

# A RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS EM CASOS DE FRAUDE DO PIX

SOUZA, Yasmini Belli Rino <sup>a</sup>; PACHECO, Lucas Nunes <sup>b</sup>

<sup>a</sup> Bacharel em Direito pelo UNIFAGOC

<sup>b</sup> Advogado e Professor- UNIFAGOC



yasminibelli@hotmail.com  
lucas.pacheco@unifagoc.edu.br

## RESUMO

*Este trabalho aborda a responsabilidade civil das instituições bancárias em casos de fraudes relacionadas ao sistema de pagamento Pix. O objetivo geral é determinar se a responsabilidade dos bancos em tais fraudes é objetiva ou subjetiva. A questão de pesquisa delimita-se em: qual a responsabilidade das instituições bancárias em relação às transferências fraudulentas conhecidas como "Golpe do Pix"? O método utilizado foi a revisão bibliográfica e análise de jurisprudências, com uma abordagem qualitativa e descritiva. Os resultados indicam que as instituições bancárias têm responsabilidade objetiva com base na teoria do risco da atividade, conforme estabelecido pelo Código de Defesa do Consumidor e jurisprudência do STJ. Conclui-se que a falha na proteção dos dados dos usuários pode implicar na responsabilização das instituições, devendo estas reforçar mecanismos de segurança para mitigar fraudes no Pix.*

**Palavras-chave:** Fraude. Responsabilidade Civil. Pix. Direito do Consumidor.

## INTRODUÇÃO

O Pix (Pagamento Instantâneo Brasileiro) é de fato uma revolução tecnológica no sistema de transferências bancárias no Brasil. Além da rapidez, o Pix permite transferências entre contas bancárias 24 horas por dia, todos os dias, inclusive em feriados. Isso representa uma grande melhoria em relação aos métodos tradicionais de transferências, diminuindo o tempo e o custo das transações.

O lançamento do Pix em 2020, pelo Banco Central do Brasil, revolucionou as transações financeiras, de maneira mais fácil e acessível para todos os seus usuários. A facilidade dessas transações facilitou também o crescimento das fraudes e da violação de dados, colocando em risco a segurança e a privacidade de seus usuários.

A pesquisa se propõe a analisar a responsabilidade das instituições financeiras em casos de fraudes bancárias, com foco no sistema de pagamentos por Pix. Considerando os impactos legais, econômicos e sociais dessa modalidade de pagamento.

Para desenvolver o estudo desse trabalho, delimita-se a seguinte questão de pesquisa: qual a responsabilidade das instituições bancárias em relação às transferências fraudulentas conhecidas como "Golpe do Pix"?

O objetivo geral da pesquisa é analisar se as fraudes relacionadas ao golpe do Pix estão sujeitas a responsabilidade civil objetiva ou subjetiva para os bancos, tendo em vista fundamentos legais e decisões judiciais que estabelecem condições para sua aplicação.

A alta relevância do tema se justifica pelo grande número de vítimas desses tipos de golpe, o que por si só já mostra sua repercussão social. O estudo é direcionado a destacar que o prejuízo para o cliente é muito maior do que para as instituições bancárias e a responsabilidade dos bancos em oferecer segurança ao usuário que confia seu capital.

As instituições financeiras detêm uma enorme quantidade de informações pessoais e financeiras de seus clientes, desde números de contas, histórico de transações, até dados sensíveis, como CPF. Nesse sentido, a responsabilidade dos bancos em proteger esses dados é necessária para garantir a privacidade e a segurança de seus usuários.

Nesse sentido, este trabalho tem como objetivos específicos: analisar a hipossuficiência do consumidor em relação ao banco; abordar os aspectos gerais do golpe do PIX; apresentar a principal responsabilidade civil; e apontar o entendimento do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios atualmente.

A presente pesquisa utilizou uma metodologia que se enquadra como básica, sendo uma revisão de literatura. Em termos de classificação, trata-se de uma pesquisa qualitativa; já quanto aos objetivos, é descritiva, visando analisar a responsabilidade das instituições bancárias em casos de fraude do Pix. Quanto aos meios, selecionaram-se análises bibliográficas, artigos científicos, jurisprudências e legislações, para embasar e argumentar a pesquisa.

Este trabalho consta de seis capítulos. O primeiro é a introdução. O segundo capítulo apresenta a forma como surgiram os modelos de transferências bancárias imediatas e as facilidades decorrentes dessa tecnologia. Já no terceiro capítulo abordam-se os riscos dessa transferência e os golpes decorrentes de tal inovação. O quarto capítulo traz uma análise da responsabilidade das instituições bancárias e o direito do consumidor. Já o quinto capítulo aborda o entendimento do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios atualmente, diante desse tema. Por fim, são apresentadas considerações finais deste estudo.

## **A EVOLUÇÃO DAS TRANSAÇÕES BANCÁRIAS ATÉ O SURGIMENTO DO PIX**

A transformação no setor tecnológico da informação tem remodelado diversas áreas da vida. Essas inovações impactaram os meios de prestação de serviço e as relações consumeristas de modo geral, principalmente no âmbito bancário. As inúmeras filas para serviços bancários cederam lugar ao internet banking; entre as diversas transições realizadas, a relação entre instituição bancária e cliente passa a acontecer por correio eletrônico; a abertura de contas novas pode ser realizada com apenas um “click” em aplicativos de celular; o pagamento em espécie deu lugar à pagamento eletrônico instantâneo, conhecido como Pix (Amorim, 2022).

Antes da criação do Pagamento Instantâneo ou Instant Payments (Pix), a TED (Transferência Eletrônica Disponível) era basicamente a única opção dos brasileiros para fazer as transferências, e, com ela, a transferência é efetivada no mesmo dia, se a transação for feita até as 17h, no horário de Brasília (Mendonça, 2022).

Diante disso, o Banco Central do Brasil (BACEN), com o intuito de evoluir e modernizar as modalidades de transferências, sem custos aos titulares das contas, instituiu o sistema Pix, representando um grande marco no avanço do Sistema Financeiro Nacional (SFN).

Cabe destacar que o processo de desenvolvimento da modalidade supracitada teve início em 2018, com a Portaria 97.909 do Banco Central, publicada em dezembro de 2020, no qual instituiu um grupo de pessoas com o objetivo de contribuir para a criação de um ecossistema de pagamentos instantâneos e eficiente. O detalhamento desse ecossistema foi desenvolvido ao longo dos anos de 2019 e 2020 (Brasil, 2018).

Após alguns anos de desenvolvimento, o Pix foi lançado em 2020, por meio da Resolução nº 1 do Banco Central do Brasil. Desde então, tornou possível a realização de transações de maneira rápida, segura, simples e econômica (Brasil, 2018). Essa capacidade de oferecer transações rápidas e contínuas, representa um grande avanço no cenário financeiro, proporcionando maior eficiência para seus usuários. Em poucos meses, milhões de pessoas se registraram no novo sistema, mostrando uma grande aceitação do novo método (BACEN, 2020).

Além disso, o grande sucesso do Pix se deu durante a pandemia COVID-19, pois, durante a crise sanitária, houve um grande aumento na preferência por pagamentos digitais. Destaca-se que essa ferramenta de pagamentos instantâneos opera de forma eficaz, 24 horas por dia, sete dias por semana, funcionando de modo gratuito, sem qualquer taxa. O Pix pode ser feito de qualquer lugar e para todos os bancos (Chalegra, 2024).

O Pix funciona com o cadastramento das chamadas chaves Pix, que são atalhos usados para identificar a conta do usuário no sistema. Pessoas jurídicas podem cadastrar vinte chaves Pix, enquanto as pessoas físicas podem cadastrar até cinco chaves, para qualquer conta da qual sejam titulares: CPF, CNPJ, telefone, e-mail ou chave aleatória (Chalegra, 2024).

Os pilares estruturais do PIX garantem seu funcionamento de uma forma eficiente. A governança estabelece diretrizes, enquanto a participação diversificada integra um amplo número de participantes. A infraestrutura de liquidação centralizada é a garantia das transferências rápidas. Já o serviço de conectividade, facilita a comunicação e a liquidez contínua viabiliza transações. A base de dados centralizada facilita a identificação dos seus usuários. Esses pilares combinados sustentam a confiabilidade do PIX no mercado financeiro brasileiro (Schaal; Quinelato; Goulart, 2021).

De acordo com o Banco Central do Brasil (2020), a implementação dessa ferramenta, se deu com o intuito de diminuir o dinheiro em espécie, incentivar a competição do mercado, bem como novas proposta de mercados, e também oferecer aos seus usuários uma forma mais prática, segura e rápida de fazer transações sem sair de casa e sem nenhum custo.

## **Mecanismos de operação do Pix**

Atualmente, a sociedade é altamente dependente das instituições financeiras, já que na globalização é impossível realizar transações comerciais sem serviços bancários; por isso, é essencial que o Direito garanta os direitos e deveres dos cidadãos (Corsi, 2002).

O conhecimento sobre sistemas de pagamento instantâneo, como o Pix, que se tornou uma ferramenta essencial no Brasil, é crucial para acompanhar o avanço das tecnologias, logo, a evolução tecnológica tem transformado diversas áreas, especialmente no setor bancário, onde filas foram substituídas pelo internet banking,

a comunicação por e-mail e a abertura de contas via aplicativos. O pagamento em espécie deu lugar ao Pix, um sistema de pagamento eletrônico instantâneo, permitindo transações eletrônicas entre diferentes bancos, com liberação de fundos imediata, 24 horas por dia, todos os dias da semana (Amorim, 2022).

Ele representa um avanço significativo nas relações comerciais, especialmente para aqueles sem acesso a cartões de crédito, oferecendo transações instantâneas sem taxas altas, ao contrário de TED e DOC. Por conseguinte, o Banco Central do Brasil criou e regulamentou o Pix para atender às demandas tecnológicas e suprir deficiências nos mecanismos monetários existentes (Araújo, 2024).

O desenvolvimento do Pix começou em 2018 e, em 2020, foi regulamentado e implementado pela Resolução DC/BACEN nº 1 - desde então, tem sido amplamente utilizado por pessoas físicas e jurídicas no Brasil, destacando-se por sua simplicidade, segurança e ausência de custos nas transações (Brasil, 2018).

A Resolução nº 1, em seu artigo 38, prevê que as instituições devem indeferir operações em caso de suspeita de dolo. Contudo, se o criminoso agir rapidamente e retirar o capital da conta, o transtorno será grande. A vulnerabilidade do sistema está muitas vezes ligada ao próprio cliente, seja pelo furto do celular para transações, golpes envolvendo chaves PIX, ou outras fraudes (Banco Central do Brasil, 2020).

É crucial que os usuários utilizem canais oficiais para realizar transações e cadastros com segurança e todos os participantes do PIX devem garantir que seus aplicativos sigam as normas de segurança do Banco Central e estejam em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados nº 13.709/2018 (Nascimento et al., 2023).

Mesmo com mecanismos para prevenir golpes, medidas como definir um limite diário e realizar transferências apenas através do banco podem ajudar a evitar fraudes (Schaal et al., 2021), utilizando o PIX o Diretório de Identificadores de Conta Transnacionais (DICT), gerido pelo Banco Central, que armazena as chaves cadastradas, incluindo CPF/CNPJ, números de contas e bancos envolvidos nas operações. As transações Pix são realizadas por meio de chaves como número de telefone, CPF/CNPJ, e-mail, ou chave aleatória gerada pelo banco, podendo pessoas jurídicas ter até 20 (vinte) chaves, e pessoas físicas até 5 (cinco) (Banco Central do Brasil, 2023).

Para remover uma chave, o cliente deve solicitar à instituição financeira, exceto nos casos de suspeita de dolo, conforme o Regulamento nº 1 do BACEN (Brasil, 2020), sendo a base legal para a proteção de dados pessoais nessas operações o consentimento, obtido no momento do cadastro das chaves, conforme o artigo 7º, inciso I, da LGPD (Brasil, 2018).

Contudo, se as informações forem utilizadas para finalidades diferentes das autorizadas, o controlador deve notificar o titular para que ele possa revogar o consentimento, caso não concorde (Schaal; Quinelato; Goulart, 2021).

Os fundamentos do pagamento instantâneo eletrônico incluem infraestrutura centralizada de liquidação, governança, serviços de conectividade, base centralizada de informações e provisão de liquidez e, além das instituições tradicionais, cooperativas de crédito e fintechs também têm acesso ao PIX (Banco Central do Brasil, 2021).

Interfaces com mais de 500 mil contas ativas são obrigadas a participar do sistema (Schaal; Quinelato; Goulart, 2021), logo o Pix transformou as demandas bancárias, especialmente ao substituir boletos, oferecendo uma alternativa mais rápida e eficiente para pagamentos. Essa mudança impacta positivamente o e-commerce, eliminando a demora na compensação de boletos, que antes atrasava a entrega de mercadorias e frustrava consumidores, por conseguinte, a digitalização das operações também reduziu a circulação de cédulas e fraudes relacionadas a boletos.

No comércio digital, o Pix garante o pagamento imediato, permitindo que serviços e produtos sejam disponibilizados simultaneamente ao pagamento e entre empresas, além de melhorar o movimento de caixa, agilizar a compensação de faturas e reduzir atrasos nos pagamentos (Amorim, 2022).

O PIX também promove a inclusão financeira, facilitando o acesso a contas bancárias e incentivando o uso dos serviços financeiros, independentemente do nível de renda ou localização (Gayathri, 2021) e, apesar das vantagens, o uso inadequado do Pix apresenta riscos, exigindo regulamentação adequada. Para proteger os pagamentos instantâneos, é necessário bloquear transações suspeitas imediatamente, com sistemas de detecção de fraudes em tempo real que permitam ajustes rápidos e controles mais rigorosos (Gayathri, 2021).

O aumento de litígios entre correntistas e bancos tem gerado debates sobre a responsabilidade das instituições em indenizar clientes prejudicados por ações criminosas de terceiros, devendo-se destacar que centenas de critérios são utilizados para sinalizar riscos em negociações em tempo real. O sistema antifraude, baseado em comportamento, diferencia clientes e transações online, levando em conta o comportamento habitual, sendo digno de menção o uso de biometria comportamental, análise de dispositivos e algoritmos proprietários para aprimorar a segurança (Martello, 2020).

A Secretaria da Receita Federal acompanha de perto as movimentações financeiras efetuadas pelos brasileiros e pelas empresas por meio do Pix – novo sistema brasileiro de pagamentos instantâneos instituídos pelo Banco Central (Martello, 2020). As informações sobre movimentação financeira dos contribuintes permanecem sendo importantes para identificar irregularidades e dar efetividade ao cumprimento das leis.

Andrion (2021) afirma que, embora o Pix seja tecnologicamente seguro, a agilidade do processo pode facilitar golpes, muitas vezes identificados apenas quando é tarde demais, sendo uma tática comum a engenharia social, em que criminosos induzem a vítima a fornecer detalhes da conta do WhatsApp, obtendo controle sobre o perfil e solicitando dinheiro dos contatos por meio do Pix.

A engenharia social é uma estratégia usada por infratores para enganar pessoas e obter acesso a informações ou sistemas não autorizados, visando obter benefícios ilícitos (Basta *et al.*, 2014) e embora as fraudes afetem o Pix, o maior risco está no fator humano, pois as fraudes geralmente envolvem a manipulação direta do cliente, seja no registro de informações ou em movimentações bancárias para criminosos (Andrion, 2021).

## FORMAS DE GOLPES DO PIX

Conforme mencionado, devido a agilidade e ausência de cobrança aos clientes, pelas transações realizadas, o Pix rapidamente conquistou seus usuários ganhando espaço no Sistema de Pagamentos Brasileiro, configurando um dos métodos de pagamentos e transferências mais utilizados. Entretanto, devido a sua praticidade, o que veio para solucionar problemas, tem causado diversos prejuízos quando utilizado como ferramenta nas mãos de pessoas mal intencionadas, facilitando a prática de golpes e fraudes dos mais diversos.

A Federação Nacional dos Bancos (FEBRABAN) informa que o crescente acesso da sociedade aos meios digitais e, por conseguinte, mais pessoas conectadas à internet por meio de dispositivos eletrônicos, acaba favorecendo aos criminosos que se aproveitam do tempo em que elas ficam conectadas para aplicar golpes financeiros e burlar os sistemas de segurança das instituições financeiras (FEBRABAN, 2022).

Apesar de toda cautela dos bancos, existem diversas modalidades de golpes, dentre elas, o capturador de sessões, onde o golpista encaminha um pdf ou e-mail para um possível alvo que ao abrir o arquivo contamina seu aparelho com vírus, avisando o criminoso quando o aplicativo do banco é aberto, possibilitando a captura das credenciais de acesso da vítima a sua conta bancária (Branco, 2021).

Outra forma de golpe é o *phising*, um vocábulo que provém do inglês, cujo significado é pescar, usado para definir condutas ilegítimas executadas no ambiente virtual. (Pinheiro, 2022). Essa forma possui duas espécies. A primeira é denominada “simples e consiste naquelas onde os golpistas criam páginas falsas que podem ser acessadas por links de falsas ofertas. A segunda, mais complexa, envolve o *Domain Name System* (DNS) do usuário, que, ao digitar seu endereço de IP, que trata-se de um endereço responsável por trazer a distinção entre os dispositivos de uma rede de computadores (Macedo, et al., p.32), conduz seu navegador para um ambiente onde o indivíduo modifica as configurações, fazendo com que a vítima acesse sites falsos (Branco, 2021).

No mesmo sentido, os golpistas também utilizam o método da engenharia social quando escolhem uma vítima, acessa sua foto das redes sociais, utiliza um número desconhecido e se passa por ela, enviando mensagens para família e amigos próximos, afirmando ter trocado de número. Em seguida, solicita a transferência, alegando estar necessitando com certa urgência do valor. Na maioria das vezes, as pessoas acabam caindo e enviando o dinheiro para conta de um terceiro desconhecido (conta laranja) que somente o meliante tem acesso aos recursos recebidos (SERASA, 2022).

Ocorre também casos em que associações criminosas se especializam na realização do denominado, sequestro relâmpago. Nessa conduta, os meliantes capturam as vítimas por poucos minutos, coagindo-as, sob forte ameaça, a efetuarem Pix para determinadas contas. Tal conduta, teve um aumento na incidência após a criação do Pix (Souza, 2021).

Ademais, nota-se que as contas de destino em sua grande maioria são nomeadas como contas “laranjas” ou de “aluguel”, abertas pelos criminosos que utilizam dados de terceiros para obterem os recursos da prática delituosa, o que dificulta a identificação dos meliantes por parte das autoridades competentes.

Ressalta-se que, logo após o recebimento dos valores, eles são utilizados em sua totalidade, de forma com que o golpe seja consumado.

### **Operações do Pix e seus riscos potenciais**

O Pix modificou a forma como as transações financeiras são realizadas no Brasil, mas também traz consigo inúmeros riscos. Entre esses riscos, estão as vulnerabilidades a fraudes, além da dificuldade em reverter pagamentos indevidos, devido à agilidade das operações. Portanto, é essencial que tanto as instituições financeiras, quanto os usuários implementem medidas de segurança para reduzir esses problemas.

O Pix, criado pelo Banco Central do Brasil e lançado em novembro de 2020, foi desenvolvido para aumentar a eficiência do mercado brasileiro, permitindo pagamentos e transferências de forma rápida, prática e segura, logo, comparado a métodos tradicionais como TED, DOC e boleto. O Pix oferece várias vantagens: sua execução é imediata, disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, e sem custo para quem paga ou recebe (BACEN, 2020).

Para utilizar o Pix, ambos os envolvidos na transação devem ter uma conta bancária ou carteira digital cadastrada, sendo o pagamento feito através de uma chave única, como CPF, CNPJ, e-mail, telefone ou chave aleatória, sem necessidade de informar outros dados bancários. Além disso, o sistema de detecção de fraudes do PIX bloqueia imediatamente pagamentos suspeitos, aplicando controles rigorosos e adaptáveis a novas verificações antifraude (Banco Central do Brasil, 2020); logo, medidas adicionais de segurança foram estabelecidas pelo Banco Central para proteger os usuários do Pix:

Pedidos para aumento de limite de Pix, Doc e Ted terão prazo mínimo de 24 horas e máximo de 48 horas para serem efetivados. Usuários podem cadastrar previamente contas para receber valores além do limite -- com prazo mínimo de 24 horas, impedindo o cadastramento imediato em situação de risco. Os bancos poderão reter uma transação via PIX por 30 minutos durante o dia e 60 minutos à noite para análise de risco, e o usuário deverá ser informado. Outra medida obriga os bancos a manter um registro nacional com as contas suspeitas de participação em fraudes, como as de laranjas, dificultando o uso delas. As informações bancárias relacionadas aos crimes deverão ser compartilhadas com as autoridades de segurança para auxiliar nas investigações. Roubos através do Pix têm se tornado cada vez mais comuns e o banco não tem responsabilidade quando há um crime cometido utilizando o aplicativo, devido aos avanços tecnológicos por meio do celular é possível realizar diversas translações. Essas mudanças têm como objetivo dar mais segurança, mas ainda assim as pessoas devem estar alerta aos sinais, em caso de necessidade é fundamental procurar autoridades competentes. (Figueiredo, 2021, p. 2).

Plataformas antifraude, baseadas no comportamento dos usuários de serviços bancários e de pagamentos online, utilizam biometria comportamental e algoritmos de IA para analisar e atribuir uma pontuação de risco em tempo real a cada transação, ainda, a Receita Federal também monitora as transações via Pix (Silva, 2023, p. 42).

O órgão acompanha de perto as movimentações financeiras, utilizando esses dados para identificar irregularidades e garantir o cumprimento das leis tributárias, logo as informações prestadas pelos bancos sobre movimentações financeiras continuam a ser essenciais para a efetividade da Administração Tributária, sem distinção entre Pix, TED ou DOC (Martello, 2020, *online*). Amorim (2022) destaca que, no comércio eletrônico, os pagamentos instantâneos eliminam o risco de inadimplência, sincronizando a liberação de mercadorias e serviços com o pagamento e em transações business-to-business, o Pix melhora o fluxo de caixa, facilita o gerenciamento de fundos e acelera o pagamento de faturas.

Andrion (2020, *online*) também alerta para os riscos envolvidos nas transações Pix:

Em termos de tecnologia, o Pix é extremamente seguro. Mesmo assim, as fraudes podem acontecer. Especialmente pela rapidez do processo: o sistema está disponível 24 horas por dia, sete dias por semana e as transferências ocorrem em segundos e são gratuitas para os usuários. Com isso, qualquer transação fraudulenta efetivada instantaneamente pode só ser percebida quando já for tarde demais. Uma das práticas mais comuns é o uso de técnicas de engenharia social. Os criminosos buscam fazer a vítima ceder dados da conta do WhatsApp para assumir o comando do perfil. A partir daí, eles passam a pedir dinheiro aos contatos do usuário e solicitar que o montante seja transferido por Pix, ou seja, não há qualquer vulnerabilidade no Pix em si. Embora os golpes envolvam o nome do Pix, o maior risco é o fator humano. É por isso que os golpes sempre envolvem as características humanas do usuário, que pode ser vítima de fraudes no cadastro das credenciais, no roubo de dados, na transferência para contas de golpistas e assim por diante. Como o sistema ainda é muito recente, o risco é maior porque muitos ainda não o conhecem bem.

Os pagamentos instantâneos promovem a inclusão financeira, permitindo que qualquer cidadão no Brasil, independentemente de sua situação financeira ou local de residência, abra uma conta bancária e a facilidade de enviar e receber pagamentos pelo celular pode incentivar o uso e o acesso aos serviços financeiros pela primeira vez (Gayathri, 2020).

## **PERSPECTIVAS SOBRE O DIREITO DO CONSUMIDOR E AS RELAÇÕES DE CONSUMO**

O Pix, desde seu lançamento, tem se popularizado como método de pagamento e a relação entre o usuário e a instituição financeira que o fornece caracteriza uma relação de consumo, sujeita ao Direito do Consumidor e suas implicações jurídicas.

Conforme o 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 – já o parágrafo 2º do art. 3º define serviço como qualquer atividade oferecida no mercado, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária (Brasil, 1990).

No contexto das relações jurídicas, o consumidor, representado pelo usuário do banco, e a instituição financeira, que tem um dever jurídico perante o consumidor, são os sujeitos dessa relação, sendo o contrato bancário firmado o serviço prestado, de

natureza bancária, e capaz de gerar efeitos jurídicos (Superior Tribunal de Justiça, 2011).

A Súmula 297 do STJ também confirma a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, logo o Código de Defesa do Consumidor, ao definir o consumidor e introduzir o conceito de destinação final, protege o consumidor em razão de sua vulnerabilidade, adotando a teoria finalista (Superior Tribunal de Justiça, 2011). Segundo Benjamin, Marques e Bessa (2022), essa teoria reforça a proteção do consumidor frente aos fornecedores de serviços, sabendo que os contratos bancários são regidos pelos princípios da Segurança, Informação, Transparência e Boa-Fé Objetiva, o que impede que o consumidor suporte os riscos da atividade lucrativa do fornecedor.

Portanto, diante da clara relação de consumo, é crucial analisar a responsabilidade da instituição financeira na prestação de seus serviços.

### **Quanto à responsabilidade objetiva**

A responsabilidade objetiva dos bancos em casos de fraudes no Pix significa que as instituições devem indenizar os clientes que sofrerem perdas, independentemente de haver culpa ou dolo. Essa exigência legal busca assegurar a proteção dos consumidores e a segurança das transações, incentivando as instituições financeiras a implementarem medidas eficazes de segurança. Assim, a responsabilidade dos bancos é essencial para garantir a confiança no sistema financeiro digital.

Após analisar a relação de consumo entre instituições financeiras e usuários de bancos, é essencial abordar a responsabilidade dessas instituições em caso de violação dos direitos do consumidor e o Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 12, responsabiliza fabricantes, produtores e importadores pela reparação de danos causados por defeitos em produtos, mesmo sem culpa (Brasil, 1990).

Da mesma forma, o art. 14 atribui ao fornecedor de serviços a responsabilidade por danos decorrentes de defeitos na prestação de serviços ou por informações inadequadas, independentemente de culpa, sendo um serviço considerado defeituoso se não oferece a segurança necessária, considerando o modo de fornecimento, os resultados esperados e os riscos associados (Brasil, 1990). Com base nesses dispositivos, é possível delinear a responsabilidade das instituições financeiras em fraudes envolvendo o Pix, estando os serviços bancários intimamente ligados ao gerenciamento de dados sensíveis dos clientes, tornando obrigatório o fornecimento de um sistema de segurança eficaz para proteger contra violações.

Diante de uma falha na prestação de serviço, é crucial analisar as circunstâncias do fornecimento, o uso do serviço e a existência de defeito, logo, no Direito Civil, a responsabilidade pode ser objetiva ou subjetiva.

A responsabilidade objetiva ocorre independentemente de culpa, quando há inadimplemento das obrigações, enquanto a responsabilidade subjetiva exige culpa para a responsabilização, como explicado por Benjamin, Marques e Bessa (2022) e no âmbito das relações de consumo, o Código de Defesa do Consumidor adota a responsabilidade objetiva, baseada na teoria do risco-proveito. Essa teoria atribui responsabilidade pelos danos quando a exposição ao risco beneficia o fornecedor, refletindo a vulnerabilidade do consumidor - nas fraudes via Pix, é necessário avaliar

se o ilícito ocorreu por falta de medidas de segurança dos dados ou por culpa exclusiva da vítima.

## **JURISPRUDÊNCIA DO TJDF E O GOLPE DO PIX**

Se a vítima assume o risco, isso pode romper o nexo causal e excluir a responsabilidade.

De acordo com o Acórdão nº 1227623 do TJDF:

1. Estando a relação jurídica sujeita às regras do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos, materiais ou morais, causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos, exceto quando comprovado que o serviço não apresentou defeito ou que a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiros nos termos do art. 14, do CDC. 2. Neste sentido, a responsabilidade civil decorrente de relação de consumo é de natureza objetiva, não dependendo de culpa para sua ocorrência, possuindo como requisitos apenas a comprovação do dano, a prestação de serviço defeituoso e o nexo de causalidade entre o dano e os defeitos relativos à prestação do serviço. (Acórdão 1227623, 07084454020188070009, Relatora: GISLENE PINHEIRO, Sétima Turma Cível, data de julgamento: 29/1/2020, publicado no DJE: 10/2/2020)

De acordo com o julgado, o fornecedor responde objetivamente, ou seja, independentemente de culpa, pela reparação de danos materiais ou morais causados ao consumidor por defeitos na prestação do serviço ou por informações insuficientes ou inadequadas sobre o uso e os riscos do serviço.

A decisão reafirma que a responsabilidade civil, em relações de consumo, é de natureza objetiva, ou seja, não é necessário provar a culpa do fornecedor para que ele seja responsabilizado (Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, 2020).

Basta que se comprove o dano, o defeito no serviço prestado e o nexo de causalidade entre o defeito e o prejuízo sofrido pelo consumidor. A única exceção à responsabilidade do fornecedor ocorre quando ele demonstra que o serviço não apresentou defeito ou que o dano foi causado exclusivamente por culpa do consumidor ou de terceiros, conforme previsto no artigo 14 do CDC (Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, 2024).

Ainda, a Súmula nº 479 do STJ, as instituições financeiras são objetivamente responsáveis pelos danos causados por eventos internos, como fraudes e crimes cometidos por terceiros, relacionados a operações bancárias (Superior Tribunal de Justiça, 2024).

Além disso, há entendimento no TJDF sobre a responsabilidade objetiva das instituições bancárias em situações de fraudes e delitos cometidos por terceiros no âmbito de operações bancárias, com base na teoria do risco da atividade:

(...) 3. A responsabilidade da instituição bancária, prestadora de serviços ao consumidor, é objetiva e funda-se na teoria do risco da atividade, em que a aferição do elemento subjetivo (dolo ou culpa) é dispensado, muito embora admita excluente de responsabilidade se

comprovada a culpa exclusiva do consumidor. 3.1. O enunciado de Súmula 479 do STJ 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". 3.2. E de acordo com o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, "o fornecedor 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". 3.3. Além disso, "Nos termos da Resolução do Banco Central do Brasil nº1/2020, as instituições financeiras 'devem se responsabilizar por fraudes no âmbito do PIX decorrentes de falhas nos seus mecanismos de gerenciamento de riscos" (art. 32, V)" (Acórdão 1700881, 07085668720218070001, Relator: GETÚLIO DE MORAES OLIVEIRA, 7ª Turma Cível, data de julgamento: 10/5/2023, publicado no DJE: 24/5/2023. Pág.: Sem Página Cadastrada.). 4. Ao contrário do alegado pelo Banco/apelante, era seu o ônus de provar a culpa exclusiva da consumidora quanto às transações questionadas na inicial; não se desincumbiu de tal ônus. 5. Assim é que a não comprovação de ter sido a autora quem realizou a contratação do empréstimo, o fato da imediata transferência da quantia fragmentada em vários pix (quatro transferências bancárias no mesmo dia e com diferença de poucos minutos) em benefício de terceiros desconhecidos significam grave falha em relação ao dever de comunicação e ao de impedir operações que, por suas características, sinalizavam fraude praticada contra a cliente, não observados, nesse contexto, o princípio da boa-fé objetiva e os deveres anexos de informação, segurança e colaboração mútua que são inerentes à relação contratual. (...) 7. O valor definido em relação aos danos morais revela-se incensurável, bem sopesados o grau de culpa da parte ofensora e o seu potencial econômico, a repercussão social do ato lesivo e a natureza do direito violado, além dos critérios da compensação (extensão do dano) e da punição (valorização da conduta do agente, caráter pedagógico). (...) (Grifo nosso) (Acórdão 1888503, 07430177020238070001, Relatora: MARIA IVATÔNIA, Quinta Turma Cível, data de julgamento: 4/7/2024, publicado no DJe: 18/7/2024)

Segundo essa teoria, o banco responde pelos danos causados ao consumidor, independentemente de dolo ou culpa, salvo se houver comprovação de culpa exclusiva do cliente, sendo esta responsabilidade objetiva sustentada pela Súmula 479 do STJ supracitada e pelo artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), que reforçam que o fornecedor de serviços deve indenizar o consumidor por defeitos na prestação do serviço, incluindo informações inadequadas ou insuficientes (Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, 2024).

No caso específico, o banco não conseguiu comprovar que a consumidora teria sido a responsável pelas transações questionadas, como um empréstimo que resultou em transferências bancárias suspeitas e quase simultâneas por Pix, falhando a instituição financeira em observar seu dever de comunicação e de impedir operações que indicavam fraude, descumprindo os princípios de boa-fé objetiva, segurança e

colaboração mútua, que são fundamentais nas relações contratuais (Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, 2024).

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A presente pesquisa teve como objetivo central analisar a responsabilidade civil das instituições bancárias em casos de fraudes envolvendo o sistema de pagamento Pix, com foco na definição de sua responsabilidade objetiva ou subjetiva. O estudo contextualizou o avanço tecnológico no setor bancário, especialmente após a criação do Pix pelo Banco Central, que revolucionou as transações financeiras no Brasil pela sua praticidade, segurança e rapidez.

No entanto, com essa inovação, surgiram novos riscos, como a crescente incidência de fraudes, o que trouxe à tona a necessidade de discutir a responsabilidade dos bancos em garantir a segurança dos usuários. A pesquisa utilizou uma abordagem qualitativa, pautada na revisão bibliográfica e análise de jurisprudências, além de legislações relevantes, como o Código de Defesa do Consumidor.

O estudo revelou que, conforme a teoria do risco da atividade, as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados aos consumidores em decorrência de fraudes, independentemente da culpa direta da instituição e a análise jurisprudencial, especialmente de decisões do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, também corroborou essa tese, apontando que o dever de segurança e de proteção dos dados dos consumidores é inerente à atividade bancária.

Com base nos resultados, conclui-se que o objetivo da pesquisa foi alcançado ao demonstrar que as fraudes no sistema Pix impõem às instituições bancárias a responsabilidade objetiva, dada a vulnerabilidade dos consumidores diante das falhas de segurança, contudo as limitações do trabalho incluem o foco exclusivo nas fraudes relacionadas ao PIX, sem abordar outros sistemas de pagamento ou tecnologias emergentes no setor financeiro.

Sugere-se, ainda, o desenvolvimento de estudos que investiguem as práticas preventivas adotadas pelos bancos para mitigar fraudes e o impacto dessas medidas na redução de litígios com clientes, dessa forma, será possível enriquecer o debate sobre a segurança digital no setor bancário e a efetividade das políticas públicas voltadas para a proteção dos consumidores.

## **REFERÊNCIAS**

AMORIM, P. **Pix lidera ranking de transações após 3 meses de sua criação no mercado.** Disponível em: <https://fdr.com.br/2022/02/16/pix-lidera-rankingdetransacoessapos-3-meses-de-sua-criacao-no/> Acesso em: 30 abr. 2024.

ANDRION, Roseli. **Quais são os maiores riscos ao usar o Pix?** Confira os principais perigos, 2021. Disponível em: <https://canaltech.com.br/seguranca/quais-os-maiores-riscos-ao-usar-pix-190334/>. Acesso em: 11 ago. 2024.

ARAUJO, Ygor Fernandes. **Pix:** uma análise sobre a nova ferramenta de pagamento instantâneo na economia nacional. 2024. 46 f. Monografia (Graduação em Ciências Econômicas) - Instituto de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal de Ouro Preto,

Mariana, 2024. Disponível em: <http://www.monografias.ufop.br/handle/35400000/6610>. Acesso em: 1 maio 2024.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Diretório de Identificadores de Contas Transacionais (DICT)**. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/dict>. Acesso em 12 ago. 2024.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **O que é pix?**, 2020. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/pix>. Acesso em: 10 ago.2024.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **O que é uma chave pix?**, 2023. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/meubc/faqs/p/O-que-e-chave-pix>. Acesso em: 05 abr.2024.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Sistema de Pagamentos Instantâneos**, 2021. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/sistemapagamentosinstantaneos>. Acesso em: 08 abr.2024.

BENJAMIN, Antonio; MARQUES, Claudia; BESSA, Leonardo. **Manual de direito do consumidor**. São Paulo (SP): Editora Revista dos Tribunais, 2022. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/ doutrina/manual-de-direito-doconsumidor-ed-2022/1734145643>. Acesso em: 1 set. 2024.

BRANCO, D. C. **Golpes no Pix**: veja como funcionam as duas principais abordagens dos criminosos. 2021. Disponível em: <https://canaltech.com.br/seguranca/golpes-no-pix-veja-como-funciona-as-duas-principais-abordagens-dos-criminosos-201998/>. Acesso em: 24 mar. 2024.

BRASIL. Portaria nº 97.909, de 3 de maio de 2018. Institui grupo de trabalho temático, no âmbito do Fórum AIP, de que trata a Portaria nº 85.478, de 23 de junho de 2015. **Diário Oficial da União**, 7 maio 2018, ed. 86, s. 2, p. 46. Disponível em: [https://www.in.gov.br/materia/\\_asset\\_publisher/Kujrw0TzC2Mb/content/id/13152573/Imprns\\_Nacional](https://www.in.gov.br/materia/_asset_publisher/Kujrw0TzC2Mb/content/id/13152573/Imprns_Nacional). Acesso em: 7 maio 2024.

BRASIL. Lei nº8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078compilado.htm#:~:text=suas%20Disposi%C3%A7%C3%A5es%20Transit%C3%A3rias.,Art.,intervindo%20nas%20rela%C3%A7%C3%A5es%20de%20consumo](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm#:~:text=suas%20Disposi%C3%A7%C3%A5es%20Transit%C3%A3rias.,Art.,intervindo%20nas%20rela%C3%A7%C3%A5es%20de%20consumo). Acesso em: 10 maio 2024.

CHALEGRA, J. **Pandemia e Pix impulsionaram transformação financeira**. Janeiro, 2024. Disponível em: <https://consumidormoderno.com.br/pandemia-pix-transformacao-financeira/>. Acesso em: 25 abr. 2024.

CORSI, Francisco Luiz. A questão do desenvolvimento à luz da globalização da economia capitalista. **Revista de Sociologia e Política**, n. 19, p. 11-29, 2002. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0104-44782002000200003>. Acesso em: 8 maio 2024.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS. **FEBRABAN alerta para golpes em aplicativos de mensagens**, 28 jul. 2022. Disponível em: <https://portal.febraban.org.br/noticia/3823/pt-br/>. Acesso em: 10 maio 2024.

GAYATHRI G. S. K. V. Impact of information technology on the profitability of banks in India. **International Journal of Pure and Applied Mathematics**, v. 118, n. 20 ,2018, p. 225-232. Disponível em: <https://acadpubl.eu/hub/2018-118-21/articles/21a/29.pdf>. Acesso em: 20 mar. 2024.

MACEDO, Ricardo Tombesi. **Redes de computadores**. 2018. Disponível em: [https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/18351/Curso\\_Lic-Comp\\_Redes-Computadores.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/18351/Curso_Lic-Comp_Redes-Computadores.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Acesso em: 28 mar. 2024.

MACEDO, Ricardo Tombesi. **Manual de Segurança do Pix Versão**, 3 maio 2022. Disponível em: [https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/cedsfn/Manual\\_de\\_Seguranca\\_PIX.pdf](https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/cedsfn/Manual_de_Seguranca_PIX.pdf). Acesso em: 2 set. 2024.

MARTELLO, Alexandro. Receita fiscalizará transferências pelo PIX a fim de identificar transações irregulares. **G1 Economia**, 13 nov. 2020. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/pix/noticia/2020/11/13/receita-fiscalizara-transferencias-pelo-pix-a-fim-de-identificar-transacoes-irregulares.ghtml>. Acesso em: 11 maio 2024.

MENDONÇA, Camila. **6 situações que ficaram no passado por causa do Pix**. Outubro, 2022. Disponível em: <https://blog.nubank.com.br/vida-antes-do-pix/>. Acesso em: 25 abr. 2024.

NASCIMENTO, Emelly Helena do; GOMIDE, Evelin Borges Mendes; ESPINDOLA, Guilherme de Paula; BARTHOLO, Maria Eduarda Nunes; MENDES, Pedro Lucas Guimarães. **Crimes cibernéticos: golpe do pix**. 2023. Trabalho de Conclusão de Curso - Curso Técnico em Serviços Jurídicos, Etec Padre Carlos Leôncio da Silva, Lorena, 2023. Disponível em: <https://ric.cps.sp.gov.br/handle/123456789/19000>. Acesso em: 1 abr. 2024.

PINHEIRO, R. PL institui a “Lei de segurança do PIX”. **Senado Notícias**, 2022. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/radio/1/noticia/2022/02/07/pl-institui-a-201lei-de-seguranca-do-pix201d>. Acesso em: 29 mar. 2024.

SCHAAL, F. M. M.; QUINELATO, P. D.; GOULART, M. **Pix - Lgpd, marcas, disputas e cenário financeiro digital**, 2021. Disponível em: [https://muradpma.com/wpcontent/uploads/2021/03/pix\\_news.pdf](https://muradpma.com/wpcontent/uploads/2021/03/pix_news.pdf). Acesso em: 11 abr. 2022.

SERASA EXPERIAN. **Golpes e fraudes com Pix**: saiba como se prevenir, 2022. Disponível em: <https://www.serasa.com.br/premium/blog/golpes-e-fraudes-com-pix/>. Acesso em: 25 mar. 2024.

SILVA, José Jacson de Oliveira. **Uma análise sobre o sistema de pagamento instantâneo Pix: um estudo bibliográfico**. Sousa, 2023. Monografia (Bacharelado em Direito) - Universidade Federal de Campina Grande, Centro de Ciências Jurídicas e Sociais, 2023. Disponível em: <http://dspace.sti.ufcg.edu.br:8080/jspui/handle/riufcg/33013>. Acesso em: 12 abr. 2024.

SILVA, O. J. da. Responsabilidade dos bancos nas transações realizadas por meio do Pix. **JusBrasil**, 2021. Disponível em: <https://orlandojsilva.jusbrasil.com.br/artigos>. Acesso em: 14 maio 2023.

SOUZA, Felipe. Quadrilhas do Pix: sequestro-relâmpago dispara em SP e criminosos migram para novo crime da moda, diz delegado. **BBC News Brasil**, 20 ago. 2021, atualizado em 24 ago. 2021. Disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/brasil-58286706>. Acesso em: 29 abr. 2024.

SPI. Sistema de Pagamentos Brasileiro. **Gov.br**, 2021. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/pix>. Acesso em: 11 abr. 2024.

SPI. Sistema de Pagamentos Instantâneos. Disponível em: <https://liftchallenge.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/sistemapagamentosinstantaneos>. Acesso em: 2 maio 2024.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. **Súmula nº 297.** 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: 26 mar. 2024.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. **Informativo nº 814**, de 04 de junho de 2024.

Disponível em:

<https://processo.stj.jus.br/jurisprudencia/externo/informativo/?acao=pesquisar&sumula=479#:~:text=479%2FSTJ%2C%20as%20institui%C3%A7%C3%B5es%20banc%C3%A1rias,responsabilidade%20decorre%20do%20risco%20do>. Acesso em: 26 mar. 2024.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS. **Fraude em PIX - dever de mitigar prejuízos ao consumidor.** Disponível em:

<https://www.tjdft.jus.br/consultas/jurisprudencia/jurisprudencia-em-temas/dano-moral-no-tjdft/servicos-bancarios/transferencia-via-pix>. Acesso em: 3 set. 2024.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS. **Nas relações de consumo, a responsabilidade do fornecedor é, em regra, objetiva?** Disponível em:

[https://www.tjdft.jus.br/consultas/jurisprudencia/jurisprudencia-em-temas/jurisprudencia-em-perguntas/onus-da-prova-direito-do-consumidor/responsabilidade-civil/nas-rela%C3%A7oes-de-consumo-a-responsabilidade-do-fornecedor-e-objetiva-fundada-na-teoria-do-risco-do-negocio-atividade#:~:text=Resposta%3A%20sim,de%20culpa%20\(CDC%2C%20art](https://www.tjdft.jus.br/consultas/jurisprudencia/jurisprudencia-em-temas/jurisprudencia-em-perguntas/onus-da-prova-direito-do-consumidor/responsabilidade-civil/nas-rela%C3%A7oes-de-consumo-a-responsabilidade-do-fornecedor-e-objetiva-fundada-na-teoria-do-risco-do-negocio-atividade#:~:text=Resposta%3A%20sim,de%20culpa%20(CDC%2C%20art). Acesso em: 15 mar. 2024.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS. Resolução BCB nº

1. Institui o arranjo de pagamentos Pix e aprova o seu Regulamento. Brasília. **BACEN**, 2020.  
Disponível em:

<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=1>. Acesso em: 1 maio 2024.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS.

**Responsabilidade objetiva do fornecedor.** Disponível em:

<https://www.tjdft.jus.br/consultas/jurisprudencia/jurisprudencia-em-temas/cdc-na-visao-do-tjdft-1/responsabilidade-civil-no-cdc/responsabilidade-objetiva-do-fornecedor>. Acesso em: 16 mar. 2024.