GOLPE DO PIX: a responsabilidade civil das instituições financeiras frente à proteção dos usuários

PIX SCAM: the civil liability of financial institutions for user protection

Maria Bianca Ribeiro de Assis¹

Auricelia do Nascimento Melo²

Recebido/Received: 16.03.2025/Mar 16th, 2025

Aprovado/Approved: 24.04.2025/Apr 24th, 2025

RESUMO: A pesquisa teve como objetivo fazer um paralelo entre o novo sistema de pagamentos, a vulnerabilidade do consumidor e a responsabilidade civil das instituições financeiras aplicada em julgados no Brasil. O Pix, impulsionado pela necessidade de digitalização decorrente da pandemia do Covid-19, trouxe agilidade e eficiência a milhões de brasileiros que, assim, puderam ser incluídos no mercado financeiro. Entretanto, a inovação alavancou casos de golpes: phishing, perfis falsos e captura de dados sensíveis são exemplos. Assim, buscou-se investigar, com base na legislação consumerista e na jurisprudência, o tipo de responsabilidade aplicável à demanda e em quais cenários geraria efeitos para o consumidor. Para tanto, abordou--se as principais formas de segurança garantidas pelo Banco Central. A pesquisa se deu através de forma qualitativa, e bibliográfica, com o auxílio da doutrina, leis, dissertações, reportagens e decisões de casos concretos no país sobre a problemática. Concluiu-se que responsabilidade objetiva das organizações financeiras é aplicável quando falham em acionar os mecanismos de bloqueio e quando faltam com o dever de segurança. Nessa esfera, apesar dos avanços quanto às regulamentações, ainda há necessidade de maior rigor na proteção ao consumidor com a adoção de decisões mais severas aos requeridos.

PALAVRAS-CHAVE: responsabilidade civil; golpe; consumidor; instituições financeiras; sistema financeiro.

ABSTRACT: This research aimed to draw a parallel between the new payment system, consumer vulnerability, and the civil liability of financial institutions applied in court decisions in Brazil. Pix, driven by the need for digitalization resulting from the Covid-19 pandemic, brought agility and efficiency to millions of Brazilians who were thus able to be included in the financial market. However, the innovation has increased cases of scams: phishing, fake profiles, and capture of sensitive data are examples. Thus, we sought to investigate, based on consumer legislation and case law, the type of liability applicable to the demand and in which scenarios it would

¹ Bacharela em Direito pela Universidade Estadual do Piauí (UESPI). Advogada. Currículo Lattes: <https://lattes.cnpq.br/3949834620229005>. E-mail: mariaassis@aluno.uespi.br.

² Pós-Doutora em Direitos Humanos e Desenvolvimento pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Doutora e Mestre em Direito Constitucional pela Universidade de Fortaleza (UNIFOR). Professora Assistente da Universidade Estadual do Piauí (UESPI). Advogada. Mediadora Judicial. Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/3103087700737723>. E-mail: auricelianascimento@phb.uespi.br

generate effects for the consumer. To this end, we addressed the main forms of security guaranteed by the Central Bank. The research was carried out through a qualitative and bibliographical approach, with the help of doctrine, laws, dissertations, reports, and decisions of specific cases in the country on the issue. We concluded that the objective liability of financial organizations is applicable when blocking mechanisms fail to operate and when they fail to fulfill their duty of security. In this area, despite advances in regulations, there is still a need for greater rigor in consumer protection with the adoption of stricter decisions for defendants.

KEYWORDS: civil liability; scam; consumer; financial institutions; financial system.

INTRODUÇÃO

A partir de março de 2020, o mundo vivenciou a pandemia da COVID-19 e, como consequência, sofreu com o isolamento e distanciamento social. No Brasil, a situação não foi diferente: os governos locais impuseram o fechamento de todo o comércio. Como saída, a principal solução dos lojistas foi migrar para o meio digital.

Dessa maneira, a sociedade, que já era dependente das instituições financeiras para mercantilizar, presenciou a transformação do serviço bancário. Longas filas de espera em bancos foram substituídas pelos internet banking; abertura de conta pelo celular e, conseqüentemente, acompanhada dessa crescente procura por praticidade de pagamento, o Banco Central do Brasil (BACEN), por meio da Resolução BCB nº 1, de 12 de agosto de 2020, lançou oficialmente o Pix. Dessa forma, os valores que antes demoravam para chegar na conta do destinatário, agora são recebidos instantaneamente a qualquer dia e horário. A criação trouxe praticidade, rapidez e “segurança”.

Contudo, assim como qualquer outra inovação, tornou-se alvo de criminosos que vêm praticando fraudes/estelionatos com a ajuda das falhas de segurança nas operações. Golpe do cadastro do Pix, comprovante de Pix falso, golpe do Pix errado, golpe do Pix agendado, entre outros, são exemplos dos meios desenvolvidos por esses grupos fraudulentos. Frente a essa situação, o consumidor, parte vulnerável da relação, amarga o prejuízo de perder o seu dinheiro e ter sua honra abalada. Nessa perspectiva, quando as instituições financeiras devem ser responsabilizadas civilmente em casos de fraudes online mediante o uso do Pix?

Diante do problema apresentado, tem-se a seguinte hipótese: em situações de fraude pelo sistema de pagamento Pix, é legítima a responsabilização civil das

instituições financeiras se houver comprovação de falha na prestação de serviços, evidenciando a insuficiência das medidas de proteção ao consumidor.

A justificativa para a escolha do tema se dá frente ao crescente aumento do número de crimes cibernéticos, principalmente, com o uso do Pix. Desde o seu lançamento, em 2020, a adesão da população cresceu exponencialmente, o que atesta a inovação desse meio de pagamento (Leite, 2021, pág. 34-35).

Paralelamente, conforme demonstrar-se-á, somente no primeiro semestre de 2022, houve um aumento exponencial de tentativa de golpes. Acompanhada dessa perspectiva, no ano seguinte, mais de 2,5 (dois e meio) milhões de golpes envolvendo a transação foram realizados.

Sendo assim, a discussão sobre isso é essencial para orientar o consumidor quanto à viabilidade de propositura de ações judiciais para garantir a reparação do dano. Somado a isso, busca-se aprimorar a legislação vigente e as jurisprudências dos tribunais pátrios.

O propósito do estudo consistirá em identificar quando as instituições financeiras poderão ser responsabilizadas civilmente em razão da ocorrência de um golpe por meio do uso do Pix. Para tanto, será feita uma pesquisa bibliográfica, de caráter descritivo e abordagem qualitativa.

Na pesquisa bibliográfica, serão coletados os principais conceitos e posicionamentos sobre os temas da responsabilidade civil e seus desdobramentos, as quais serão extraídos a partir de análise doutrinária, entre os quais cita-se Carlos Roberto e Flávio Tartuce, o que permitirá uma ampla abordagem sobre diferentes perspectivas. Destarte, será apresentada a legislação consumerista através do site do Planalto.

Inicialmente, diferenciar-se-á a classificação da responsabilidade civil quando a presença ou não de culpa. Nessa perspectiva, aplicar-se-á esses conceitos às instituições financeiras, trazendo a perspectiva do Código de Defesa do Consumidor e da visão de doutrinadores sobre o tema. Além disso, explicar-se-á a distinção entre fortuito interno e externo.

Em segundo momento, abordar-se-á como o Pix, um sistema de pagamento, impactou no ingresso de milhões de brasileiros ao sistema financeiro e influenciou na digitalização da economia.

Ato contínuo, em terceiro lugar, apresentar-se-á as crescentes taxas de golpes envolvendo a inovação. Nesse sentido, examinar-se-á quais são os principais

meios utilizados pelos golpistas e os mecanismos adotados pelo Banco Central para coibir tais práticas.

Por fim, abordar-se-á a principal jurisprudência sobre o tema, a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça a partir da qual será apresentada a linha de entendimento atual. Nessa análise, dialogar-se-á com o entendimento adotado pelos tribunais de justiça do Brasil, através de análise de decisões disponíveis sobre o tema por meio da plataforma JusBrasil, nas ações de restituição de valores cumulado com indenização por danos morais.

1 RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

De acordo com Gonçalves (2021), a responsabilidade é uma a reparação por um dano, mas o autor entende que, como são muitas as atividades humanas, também são múltiplas as acepções de responsabilidade. Com base nisso, pode-se compreender que o responsável é aquele que será obrigado a fornecer meio que se retorne ao *status quo ante*.

Tartuce contribui com o tema, ao relacionar responsabilidade com obrigação: “A responsabilidade civil surge em face do descumprimento obrigacional, pela desobediência de uma regra estabelecida em um contrato, ou por deixar determinada pessoa de observar um preceito normativo que regula a vida” (Tartuce, 2022, p. 1064).

Nessa toada, vê-se que a responsabilidade civil é uma consequência de um evento danoso, por meio de um ato ilícito que gera a obrigação de reparar. Essa reparação ocorre por meio de uma indenização que visa retornar para o ambiente que se encontrava o ofendido antes da ação do responsável.

Na doutrina, essa responsabilidade será categorizada em relação à natureza da obrigação (contratual ou extracontratual) e quanto à presença ou ausência da culpa (subjetiva ou objetiva). Para o presente estudo, apresentar-se-á somente a última classificação.

Nesse viés, assim pode ser conceituada a responsabilidade civil subjetiva:

Diz-se, pois, ser “subjetiva” a responsabilidade quando se esteia na ideia de culpa. A prova da culpa do agente passa a ser pressuposto necessário do dano indenizável. Nessa concepção, a responsabilidade do causador do dano somente se configura se agiu com dolo ou culpa (Gonçalves, 2022, p. 62).

Portanto, a responsabilidade subjetiva é aquela que a vítima precisa demonstrar que o ofensor possui culpa na ocorrência do dano. Ainda, Tartuce (2022) pontua que essa culpa é genérica, mas deve incluir o dolo e a culpa em sentido restrito (imprudência, negligência ou imperícia). Já a responsabilidade civil objetiva se diferencia: “prescinde-se totalmente da prova da culpa. Ela é reconhecida, como mencionado, independentemente de culpa. Basta, assim, que haja relação de causalidade entre a ação e o dano” (Gonçalves, 2022, p. 21).

No Código Civil, o art. 927, parágrafo único, apresenta o tema, *in verbis*:

Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, é obrigado a repará-lo.

Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem (BRASIL, 2002).

Essa responsabilidade é fundamentada na teoria do risco, que afirma que quem exerce uma determinada atividade assume os riscos por tal prática, conforme Gonçalves (2022).

Partindo dessa premissa, cabe citar que as instituições financeiras são enquadradas como fornecedores pela Legislação Consumerista. Logo, de acordo com o art. 14 do ordenamento, impõe-se a responsabilidade objetiva ao fornecedor, já que estabelece o dever de reparar independentemente da existência de culpa.

Assim sendo, nota-se que a classificação da responsabilidade das instituições financeiras é objetiva não apenas em razão da teoria do risco, mas também em virtude do Código de Defesa do Consumidor. Para corroborar a análise desta obra, cabe citar que o Superior Tribunal de Justiça, na súmula 297, conclui que o Código de Defesa do Consumidor (CDC) é aplicável às instituições financeiras, logo, o PIX será analisado a partir da perspectiva do CDC.

Nesse viés, o diploma mencionado traz, no art. 12, § 3º, hipóteses em que o fabricante, o construtor, o produtor ou importador não serão responsabilizados. No entanto, ao fornecedor cumpre o ônus de prová-las para desincumbir-se de responsabilidade, de acordo com Gonçalves (2022).

Também, prescreve o art. 14, § 3º do código quando o fornecedor será isento de responsabilidade. Sobre o tema, Gonçalves (2022) alerta a necessidade de pontuar que, embora não estejam presentes no rol do dispositivo, os casos de fortuito externo e interno podem ser invocados. Dessa maneira, é essencial

apresentar a diferença entre ambos os casos. O conceito clássico é feito por Agostinho Alvim:

A distinção que modernamente a doutrina vem estabelecendo, aquela que tem efeitos práticos e que já vai se introduzindo em algumas leis, é a que vê no caso fortuito um impedimento relacionado com a pessoa do devedor ou com a sua empresa, enquanto a força maior é um acontecimento externo. Tal distinção permite estabelecer uma diversidade de tratamento para o devedor, consoante o fundamento de sua responsabilidade civil. Se esta fundar-se na culpa, bastará o caso fortuito para exonerá-lo. Com a maioria de razão absolverá a força maior. Se a sua responsabilidade fundar-se no risco, então o simples caso fortuito não o exonerará. Será mister haja força maior, ou como alguns dizem, caso fortuito externo. Nesta última hipótese, os fatos que exoneram vêm a ser: culpa da vítima, ordens de autoridade (*fait du prince*), fenômenos naturais (raio, terremoto), ou quaisquer outras impossibilidades de cumprir a obrigação, por não ser possível evitar o fato derivado de força externa invencível, guerra revolução (Alvim, 1949, p. 290-291).

Sua doutrina ainda é citada por Carlos Roberto Gonçalves:

Modernamente se tem feito, com base na lição de Agostinho Alvim, a distinção entre “fortuito interno” (ligado à pessoa, ou à coisa, ou à empresa do agente) e “fortuito externo” (força maior, ou *Act of God* dos ingleses). Somente o fortuito externo, isto é, a causa ligada à natureza, estranha à pessoa do agente e à máquina, excluiria a responsabilidade, principalmente se esta se fundar no risco. O fortuito interno, não (Gonçalves, 2021, p. 190).

Diante disso, o fortuito externo seria uma força da natureza (força maior), enquanto o fortuito interno uma causa ligada ao ser humano. De todo caso, o STJ Súmula 479 dispõe que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados por fortuito interno relacionado a fraudes e delitos que sejam praticados por terceiros nas relações bancárias (Brasil, 2012).

2 AS TRANSAÇÕES FINANCEIRAS VIA PIX

A partir de 16 de novembro de 2020, pessoas físicas e jurídicas passaram a ter uma nova alternativa para pagamentos e transferências, o Pix. O Banco Central do Brasil, no Relatório de Economia Bancária (2020), define como uma “prestação de serviços para pagamentos instantâneos”.

Conforme o BACEN, o serviço possui oito diferenciais: a velocidade; disponibilidade; multiplicidade de casos de uso; conveniência; facilidade de conciliação e automatização; ambiente aberto e competitivo; custo baixo; e seguro (Relatório de Economia Bancária, 2021).

O Pix proporciona com que, em segundos, seja possível realizar uma transferência. Além disso, pode ser realizado a qualquer tempo, não importando dia

ou horário. Enquanto com transações por Documento de Ordem de Crédito (DOC) ou Transferência Eletrônica Disponível (TED) exigem maiores informações pessoais, com o Pix, basta informar um número de telefone, e-mail, CPF ou uma chave Pix para recebimento ou ler um *QR Code*. Também, permite com que se tenha acesso a informações essenciais sobre a transação através do comprovante. Conseqüentemente, permite com que agentes participem do Pix.

Sendo assim, comparada com outras operações tradicionais como TED, cartões de crédito e débito, boleto e espécie, o Pix permite uma descentralização do sistema. O que antes era necessário pagar taxas, observar a bandeira do cartão e o destino, com o Pix o usuário tem a liberdade que se assemelha ao dinheiro em espécie.

Dessa maneira, tal facilidade fez com que o sistema fosse responsável por permitir com que 71,5 milhões de usuários adentrassem no sistema financeiro, conforme dados de dezembro de 2022 divulgados no site do BACEN (2023). Também, foi o meio mais utilizado com cerca de 4 bilhões de transações somente durante o mês de setembro de 2023 (BACEN, 2023). A título de comparação, é como se em um universo de 200 milhões de habitantes do país fizesse 20 transações por mês. Esse aumento também é consequência da aceitação das empresas com a nova forma de pagamento, que em setembro de 2023 foi responsável por 41% das vendas realizadas, ainda segundo dados do BACEN (2023).

Outrossim, segundo o Relatório de Economia Bancária (2021), o Pix conta com três dimensões de segurança. Para que o usuário adentre no sistema, é preciso que o celular possua um sistema de segurança, seja ele com o uso de reconhecimento facial, senha do aparelho ou reconhecimento biométrico. Somado a isso, todas as transações são criptografadas na Rede de Sistema Financeiro Nacional (RSFN). Por fim, possui alguns regulamentos tais como tempo máximo de autorização e limite de valor.

Em razão disso, a ferramenta impactou significativamente na economia brasileira. Nesse viés, Araújo (2024) destaca que o PIX auxiliou na derrocada da barreira da formalização e impulsionou o mercado interno, haja vista que, com menos custos, automação e segurança, facilitou-se a realização das operações comerciais. Além disso, pontua que o mecanismo auxiliou na inclusão financeira da

população, pois, ao passo que o cidadão tem a oportunidade de acesso, desenvolve habilidades de gestão dos seus próprios recursos.

Conseqüentemente, Monteiro (2022) revela o crescente aumento de depósitos a prazo entre 2018 a 2020, através de dados fornecidos pelo BACEN, o que corrobora com o hábito de poupar de parte da população.

Sendo assim, o Pix representou uma revolução no sistema de pagamentos no Brasil, tendo em vista a praticidade, rapidez e baixo custo. Suas características, essenciais fizeram com que ele se destacasse em comparação com outras modalidades tradicionais. Tal conjuntura permitiu com que parte dos brasileiros fossem inclusos, o que, conseqüentemente, impactou positivamente a economia. Dessa maneira, consolidou-se como uma ferramenta fundamental no âmbito econômico nacional.

3 OS GOLPES DO PIX E AS MEDIDAS ADOTADAS PELO SISTEMA FINANCEIRO PARA SUA COIBIÇÃO

Diante da análise supramencionada, observou-se que o Pix, por sua acessibilidade e praticidade, rapidamente tornou-se atrativo para a maioria da população. Acompanhado dessa tendência, pessoas mal intencionadas têm o utilizado como ferramenta para cometerem crimes.

Dessa maneira, conforme dados veiculados no canal de notícias Cable News Network (2022), a empresa de cibersegurança, Psafe, verificou que houve um aumento de tentativas de golpe em 1.200% somente no primeiro semestre de 2022. Da mesma maneira, segundo o a reportagem da revista Forbes (2024), dados mais recentes do Banco Central apontam que em 2023 foram realizados mais de 2,5 (dois e meio) milhões de golpes envolvendo a transação.

Dessa forma, ressalte-se que os tipos de golpes se renovam e se transformam a cada dia, uma vez que, à medida que a sociedade é alertada e novas medidas de segurança são tomadas, os criminosos inovam em sua atuação.

Dito isso, é importante revelar os principais golpes, sendo o primeiro chamado de *pishing*. A Federação Brasileira de Bancos alerta que, nessa modalidade, os golpistas utilizam da engenharia social para conseguir informações confidenciais como senhas (FEBRABAN, 2022).

O segundo é conhecido por utilizar um de perfil falso de WhatsApp para fingir ser alguém da família ou do trabalho da vítima, para pedir dinheiro através do PIX, afirmando estarem em uma situação de emergência. Nessa hipótese, os criminosos utilizam fotos no perfil, disponibilizadas através de redes sociais, e utilizam um número desconhecido, sob o argumento de que teriam trocado de número (SERASA, 2022).

O terceiro, menos utilizado, é o envio de SMS em massa automaticamente solicitando uma quantia via PIX para resolução de uma emergência (Branco, 2021).

O quarto é chamado de “capturador de sessões”, em que o golpista envia um documento para vítima que, caso aberto, irá infectar o aparelho utilizado com um vírus que irá notifica-lo quando o aplicativo do banco for acessado. Dessa maneira, o criminoso poderá “capturar” a senha de acesso (Branco, 2021).

Nesse viés, diante das diversas armadilhas a que o consumidor está exposto, tanto o BACEN quanto as instituições financeiras, têm buscado meios de proteger o usuário. A Resolução BCB nº 338, de 23 de agosto de 2023, autorizou o acesso dos dados dos usuários com chave cadastrada para as autoridades, desde que tenham aderido ao regulamento para acesso ao Diretório de Identificadores de Contas Transacionais (DICT). Dessa forma, as entidades têm acesso a informações como nome, CPF, instituição bancária, data do cadastro, entre outros, de forma a facilitar a persecução penal.

Também, destaca-se outras duas medidas regulamentadas pela Resolução BCB nº 147, de 2021, o bloqueio cautelar e o Mecanismo Especial de Devolução (MED). O primeiro é a forma que o próprio banco faz o bloqueio dos recursos por 72 horas para que analise se a situação é uma caracterizadora de fraude. Já o segundo, é o MED, em que o consumidor, percebendo que foi vítima de golpe, entra em contato com a instituição pagadora, para que esta entre em contato com a instituição recebedora para que efetue o bloqueio dos recursos. A partir disso, as instituições financeiras possuem sete dias para analisar a se o caso se trata de fraude.

Da mesma maneira, em 1º de novembro de 2024, o Banco Central atualizou as regras de segurança: agora os dispositivos ainda não cadastrados precisarão de cadastro junto ao à instituição financeira, caso contrário somente poderão realizar transferências de R\$ 200,00 (duzentos reais) a R\$ 1.000,00 (mil reais) por dia. A

medida visa coibir golpes de alto valor em que o criminoso, por meio de engenharia social, consegue obter a senha do usuário.

Em vista da exposição, tem-se que os bancos se empenham em evitar que as fraudes ocorram, por meio de instrumentos de proteção do usuário. Assim, para se eximirem de culpa, alegam fortuito externo, ou seja, culpa do consumidor e de terceiro.

4 A RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS À LUZ DE DECISÕES JUDICIAIS

Após a apresentação do conteúdo doutrinário e de algumas jurisprudências, serão apresentadas decisões judiciais referentes à problemática estudada e serão discutidas as teses apresentadas pelo polo ativo e passivo, além da fundamentação utilizada pelos magistrados em suas decisões. Posteriormente, será traçado uma relação com o eixo apresentado, para que seja possível correlacionar teoria e prática, com o fito de apresentar uma conclusão sobre a responsabilidade civil das instituições financeiras nos casos de golpes do Pix.

Como amostra, foi coletada cinco processos contendo a celeuma no Brasil. Devido a matéria recente e baixa quantidade de judicialização, foram coletadas decisões tanto dos juizados especiais quanto dos tribunais estaduais entre o período de 2023 e 2024.

No processo de nº 0802486-08.2021.8.18.0164, do Juizado Especial Cível Leste 2, Anexo II, da Comarca de Teresina, o autor sofreu o golpe do uso de perfil falso de WhatsApp e repassou a quantia via PIX por meio de sua conta no Banco do Brasil ao destinatário com conta no Banco Itaú, ambas demandadas. Conta ainda que diligenciou com a gerencia de sua instituição financeira, mas que não recebeu auxílio. Alega ainda a falha na prestação de serviços por falta de segurança; que a segunda instituição possui responsabilidade por permitir a abertura de contas usadas em fraudes. Já a primeira demandada apontou fortuito externo, ou seja, culpa do consumidor, o que também fora suscitado pela segunda demandada, ao alegar que o autor tentara transferir sua responsabilidade às instituições financeiras. Também, ambas alegaram ilegitimidade passiva e o primeiro demandado, a carência da ação.

Em decisão de abril de 2022, o magistrado afastou as preliminares citadas. No mérito, elencou a relação de consumo e citou a Súmula 297 do STJ e deferiu a inversão do ônus da prova. Entretanto, citou Súmula 479 da Corte Superior para apontar que o fortuito é capaz de afastar a responsabilidade das rés. Assim, aplicou a ressalva o art. 14, § 3º, inc. II do CDC, culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Não obstante isso, ao analisar que não fora realizado o bloqueio preventivo, previsto na Resolução BCB nº 103/2021 que criou o MED, condenou as instituições requeridas, solidariamente, ao pagamento da quantia pleiteada. Diante disso, as requeridas recorreram da decisão e reiteraram a argumentação, porém a sentença foi mantida por seus próprios fundamentos, conforme julgamento da 2ª cadeira da 2ª Turma Recursal em fevereiro de 2024. O processo fora arquivado em setembro do corrente ano (Piauí, 2024).

No processo de nº 000284-26.2021.8.26.0302, do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, o autor tentou adquirir um aparelho eletrônico por meio de um anúncio de venda online. Diante da atratividade do valor, realizou a transferência via Pix ao vendedor, contudo, ao não receber o produto, percebeu que havia sido enganado. Diante disso, conta que entrou em contato com o Banco PagSeguro, ré da ação, mas que havia sido orientado a contactar o Banco BRB Banco de Brasília, mantenedor da conta destinatária. Já as instituições financeiras, Banco Original e PagSeguro, alegaram ilegitimidade passiva e responsabilidade exclusiva do consumidor e da beneficiária da transação.

Em análise ao caso, a 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo consignou que o BRB Banco de Brasília S.A. falhou ao permitir a abertura de conta corrente ao estelionatário, deixando de observar documentação para confirmar se a pessoa existe, o que foi fundamental para o sucesso da empreitada. Assim, deixou de adotar medidas eficazes para evitar o evento. Nesse ponto, citou os artigos 2º e 4º da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN, anteriormente citada, que tratam sobre os procedimentos a serem adotados para verificar a identidade do contratante da conta.

Com base nessa percepção, a 12ª Câmara afastou a culpa exclusiva da consumidora e citou a incidência da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, haja vista que o falsário se aproveitou de uma fragilidade do sistema das instituições. Em continuidade, apontou a falta de aplicação do art. 39-B do Regulamento do Pix, que trata sobre o bloqueio cautelar em caso de insistência da

transação por parte das Rés envolvidas. Nessa linha, as instituições foram condenadas a restituir o valor e ao pagamento de danos morais (São Paulo, 2023).

No processo de nº 5276651-19.2023.8.09.0051, do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, o autor ajuizou a ação em razão de ter recebido uma ligação de um suposto representante do banco Réu, Itaú Unibanco S/A, que estava em posse de todas as suas informações pessoais para que devolvesse um lançamento indevido. Após perceber o golpe, o autor entrou em contato com a instituição financeira e realizou um boletim de ocorrência.

No caso em análise, o golpista estava em posse de informações bancárias sensíveis, as quais são de responsabilidade das instituições financeiras conforme a Resolução nº 4.658/2018 do Banco Central do Brasil, a qual prevê o dever de aperfeiçoamento e adequação dos serviços.

Ainda assim, em sentença, o juiz de primeiro grau julgou improcedente a demanda. Conseqüentemente, as partes interpuseram Recurso Inominado, o qual foi conhecido e desprovido sob o argumento de que o caso se tratava de fortuito externo e ainda transferiu a responsabilidade probatória ao consumidor.

Entretanto, em Reclamação ao Tribunal de Justiça, os requerentes suscitaram violação à Súmula 479 do STJ. Na oportunidade, foi aplicada a teoria do risco, pois ao passo que as instituições financeiras se aproveitas da facilidade de uso do Pix, deveriam investir em segurança cibernética.

Nessa toada, a 2ª Seção Cível caracterizou a ação como um fortuito interno, aplicando a responsabilização prevista na súmula supramencionada. Outrossim, citou artigo 39-B, com redação dada pelas Resoluções BCB 147 e 269 que impõem o dever de bloqueio em caso de suspeita de fraude.

Sendo assim, o acórdão foi cassado para, por conseguinte, adequar-se à jurisprudência (Goiás, 2023).

No Recurso Inominado Cível nº 0006439-35.2022.8.16.0131, o autor acreditou transferir um Pix para sua sobrinha quando, na verdade, foi vítima de um golpe. Em sentença, o juízo de primeiro grau julgou procedente o pedido inicial, para restituição do valor de R\$ 1.976,00 (mil novecentos e setenta e seis reais), contudo a instituição financeira, Nu Pagamentos S.A., recorreu, aduzindo, preliminarmente, ilegitimidade passiva e, no mérito, requereu a improcedência da demanda.

Entretanto, a 5ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Tribunal de Justiça do Paraná afastou a preliminar, tendo em vista que a instituição atuou como a administradora das contas correntes, do autor e do golpista.

No mérito, asseverou-se que não agiu de forma célere a acionar o MED previsto nas Resoluções 1/2020 e 103/2021 do BACEN, tendo em vista que, logo após realizar a transação, entrou em contato com a empresa. Desse modo, a situação ensejou sua responsabilidade objetiva, ante a falha na prestação de serviços, assim como determina a Súmula 479 do STJ, portanto, manteve a condenação (Paraná, 2023).

Na apelação cível de nº 0801439-13.2023.8.20.5001, o Banco do Brasil interpôs embargos de declaração contra o acórdão proferido pela 1ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte que deu provimento a apelação cível que o condenou a restituir os autores em danos materiais e morais.

Narra a inicial que os autores receberam ligações de estelionatários se passando por terceiros do setor de sindicato para que fizessem uma transferência via Pix e TED. Ao notarem que haviam sido vítimas de um golpe, imediatamente acionaram a instituição financeira que se manteve inerte em acionar o MED, conforme ordena as Resoluções 01/2020 e 103/201 do BACEN. Contudo, a Ré se manteve inerte, o que configurou a falha na prestação de serviços e a caracterização do fortuito interno.

Conquanto, em sentença proferida pelo Juízo de Direito da 14ª Vara Cível da Comarca de Natal (Rio Grande do Norte) os pedidos da inicial foram julgados improcedentes, o que motivou a interposição da apelação cível.

Diante disso, acordaram os Desembargadores da 1ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Norte para reformar parcialmente a decisão. Nesse sentido, verificou-se que o Banco Inter S/A não havia sido comunicado da transferência fraudulenta, por isso, sua legitimidade passiva não foi verificada.

Do contrário, a primeira Ré foi condenada a reparar o prejuízo, tendo em vista que o serviço prestado fora defeituoso, ante a inércia em adotar as providências necessárias imediatamente, caracterizando também falha na segurança que o consumidor esperava.

Ainda assim, o banco interpôs Embargos de Declaração com pedido de efeito modificativo. Todavia, foi negado provimento, uma vez que se notou a tentativa de

rediscutir o mérito por via inadequada. Assim, o acórdão transitou em julgado em julho de 2024 (Rio Grande do Norte, 2024).

Dessa maneira, de acordo com o caso concreto, a responsabilidade civil das instituições financeiras pode ser afastada. Conforme o entendimento jurisprudencial dos tribunais pátrios, quando verificada a falha na prestação do serviço, tanto as instituições financeiras receptoras quanto emissores devem responder. Em relação às primeiras, o ato ilícito é pautado na abertura de contas para os falsários sem seguir procedimentos de identificação, cadastramento indevido de chaves, omissão e recusa em acionar os mecanismos de segurança ofertados pelo Banco Central. Em relação às segundas, a responsabilidade decorre da vulnerabilidade consumidor frente às falhas do sistema de segurança.

CONCLUSÕES

O Pix surgiu como uma ferramenta para facilitar o dia a dia financeiro da população: transações rápidas e baratas foram os atrativos que conquistaram milhares de brasileiros a se tornarem usuários. Contudo, na mesma proporção que se tornou relevante, o número de golpes através do meio foi crescendo em números expressivos.

Para tentar conter os casos e fornecer mais segurança aos cidadãos, o Banco Central implementou algumas medidas, as quais merecem destaque ao bloqueio cautelar e ao MED que permitem o bloqueio do valor destinado ao golpista até que as instituições financeiras analisem a disputa.

Nesse sentido, constatou-se que, da análise das disposições do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 297 do STJ, é possível a responsabilização civil objetiva das organizações.

Contudo, com base no arcabouço de decisões dos tribunais pátrios acompanhado das doutrinas analisadas, vê-se que o posicionamento atual é favorável ao consumidor desde que entrem em contato com o intermediador financeiro logo após o fato, para que acionem os mecanismos de bloqueio.

Ainda assim, é importante elencar que o imbróglio é recente, com constantes tentativas de mudanças para melhor proteger o usuário, logo, é esperado uma progressão nas interpretações dos magistrados sobre o tema, com a aplicação de

decisões mais severas, pois, assim, fomentar-se-á o desenvolvimento de melhores investimentos na segurança do consumidor.

REFERÊNCIAS

ALVIM, Agostinho. **Da inexecução das obrigações e suas consequências**. São Paulo: Saraiva, 1949. 354 p.

ARAUJO, Ygor Fernandes. **Pix: uma análise sobre a nova ferramenta de pagamento instantâneo na economia nacional**. Dissertação, Faculdade De Administração, Contabilidade, Economia E Gestão Pública, Universidade de Brasília. Brasília, p. 113. 2023.

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: 19 out. 2024.

BRANDÃO MADUREIRA, João. **A ERA DO PIX: A RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS SOBRE FRAUDES BANCÁRIAS, UMA ANÁLISE À LUZ DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**. Direito UNIFACS–Debate Virtual-Qualis A2 em Direito, n. 288, 2024.

BRASIL, Banco Central do. **Pix - serão atualizadas as regras de segurança para novos dispositivos cadastrados**. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/detalhenoticia/20390/noticia>. Acesso em: 20 nov. 2024.

BRASIL, Banco Central do. **Relatório de Economia Bancária, 2020**. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/publicacoes/relatorioeconomiabancaria/reb_2020. Acesso em: 7 de mai. de 2024.

BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Institui o Código Civil. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, ano 139, n. 8, p. 1-74, 11 jan. 2002.

BRASIL. Lei Nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. **Diário Oficial da União**: Brasília, DF, 1990.

BRASIL. Resolução BCB nº 12, agosto de 2020. Institui o arranjo de pagamentos PIX e aprova o seu regulamento. **Diário Oficial da União**: Brasília, DF, Seção 1, p. 44-48. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=1>. Acesso em: 19 out. 2024.

BRASIL. Resolução BCB nº 147, setembro de 2021. Altera o Regulamento anexo à Resolução BCB nº 1, de 12 de agosto de 2020, que disciplina o funcionamento do arranjo de pagamentos Pix. **Diário Oficial da União**: Brasília, DF, Seção 1, p. 128. Disponível em:

<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=147>. Acesso em: 19 out. 2024.

BRASIL. Resolução BCB nº 338, agosto de 2023. Institui procedimentos para acesso de entes públicos aos dados vinculados às chaves Pix armazenadas no Diretório de Identificadores de Contas Transacionais (DICT) e divulga Regulamento para adesão dos interessados. **Diário Oficial da União**: Brasília, DF, Seção 1, p. 102/103.

Disponível em:

<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=338>. Acesso em: 19 out. 2024.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula 479**. Disponível em:

https://www.coad.com.br/busca/detalhe_16/2409/Sumulas_e_enunciados. Acesso em: 10 de outubro de 2024.

BRASIL. 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. Acesso em: 26 de maio de 2024.

FAVONI, Thiago. **Aspecto jurídico da responsabilidade civil das instituições financeiras**. TCC, Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis, Direito. Assis, pág. 53, 2011.

FEBRABAN alerta para golpes em aplicativos de mensagens. **FEBRABAN**, 28 julho 2022. Disponível em: <https://portal.febraban.org.br/noticia/3823/pt-br/>. Acesso em: 19 out. 2024.

FILHO, Sergio Cavalieri. **Programa de direito do consumidor**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2019. 452 p.

GOIÁS. Tribunal de Justiça do Estado de Goiás. **Reclamação nº 5276651-19.2023.8.09.0051**. Reclamante: Javier Miguel Magul. Reclamada: 1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Estado de Goiás. Desembargador Relator: Jeová Sardinha de Moraes. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-go/2015154819>. Acesso em: 19 out. 2024.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito Civil brasileiro: responsabilidade civil**. 16ª edição. São Paulo: SaraivaJur, 2021. 608 p.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito Civil brasileiro: responsabilidade civil**. 17ª edição. São Paulo: SaraivaJur, 2022. 616 p.

LEITE, Leandro Meira. **A Evolução dos Meios de Pagamentos Digitais no Brasil Durante a Pandemia do Covid-19: Uma Análise Sobre o Pix**. Monografia (Graduação em Engenharia de Produção) - Escola de Engenharia de São Carlos da Universidade de São Paulo, 2021. 74 p.

MONTEIRO, Lyan de Mattos Souto. **Inclusão financeira: uma análise das influências preliminares do Pix entre 2020 E 2021**. Trabalho de Conclusão de

Curso (Graduação) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade de Ciências Econômicas. Porto Alegre, 2022. 56 p.

PARANÁ. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. **Recurso Inominado n° 0006439-35.2022.8.16.0131**. Recorrente: Nu Pagamentos S.A. Recorrido: Alessandro Santi. Juíza Relatora: Júlia Barreto Campelo. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-pr/1981382962>. Acesso em: 31 out. 2024.

PIAUÍ. Tribunal de Justiça do Estado do Piauí. **Processo n° 0802486-08.2021.8.18.0164**. Recorrente: Sérgio Luiz de Melo Campos. Recorridos: Itaú Unibanco S.A. e Banco do Brasil S.A. Juizado Especial Cível Leste 2, Anexo II, Comarca de Teresina. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-pi/1544407704/inteiro-teor-1544407727>. Acesso em: 3 nov. 2024.

Pix chega a número expressivos em apenas três anos. Banco Central do Brasil, Brasília, 16 de novembro de 2023. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/detalhenoticia/744/noticia>. Acesso em 7 de maio de 2024.

RIO GRANDE DO NORTE. Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte. **Apelação Cível n° 0801439-13.2023.8.20.5001**. Apelante: Valdenizia Maria Teixeira Carneiro e Jose Evaristo De Assis. Apelado: Banco do Brasil S/A e Banco Inter S.A. Juiz Relator: Cláudio Manoel de Amorim Santos. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-rn/2240183716>. Acesso em: 31 out. 2024.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. **Apelação Cível n° 1000284-26.2021.8.26.0302**. Apelante: Banco Original. Apelado: Gabriel Moya. Juiz Relator: Alexandre David Malfatti. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-sp/1733136218>. Acesso em: 19 out. 2024.

SERASA EXPERIAN. **Golpes e fraudes com Pix: saiba como se prevenir**. Disponível em: <https://www.serasa.com.br/premium/blog/golpes-e-fraudes-com-Pix/>. Acesso em: 18 out. 2024.

TARTUCE, Flavio. **Manual de Direito Civil**: volume único. 12ª edição. Rio de Janeiro: Forense, 2022.