpes e fraudes relacionados a eles.

No segundo capítulo, serão analisados os aspectos propostos pela Lei Geral de Proteção de Dados, qual seja, Lei 13.709/2018, que refletem no contexto da prestação de serviços bancários.

No terceiro capítulo, é considerado o Direito do Consumidor para analisar e julgar a relação de consumo existente e quais as implicações jurídicas decorrentes.

Portanto, em suma, constata-se que para delimitar a responsabilidade das instituições financeiras nas fraudes e golpes via sistema Pix é necessária a detida análise de cada caso concreto, apontando que devem ser observados os elementos jurídicos que constituem a responsabilidade civil.

## **1. O lançamento da ferramenta Pix e os possíveis golpes**

Em 03 de maio de 2018, a Portaria nº 97.909 instituiu o grupo de trabalho temático denominado GT – Pagamentos Instantâneos, a fim de colaborar para a construção de um ecossistema de pagamentos instantâneos competitivo, eficiente, seguro e inclusivo, consoante esclarece o art. 1º da Portaria<sup>2</sup>. Posteriormente, em 16 de novembro de 2020, o Pix era lançado no Brasil, regulamentado e gerido pelo Banco Central do Brasil. Tal método de pagamento permite que você realize um pagamento de forma imediata, tão somente, por meio do uso das chaves Pix, como também pela leitura de *QR Code*.

---

<sup>2</sup> Art. 1º O GT - Pagamentos Instantâneos, cujo objetivo é contribuir para a construção de um ecossistema de pagamentos instantâneos competitivo, eficiente, seguro e inclusivo, tem seu escopo restrito a: I - definir os requisitos fundamentais para o ecossistema de pagamentos instantâneos no Brasil; e II - mapear as ações necessárias para ajustar o atual ambiente de pagamentos com base nos requisitos fundamentais. Parágrafo Único. Não faz parte do escopo do projeto a análise e a discussão de modelos de negócio específicos, de modelos de arranjos fechados em que a liquidação das transações de pagamento no âmbito do arranjo seja realizada exclusivamente nos livros do emissor do instrumento e dos possíveis modelos e de qual seria o melhor para a realidade brasileira.

A implementação da referida ferramenta se deu com o intuito de superar as falhas dos métodos de pagamentos já existentes. Ademais, em Relatório de Gestão do Pix de 2020-2022, informa o Banco Central do Brasil (2022) que a criação da ferramenta ainda ocorreu com os seguintes objetivos: diminuição do uso de dinheiro em espécie, incentivo à competição do mercado, bem como à concepção de novos mercados e, ainda, oferecer uma experiência segura e simples.

Com todas essas promessas, o Pix teve alta aderência a partir de seu lançamento. Entre 11/2020 e 12/2022, superou de 70% o número de usuários adultos em vinte unidades da Federação, conforme afirma o Banco Central do Brasil (2022) em Relatório de Gestão do Pix.

No entanto, em que pese a promessa de prezar pela segurança do usuário estar entre os objetivos do Banco Central do Brasil, é certo que o método de pagamento instantâneo também é alvo das fraudes e golpes, já comuns entre os demais métodos, como o cartão de crédito, TED e DOC.

Segundo Silva (2022), alguns dos golpes que podem atingir o Pix são: adulteração de QR codes, *phishing*, *blind phishing*, *scam*, como também aqueles que utilizam de engenharia social.

Inicialmente, conforme elucida Silva (2022), o *blind phishing* é realizado por meio do disparo de e-mails que contém links ou anexos que, ao serem clicados, levam ao download de vírus nos dispositivos; o *scam* também se utiliza de links ou arquivos eivados de software maliciosos, com o intuito de adquirir informações das vítimas.

Por sua vez, o *phishing* trata-se de um golpe que utiliza de diversos meios tecnológicos, como mensagens, para impelir a vítima a fornecer informações e dados necessários à concretização do objetivo do golpista por meio da engenharia social.

O laboratório especializado em cibersegurança da PSafe, em notícia publicada em seu *blog*, anunciou que identificou entre maio e junho de 2022 outra forma de abordagem criminosa. A criação de perfis falsos que utiliza de pagamentos via Pix para obter dados confidenciais de pessoas

Ante o cenário exposto, o Banco Central do Brasil (2022) em seu manual de segurança prevê alguns mecanismos de segurança que podem ser utilizados no próprio aplicativo do banco. Nesse passo, no decorrer de sua implementação, algumas ferramentas foram desenvolvidas para tentar oferecer um ambiente seguro para a realização das transações. A primeira delas prevista no Relatório de Gestão

de 2020-2022, confeccionado pelo Banco Central do Brasil, é a limitação de valor das transações. Posteriormente, tem-se o bloqueio cautelar, introduzido em 11/2021, o qual pode ser utilizado quando se está diante uma suspeita de fraude. O bloqueio cautelar possibilita o bloqueio preventivo por até 72 horas dos recursos transferidos. Por sua vez, também há a previsão do mecanismo especial de devolução, a fim de viabilizar uma devolução mais ágil, a partir do bloqueio do valor recebido na conta do golpista.

Soma-se a isso, constante em manual de segurança, o Banco Central do Brasil (2022) ainda determina que os aplicativos, *APIs (Application Programming Interface)* e os demais sistemas referentes ao Pix devem observar os princípios de proteção de dados pessoais previstos na Lei Geral de Proteção de Dados de 2018, o que será observado a seguir.

## **2. A aplicabilidade da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018) no contexto bancário**

Inicialmente, conforme estabelece o Banco Central do Brasil em seu site institucional, há 4 (quatro) dimensões que conduzem a segurança nas transações realizadas por este método, são eles: autenticação do usuário, rastreabilidade das transações, tráfego seguro das informações e, por fim, a previsão de regras de funcionamento.

Além das quatro dimensões de segurança mencionadas, de acordo com o manual da segurança do Pix, confeccionado pelo Banco Central do Brasil (2022), há a previsão de outras formas de controle voltadas para o uso dos aplicativos, como a criptografia na comunicação e a adoção de técnicas para evitar ataque e manipulação dos dados ali inseridos.

Em relatório divulgado pelo Banco Central do Brasil, em dezembro de 2022, foram registradas cerca de 2,9 bilhões de transações Pix, de modo que é possível constatar que há demandas a serem observadas diante da inovação que a ferramenta proporciona.

A fim de exemplificar uma das práticas que colocam o usuário do Pix em risco, é possível citar o *phishing*. De acordo com um *e-book* confeccionado pelo El Pescador (2016) sobre a prática, o *phishing* trata-se de um golpe que utiliza de diversos meios

tecnológicos, como mensagens, para impelir a vítima a fornecer informações e dados necessários à concretização do objetivo do golpista por meio da engenharia social.

De acordo com notícia veiculada pela CNN Brasil (2022), a PSafe, empresa de cibersegurança, registrou entre janeiro e junho do ano de 2022 cerca de 844.821 tentativas de golpes voltados para o Pix, o que significou um aumento de 1191% em comparação ao primeiro semestre de 2021.

Dentro deste contexto, a partir da determinação de como os bancos devem lidar com os dados de seus usuários, a Lei Geral de Proteção de Dados desempenha um importante compromisso no combate à ocorrência de fraudes.

A LGPD, em seu artigo 1º, estabelece a forma como deve ocorrer o tratamento de dados pessoais por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado.<sup>3</sup>

Ainda em atenção ao texto da Lei nº 13.709/18, verifica-se que em seu art. 2º há delimitação de seus fundamentos: respeito à privacidade; autodeterminação informativa; liberdade de expressão, de informação, de comunicação e de opinião; a inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem; o desenvolvimento econômico e tecnológico e a inovação; a livre iniciativa, a livre concorrência e a defesa do consumidor; e os direitos humanos, o livre desenvolvimento da personalidade, a dignidade e o exercício da cidadania pelas pessoas naturais.<sup>4</sup>

Ademais, em seu art. 6º a referida lei dispõe sobre seus princípios, dentre eles é necessário destacar 4 (quatro) capazes de direcionar a questão acerca da responsabilidade das instituições financeiras e a forma como deve ocorrer a tratativa dos dados pessoais, quais sejam, o princípio da finalidade, que menciona a realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos e explícitos; o princípio da segurança, que preza pela utilização de medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão; o princípio da

---

<sup>3</sup> Art. 1º Esta Lei dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

<sup>4</sup> Art. 2º A disciplina da proteção de dados pessoais tem como fundamentos: I - o respeito à privacidade; II - a autodeterminação informativa; III - a liberdade de expressão, de informação, de comunicação e de opinião; IV - a inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem; V - o desenvolvimento econômico e tecnológico e a inovação; VI - a livre iniciativa, a livre concorrência e a defesa do consumidor; e VII - os direitos humanos, o livre desenvolvimento da personalidade, a dignidade e o exercício da cidadania pelas pessoas naturais.

prevenção, o qual prevê que deve haver a adoção de medidas para a prevenção da ocorrência de danos e, por fim, o princípio da responsabilização e prestação de contas, que defende a demonstração, pelo agente, da adoção de medidas eficazes e capazes de comprovar a observância e o cumprimento de normas de proteção de dados pessoais<sup>5</sup>.

Ante o exposto, a observância da finalidade do uso, o desenvolvimento de sistemas de segurança aliados a estratégias de prevenção, bem como a previsão de sanções são medidas que, se observadas, são aptas a conduzir ao uso mais seguro da ferramenta Pix.

No mesmo sentido, Santos, Moreira, Ribas e Robles (2023, p.13) constata:

A LGPD indica o padrão de conduta que deve ser seguido pelos agentes de tratamento de dados, sob pena de esses serem responsabilizados, seja por um tratamento irregular de dados ou por incidentes de segurança, tornando-se necessária a adoção de medidas de segurança e de prevenção.

Por fim, ao analisar o posicionamento do Banco Central do Brasil quanto à importância da LGPD no contexto bancário, verifica-se que a referida autarquia federal informa tratar os dados pessoais de modo a cumprir a lei ou política pública. No entanto, entre novembro de 2020 e maio de 2021, a Secretaria de Fiscalização de Tecnologia da Informação (SEFIT) do Tribunal de Contas da União realizou auditoria,

---

<sup>5</sup> Art. 6º As atividades de tratamento de dados pessoais deverão observar a boa-fé e os seguintes princípios: I - finalidade: realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular, sem possibilidade de tratamento posterior de forma incompatível com essas finalidades; II - adequação: compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas ao titular, de acordo com o contexto do tratamento; III - necessidade: limitação do tratamento ao mínimo necessário para a realização de suas finalidades, com abrangência dos dados pertinentes, proporcionais e não excessivos em relação às finalidades do tratamento de dados; IV - livre acesso: garantia, aos titulares, de consulta facilitada e gratuita sobre a forma e a duração do tratamento, bem como sobre a integralidade de seus dados pessoais; V - qualidade dos dados: garantia, aos titulares, de exatidão, clareza, relevância e atualização dos dados, de acordo com a necessidade e para o cumprimento da finalidade de seu tratamento; VI - transparência: garantia, aos titulares, de informações claras, precisas e facilmente acessíveis sobre a realização do tratamento e os respectivos agentes de tratamento, observados os segredos comercial e industrial; VII - segurança: utilização de medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão; VIII - prevenção: adoção de medidas para prevenir a ocorrência de danos em virtude do tratamento de dados pessoais; IX - não discriminação: impossibilidade de realização do tratamento para fins discriminatórios ilícitos ou abusivos; X - responsabilização e prestação de contas: demonstração, pelo agente, da adoção de medidas eficazes e capazes de comprovar a observância e o cumprimento das normas de proteção de dados pessoais e, inclusive, da eficácia dessas medidas.

a fim de elaborar diagnósticos sobre os controles implementados pelas organizações federais para adequação à LGPD, o indicador do Banco Central do Brasil quanto à implementação de medidas para assegurar que os processos sejam projetados em conformidade com a LGPD é de 0,00, ao passo que o valor médio de um conjunto de 382 organizações avaliadas foi de 0,15.

Ante o exposto, o cenário analisado denuncia como ainda é necessário buscar a adoção e aprimoramento de medidas de segurança que, de fato, estejam de acordo com o que dita a Lei Geral de Proteção de Dados, a fim de tratar com efetividade os riscos existentes.

### **3. Aspectos sobre o Direito do Consumidor e a relação consumerista**

Conforme explicitado anteriormente, o Pix como método de pagamento vem se popularizando desde seu lançamento. Nesse sentido, ao vislumbrar a relação estabelecida entre o indivíduo que utiliza deste método de pagamento e a instituição financeira responsável por fornecê-lo, é possível constatar que se está diante uma relação de consumo, de modo que o Direito do Consumidor deve se atentar às implicações jurídicas que se originam dessa relação.

Em atenção ao art. 2º do Código de Defesa do Consumidor, “Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”. Por sua vez, o parágrafo 2º do art. 3º coloca que “Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.”

Nesse passo, a respeito dos elementos da relação jurídica de consumo, tem-se que

Só haverá relação jurídica se o vínculo entre pessoas estiver normado, isto é, regulado por norma jurídica, que tem por escopo protegê-lo”.<sup>1</sup> Desse modo, na esteira das lições dos juristas, constata-se que são elementos da relação jurídica, adaptados para a relação de consumo: 2 a) Existência de uma relação entre sujeitos jurídicos, substancialmente entre um sujeito ativo – titular de um direito – e um sujeito passivo – que tem um dever jurídico. Na relação de consumo, tais elementos são o fornecedor de produtos e o prestador de serviços – de um lado – e o consumidor – do outro lado. Na grande maioria das vezes, as partes são credoras e devedoras entre si, eis que

prevalecem nas relações de consumo as hipóteses em que há proporcionalidade das prestações (sinalagma). Isso ocorre, por exemplo, na compra e venda de consumo e na prestação de serviços, principais situações negociais típicas de consumo. b) Presença do poder do sujeito ativo sobre o objeto imediato, que é a prestação, e sobre o objeto mediato da relação, que é o bem jurídico tutelado (coisa, tarefa ou abstenção). Na relação de consumo, o consumidor pode exigir a entrega do produto ou a prestação de serviço, nos termos do que foi convencionado e do disciplinado na Lei Consumerista. Nos termos do art. 3º do CDC, constata-se que os elementos objetivos, que formam a prestação da relação de consumo, são o produto e o serviço. c) Evidência na prática de um fato ou acontecimento propulsor, capaz de gerar consequências para o plano jurídico. De acordo com Maria Helena Diniz, “pode ser um acontecimento, dependente ou não da vontade humana, a que a norma jurídica dá a função de criar, modificar ou extinguir direitos. É ele que tem o condão de vincular os sujeitos e de submeter o objeto ao poder da pessoa concretizando a relação”. No plano do Direito do Consumidor, esse fato é substancialmente um negócio jurídico, guiado pela autonomia privada, que é o direito que a pessoa tem de se autorregulamentar no plano contratual. (TARTUCE; NEVES, 2021, p. 79-80)

Inicialmente, quanto à existência de sujeitos jurídicos, tem-se o consumidor, qual seja, o usuário do banco, e a instituição financeira, a qual possui um dever jurídico perante o sujeito ativo. Adiante, sobre o segundo elemento, o contrato bancário firmado materializa o serviço prestado, o qual detém natureza bancária. Por fim, o último elemento também está presente, uma vez que a referida prestação do serviço bancário é plenamente capaz de gerar consequências no plano jurídico.

Soma-se a isso, a Súmula 297 do STJ<sup>6</sup> ainda estabelece que o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

Assim, o Código de Defesa do Consumidor, ao definir consumidor e introduzir a expressão destinação final delimita aquele que merece uma tutela especial, em razão de seu estado de vulnerabilidade. Nesse sentido, é possível afirmar que o Código de Defesa do Consumidor adota a teoria finalista para guiar a definição de consumidor. Isso porque, de acordo com Benjamin, Marques e Bessa (2022), a referida teoria tende a agregar um caráter protecionista daquele que consome frente aos fornecedores de serviços.

---

<sup>6</sup> O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

Ainda sobre a relação de consumo no âmbito de prestação de serviços bancários, Silva (2009) elucida

Os princípios da Segurança, da Informação, da Transparência e da Boa-Fé Objetiva norteiam os contratos bancários, pelo que, impossível afastá-los do dever de segurança. Por consequência, não pode o fornecedor querer que o consumidor venha a suportar o risco decorrente da atividade de lucro prestada por ele. O direito de proteção do consumidor está amplamente reconhecido na doutrina e na jurisprudência.

Dessa forma, ante a evidente relação consumerista, é necessário analisar os institutos que vislumbram a responsabilidade da instituição financeira ao dispor de seus serviços.

### 3.1 A responsabilidade objetiva

Uma vez analisada a relação consumerista existente entre as instituições financeiras e os usuários dos bancos e suas respectivas ferramentas, é imprescindível passar pelo instituto da responsabilidade, a fim de demarcar os passos a serem tomados quando se está diante uma situação de violação dos direitos do consumidor.

Compulsado o Código de Defesa do Consumidor, o art. 12 afirma que o fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador são responsáveis pela reparação dos danos causados aos consumidores por eventuais defeitos, quais sejam, aqueles decorrentes de projeto; fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação, acondicionamento de seus produtos, informações insuficientes ou inadequadas sobre a utilização, mesmo que que não haja a presença de culpa.<sup>7</sup>

Soma-se a isso, há outro dispositivo que também aborda sobre a responsabilidade pelo serviço, isto é, o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor,

---

<sup>7</sup> 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. § 1º O produto é defeituoso quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: I - sua apresentação; II - o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam; III - a época em que foi colocado em circulação.

o qual prevê que o fornecedor de serviços é responsável pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos referentes à prestação de serviços ou por informações insuficientes ou inadequadas sobre o uso dos serviços e seus decorrentes riscos, ainda que não seja demonstrada a existência de culpa. Nesse passo, o referido dispositivo em seu parágrafo único esclarece que o serviço defeituoso se caracteriza por aquele que não oferece a segurança necessária, com atenção ainda a circunstância como o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.<sup>8</sup>

A partir da análise dos dispositivos jurídicos acima, é possível traçar um cenário acerca da dimensão da responsabilidade das instituições financeiras ante as fraudes realizadas via Pix. Nesse aspecto, primeiramente, os serviços fornecidos pelos bancos estão intrinsecamente relacionados ao trato e manutenção de dados sensíveis e atinentes à vida financeira de seus clientes, de modo que o fornecimento de um sistema de segurança capaz de proteger de eventuais violações é dever destas instituições.

Visto isso, quando se está diante um caso de falha na prestação de serviço, é necessário observar as circunstâncias do modo de fornecimento do serviço, bem como outros elementos, como a forma do uso e a verificação da existência de eventual defeito na prestação.

Em vista do Direito Civil, o instituto da responsabilidade, no campo da realização de um negócio jurídico, prevê a responsabilidade objetiva e a responsabilidade subjetiva. No que tange à primeira mencionada, a responsabilidade e as consequências decorrentes dela são imputadas às pessoas jurídicas, independente de culpa, quando não há o adimplemento de suas obrigações. Por sua vez, conforme menciona Benjamin, Marques e Bessa (2022), a responsabilidade subjetiva demanda a existência de culpa, seja no ato ou na omissão, para que haja a responsabilização.

---

<sup>8</sup> 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. § 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: I - o modo de seu fornecimento; II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam; III - a época em que foi fornecido.

Nesse passo, ante uma relação consumerista, o Código de Defesa do Consumidor em seus dispositivos expostos logo acima, impõe como premissa geral a responsabilidade objetiva, de modo a adotar a teoria do risco-proveito. Entende-se que haverá atribuição de responsabilidade pelos danos ocasionados quando a exposição aos riscos traz benefícios, sejam diretos ou não, àquele que deveria oferecer segurança. Assim, em razão do estado de vulnerabilidade do consumidor, esse entendimento é tido como regra, diversamente do que adota o Código Civil.

Diante disso, no contexto das fraudes via mecanismo Pix, é necessário analisar no caso concreto se a ocorrência do ato ilícito se deu em decorrência da ausência de adoção de medidas de segurança dos dados pessoais de seus clientes ou se a fraude ocorreu em razão de culpa exclusiva da vítima. Isso porque, conforme Tartuce e Neves (2021), a vítima ao se expor ao risco, de modo a assumir as consequências da conduta, exclui a responsabilidade objetiva ou subjetiva, de forma a romper com o nexos causal.

### 3.2 Decisão TJSP: instituição financeira responsabilizada pela fraude ocorrida no Pix do usuário

Em decisão proferida pelo Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, ao julgar uma Apelação Cível, nos autos de nº 1001766-15.2021.8.26.0009, condenou a instituição financeira à indenização de danos morais no valor de R\$10.000,00, bem como ao reembolso do valor perdido pela autora.

Inicialmente, em ação indenizatória de danos materiais e morais, a parte autora teve seus pedidos iniciais julgados improcedentes. A parte autora informou que foi vítima de fraude, uma vez que foi realizada transferência via Pix no valor de R\$4.000,00. No entanto, a autora alegou que a transação não foi realizada por ela, de modo que, assim que soube do ocorrido, notificou a instituição financeira, a qual não aprovou o ressarcimento do valor transferido de forma irregular.

Uma vez recorrida a sentença, o banco alegou que o serviço foi prestado adequadamente, de modo que a fraude não se deu em razão de falha ou negligência de seus e, portanto, não deveria ser responsabilizada pelo dano sofrido pela autora. Foi nesse sentido que o juízo de 1º grau julgou outrora improcedente os pedidos da autora.

No entanto, o Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, com fundamento na teoria do risco do empreendimento e em outros institutos jurídicos atinentes ao Direito do Consumidor, reformou a sentença e entendeu ser que a instituição financeira era sim responsável pelo dano sofrido pela cliente, a parte autora. Nesse passo, conforme mencionado anteriormente, foi condenado ao ressarcimento do valor perdido e à indenização por danos morais.

Com efeito, é importante destacar os pontos que levaram à reforma da sentença. Inicialmente, o julgador reconhece a relação de consumo ali instaurada e, em seguida, a fim de elucidar sobre a responsabilidade do apelado, menciona a teoria do risco do empreendimento.

Assim, é estabelecido o entendimento de que o fornecedor, no caso em questão, a instituição financeira, deve responder pelos riscos do desenvolvimento, consoante prevê Tartuce e Neves (2021). Em contrapartida, o parágrafo 3º do art. 14 do CDC prevê causas que excluem o nexo de causalidade, de forma a afastar a responsabilidade do fornecedor, como a culpa exclusiva do consumidor, o que não configura a situação aqui posta.

Ao versar sobre a teoria do risco do empreendimento, é prudente pontuar sobre a instituição jurídica do fortuito interno. O fortuito interno trata-se do evento que possui vínculo com o negócio prestado e, portanto, não exclui a responsabilização civil. Na presente discussão, verifica-se a presença do referido instituto, ao passo que o risco à integridade das transações financeiras configura um problema da relação estabelecida. É nesse sentido que Schreiber (2010, p. 38-39) citado por Tartuce e Neves (2021, p. 189) dispõe

(...) a conclusão acerca da incidência ou não da teoria do fortuito interno parece, antes, vinculada a um juízo valorativo acerca de quem deve suportar o ônus representado por certo dano. Reconhece-se certo fato como inevitável, mas se entende que tal fatalidade não deve ser suportada pela vítima. Daí a aplicação da teoria do fortuito interno ser mais intensa no campo da responsabilidade objetiva, onde é de praxe atribuir ao responsável certos riscos que, embora não tenham sido causados pela sua atividade em si, não devem recair tampouco sobre a vítima.

De volta à análise da decisão, o TJSP entendeu que o banco deve fornecer um sistema de segurança capaz de proteger seus clientes de possíveis riscos envolvendo as operações e transações.

A relação de causalidade entre o dano causado e o serviço da instituição financeira também foi demonstrado. Nesse sentido, foi citada a Súmula nº 479, do STJ, a qual dispõe que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

Nesse sentido, ao passo que o banco não foi apto a demonstrar que, de fato, as transações eram regulares, o TJSP decidiu que a responsabilidade objetiva estava presente, de modo que não havia culpa exclusiva da vítima.

Diante disso, a verificação acerca da existência ou não da responsabilidade das instituições financeiras deve ser minuciosamente realizada em cada circunstância, a fim de identificar adversidades no percurso da prestação do serviço ou se houve, tão somente, a culpa exclusiva do usuário do serviço.

## **CONCLUSÃO**

Inicialmente, o presente trabalho teve início com a análise do cenário atual das transações via Pix, perpassando desde o seu lançamento até implicações jurídicas que o seu uso massivo trouxe para as instituições bancárias e seus clientes, com foco no cenário de fraudes atual que atinge o regular uso da ferramenta de pagamento instantâneo.

Diante disso, a pesquisa possibilitou construir uma análise em torno da responsabilização dos bancos no contexto do tema trabalhado, observando e ponderando os conceitos jurídicos necessários para seu desenvolvimento. Assim, foi possível constatar que o objetivo foi atendido, uma vez que o trabalho foi capaz de demonstrar que as instituições financeiras, em determinados casos, possuem, de fato, a responsabilidade de arcar com os danos decorrentes dos golpes realizados via Pix.

Por sua vez, também foi possível delimitar o contexto das transações digitais e as possibilidades de golpes, bem como explorar a Lei Geral de Dados e abordar os institutos jurídicos atinentes ao direito do consumidor. Os referidos propósitos foram observados, por meio da análise dos princípios e fundamentos da Lei 13.709/2018 conjugada com a sugestão de importantes dados atuais sobre o contexto em comento e a abordagem de conceitos e teorias do Direito do Consumidor. Soma-se a isso, ainda foi tratada jurisprudência que permitiu vislumbrar um pouco do entendimento acolhido em um Tribunal de Justiça.

O presente trabalho partiu da hipótese que os bancos deveriam se responsabilizar pelas ocorrências de fraude e golpes que ocorreriam no sistema de pagamento instantâneo. Nesse passo, foi possível constatar que a pressuposição, de certa forma, foi confirmada, uma vez que a depender das circunstâncias presente no caso, a instituição financeira é, de fato, responsável pelas fraudes ocorridas em suas transações via Pix.

No mais, o trabalho foi realizado a partir da coleta de dados disponibilizados pelo Banco Central do Brasil em seu site oficial, notadamente os relatórios de gestão sobre os anos de funcionamento da ferramenta, assim como por meio da análise da jurisprudência existente sobre a temática, a bibliografia disponível e os manuais jurídicos sobre as áreas do Direito do Consumidor e do Direito Civil.

## REFERÊNCIAS

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Manual de Segurança do Pix Versão 3.5**. 2022. Disponível em: [https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/cedsfm/Manual\\_de\\_Seguranca\\_PIX.pdf](https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/cedsfm/Manual_de_Seguranca_PIX.pdf). Acesso em: 25 set. 2023.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Portaria nº N° 97.909, de 03 de maio de 2018. **Instituiu o grupo de trabalho para desenvolver uma ferramenta interbancária de pagamento instantâneo**. Brasil, 07 maio 2018. Disponível em: [https://www.in.gov.br/materia/-/asset\\_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/13152573/DiarioOficialdaUniao](https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/13152573/DiarioOficialdaUniao). Acesso em: 27 set. 2023.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Relatório de Gestão do Pix. 2023. Concepção e primeiros anos de funcionamento 2020-2022**, 2023. 30 p. Relatório. Disponível em: [https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/pix/relatorio\\_de\\_gestao\\_pix/relatorio\\_gestao\\_pix\\_2023.pdf](https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/pix/relatorio_de_gestao_pix/relatorio_gestao_pix_2023.pdf). Acesso em: 26 set. 2023.

BENJAMIN, Antonio; MARQUES, Claudia; BESSA, Leonardo. Manual de Direito do Consumidor – Ed. 2022. São Paulo (SP): **Editora Revista dos Tribunais**. 2022. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/doutrina/manual-de-direito-do-consumidor-ed-2022/1734145643>. Acesso em: 24 set. 2023.

BOLZANI, Isabela. Golpes e fraudes associados ao PIX crescem no país, dizem especialistas. **g1**. 15 de maio de 2023. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/noticia/2023/05/15/golpes-e-fraudes-associados-ao-pix-crescem-no-pais-dizem-especialistas-saiba-como-se-proteger.ghtml>. Acesso em: 25 out. 2023.

BRASIL. **Lei nº N° 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078compilado.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm). Acesso em: 25 set. 2023

BRASIL. **Lei nº N° 13.709, de 14 de agosto de 2018**. Lei Geral de Proteção de Dados. Brasília, DF. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm). Acesso em: 25 set. 2023.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Súmula nº 297. Relator: Ministro Ruy Rosado de Aguiar. **O Código de Defesa do Consumidor é Aplicável às Instituições Financeiras**. Disponível em: [https://www.stj.jus.br/docs\\_internet/revista/electronica/stj-revista-sumulas-2011\\_23\\_capSumula297.pdf](https://www.stj.jus.br/docs_internet/revista/electronica/stj-revista-sumulas-2011_23_capSumula297.pdf). Acesso em: 25 set. 2023.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Súmula nº 479. **As Instituições Financeiras Respondem Objetivamente Pelos Danos Gerados Por Fortuito Interno Relativo A Fraudes e Delitos Praticados Por Terceiros no Âmbito de Operações Bancárias**. Disponível em: <https://scon.stj.jus.br/SCON/sumstj/toc.jsp?livre=%27479%27.nu&m.&O=JT>. Acesso em: 25 set. de 2023.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Acórdão nº Apelação Cível nº 100176615.2021.8.26.0009. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Relatora: Anna Paula Dias da Costa. São Paulo, SP, 16 de novembro de 2021. São Paulo. Disponível em <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tjsp/1323556614/inteiro-teor-1323556638>. Acesso em: 25 set. de 2023.

EL PESCADOR. **Ataques de phising: tudo o que você precisa saber para não ser fisgado**. Organizado por *Tempest Security Intelligence*, 2016. *E-book*. Disponível em: <https://www.elpescador.com.br/ebook/ELPESCADOR-EBOOK-PHISHING.PDF>. Acesso em: 26 set. 2023.

OLIVEIRA, Bruno et al. Tentativas de golpes com Pix aumentam quase 1.200% no 1º semestre, aponta pesquisa. **CNN Brasil**, São Paulo, 3 de ago. 2023. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/economia/tentativas-de-golpes-com-pix-aumentam-quase-1-200-no-1o-semester-aponta-pesquisa/>. Acesso em: 25 set. 2023.

PAINS, Allyson. **‘Golpe do PIX’ cresce mais de 350% nos dois últimos meses, aponta PSafe**: entre abril e maio, foram mais de 424 mil bloqueios de golpes envolvendo o tema pix no Brasil, número quase cinco vezes superior ao bimestre anterior. E

ntre abril e maio, foram mais de 424 mil bloqueios de golpes envolvendo o tema PIX no Brasil, número quase cinco vezes superior ao bimestre anterior. 22 de jun. 2022. Disponível em: <https://www.psafef.com/blog/golpe-do-pix-cresce-mais-de-350-nos-dois-ultimos-meses-aponta-psafe/>. Acesso em: 25 set. 2023.

SANTOS, Vilma Juklenski et al. Dano moral - responsabilidade civil na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). **Revista Multidisciplinar do Unisantacruz**, Curitiba, v. 1, n. 2, p. 306-329, abr. 2023. Disponível em: <https://unisantacruz.edu.br/revistas/index.php/revmulti/article/view/325>. Acesso em: 20 set. 2023.

SILVA, Ludmilla Vanessa Lins da. Contratos Bancários nas Relações de Consumo: uma Breve Abordagem. **Revista Emerj**, Rio de Janeiro, v. 12, n. 46, p. 141-151, jun. 2009. Disponível em: [https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistaemerj\\_online/edicoes/revista46/Revista46\\_141.pdf](https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistaemerj_online/edicoes/revista46/Revista46_141.pdf). Acesso em: 26 set. 2023

SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL. Banco Central do Brasil. Sistema de Pagamentos Brasileiros – PIX. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/pix>. Acesso em: 25 out. 2023.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de Direito do Consumidor: Direito material e processual** - Volume único. 10.ed. Rio de Janeiro: Forense, 2021.

TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO. **Auditoria para elaborar diagnóstico acerca dos controles implementados pelas organizações públicas federais para adequação à LGPD**. 2022. 28p. Relatório. Disponível em: [https://www.abgf.gov.br/wp-content/uploads/2015/08/RELATORIO\\_AUDITORIA\\_DIAGNOSTICO\\_TCU\\_LGPD.pdf](https://www.abgf.gov.br/wp-content/uploads/2015/08/RELATORIO_AUDITORIA_DIAGNOSTICO_TCU_LGPD.pdf). Acesso em: 25 set. 2023.