

RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS EM CASOS DE FRAUDE BANCÁRIA: ANÁLISE JURÍDICA E PERSPECTIVAS CONTEMPORÂNEAS¹

Matheus Batista Amaral²

Resumo:

Este trabalho tem como objetivo analisar a responsabilidade civil das instituições financeiras em casos de fraude bancária, com ênfase em fraudes envolvendo cartões de crédito. A crescente digitalização dos serviços bancários tem aumentado a sofisticação e a frequência dessas fraudes, gerando perdas significativas tanto para os consumidores quanto para as instituições financeiras. O estudo aborda os principais aspectos jurídicos relacionados à responsabilidade civil, analisando a legislação brasileira, como o Código de Defesa do Consumidor e o Código Civil, e a jurisprudência relevante.

Palavras-chave: Responsabilidade Civil; Fraude Bancária; Cartão de Crédito; Instituições Financeiras; Direito do Consumidor.

Abstract:

This paper aims to analyze the civil liability of financial institutions in cases of banking fraud, with a particular focus on fraud involving credit cards. The increasing digitalization of banking services has led to a rise in both the sophistication and frequency of such frauds, resulting in significant losses for both consumers and financial institutions. The study addresses the main legal aspects related to civil liability, examining Brazilian legislation, such as the Consumer Protection Code and the Civil Code, as well as relevant case law.

Keywords: Civil Liability; Bank Fraud; Credit card; Financial Institutions; Consumer Law.

Sumário: 1. Introdução; 2. Fraudes de Cartão de Crédito: Tipos e Tendências; 2.1 Clonagem de Cartões e Phishing; 2.2 Impacto Econômico e Social; 3. Responsabilidade Civil das Instituições Financeiras; 3.1 Bases Legais; 3.2 Casos e Jurisprudência; 4. Medidas de Prevenção e Segurança; 4.1 Políticas Internas de Segurança; 4.2 Uso de Tecnologias Avançadas; 5. Advocacia Predatória em Fraudes Bancárias; 5.1 Características e Práticas Abusivas; 5.2 Efeitos no Sistema Judicial e Bancário; 6. Perspectivas Futuras e Desafios; 6.1 Evolução Legislativa e Normativa; 6.2 Cooperação Internacional e Desenvolvimento Tecnológico; 7. Conclusão.

¹ Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade de Direito Prof. Jacy de Assis, da Universidade Federal de Uberlândia, como requisito para obtenção do título de bacharel em direito. Orientador: Prof. Dr. João Hagenbeck Parizzi.

² Aluno do curso de Direito da Faculdade Professor Jacy de Assis da Universidade Federal de Uberlândia.

1. INTRODUÇÃO

A responsabilidade civil das instituições financeiras em casos de fraudes bancárias, em especial aquelas envolvendo cartões de crédito, tem adquirido relevância crescente no cenário jurídico contemporâneo, em razão da intensificação da digitalização dos serviços bancários e do avanço das técnicas de crimes cibernéticos. O problema de pesquisa deste trabalho consiste em examinar as obrigações legais que incumbem às instituições financeiras diante das fraudes bancárias, investigando como essas entidades podem ser responsabilizadas à luz do ordenamento jurídico vigente e da jurisprudência aplicada, bem como a eficácia das tecnologias preventivas adotadas para mitigar tais riscos.

Adota-se, neste estudo, o método dedutivo, com abordagem qualitativa, embasada em pesquisa documental e jurisprudencial. A análise contempla o estudo das normas que regulam a responsabilidade civil das instituições financeiras no contexto das fraudes bancárias com ênfase em cartões de crédito, a doutrina pertinente e a jurisprudência relevante, além de investigar os mecanismos de segurança implementados por essas instituições. Busca-se, dessa forma, avaliar a adequação dessas medidas à legislação vigente e a sua eficácia na proteção dos consumidores contra práticas fraudulentas no ambiente digital.

A estrutura do presente trabalho foi delineada de modo a proporcionar uma resposta lógica e progressiva ao problema de pesquisa. Inicialmente, examinam-se os tipos de fraudes bancárias mais comuns, como a clonagem de cartões e o phishing, bem como as tendências recentes e o impacto econômico e social dessas práticas. Em seguida, aprofunda-se a análise da responsabilidade civil das instituições financeiras, com ênfase nas bases legais que sustentam essa responsabilidade e na jurisprudência aplicável. A discussão segue com a apresentação das medidas preventivas adotadas pelas instituições, com foco tanto nas políticas internas de segurança quanto no uso de tecnologias avançadas para a mitigação de fraudes. Ademais, o trabalho aborda a advocacia predatória no contexto das fraudes bancárias, suas características e as repercussões no sistema judicial e bancário. Por fim, discute-se o futuro do enfrentamento às fraudes, à luz da evolução legislativa, da cooperação internacional e do desenvolvimento tecnológico.

Essa organização dos tópicos permite uma análise robusta do problema de pesquisa, ao integrar aspectos jurídicos e tecnológicos, fornecendo subsídios para a compreensão da responsabilidade civil das instituições financeiras e das melhores práticas a serem adotadas para a prevenção de fraudes no contexto digital.

2. Fraudes de Cartão de Crédito: Tipos e Tendências

2.1 Clonagem de Cartões e *Phishing*

A clonagem de cartões é um dos métodos mais antigos e ainda prevalentes de fraude bancária. Criminosos utilizam dispositivos chamados "chupa-cabras" para copiar os dados dos cartões de crédito nos terminais de pagamento. Esses dispositivos são inseridos de forma clandestina em caixas eletrônicos e máquinas de pagamento, capturando as informações do cartão sem que o usuário perceba.

O *phishing* é uma técnica utilizada por criminosos para enganar consumidores, induzindo-os a fornecer informações pessoais e financeiras. Isso geralmente é feito através do envio de e-mails ou mensagens de texto que se disfarçam como comunicações legítimas de bancos ou outras instituições financeiras. Essas mensagens incluem links para sites falsos que se parecem muito com as páginas oficiais das instituições. Quando os consumidores inserem suas informações nesses sites fraudulentos, os criminosos obtêm acesso a dados confidenciais, como números de contas bancárias e senhas (SOUZA; JÚNIOR; SANTOS, 2023)..

Além do *phishing*, existem variações dessa técnica, como o *vishing* e o *smishing*. O *vishing* envolve o uso de chamadas telefônicas, onde os criminosos se passam por representantes de bancos e solicitam informações confidenciais diretamente das vítimas. Já o *smishing* utiliza mensagens de texto para alcançar o mesmo objetivo, enviando links enganosos ou solicitando respostas que contenham dados pessoais (SOUZA; JÚNIOR; SANTOS, 2023)... A Engenharia Social pode ocorrer com a exploração do elo mais fraco de uma organização, o ser humano (COELHO; RASMA; MORALES, 2013; PEREIRA; NEVES, 2021).

A clonagem de cartões e o *phishing*, juntamente com suas variações como *vishing* e *smishing*, são exemplos claros de como as fraudes bancárias evoluíram com o avanço tecnológico, explorando a confiança dos consumidores e as vulnerabilidades dos sistemas financeiros. Essas práticas criminosas afetam tanto as vítimas quanto as instituições financeiras, exigindo constantes melhorias em segurança digital e conscientização pública.

Diante desses cenários, é essencial compreender o impacto econômico e social dessas fraudes, que resultam não apenas em perdas financeiras significativas, mas também em danos à reputação e à confiança no sistema financeiro, como será discutido a seguir.

2.2 Impacto Econômico e Social

As fraudes bancárias exercem um impacto econômico considerável, resultando em perdas bilionárias tanto para instituições financeiras quanto para consumidores. Conforme uma pesquisa realizada pela Serasa Experian em 2021, se verificou que ocorre uma tentativa de fraude a cada 8 segundos no Brasil, o que evidencia a magnitude desse problema. Entre as perdas financeiras diretas se encontram transações não autorizadas e custos relacionados à recuperação de identidade (SERASA EXPERIAN, 2021).

Além das perdas financeiras diretas, as fraudes bancárias impõem um risco significativo à reputação das instituições financeiras. A confiança do consumidor é um elemento crucial para a sustentabilidade do setor bancário, e a incapacidade de assegurar a proteção adequada dos dados pessoais e financeiros dos clientes pode resultar na migração destes para concorrentes que ofereçam maiores garantias de segurança. Em resposta a esse cenário, as instituições financeiras têm aumentado substancialmente seus investimentos em tecnologias avançadas, como a inteligência artificial e o aprendizado de máquina, visando aprimorar os mecanismos de detecção e prevenção de fraudes, tornando suas operações mais seguras e eficientes.

No entanto, o emprego dessas tecnologias, embora crucial, não exime as instituições bancárias de suas obrigações jurídicas. De acordo com a legislação vigente, as instituições financeiras possuem o dever legal de zelar pela segurança das informações e dos serviços prestados. O descumprimento dessas normas acarreta a responsabilização civil, devendo as instituições indenizar os consumidores prejudicados por falhas na segurança de seus sistemas. Diante disso, o próximo tópico abordará a responsabilidade civil das instituições financeiras, analisando as bases legais que fundamentam essa obrigação e os impactos jurídicos do descumprimento dessas diretrizes.

3. Responsabilidade Civil das Instituições Financeiras

3.1 Bases Legais

A responsabilidade civil das instituições financeiras é amplamente regulada pela legislação brasileira, refletindo a importância de proteger os consumidores no contexto das transações bancárias. A Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, em seu artigo 5º, inciso XXXII, estabelece a proteção do consumidor como um direito fundamental, impondo ao Estado o dever de promover essa proteção, conforme definido na legislação específica. Este dispositivo constitucional destaca a responsabilidade do Estado em criar um ambiente seguro e

confiável para as transações financeiras, protegendo os consumidores de práticas abusivas e fraudulentas.

A Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, em seu artigo 5º, inciso XXXII, estabelece que 'o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor', o que reflete a preocupação do legislador em garantir um equilíbrio nas relações de consumo (GONÇALVES, Carlos Roberto. Responsabilidade Civil, 23. ed. São Paulo: Saraiva, 2024, p. 21).

O Código de Defesa do Consumidor (CDC), instituído pela Lei nº 8.078 de 1990, constitui um marco regulatório essencial na proteção dos consumidores. De acordo com o artigo 14 do CDC, a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva. Isso significa que as instituições são responsáveis por danos causados aos consumidores independentemente da existência de culpa. Este entendimento é corroborado pela Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça (STJ), que afirma a aplicabilidade do CDC às instituições financeiras, reforçando que qualquer falha na prestação dos serviços bancários que cause danos aos consumidores resulta na responsabilidade da instituição financeira.

O artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor (CDC) consagra a teoria da responsabilidade objetiva em relação aos fornecedores de serviços, estabelecendo que o serviço deve ser prestado de forma adequada, e em caso de falha, a responsabilidade é objetiva, ou seja, não é necessário provar culpa (TARTUCE, 2023, p. 170).

O Código Civil Brasileiro, instituído pela Lei nº 10.406 de 2002, também prevê a responsabilidade civil em seu artigo 927. Este artigo determina que aquele que, por ato ilícito, causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo. Este dispositivo legal é fundamental para sustentar ações judiciais contra instituições financeiras em casos de fraudes bancárias, fornecendo um arcabouço jurídico robusto para a proteção dos direitos dos consumidores. Além disso, o artigo 186 do Código Civil estabelece que todo aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, comete ato ilícito.

Há a compreensão de que a atividade bancária, em especial por se caracterizar pela disponibilidade e liquidez de recursos financeiros e por sua movimentação sucessiva, tem por resultado maior grau de risco comparativamente a outras atividades. Da mesma maneira, novas formas de relacionamento entre cliente e banco, em especial por intermédio de sistemas eletrônicos e, mais especificamente, da internet (internet banking), corroboram a conclusão sobre o elevado risco inerente à atividade bancária. (MIRAGEM, Bruno. Responsabilidade Civil, p. 456, 2024).

A Lei nº 4.595 de 1964, que dispõe sobre a política e as instituições monetárias, bancárias e creditícias, e cria o Conselho Monetário Nacional, é igualmente relevante para

entender a regulação do sistema financeiro e as responsabilidades das instituições. A lei estabelece diretrizes para a operação e fiscalização do sistema financeiro, garantindo que as instituições mantenham padrões adequados de segurança e proteção ao consumidor. Via de regra, os bancos estão sujeitos ao regime de responsabilidade objetiva e solidária, aplicável aos casos de vício e ao fato do serviço, conforme versa TARTUCE (2023, p. 172).

A confiança no sistema financeiro constitui um elemento essencial para sua estabilidade e eficiência, sendo a proteção dos dados dos consumidores uma obrigação primordial nesse contexto. As instituições financeiras, de acordo com o ordenamento jurídico, possuem o dever de adotar medidas de segurança adequadas e eficazes para prevenir fraudes e resguardar as informações pessoais e financeiras de seus clientes. Tal obrigação decorre não apenas de normas regulatórias do Banco Central, mas também de princípios gerais de responsabilidade civil, conforme disposto no Código de Defesa do Consumidor e na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), impondo às instituições o dever de diligência na proteção desses dados.

Diante disso, a análise de casos concretos e da jurisprudência relacionada à responsabilidade civil das instituições financeiras é de suma importância. A partir das decisões judiciais, é possível observar a interpretação dos tribunais sobre a extensão da responsabilidade dos bancos em casos de falhas de segurança que resultem em fraudes com cartões de crédito, bem como os critérios utilizados para fixar a reparação de danos. Essa análise jurisprudencial oferece importantes diretrizes sobre o cumprimento das obrigações legais e as consequências jurídicas em caso de violação dessas normas.

3.2 Casos e Jurisprudência

A jurisprudência brasileira tem desempenhado papel fundamental na consolidação da responsabilidade civil das instituições financeiras em casos de fraude bancária, especialmente no que tange às operações realizadas em ambiente digital. O Superior Tribunal de Justiça (STJ), por meio de diversas decisões, tem reiterado a aplicação da responsabilidade objetiva a essas instituições, sobretudo em situações envolvendo fraudes eletrônicas.

A Súmula nº 479 do STJ é um exemplo emblemático, estabelecendo que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fortuito interno, relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Esse entendimento foi confirmado em decisões como o Acórdão da Apelação Cível nº 107176717.2019.8.26.0002, proferido pelo Tribunal de Justiça de São Paulo, que reconheceu a responsabilidade da Neon

Pagamentos por transações fraudulentas realizadas via aplicativo bancário, envolvendo o uso indevido de cartões de crédito.

Outro marco importante foi a Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADI) nº 2.591/DF, julgada pelo Supremo Tribunal Federal (STF), que tratou da constitucionalidade da aplicação do Código de Defesa do Consumidor (CDC) às instituições financeiras. O STF decidiu pela plena aplicabilidade do CDC, reforçando a proteção do consumidor nas operações financeiras e, conseqüentemente, a obrigação das instituições bancárias de adotar medidas de segurança adequadas para prevenir fraudes e garantir a proteção dos dados dos clientes.

Conforme aponta Flávio Tartuce, a responsabilidade objetiva das instituições financeiras decorre da teoria do risco do empreendimento. Segundo essa teoria, ao oferecerem serviços que envolvem um alto grau de risco, as instituições bancárias devem responder pelos danos causados, mesmo quando o evento danoso não está sob seu controle direto. Para Tartuce, essa responsabilidade é uma proteção necessária aos consumidores, sobretudo no atual contexto de crescente digitalização dos serviços bancários (TARTUCE, 2023, p. 730).

Abordar-se-á abaixo dois casos reais onde duas instituições financeiras foram condenadas por fraude relacionada a cartões de crédito e negligência na reparação do dano causado aos consumidores.

3.2.1 Caso Banco Original

No âmbito do processo judicial nº 0738466-12.2017.8.07.0016, o Banco Original foi condenado ao pagamento de indenização por danos morais e materiais em decorrência da clonagem do cartão de crédito de um de seus clientes. A fraude em questão consistiu na utilização indevida do cartão de crédito do autor, resultando em uma transação no valor de R\$ 2.000,00 realizada em uma localidade que o consumidor nunca visitou. Tal prática, comumente denominada "clonagem de cartão", caracteriza-se pela replicação fraudulenta das informações contidas no cartão, permitindo a execução de transações sem a autorização do legítimo titular. Após a recepção de uma notificação enviada pelo banco sobre a transação suspeita, o autor prontamente contatou o serviço de atendimento ao cliente para relatar a ocorrência de fraude e solicitou o bloqueio imediato do cartão. Contudo, apesar da diligência demonstrada pelo consumidor, o Banco Original não adotou as medidas necessárias para mitigar os danos. A instituição financeira não apenas falhou em bloquear o cartão de forma eficaz, mas também se omitiu em tomar providências adequadas para investigar a situação ou impedir que novas transações fraudulentas fossem realizadas.

Essa inação configura uma falha grave na prestação de serviços, uma vez que as instituições financeiras têm a obrigação legal de garantir a segurança das transações e proteger os dados pessoais de seus clientes. Conforme estabelece o Código de Defesa do Consumidor (CDC), essa responsabilidade é de natureza objetiva, implicando que o banco responde pelos danos causados independentemente da existência de culpa. A ausência de ações efetivas por parte da instituição para salvaguardar a segurança do cliente e das transações resultou em uma condenação judicial, que enfatizou a necessidade de adoção de medidas de segurança mais rigorosas e eficientes por parte das instituições financeiras.

A decisão judicial não apenas reconheceu os danos materiais suportados pelo consumidor, como também considerou os danos morais decorrentes da angústia e da insegurança geradas pela situação. O valor da indenização foi fixado com base na necessidade de compensar o autor pelo sofrimento emocional e pelos prejuízos financeiros, servindo, assim, como um alerta para outras instituições sobre a imprescindibilidade de responsabilizarem-se adequadamente por suas obrigações de proteção ao consumidor.

O caso em tela exemplifica a vulnerabilidade dos consumidores frente às fraudes bancárias e a corresponsabilidade das instituições financeiras na prevenção de tais ocorrências. A condenação imposta ao Banco Original ressalta a importância de um atendimento ágil e eficaz, além da implementação de medidas de segurança que garantam a proteção dos dados e transações dos consumidores, evidenciando que a inércia diante de fraudes pode acarretar consequências jurídicas significativas.

3.2.2 Caso Nu Pagamentos S.A.

No processo nº 5105044-08.2023.8.13.0024, Rafael Felipe de Oliveira Monteiro ajuizou uma ação contra Nu Pagamentos S.A. devido a fraudes ocorridas em seu cartão de débito. O cerne da questão gira em torno da responsabilidade civil das instituições financeiras diante de fraudes perpetradas por terceiros.

A fraude consistiu na clonagem do cartão de débito do autor, resultando na realização de quatro compras não autorizadas, totalizando R\$ 9.337,99. Os criminosos obtiveram acesso a informações sensíveis do cartão, permitindo essas transações sem a autorização de Rafael. As investigações revelaram falhas nas medidas de segurança da Nu Pagamentos S.A. Entre essas falhas, destacam-se a ausência de um monitoramento eficaz das transações e a proteção inadequada dos dados dos clientes, o que possibilitou o acesso indevido a informações

sensíveis. Tais lacunas contribuíram para a realização das fraudes, evidenciando um defeito na segurança do serviço prestado pela instituição.

A sentença do TJMG fez referência à Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, que estabelece 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.” Essa diretriz legal reforça a responsabilidade das instituições financeiras em assegurar a segurança de suas operações, reconhecendo que a centralização dos dados é uma das razões pelas quais os consumidores escolhem bancos para gerir suas finanças.

Além disso, um estorno não deve ser negado pelo sistema de informática, especialmente considerando que a legislação vigente admite a possibilidade de revisão de uma operação bancária viciada por meio do Poder Judiciário. As instituições financeiras possuem a capacidade de verificar transações e devem implementar mecanismos tecnológicos de controle, como camadas de segurança para cadastro de usuário, ações de prevenção a fraudes e investigações de relatos de fraudes. Assim, não é aceitável que a responsabilidade do banco seja afastada por culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

A decisão judicial enfatizou que o defeito de segurança nos serviços prestados pela instituição financeira, ao não permitir o cancelamento das operações fraudulentas, contribuiu para a realização da fraude. Dessa maneira, a Nu Pagamentos S.A. é responsabilizada objetivamente pelos prejuízos causados a Rafael. O tribunal concluiu que a instituição tinha todas as condições de invalidar as compras contestadas, que foram impugnadas quase que imediatamente após sua realização ilícita.

Os prejuízos enfrentados por Rafael foram significativos, abrangendo tanto perdas financeiras quanto danos emocionais. O autor teve que arcar com os valores das compras não reconhecidas, totalizando R\$ 9.337,99, o que gerou estresse financeiro e um sentimento de desamparo, uma vez que a instituição inicialmente negou a responsabilidade e o estorno dos valores.

O tribunal determinou a anulação das operações contestadas e a restituição dos valores indevidamente cobrados, fixando a restituição total em R\$ 18.675,98. Além disso, a indenização por danos morais foi fixada em R\$ 3.000,00, considerando a violação dos direitos de personalidade do autor e o sofrimento emocional causado.

Esse caso ressalta a importância das instituições financeiras em adotar medidas eficazes de segurança, garantindo a proteção de seus clientes contra fraudes e estabelecendo a responsabilidade civil necessária em casos de falha na prestação de serviços.

4. Medidas de Prevenção e Segurança

4.1 Políticas Internas de Segurança

As instituições financeiras, conscientes da necessidade de proteger seus clientes e seus próprios sistemas contra fraudes, têm adotado medidas internas rigorosas de segurança. Entre as práticas mais comuns está a autenticação multifatorial (MFA), que exige que os usuários forneçam duas ou mais formas de verificação antes de acessar suas contas ou realizar transações. Este método reduz significativamente a possibilidade de acesso não autorizado, tornando a fraude mais difícil.

De acordo com Alves, Maia e Silva (2024), a MFA (do inglês, “Multi-Factor Authentication”) emerge como uma ferramenta indispensável para proteger contra ameaças de invasão, especialmente contra ataques de força bruta. Apesar de causar algum incômodo aos usuários, seus benefícios em termos de segurança são inegáveis, justificando sua ampla adoção por instituições financeiras.

Além disso, o monitoramento em tempo real das transações permite que os bancos detectem atividades suspeitas assim que ocorrem. Isso envolve o uso de algoritmos complexos que analisam padrões de comportamento e identificam anomalias que podem indicar fraude. Por exemplo, se uma transação é realizada em um local geograficamente distante do habitual para um cliente, o sistema pode sinalizá-la automaticamente para revisão.

Dados da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) indicam que os investimentos em segurança têm crescido substancialmente. Em 2019, os investimentos em tecnologia de segurança aumentaram 48%, totalizando R\$ 24,6 bilhões. Este aumento reflete a crescente consciência sobre a necessidade de proteger os consumidores em um ambiente digital cada vez mais ameaçado por fraudes. As instituições têm focado particularmente no desenvolvimento de tecnologias de inteligência artificial (IA) e blockchain, que são vistas como ferramentas cruciais na prevenção de fraudes.

4.2 Uso de Tecnologias Avançadas

Segundo um estudo realizado pela FEBRABAN e Accenture (2020) sobre tecnologias no setor bancário, as tecnologias emergentes desempenham um papel crucial na modernização

das medidas de segurança contra fraudes bancárias. A inteligência artificial (IA) e o aprendizado de máquina são especialmente eficazes na detecção de padrões suspeitos de comportamento. Esses sistemas são capazes de analisar grandes volumes de dados em tempo real, identificando transações que desviam dos padrões normais e permitindo uma resposta rápida a possíveis fraudes.

O blockchain, uma tecnologia de registro distribuído, oferece uma maneira segura e transparente de registrar transações. Cada transação é registrada em um bloco que é ligado a outros blocos em uma cadeia, tornando extremamente difícil para os fraudadores alterar ou manipular os dados. A imutabilidade dos registros do blockchain proporciona uma camada adicional de segurança, garantindo que todas as transações sejam verificáveis e autênticas. Além disso, as instituições financeiras têm implementado soluções de análise preditiva, que utilizam modelos estatísticos e algoritmos para prever e prevenir fraudes antes que elas ocorram. Essas soluções são capazes de detectar fraudes emergentes, analisando dados históricos e identificando padrões que podem indicar comportamentos fraudulentos.

Outra tecnologia emergente é a biometria, que inclui reconhecimento de impressão digital, reconhecimento facial e varredura de retina. A biometria oferece um nível de segurança superior, pois os dados biométricos são únicos para cada indivíduo e mais difíceis de falsificar em comparação com senhas tradicionais. As instituições financeiras estão cada vez mais integrando a biometria em seus sistemas de autenticação para proporcionar uma camada adicional de proteção contra fraudes.

Essas tecnologias avançadas, combinadas com políticas internas robustas, criam uma abordagem multifacetada para a segurança que protege tanto os consumidores quanto as instituições financeiras. À medida que as ameaças de fraude continuam a evoluir, é crucial que as instituições permaneçam ágeis e inovadoras em suas estratégias de segurança.

5. Advocacia Predatória em Fraudes Bancárias

5.1 Características e Práticas Abusivas

A advocacia predatória, conforme definido por Silva, Zucoloto e Barbosa (2015), caracteriza-se pelo uso abusivo e estratégico do litígio sem uma base legal sólida, com o intuito de obter ganhos financeiros indevidos. Um exemplo notório dessa prática é o processo nº 1000198-03.2022.8.26.0696, julgado na comarca de Ouroeste/SP, onde o advogado foi condenado por litigância de má-fé ao mover inúmeras ações judiciais infundadas contra uma instituição financeira. A condenação incluiu danos morais e outras penalidades, evidenciando o abuso do sistema judicial.

Essas práticas sobrecarregam o sistema judiciário, resultando em congestionamento dos tribunais e atrasos no julgamento de casos legítimos. Segundo dados do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), as fraudes processuais têm gerado um aumento significativo no número de processos, estimando-se que mais de 1 milhão de processos infundados são movidos anualmente no Brasil.

No âmbito das fraudes bancárias, advogados predatórios abusam do direito de ação ao propor ações infundadas, frequentemente explorando a vulnerabilidade dos consumidores. Essas práticas, que frequentemente envolvem disputas contratuais simuladas, são utilizadas como mecanismos para pressionar as instituições financeiras a firmarem acordos ou efetuarem indenizações indevidas.

O Código de Processo Civil (CPC), em seu artigo 80, define a litigância de má-fé como o uso do processo com objetivos ilegítimos, tais como distorcer a verdade dos fatos ou provocar incidentes desnecessários. A advocacia predatória, ao explorar tais práticas, não só compromete a integridade do sistema judicial, como também facilita a ocorrência de fraudes bancárias, utilizando o litígio como uma ferramenta de extorsão financeira.

5.2 Efeitos no Sistema Judicial e Bancário

As práticas de advocacia predatória têm efeitos profundos tanto no sistema judicial quanto no bancário. No sistema judicial, a proliferação de ações judiciais infundadas resulta em uma sobrecarga de processos, dificultando a gestão eficiente dos casos meritórios e comprometendo a celeridade e a eficácia da justiça. Isso aumenta a carga de trabalho dos juízes e servidores, que devem lidar com uma quantidade excessiva de litígios desnecessários, comprometendo sua capacidade de operar de forma eficaz e equitativa.

Para combater esses desafios, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) criou a Rede de Informações sobre a Litigância Predatória, que monitora e fiscaliza processos judiciais com características de litigância predatória. Essa rede facilita o compartilhamento de dados entre

tribunais, permitindo a identificação de padrões de litigância e a implementação de medidas preventivas. A Rede de Informações conta com um painel informativo que apresenta dados de contato de cada unidade responsável, promovendo a interlocução e o intercâmbio de boas práticas processuais entre os tribunais.

No âmbito bancário, essas práticas afetam diretamente a responsabilidade civil das instituições financeiras, que acabam sendo sobrecarregadas com ações judiciais muitas vezes improcedentes. A necessidade de defesa contra essas ações gera custos operacionais elevados, que podem impactar negativamente a saúde financeira das instituições. Além disso, a imagem e a reputação das instituições financeiras podem ser prejudicadas, independentemente do resultado final dos processos.

6. Perspectivas Futuras e Desafios

6.1 Evolução Legislativa e Normativa

A legislação vigente exerce um papel fundamental na salvaguarda dos direitos dos consumidores e na atribuição de responsabilidade às instituições financeiras em um contexto de evolução tecnológica incessante. Entretanto, a atual estrutura normativa revela-se insuficiente para acompanhar o ritmo acelerado das inovações e para combater, de forma eficaz, as fraudes financeiras que emergem neste ambiente.

A insuficiência da legislação pode ser atribuída à velocidade com que as mudanças tecnológicas ocorrem, frequentemente superando a capacidade das normas existentes de proporcionar uma proteção abrangente e eficaz. Essa desadequação é acentuada pela ausência de atualizações regulares e pela carência de regulamentações detalhadas, resultando em lacunas que podem ser exploradas por agentes fraudadores. Ademais, a implementação efetiva e a fiscalização contínua das normas configuram-se como desafios significativos, uma vez que nem todas as instituições financeiras conseguem cumprir integralmente as exigências legais impostas.

Entre as legislações pertinentes que abordam a temática da proteção ao consumidor em face das fraudes financeiras, destaca-se a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei nº 13.709/2018). Essa norma estabelece requisitos rigorosos para o tratamento de dados pessoais, exigindo que as instituições financeiras adotem medidas adequadas para garantir a privacidade

e a segurança das informações de seus clientes, com o intuito de mitigar os riscos associados a fraudes e vazamentos de dados.

Outro dispositivo legal relevante é a Resolução nº 4.658/2018 do Banco Central do Brasil, que impõe requisitos de cibersegurança às instituições financeiras. Essa resolução exige a implementação de políticas e procedimentos destinados à prevenção, detecção e resposta a incidentes de segurança, reforçando a responsabilidade das instituições em assegurar a integridade das operações bancárias realizadas.

Entretanto, existem lacunas legislativas que comprometem a eficácia das normas atualmente em vigor. A rápida evolução tecnológica exige uma atualização constante das legislações para que estas possam abranger novas modalidades de fraude e práticas ilícitas que surgem. Além disso, a ausência de mecanismos eficazes de execução e fiscalização das normas pode enfraquecer a proteção conferida aos consumidores. A legislação vigente pode não abranger todas as nuances das inovações tecnológicas e dos métodos de fraude, evidenciando a necessidade de regulamentações mais específicas e detalhadas.

A conformidade com as normas vigentes é imprescindível para mitigar os riscos de fraudes e para incrementar a confiança dos consumidores no sistema bancário. À medida que as instituições financeiras se esforçam para se adaptar a um ambiente tecnológico em constante mudança, torna-se essencial a colaboração entre os setores público e privado, assim como a conscientização dos consumidores, para garantir uma proteção robusta e eficaz contra as fraudes financeiras

6.2 Cooperação Internacional E Desenvolvimento Tecnológico

A cooperação internacional é um elemento crucial na luta contra fraudes com cartões de crédito em um mundo cada vez mais globalizado. A troca de informações entre países facilita a identificação e a prevenção de atividades fraudulentas de forma mais eficaz. Instituições financeiras em diferentes jurisdições precisam trabalhar juntas, compartilhando dados e melhores práticas para enfrentar os desafios que surgem com a natureza transnacional das fraudes financeiras. Conforme Silva e Araújo (2020), a colaboração internacional permite que países desenvolvam estratégias conjuntas para combater crimes financeiros, promovendo um ambiente de segurança e confiança nas transações.

Normas internacionais, como a ISO 20022, desempenham um papel importante nesse contexto, pois visam padronizar a troca de dados financeiros entre instituições. Isso não apenas aumenta a interoperabilidade, mas também contribui para a segurança das transações. De acordo

com a Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN, 2021), a padronização permite um melhor monitoramento das transações, ajudando a detectar e prevenir fraudes antes que ocorram.

O desenvolvimento tecnológico também é fundamental na prevenção de fraudes com cartões de crédito. Tecnologias emergentes, como a inteligência artificial (IA) e o aprendizado de máquina, são cada vez mais utilizadas para analisar padrões de comportamento em transações financeiras. Essas ferramentas permitem que as instituições financeiras identifiquem atividades suspeitas em tempo real, bloqueando transações potencialmente fraudulentas antes que causem prejuízos significativos. Segundo a Kaspersky Lab (2022), o aumento das fraudes com cartões de crédito exige uma abordagem proativa e o investimento em soluções tecnológicas avançadas.

Dessa forma, a cooperação internacional e o desenvolvimento tecnológico emergem como pilares essenciais na proteção contra fraudes financeiras, assegurando um ambiente mais seguro para os consumidores e para o sistema financeiro como um todo.

7. CONCLUSÃO

A responsabilidade civil das instituições financeiras em casos de fraudes bancárias envolve uma análise complexa e multifacetada que abrange aspectos legislativos, jurisprudenciais e tecnológicos. O aumento das fraudes bancárias, especialmente com a crescente digitalização dos serviços financeiros, impõe desafios significativos tanto para as instituições quanto para os consumidores.

Legislações como o Código de Defesa do Consumidor e o Código Civil Brasileiro, juntamente com a jurisprudência consolidada pelo Superior Tribunal de Justiça, estabelecem um arcabouço robusto para a proteção dos direitos dos consumidores e a responsabilização das instituições financeiras. Essas normas impõem uma responsabilidade objetiva, que exige das instituições financeiras medidas eficazes para prevenir e mitigar fraudes, garantindo a segurança e a integridade das transações.

As medidas de prevenção e segurança adotadas pelas instituições financeiras, como a autenticação multifatorial e o monitoramento em tempo real, são essenciais para reduzir a incidência de fraudes. O uso de tecnologias avançadas, incluindo inteligência artificial, aprendizado de máquina, blockchain e biometria, aprimora significativamente a capacidade de detectar e prevenir atividades fraudulentas. A implementação dessas tecnologias proporciona um nível de segurança mais elevado, protegendo tanto os consumidores quanto as instituições financeiras.

A advocacia predatória em fraudes bancárias representa um desafio adicional, uma vez que práticas abusivas de advogados podem sobrecarregar o sistema judiciário e aumentar os custos das instituições financeiras. A jurisprudência tem se posicionado de forma firme contra essas práticas, enfatizando a necessidade de provas sólidas para a responsabilização civil, o que ajuda a garantir que apenas litígios meritórios sejam considerados procedentes.

O futuro da proteção contra fraudes bancárias depende de uma evolução contínua das legislações e normas regulamentares. O Banco Central do Brasil e outras autoridades reguladoras desempenham um papel crucial na emissão de normas que garantem investimentos em segurança e promovem a confiança no sistema financeiro. A cooperação internacional e o desenvolvimento tecnológico são igualmente importantes para combater fraudes em um contexto globalizado. Normas internacionais e inovações tecnológicas proporcionam ferramentas essenciais para a detecção e prevenção de fraudes, fortalecendo a resiliência do sistema financeiro.

Em conclusão, a responsabilidade civil das instituições financeiras em fraudes bancárias é uma questão de extrema importância e complexidade. A combinação de um arcabouço legislativo robusto, medidas preventivas eficazes, tecnologias avançadas e uma resposta coordenada às práticas abusivas são fundamentais para proteger os consumidores e assegurar a responsabilidade das instituições financeiras. À medida que as ameaças de fraude continuam a evoluir, é crucial que as instituições financeiras se mantenham ágeis e inovadoras em suas abordagens, garantindo a segurança e a confiança no sistema financeiro.

REFERÊNCIAS:

- BRASIL. [Constituição (1988)]. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF: Presidente da República, [2016]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em 14 out. 2024.
- BRASIL. Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/14595.htm. Acesso em: 14 out. 2024.
- BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm. Acesso em: 14 out. 2024.

BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406compilada.htm. Acesso em: 14 out. 2024.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Súmula nº 297. Disponível em: https://www.stj.jus.br/docs_internet/revista/eletronica/stj-revistasumulas2011_23_capSumula297.pdf. Acesso em: 14 out. 2024.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Adin nº 2.591/DF. Disponível em: <https://redir.stf.jus.br/paginadorpub/paginador.jsp?docTP=AC&docID=266855>. Acesso em: 14 out. 2024.

CAVALIERI FILHO, Sergio. Programa de direito do consumidor. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2019.
DELOITTE (Brasil). Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2022. Disponível em: <https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/pesquisa-febraban-2022vol3.pdf>. Acesso em: 14 out. 2024.

EXPERIAN, Serasa. Brasil registra mais de 3 milhões de tentativas de fraudes contra o consumidor. Disponível em: <https://www.serasaexperian.com.br>. Acesso em: 14 out. 2024.

FEBRABAN. Investimentos de bancos com tecnologia crescem 48%. Disponível em: <https://portal.febraban.org.br>. Acesso em: 14 out. 2024.

MIRAGEM, Bruno. Responsabilidade Civil. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2023.

MAIA, Alneir Fernando Santos. A responsabilidade civil geral e a obrigação do fornecedor de indenizar o fato do produto ou serviço. Revista Meritum, Belo Horizonte/MG, v. 3, n. 1, p. 456459, jun. 2008.

NERY, Carmen; BRITO, Vinícius. Internet já é acessível em 90,0% dos domicílios. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br>. Acesso em: 14 out. 2024.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. Direitos do Consumidor. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2017.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. Processo n. 073846612.2017.8.07.0016. Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/noticias/banco-deveindenizar-consumidor-por-negligencia-apos-noticia-de-fraude-em-cartao-decredito/611522198>>. Acesso em: 14 out. 2024.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. Processo n. 073846612.2017.8.07.0016. Disponível em: <[https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/busca?q=07 38466-12.2017.8.07.0016](https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/busca?q=07%2038466-12.2017.8.07.0016)>. Acesso em: 14 out. 2024.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Maranhão. Processo n. 0801803-90.2023.8.10.0012. Disponível em: <<https://www.paulobragaadogados.com.br/publicacoes/tjma-banco-nao-e-obrigado-a-indenizar-homem-que-caiu-no-golpe-dopix/>>. Acesso em: 14 out. 2024.

Avast. O que é phishing? Previna ataques desse tipo. Disponível em: <<https://www.avast.com/cybersecurity-phishing>>. Acesso em: 14 out. 2024.

FOLHA DE S.PAULO. Relatórios indicam que as fraudes bancárias cresceram 20% ao ano e entre 2018 e 2020, em grande parte devido ao aumento das transações digitais. São Paulo, 2020. Disponível em: <<https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2020/10/relatorios-fraudesbancarias-20-por-cento.shtml>>. Acesso em: 14 out. 2024.

CLEARSALE. Estudo sobre fraudes bancárias e transações digitais. São Paulo, 2020. Disponível em: <<https://www.clearsale.com.br/relatorios/fraudes-bancarias-transacoes-digitais2020.pdf>>. Acesso em: 14 out. 2024.

FEBRABAN, Accenture. *Estudo de Tecnologias Emergentes para o Setor Bancário*. São Paulo: FEBRABAN, 2020. Disponível em: https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/FBB_Techs_Emergentes_Relatorio_imprensa_VF.pdf. Acesso em: 29 out. 2024.

SILVA, Lucia Helena Salgado e; ZUCOLOTO, Graziela Ferrero; BARBOSA, Denis Borges de. *Litigância Predatória no Brasil*. Brasília: Ipea, 2015. Disponível em: <https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/6796/1/Radar_n22_Litigancia.pdf>. Acesso em: 29 out. 2024.

BRASIL. Tribunal de Justiça de São Paulo. Processo nº 1000198-03.2022.8.26.0696. Requerente: Adalberto Francisco Gonçalves. Advogado: Julio Roberto de Sant'anna Junior. Requerido: Banco BMG S/A. Advogado: João Carlos Gomes Barbalho. Sentença de 05 de maio de 2022. Comarca de Ouroeste, SP.

ALVES, V.; MAIA, T.; SILVA, M. V. da. O uso de multi-factor authentication (MFA) e sua importância. Disponível em:

<<https://www.fatecourinhos.edu.br/fatecseg/index.php/fatecseg/article/view/115/34>>. Acesso em: 30 out. 2024.

MIRAGEM, Bruno. Responsabilidade Civil. São Paulo: Editora Forense, 2024.

GONÇALVES, Carlos Roberto. Responsabilidade Civil. 14. ed. São Paulo: Saraiva, 2024.

KASPERSKY LAB. Cyberthreats in the Digital Banking Ecosystem: Trends and Prevention. 2022. Disponível em: Kaspersky.

SILVA, J. A.; ARAÚJO, M. F. A importância da cooperação internacional no combate a fraudes financeiras. *Revista Brasileira de Direito Financeiro*, v. 12, n. 3, p. 45-60, 2020. FEBRABAN. Adoção da ISO 20022 no Brasil: Uma Necessidade para a Transformação Digital. 2021. Disponível em: FEBRABAN.

BRASIL. Código de Processo Civil (CPC). Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, p. 1, 17 mar. 2015. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm>. Acesso em: 30 out. 2024.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). Relatório Anual de Atividades do CNJ. Brasília: CNJ, 2023. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/relatorio-anual-de-atividades/>>. Acesso em: 30 out. 2024.

SOUZA, Lucas Vinicius de; JÚNIOR, Irapuan Glória; SANTOS, Matheus Pereira dos. Publicado em 22-10-2023. Fatec Santana de Parnaíba. Disponível em: <<https://www.fatecourinhos.edu.br/fatecseg/index.php/fatecseg/article/view/153>>. Acesso em: 30 out. 2024.

COELHO, C. F.; RASMA, E. T.; MORALES, G. ENGENHARIA SOCIAL: UMA AMEAÇA À SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO. *Exatas & Engenharias*, v. 3, n. 05, 23 mar. 2013.