

**TRANSAÇÕES FRAUDULENTAS VIA PIX E A RESPONSABILIDADE CIVIL DAS
INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS E BANCÁRIAS**

**FRAUDULENT PIX TRANSACTIONS AND THE CIVIL LIABILITY OF FINANCIAL
AND BANKING INSTITUTIONS**

Elisa Eggert Almeida

Graduanda em Direito, Faculdade de Ensino Superior de Linhares, Brasil.

E-mail: elisa.eggert@outlook.com

Victor Conte André

Mestre em Ciências Sociais pela Universidade Vila Velha, especialista em Direito Civil e Processual Civil pela Faculdade de Direito Prof. Damásio de Jesus, especialista em Direito do Consumidor pelo Centro Universitário Faveni, especialista em Direito Administrativo pela Faculdade da Região Serrana e bacharel em Direito pela Universidade Vila Velha. Professor concursado da Faculdade de Ensino Superior de Linhares e advogado. Coordenador e orientador do grupo de pesquisa “Estudos avançados em Responsabilidade Civil, Direito do Consumidor e Direito Médico” da Faculdade de Ensino Superior de Linhares.

E-mail: victor.andre@faceli.edu.br

Resumo

O presente trabalho tem o objetivo de investigar até que ponto incide a responsabilidade civil das instituições financeiras e bancárias por fraudes em transações via pix. Para o desenvolvimento do artigo foi utilizado o método da revisão bibliográfica, estudo da legislação e a análise de livros. O tema é atual e possui grande relevância, pois sendo um recurso presente no dia a dia, as transações via pix são alvo de diversos tipos de fraudes e golpes, tornando necessária a problemática acerca da responsabilidade civil pelas transações fraudulentas. A conclusão que se chega através do trabalho é que, apesar da necessidade da análise do caso concreto para a averiguação da imputação da responsabilidade civil às instituições financeiras e bancárias, esta será, em regra, de natureza objetiva, configurando a obrigação de indenizar o dano à luz do direito do consumidor.

Palavras-chave: Responsabilidade Civil; Transações fraudulentas; Pix.

Abstract

The present work aimed to investigate the civil liability of financial and banking institutions in relation to frauds in pix transactions. To research development, the method of bibliographic review, study of legislation and analysis of books was used. The theme is current and has great relevance, as being a resource present in everyday life, transactions via pix are the target of different types of fraud and scams, making it necessary to address civil liability for fraudulent transactions. The conclusion reached through the work is that, despite the need to analyze the specific case to determine the civil liability of financial and banking institutions, this will, as a general rule, be objective, with the characterization of action for compensation through implications of Code of Consumer Protection.

Keywords: Civil liability; Fraudulent bank transactions; Pix.

1. Introdução

Concretizando-se a partir de uma conta corrente, conta poupança ou conta de pagamento pré-paga, o pix foi lançado em 2020, idealizado pelo Banco Central do Brasil, e ganhou popularidade rapidamente, estando presente no dia a dia das pessoas que desejam realizar transações bancárias de modo rápido e prático.

Além de revelar-se como um mecanismo implementado por inovação e tecnologia no mercado de pagamentos do Brasil, um dos principais motivos para volumosas adesões entre os usuários explica-se pela imediatividade das transferências, contribuindo para a promoção e abrangência dos recursos sobre as operações financeiras que, agora, podem ser realizadas a partir de um aparelho conectado à internet, por exemplo.

Informações divulgadas pelo Banco Central do Brasil (2024) demonstram que ao final do mês de abril/2024 o pix contava com mais de 163,3 milhões de usuários totais (Pessoas Físicas e Pessoas Jurídicas) cadastrados no Diretório de Identificadores de Contas Transacionais (DICT), sendo cerca de 149 milhões formados apenas por Pessoas Físicas.

Estes números impressionam, pois segundo o relatório “Situação da População Mundial 2023” da UNFPA¹ (2023, pág. 164), a população do Brasil

¹ Fundo de População das Nações Unidas (United Nations Fund for Population Activities), agência de desenvolvimento internacional da ONU que trata de questões populacionais.

equivale a cerca de 216,4 milhões de pessoas, havendo a partir desses dados, portanto, uma diferença de aproximadamente 67,4 milhões de pessoas físicas não usuárias do pix.

Dessa forma, equivalendo o cadastro das Pessoas Físicas usuárias do sistema pix a aproximadamente mais de 2/3 dos habitantes do país, a popularidade do sistema é notória e desperta o seguinte questionamento: em casos de fraudes e golpes, até que ponto as instituições bancárias e financeiras poderiam ser responsabilizadas?

A partir disso, nota-se que essa ferramenta traz consigo novos desafios e, apesar de ter estabelecido rapidamente o seu lugar no Brasil como um recurso que proporciona transações financeiras sem filas para a movimentação de capital, o pix é usado para a prática de diversos tipos de golpes e fraudes.

Assim, o problema de pesquisa envolve-se na temática da responsabilização civil das instituições financeiras e bancárias por transações fraudulentas via pix. O assunto é de grande relevância, pois segundo a empresa FORBES (2024), uma pesquisa da Fintech Silverguard demonstrou que 42% dos brasileiros já sofreram com golpes envolvendo o pix, evidenciando que a popularidade do sistema atrai criminosos às práticas fraudulentas.

Portanto, torna-se necessária a pesquisa acerca da responsabilização pelas fraudes envolvendo transações fraudulentas na conta dos clientes dos bancos e instituições financeiras.

Quanto ao objetivo geral da pesquisa, busca-se explicar, através da legislação e obras de doutrinadores, em que medida ocorre a responsabilização das instituições bancárias e financeiras por fraudes nessas transações de crédito.

O trabalho tem por objetivos específicos: investigar até que ponto incide a responsabilidade civil das instituições financeiras e bancárias por fraudes em transações via pix. Para isso, busca-se examinar os tipos de fraudes mais comuns que acometem os clientes das instituições financeiras e bancárias, abordando as funcionalidades quanto a proteção e segurança dos usuários do sistema pix. Se faz necessário examinar a Lei 8.078/90 e sua colaboração referente à responsabilidade civil das instituições financeiras e bancárias por golpes e operações fraudulentas que envolvem o pix, além de obter resultados comparativos numéricos em relação aos usuários do pix.

O artigo está estruturado da seguinte forma: Introdução; Fraudes e golpes recorrentes para a obtenção indevida de dados bancários e financeiros; Medidas de segurança utilizadas pelos bancos e instituições financeiras; Responsabilidade civil pelo Código de Defesa do Consumidor; Pessoa Jurídica na relação consumerista e danos relativos às fraudes praticadas por terceiros gerados por fortuito interno; Questionamentos referentes a algumas excludentes de ilicitude; Considerações finais e Referências.

Para o desenvolvimento do trabalho foi utilizado o método da revisão bibliográfica por meio do estudo de doutrinas, livros, análise de legislação e jurisprudência.

A conclusão que se chega é que as Instituições bancárias e financeiras são objetivamente responsáveis pelos prejuízos inerentes às operações fraudulentas ocasionadas pelos golpes via pix.

Portanto, este sistema conseguiu conquistar um espaço que está para além de uma popularidade passageira. O pix marca o início de uma era informatizada de dados e pagamentos no Brasil que veio para ficar. Reflita: quantas cédulas há agora em sua carteira? E moedas...há alguma?

Sendo usuário deste sistema, certamente o hábito de ir ao banco para sacar o salário não é mais algo frequente como fora no passado. O pix substituiu o espaço físico, alcançando a finalidade principal da carteira, vez que, agora, quando utilizada, reduziu-se à função de armazenagem dos documentos pessoais de grande parte dos brasileiros.

Assim, demonstrada a atualidade do tema, vejamos, no desenvolvimento do artigo a seguir, as implicações que o sumiço não físico, mas agora digital, pode acarretar na responsabilidade civil das instituições financeiras e bancárias quando o usuário se torna vítima de golpes através desta plataforma que é alvo cada vez maior de operações fraudulentas.

2. Fraudes e golpes recorrentes para a obtenção indevida de dados bancários e financeiros

Segundo o Portal de Notícias G1 (2023), informações da Federação Brasileira de Bancos (Febraban) indicam que a quantidade de ataques advindos de

engenharia social mais do que dobrou (+165%) entre o segundo semestre de 2020 e os primeiros seis meses de 2021.

Nesse contexto, “engenharia social” pode ser entendida como uma técnica de manipulação utilizada por criminosos que explora erros humanos para a obtenção de informações privadas, atraindo usuários desavisados para expor dados, espalhar infecções por malware ou dar acesso a sistemas restritos. (KASPERSKY, 2024).

Assim, a Febraban (2023) dispõe que a manipulação pode ocorrer, por exemplo, quando um criminoso, passando-se por funcionário do banco da vítima, entra em contato telefônico alertando sobre a necessidade de atualização do cadastro bancário, requerendo testes no sistema a partir da obtenção dos dados pessoais do cliente.

Porém, a única finalidade visada pelos criminosos é a de ludibriar o alvo e consumir a transferência ilícita. No exemplo acima, o “erro humano” abordado no conceito de engenharia social é cometido pela própria vítima através do compartilhamento indevido dos seus dados pessoais, por exemplo.

Também, mensagens por SMS, sites falsos, e-mails com links maliciosos e aplicativos como o Whatsapp são amplamente utilizados para a prática dos golpes e fraudes. Fazem parte desta lista os mecanismos chamados vishing, smishing e phishing.

Assim, de forma sucinta, o mecanismo phishing se consiste na indução ao click em links falsos que chegam via e-mail; o smishing ocorrerá via SMS, e o vishing é caracterizado pela utilização do método de ligação telefônica. Porém, o que todos estes mecanismos têm em comum é o objetivo de obtenção e armazenamento dos dados bancários e pessoais das vítimas a partir de um cadastro equivocado e ilícito das informações.

Por meio do relatório “Mobile Threats in 2022”, a Kaspersky ² (2023) anunciou que o número de trojans (softwares maliciosos) bancários para celulares atingiu o maior número em seis anos, com cerca de 200 mil malwares do tipo identificados no período.

O alto número de trojans também contribui para o desencadeamento das fraudes e golpes bancários, pois iniciada a execução desse malware, o acesso ao

² Empresa privada internacional de segurança virtual com sede no Reino Unido.

sistema do usuário, sem as devidas providências, é uma consequência esperada, mas que pode ser evitada.

3. Medidas de segurança utilizadas pelos bancos e instituições financeiras

Em razão da ascensão das fraudes e golpes, medidas de segurança advindas das instituições bancárias são necessárias para a prevenção e combate das transações fraudulentas que envolvem o pix.

Segundo o Banco Central do Brasil² (2024), “o Conselho Monetário Nacional (CMN) e o Banco Central (BC), em geral, não disciplinam procedimentos específicos de segurança relativos a golpes e fraudes [...]”.

Apesar disso, o Banco Central do Brasil e as instituições financeiras buscam implementar mecanismos de segurança que dificultem e registrem o cometimento de golpes e fraudes aos produtos e serviços oferecidos à população. É o caso, por exemplo, da garantia de procedimentos para controle da identidade do cliente, autenticidade das informações e a implementação da política de segurança para o processamento dos dados dos usuários.

Ainda, com a finalidade de levantar informações sobre os indícios de fraudes identificadas entre as instituições financeiras, foram criadas resoluções que contribuem para a identificação dos golpes, como a Resolução BCB nº 142 de 2021, a Resolução Conjunta nº 6 de 2023 e a Resolução BCB nº 343 de 2023.

Nesse contexto, a Resolução BCB nº 142 (2021) dispõe sobre *procedimentos e controles para prevenção de fraudes*, como registros diários das ocorrências e relatório de avaliação mensal, a serem adotados pelas instituições financeiras e de pagamento integrantes do Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB), contribuindo para o controle quantitativo dos golpes.

A Resolução Conjunta nº 6 (2023), por sua vez, dispõe sobre os *requisitos necessários ao compartilhamento* das informações sobre indícios de fraudes, como o consentimento prévio e geral do cliente para o registro de seus dados, a serem observados pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Ademais, a Resolução BCB nº 343 (2023) dispõe sobre as *medidas necessárias à execução do compartilhamento* de dados e informações sobre os

indícios das fraudes tratados pela Resolução Conjunta nº 6, de 23 de maio de 2023, como o registro do nome, CNPJ, CPF, data, horário, local, valor e demais informações, quando aplicáveis, de quem teria executado ou tentado executar a fraude.

Contudo, caso a transferência visada pela fraude já tenha sido consumada, o Banco Central do Brasil³ (2024) orienta as vítimas de golpes que imediatamente entrem em contato pelos canais de comunicação oficiais de seu banco para esclarecer a situação e solicitar a devolução dos valores transferidos erroneamente, além da possibilidade de procurar o Procon, registrar um Boletim de Ocorrência ou até mesmo acionar o Poder Judiciário se a situação não for resolvida.

Dessa forma, o banco da vítima poderá registrar a infração e executar o Mecanismo Especial de Devolução (MED) do pix, ocasionando o bloqueio dos valores pelo banco da pessoa suspeita de aplicar o golpe. A partir disso, a transação é avaliada pelas duas instituições em até 7 dias corridos, buscando verificar a existência ou não dos indícios da fraude e, caso seja comprovada, a contar do término da avaliação, o banco do golpista devolve os recursos para a vítima em até 96 horas. (BCB, 2024).

Ainda, uma informação de grande importância é devida ao consumidor: devolver um pix que foi recebido de forma equivocada em sua conta é diferente de realizar uma nova transferência para que o valor retorne à conta de origem.

Para a devolução, o Mecanismo Especial de Devolução (MED) feito pelas instituições bancárias é a opção correta para realizar o estorno de créditos desconhecidos na conta corrente quando nota-se que esses valores foram recebidos por engano.

Isso porque, segundo a Agência Brasil (2024), a fim de realizar uma boa ação, quando o usuário que erroneamente recebeu uma quantia em dinheiro a transfere, sem comunicar ao banco, para outra conta que tenha sido indicada pelo criminoso (em conversa por Whatsapp, por exemplo, visto que o número de celular é a chave pix de muitas pessoas), acaba abrindo margem para a prática do chamado “golpe do pix errado”.

Em um exemplo prático, o criminoso transfere X para a vítima, que retransfere o dinheiro para outra conta apontada pelo criminoso para a suposta devolução, mas, do outro lado, o Mecanismo Especial de Devolução (MED) pela

conta de origem do criminoso é acionado e o banco realiza o desconto como se não houvesse sido transferido o valor pelo titular da conta corrente visada para o golpe, havendo a diminuição total em 2X do saldo da vítima após o êxito da fraude.

Percebe-se a partir dessas constatações que, para o banco, no momento da consumação do golpe, a “devolução” pretendida pelo envio de finalidade não comunicada, advindo de uma boa ação da vítima, não passa de mera transferência, vez que o vínculo com a conta de origem não é caracterizado quando o estorno foi feito para uma terceira conta, confundindo a finalidade da transferência e os titulares da relação e dificultando o reconhecimento do golpe.

Por essas razões, assim como orienta o Banco Central, deve-se avisar a instituição financeira sobre o recebimento indevido para que o MED seja acionado e aguardar pela devolução automática do crédito para quem tenha enviado os valores equivocadamente.

4. Responsabilidade Civil pelo Código de Defesa do Consumidor

Vistas algumas das possibilidades acerca da maneira de concretização das fraudes financeiras envolvendo o pix e as medidas de segurança adotadas pelos bancos e instituições de crédito, convém refletir sobre a responsabilidade em razão do êxito dessas práticas criminosas.

Assim, inicialmente, cabe salientar os conceitos de “Fornecedor” e “Serviço” indicados pelo Art. 3º, caput, e §2º, do Código de Defesa do Consumidor (CDC):

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

[...]

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista. (BRASIL, 1990).

Também, a Súmula 297 do STJ dispõe que “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Sendo assim, o CDC contribui na disciplina da responsabilidade civil das instituições bancárias, pois prevê expressamente a inclusão das instituições de natureza bancária, financeira, crédito e securitária como prestadoras de serviços.

Em relação ao advérbio “inclusive” que abarca as instituições financeiras e bancárias como prestadoras de serviços, contido no §2º do artigo 3º do CDC, Nunes (2018) diz que:

[...] Tal designação não significa que existia alguma dúvida a respeito da natureza dos serviços desse tipo. Antes demonstra que o legislador foi precavido, em especial, no caso, preocupado com que os bancos, financeiras e empresas de seguro conseguissem, de alguma forma, escapar do âmbito de aplicação do CDC. Ninguém duvida que esse setor da economia presta serviços ao consumidor e que a natureza dessa prestação se estabelece tipicamente numa relação de consumo.[...] (NUNES, 2018, p. 99).

Nesse sentido, Golçalves (2021, p. 101) aborda que “em face do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade dos bancos, como prestadores de serviços, é objetiva [...]”, ou seja, a responsabilização ocorrerá independentemente de culpa, bastando a relação de causalidade entre a ação e o dano.

Ainda, Gonçalves (2021) acrescenta que o Superior Tribunal de Justiça não vem admitindo a interpretação suscitada por algumas instituições ao defenderem que nem todas as atividades que exercem se sujeitam ao dispositivo, havendo “restritividade” do § 2º do art. 3º.

Desse modo, a expressão “natureza bancária, financeira, de crédito e securitária” não pode limitar-se apenas a determinados serviços de operações de crédito ao consumidor, estando os bancos e instituições financeiras submetidos, sim, às disposições do CDC, possuindo responsabilidade objetiva.

Ademais, mesmo que o usuário transfira o crédito recebido do banco para terceiros em pagamentos ou outros serviços, não terá a relação consumerista descaracterizada, pois esta torna-se existente diante dos serviços bancários prestados.

Assim dispõe a jurisprudência:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA. GOLPE PIX PRATICADO POR TERCEIRO. COMUNICAÇÃO IMEDIATA AO BANCO. INÉRCIA DO BANCO. APLICAÇÃO DO CDC. DEVER DE RESTITUIR VALORES E COMPENSAR O DANO MORAL. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO.

Devidamente comunicada a instituição bancária a respeito do golpe praticado por terceiro, seu correntista, deveria tomar as providências para minimizar os danos e apurar os fatos.

O Dano moral é puro. O prejuízo independe de demonstração. Decorre da falta de diligência do apelado que ao tomar conhecimento de uma fraude, nada fez para impedir danos maiores. (N.U 1000131-88.2022.8.11.0006, CÂMARAS ISOLADAS CÍVEIS DE DIREITO PRIVADO, NILZA MARIA POSSAS DE CARVALHO, Primeira Câmara de Direito Privado, Julgado em 18/10/2022, Publicado no DJE 25/10/2022)³

Portanto, a responsabilidade civil pelo fato do serviço se apresenta de natureza objetiva, conforme o Código de Defesa do Consumidor, havendo a aplicação do artigo 14 do CDC, onde o fornecedor dos serviços (instituição bancária/financeira) responderá pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, independentemente de culpa, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

5. Pessoa Jurídica na relação consumerista e danos relativos às fraudes praticadas por terceiros gerados por fortuito interno

E se a vítima for Pessoa Jurídica? Seria considerada consumidora para o Código de Defesa do Consumidor? De forma sucinta e para entendimento deste tópico, cabe destaque às teorias maximalista, finalista e finalista-mitigada acerca do conceito de “consumidor”.

Segundo Miragem (2020, p. 144), através do que ensina Claudia Lima Marques, a corrente de interpretação finalista “sustenta que o conceito de consumidor deve ser estabelecido de acordo com o critério do artigo 2º do CDC, a partir da noção de destinatário final fático e econômico de um produto ou serviço.”

Assim, consumidor será aquele que adquirir ou utilizar produto ou serviço para a satisfação de seu próprio interesse, retirando-o do mercado de consumo,

³ MATO GROSSO. Tribunal de Justiça. Apelação Cível n. 1000131-88.2022.8.11.0006. Apelante: Doriete Gonçalves Fane. Apelado: Banco C6 S.A, Relator: Desa. Nilza Maria Pôssas De Carvalho, 18 out. 2022. Disponível em: <https://jurisprudencia.tjmt.jus.br/consulta?aba=Acordao&isTelaInicial=false&txtBusca=1000131-88.2022.8.11.0006&isBasica=true&indice=1&quantidade=5&ordenarPor=DataDecrescente&ordenarDataPor=Julgamento&tipoBusca=1&thesaurus=false&fqTermos=&k=pky0la>. Acesso em: 22 de maio de 2024.

sem a finalidade de obtenção de lucro negocial. Daí a expressão “finalista”, sendo considerado consumidor o destinatário final sem finalidade produtiva econômica.

Já a teoria maximalista, por sua vez, sustenta que consumidor deve ter interpretação extensiva. Miragem (2020) aborda que essa corrente estende a definição de “destinatário final” para pessoas físicas e jurídicas, independentemente de destinação fática e econômica, sendo possível, por exemplo, adquirir o produto ou serviço com o objetivo de produzir e vender com o auxílio dele.

Contudo, a teoria que vem sendo aceita pela jurisprudência pátria é a finalista-mitigada, também chamada de finalista aprofundada. Segundo dispõe Miragem (2020):

a interpretação finalista aprofundada apresenta-se a partir de dois critérios básicos: a) primeiro, de que a extensão do conceito de consumidor por equiparação é medida excepcional no regime do CDC; b) segundo, que é requisito essencial para esta extensão conceitual e por intermédio da equiparação legal (artigo 29), o reconhecimento da vulnerabilidade da parte que pretende ser considerada consumidora equiparada

Assim, na corrente finalista-mitigada, há obrigatoriamente a presença de caráter vulnerável e hipossuficiente da pessoa física ou jurídica que adquirir o produto ou serviço.

Voltando ao questionamento inicial que ensejou esta breve reflexão, aborda Theodoro Júnior (2017, p. 29) que:

Reconhece a jurisprudência do STJ que o CDC não é de aplicação restrita ao consumidor pessoa física. Também as pessoas jurídicas podem se beneficiar de sua proteção, “desde que (i) sejam destinatárias finais de produtos e de serviços, e, (ii) ainda, vulneráveis”.

Desse modo, quando forem destinatárias finais de produtos e serviços, e, ainda, vulneráveis, a Pessoa Jurídica terá direito às proteções conferidas pelo CDC, sendo considerada consumidora quando inserida nestas condições (teoria finalista-mitigada).

Ademais, os danos causados pelos eventos relacionados à pessoa ou empresa do agente estão conectados a ela por nexo de causalidade, tendo ela o dever de evitá-los, pois esses eventos caracterizam-se como fatos fortuitos internos (ligados aos riscos da atividade desenvolvida) e que, embora fortuitos, estão

contidos na atividade que posteriormente desencadeará o dano, havendo responsabilidade da empresa. (TEPEDINO et al., 2021).

A legislação consumerista também trata da questão do “consumidor por equiparação”, que encontra definição prevista nos Arts. 17 e 29 do CDC. O primeiro assegura que “para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento”, enquanto o segundo dispõe que “para os fins deste Capítulo e do seguinte, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas”.

Nesse sentido, adentrando na esfera bancária, dispõe a súmula 479 do STJ: "as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".

Uma vez que, pelo conceito de fato fortuito interno abordado, os riscos da atividade desenvolvida pela empresa são levados em consideração, ratifica-se, assim, a responsabilidade civil das instituições bancárias e financeiras quanto a danos resultantes das fraudes decorrentes de operações bancárias via pix, mesmo que os fatos delituosos se tratem de práticas por terceiros.

6. Questionamentos referentes a algumas excludentes de ilicitude

Pelo exposto nos tópicos anteriores, os bancos e instituições financeiras devem arcar com a responsabilidade pelos prejuízos advindos de golpes via pix em qualquer circunstância?

A resposta para este questionamento encontra respaldo nos parágrafos 1º e 3º do artigo 14 do CDC:

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

[...]

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Depreende-se, assim, que sendo constatada oferta aquém da esperada no que tange à segurança das transferências e pagamentos mediante pix, estes serviços prestados pelas instituições bancárias e financeiras serão defeituosos, cabendo ação indenizatória pelos danos sofridos, com as implicações do CDC.

No que se refere à culpa exclusiva da vítima e de terceiro, parte da doutrina prefere utilizar as expressões *fato exclusivo da vítima* e *fato exclusivo de terceiro*, conforme aborda Tartuce (2019).

Pelo exposto nos incisos I e II do §3º do art. 14 do CDC, essas expressões, excludentes de nexo de causalidade, também poderão ser aplicadas às situações que demandem responsabilidade objetiva, como é o caso das instituições financeiras e bancárias.

Assim, quando um cliente faz um pix ao golpista, seria hipótese de culpa exclusiva da vítima? Tepedino (2021) aborda que essa excludente de ilicitude não ocorre quando a circunstância causada pela vítima concorre com a conduta do agente.

Quando o ato praticado pela vítima não é o único causador da lesão e o resultado é obtido tanto pela atuação da vítima quanto pela do agente, há nexo de causalidade, pois ambas as condutas contribuem para o dano, além de que pelo fortuito interno, há responsabilidade pelos riscos da atividade desenvolvida.

Com isso, embora a vítima possa ter alguma ação que colabore para a perpetração do golpe, as instituições bancárias não se desincumbem do risco inerente ao empreendimento e nem do dever de segurança da transferência, na medida em que permitem uma transação atípica, ou mantêm-se inertes após ela.

Não obstante, a utilização de uma conta na agência bancária de destino usada essencialmente para a prática de golpe remete uma falha na prestação de serviços da instituição, uma vez que a conta está sob sua administração e a sua responsabilidade está fundada no risco de sua atividade e compete ao fornecedor a prestação de serviço adequado, eficiente e seguro.

Sobretudo no caso de conta aberta com documentos falsos e usada por criminosos para aplicação de golpes, pois as instituições bancárias respondem objetivamente pelos infortúnios que envolvem a prestação de serviços inerentes à atividade que desempenham, inclusive por fraudes causadas por terceiros, conforme dispõe a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

Soma-se a tudo isso a facilidade na abertura de contas, anunciada pelas instituições bancárias como diferencial para atrair clientes, pois abrem margem também às pessoas com intenção de aplicar golpes, evidenciando a responsabilidade das instituições bancárias e financeiras em assumir os riscos da sua atividade.

7. Considerações finais

O trabalho foi desenvolvido pela análise da Lei 8.078/90, além de informações disponibilizadas pelos sites oficiais da Kaspersky, Agência Brasil, UNFPA e Banco Central do Brasil, havendo a exposição de respaldo doutrinário pela consulta bibliográfica.

A princípio, o presente trabalho buscou a obtenção de dados numéricos populacionais, estabelecendo comparações para a aferição da importância da pesquisa, sendo constatada a atualidade do tema diante da considerável proximidade entre o número de adesões de pessoas físicas ao sistema pix e o número total de pessoas no Brasil.

Em seguida, buscou-se a identificação dos principais tipos de fraudes e golpes utilizados nas transações via pix, abrangendo desde a sua análise até as implicações jurídicas. Com isso, o artigo possibilitou a explicação no que se refere a responsabilidade civil dos bancos e instituições financeiras, dispondo dos conceitos e observações necessárias para seu desenvolvimento.

Constatou-se, ainda, que o objetivo foi atendido, pois o trabalho foi capaz de demonstrar que as instituições financeiras podem, sim, ser detentoras de responsabilidade civil objetiva pelos prejuízos inerentes às operações fraudulentas ocasionadas pelos golpes via pix, sendo abordadas as disposições do Código de Defesa do Consumidor.

Referências

AGÊNCIA BRASIL. **Entenda o golpe do pix errado e saiba como não ser enganado**. Disponível em: <<https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2024-07/entenda-o-golpe-do-pix-errado-e-saiba-como-nao-ser->

DataPor=Julgamento&tipoBusca=1&thesaurus=false&fqTermos=&k=pky0la> Acesso em: 22 de maio de 2024.

NUNES, Rizzato. **Curso de direito do consumidor**. 12. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018.

TARTUCE, Flávio. **Direito civil: Direito das obrigações e responsabilidade civil**. 14. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2019.

TEPEDINO, Gustavo et al. **Fundamentos do direito civil: responsabilidade civil**. 2.ed. Rio de Janeiro: Forense, 2021.

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