

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO  
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS  
FACULDADE DE DIREITO

A RESPONSABILIDADE CIVIL  
DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS EM CASOS  
DE GOLPES CONTRA CORRENTISTAS

ANDRÉ DE OLIVEIRA MONTEIRO

RIO DE JANEIRO  
2022

ANDRÉ DE OLIVEIRA MONTEIRO

A RESPONSABILIDADE CIVIL  
DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS EM CASOS  
DE GOLPES CONTRA CORRENTISTAS

Monografia de final de curso, elaborada no âmbito da graduação em Direito da Universidade Federal do Rio de Janeiro, como pré-requisito para obtenção do grau de Bacharel em Direito sob a orientação do **Professor Dr. Marilson dos Santos Santana.**

RIO DE JANEIRO  
2022

## FICHA CATALOGRÁFICA

MM774r Monteiro, André de Oliveira  
A RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES  
FINANCEIRAS EM CASOS DE GOLPES CONTRA CORRENTISTAS  
/ André de Oliveira Monteiro. -- Rio de Janeiro,  
2022.  
51 f.

Orientador: Marilson dos Santos Santana.  
Trabalho de conclusão de curso (graduação) -  
Universidade Federal do Rio de Janeiro, Faculdade  
Nacional de Direito, Bacharel em Direito, 2022.

1. Responsabilidade Civil. 2. Direito do  
Consumidor. 3. Engenharia Social. 4. Instituições  
Financeiras. I. Santana, Marilson dos Santos,  
orient. II. Título.

ANDRÉ DE OLIVEIRA MONTEIRO

A RESPONSABILIDADE CIVIL  
DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS EM CASOS  
DE GOLPES CONTRA CORRENTISTAS

Monografia de final de curso, elaborada no âmbito da graduação em Direito da Universidade Federal do Rio de Janeiro, como pré-requisito para obtenção do grau de Bacharel em Direito sob a orientação do **Professor Dr. Marilson dos Santos Santana**.

Data da Aprovação: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

Banca Examinadora:

---

Orientador: **Professor Dr. Marilson dos Santos Santana**

---

Membro da Banca

---

Membro da Banca

RIO DE JANEIRO  
2022

## RESUMO

Os avanços na área da tecnologia da informação remodelaram as formas de prestação de serviço e as relações consumeristas como um todo. Nesse contexto, o serviço bancário experimentou notável expansão e desenvolvimento técnico, disseminando-se o atendimento telefônico e por aplicativos, o que modificou consideravelmente o ramo de negócios e, com isso, o risco do empreendimento. Esse terreno fértil de desenvolvimento, propiciado pela digitalização das instituições financeiras e pela maior impessoalidade na relação com o cliente, fez germinar também múltiplas modalidades de golpes contra os correntistas desses estabelecimentos. Tais golpes fazem uso da técnica denominada Engenharia Social. O debate que se estabelece nesse trabalho é justamente o de delimitar qual a responsabilidade dos bancos nos casos de fraude contra seus correntistas, balizado no conceito da responsabilidade civil objetiva, fundada na Teoria do Risco, prevista no Código Civil 2002 e no Código de Defesa do Consumidor. Nesse intuito, serão analisados os entendimentos doutrinários e jurisprudenciais dominantes na atualidade.

*Palavras-chave: Responsabilidade Civil; Direito do Consumidor; Engenharia Social; Teoria do Risco; Instituições Financeiras; Fraude*

## ABSTRACT

Advances in IT have reshaped the ways in which service is provided and consumer relations as a whole. In this context, the banking service experienced notable expansion and technical development, with the spread of telephone and apps services, which considerably changed the line of business and, with it, the risk of the service. This fertile ground for development, provided by the digitalization of financial institutions and the greater impersonality in the relationship with the customer, also gave rise to multiple types of scams against account holders of these establishments. Such scams make use of the technique called Social Engineering. The debate that is established in this work is precisely to delimit the responsibility of banks in cases of fraud against their account holders, based on the concept of objective civil liability, based on the Theory of Risk, provided for in the Civil Code 2002 and in the Code of Defense of the Consumer. To this end, the doctrinal and jurisprudential understandings that prevail today will be analyzed.

Key-words: *Civil responsibility; Consumer Law; Social engineering; Risk Theory; Financial Institution; Fraud*

## Índice de figuras

Figura 1: Composição das Transações Bancárias.....	13
Figura 2: Investimento Bancário em Tecnologia.....	14
Figura 3: Número de fraudes cibernéticas por ano.....	16
Figura 4: Distribuição das fraudes cibernéticas no ano de 2020.....	17
Figura 5: Total de ativos dos bancos brasileiros.....	35
Figura 6: Lucro dos bancos brasileiros.....	36
Figura 7: Índice de assalto aos bancos por ano.....	37

# Sumário

1 – INTRODUÇÃO.....	9
2 – A ENGENHARIA SOCIAL E OS GOLPES BANCÁRIOS.....	13
2.1 – Técnicas de Engenharia Social.....	15
2.1.1 – <i>Phishing</i> .....	16
2.1.2 – <i>Pharming</i> .....	17
2.1.3 – <i>Golpe da falsa central de atendimento</i> .....	18
2.1.4 – <i>Golpe do falso motoboy</i> .....	18
2.1.5 – <i>Golpe do falso leilão</i> .....	19
2.1.6 – <i>Golpe do falso funcionário</i> .....	19
2.1.7 – <i>Golpe do falso boleto</i> .....	19
3 – A RESPONSABILIDADE CIVIL NA ATIVIDADE BANCÁRIA.....	20
3.1 – Noções gerais sobre responsabilidade civil.....	20
3.2 – A relação jurídica na atividade bancária.....	23
3.3 – Características do Código de Defesa do Consumidor:.....	24
3.3.1 – <i>Vulnerabilidade fática</i> .....	27
3.3.2 – <i>Vulnerabilidade técnica</i> .....	29
3.3.3 – <i>Vulnerabilidade jurídica</i> .....	29
3.3.4 – <i>Vulnerabilidade informacional</i> .....	30
3.4 – A responsabilidade civil na relação consumerista.....	31
3.5 – Análise da relação entre a dinâmica dos golpes e a atividade bancária.....	34
4 – ANÁLISE DA JURISPRUDÊNCIA.....	40
4.1 – Apelação cível nº: 0016470-43.2020.8.19.0021 (TJ-RJ):.....	40
4.2 – Apelação Cível nº: 0094790-70.2020.8.19.0001 (TJ-RJ).....	42
4.3 – Análise das decisões do TJ-RJ.....	47
5 – CONCLUSÃO.....	48
6 – REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	50



## 1 – INTRODUÇÃO

Os avanços na área da tecnologia da informação, experimentados nas últimas décadas do século XX, remodelaram, de maneira substancial, diversos setores da vida. Tais inovações impactaram as formas de prestação de serviço e as relações consumeristas como um todo, sobretudo no setor bancário.

As antigas filas em agências bancárias para pagamentos de contas cederam lugar ao *internet banking*, a comunicação entre banco e cliente passou a ser feita por correio eletrônico, o pagamento em dinheiro foi substituído pelo Pix e a abertura de novas contas ocorre por meio de aplicativos de celular.

Esse terreno fértil de desenvolvimento, propiciado pela digitalização das instituições financeiras e pela maior impessoalidade na relação com o cliente, fez germinar também múltiplas modalidades de golpes contra os correntistas desses estabelecimentos. Dentre os golpes mais comuns contra os clientes dessas instituições, merecem destaque a clonagem do cartão de crédito, o pagamento de boletos falsos e a contração de empréstimos e financiamentos em nome dos correntistas. Essas práticas são frutos, principalmente, do acesso aos dados pessoais e bancários dos clientes, que são conseguidos através das mais diversas formas pelos golpistas.

De acordo com dados da Pesquisa de Tecnologia Bancária 2021, o valor investido pelos bancos em desenvolvimento de tecnologia no ano de 2020 foi de R\$ 25,7 bilhões, dos quais estima-se que R\$ 2,5 bilhões foram destinados apenas para segurança da informação. Todavia, embora seja um montante bastante considerável, ainda não parece ser suficiente para frear o crescimento do número de golpes contra os correntistas. Isso ocorre pois, apesar da forte infraestrutura de segurança dos bancos, a maior parte das tentativas de fraudes bancárias tem como alvo o usuário final e não a instituição financeira.

O motivo para que o cliente seja o principal foco da ação dos golpistas decorre do fato destes serem o elo mais frágil da relação bancária, tendo em vista a forte infraestrutura de segurança das instituições, através de ferramentas de detecção e combate a tentativas de ataques cibernéticos, o que dificulta a ação dos criminosos diretamente contra os bancos.

Segundo levantamento feito pela FEBRABAN<sup>1</sup> (Federação Brasileira de Bancos), no ano de 2020 os bancos registraram um aumento de 80% nas tentativas de ataques de *phishing* (roubo de dados por e-mail), alta de 70% na fraude do falso funcionário e crescimento de 65% no golpe do motoboy. Tais ataques fazem parte da denominada “técnica de engenharia social”, que consiste em obter dados pessoais enganando os usuários de um sistema através de identificações falsas, se fazendo valer, muitas das vezes, de ferramentas similares às usadas pelos bancos, o que induzem o usuário ao erro.

O debate que se estabelece é justamente até que ponto as instituições financeiras deveriam ser responsabilizadas quando um de seus correntistas é vítima de algum tipo de ataque que adota a técnica de engenharia social.

A alta relevância do tema se justifica pelo número cada vez maior de vítimas desses tipos de golpe, o que por si só já mostra sua enorme pertinência social. Outro ponto relevante reside nas vultosas somas que são investidas pelos bancos no combate a tais práticas, conforme apresentado anteriormente.

Ademais, o sistema judiciário também experimentou um aumento exponencial de litígios envolvendo os correntistas e as respectivas instituições financeiras nos últimos anos, de sorte que ainda existe um grande debate sobre a responsabilidade dos bancos em ressarcir os clientes lesados por tais ações delituosas praticadas por terceiros. Segundo levantamento do CNJ<sup>2</sup>, apenas no ano 2020, foram abertos 423.470 novos casos contra as instituições financeiras, dos quais boa parte está relacionada a algum tipo de golpe sofrido pelos correntistas.

O objetivo geral do presente estudo é delimitar qual a responsabilidade dos bancos nos casos de fraude contra seus correntistas, diante das mais diversas formas de golpe que adotam a técnica de engenharia social, bem como tentar identificar eventuais lacunas legislativas que poderiam ajudar a aclarar o entendimento sobre esse tema.

---

1 FEBRABAN. Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2021 disponível em: <https://portal.febraban.org.br/pagina/3106/48/pt-br/pesquisa>. Acessado em: 05 de outubro de 2021.

2 Conselho Nacional de Justiça, disponível em: [https://www.cnj.jus.br/sgt/consulta\\_publica\\_assuntos.php](https://www.cnj.jus.br/sgt/consulta_publica_assuntos.php). Acessado em: 15 de dezembro de 2021. Esse número de 423.470 novos casos é obtido ao realizar um filtro por assunto, adotando-se como primeiro filtro ações de Direito do Consumidor, segundo filtro para Contratos de Consumo e terceiro filtro para Bancários.

O recurso metodológico adotado nesta monografia será o de uma pesquisa exploratória documental, tendo como objetivo a análise de textos legislativos, doutrinários, artigos científicos, *websites* e demais fontes de dados relacionadas, sobretudo, aos ramos do direito do consumidor e da responsabilidade civil. Será efetuada, também, uma análise do contexto baseado em recursos midiáticos pertinentes ao tema.

O presente trabalho está dividido em cinco capítulos, sendo o primeiro um capítulo introdutório ao tema, no qual é apresentada a relevância do estudo, seu objetivo, bem como a metodologia que será adotada ao longo do mesmo.

No segundo capítulo será abordado o conceito de Engenharia Social e como essas técnicas são utilizadas para a prática de golpes contra os correntistas das instituições financeiras. Além disso, são apresentados os golpes mais comuns que fazem uso dessas técnicas na atualidade. O objetivo deste capítulo é familiarizar o leitor com o assunto, o que auxilia na diferenciação entre fortuito interno e externo nesses casos, possibilitando, assim, um melhor enquadramento sobre a responsabilidade das instituições financeiras.

No terceiro capítulo, primeiramente, é apresentada uma abordagem geral sobre o tema da responsabilidade civil dentro do ordenamento jurídico brasileiro. Na sequência, ainda no mesmo capítulo, são apresentadas as particularidades do vínculo jurídico entre correntista e instituição financeira, além de ser feita uma abordagem mais específica sobre a aplicação desse importante instituto na atividade bancária. O intuito inicial desse capítulo é identificar a legislação que deve ser aplicada nesses tipos de relação, tendo como base a melhor doutrina e algumas decisões jurisprudenciais dos tribunais superiores que já trataram desse tema.

Ainda no terceiro capítulo, em sua parte final, será apresentada uma análise específica sobre a dinâmica dos golpes contra correntistas que adotam as técnicas de Engenharia Social, mostrando a sua relação com a própria atividade bancária.

O quarto capítulo é dedicado à análise jurisprudencial atualmente adotada em casos de golpes contra correntistas que adotam as técnicas de Engenharia Social. Para isso, são apresentados alguns dos julgados mais recentes do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro sobre casos envolvendo clientes de instituições financeiras vítimas de golpistas que fizeram uso das

modalidades de golpe apresentadas nesse trabalho, a fim de verificar como esse assunto vem sendo tratado nos tribunais brasileiros.

Ao final desse trabalho são apresentadas algumas considerações finais sobre o presente estudo, buscando estabelecer os limites sobre a responsabilidade dos bancos em casos de fraudes contra seus correntistas. São apresentadas, também, algumas propostas para trabalhos futuros que queiram se debruçar sobre esse tema.

## 2 – A ENGENHARIA SOCIAL E OS GOLPES BANCÁRIOS

A despersonalização dos serviços bancários, promovida pelos avanços tecnológicos, altera, diuturnamente, a dinâmica da relação entre correntistas e as instituições financeiras, tendo como intuito principal minimizar os custos das operações bancárias e facilitar a sua utilização pelos usuários. A figura a seguir mostra o aumento expressivo do uso da tecnologia na atividade bancária no Brasil nos últimos anos.

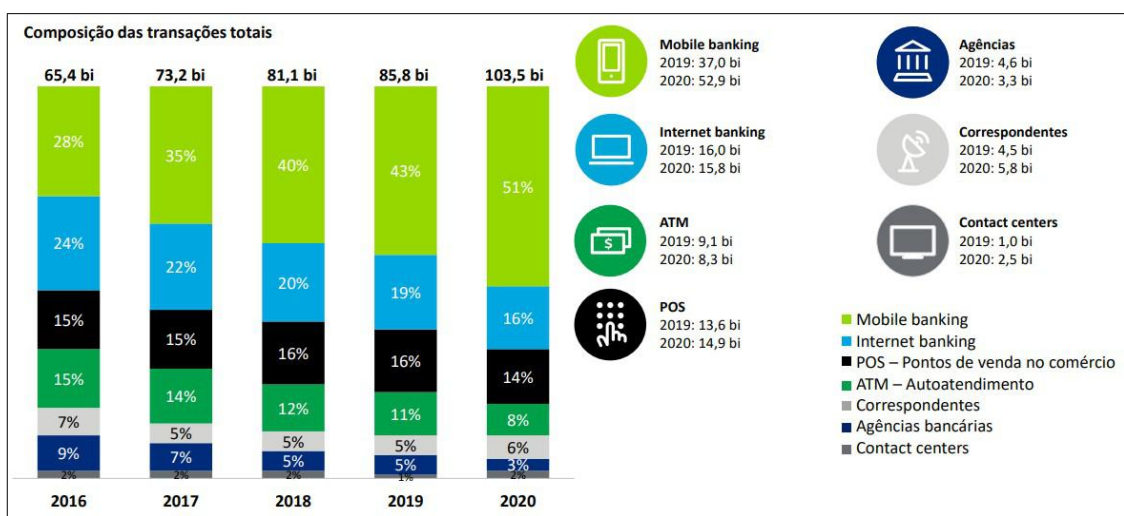


Figura 1: Composição das Transações Bancárias (fonte: FEBRABAN)

De maneira conjunta ao aumento do uso da tecnologia da informação na sociedade, crescem também as técnicas de ataques cibernéticos. Tentando frear esse tipo de ação, as instituições financeiras investem vultosas somas no desenvolvimento tecnológico. Segundo dados da Pesquisa de Tecnologia Bancária 2021, o valor investido pelos bancos em desenvolvimento de tecnologia no ano de 2020 foi de R\$ 25,7 bilhões, dos quais estima-se que R\$ 2,5 bilhões foram destinados exclusivamente apenas para segurança da informação.

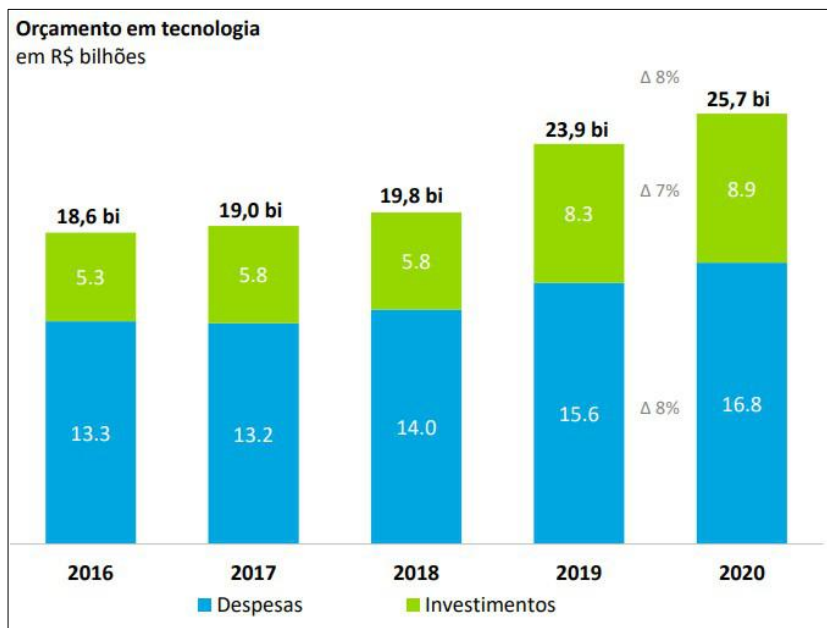


Figura 2: Investimento Bancário em Tecnologia (fonte: FEBRABAN)

Nesse contexto, surge o que se denomina Engenharia Social, que embora desconhecida por grande parte dos usuários da internet já é amplamente adotada em crimes virtuais.

O conceito de Engenharia Social, aplicado à tecnologia da informação, está relacionado ao uso de técnicas de manipulação psicológica de pessoas, com a finalidade de obter informações privadas, permissões de acesso ou benefícios financeiros.

Nesse tipo de ataque, os criminosos exploram o desconhecimento dos usuários sobre como identificar o golpe, adotando elementos de persuasão, além de se aproveitarem da tendência humana de confiança em determinado sistema, com a finalidade de obter dados bancários, credenciais de acesso ou instalar *malwares* em seus dispositivos, induzindo o usuário a realizar ações ou fornecer dados que, de outra forma, não fariam.

Esse tipo de ataque vem sendo adotado de forma cada vez mais frequente, uma vez que explora o elo mais vulnerável da segurança da informação, que é representada pelo próprio usuário do sistema.

Mitnick e Simon (2003) afirmam que não se deve depender apenas de mecanismos como *firewalls*, *IDS (Intrusion Detection System)* e antivírus para proteger as informações, pois normalmente o ponto mais vulnerável será aquele que menos se vê, o fator pessoal. Segundo os mesmos autores:

“A medida que os especialistas contribuem para o desenvolvimento contínuo de melhores tecnologias de segurança, tornando ainda mais difícil a exploração de vulnerabilidades técnicas, os atacantes se voltarão cada vez mais para a exploração do elemento humano. Quebrar a “firewall humana” quase sempre é fácil, não exige nenhum investimento além do custo de uma ligação telefônica e envolve um risco mínimo.”<sup>3</sup>

De acordo com Mann (2011) a definição da técnica de Engenharia Social seria, tão somente, “manipular pessoas, enganando-as, para que forneçam informações ou executem uma ação”.<sup>4</sup>

Em boa parte dos golpes que utilizam a técnica de Engenharia Social não ocorre nenhuma forma de invasão ao sistema bancário, mas sim uma manipulação dos clientes através da utilização de ferramentas similares às usadas pelos bancos, o que induzem o usuário de boa-fé ao erro.

Na sequência deste capítulo serão apresentadas algumas das técnicas de Engenharia Social, bem como características dos métodos mais comumente adotados nos golpes contra o setor financeiro.

## 2.1 – Técnicas de Engenharia Social

Dentre as inúmeras modalidades de técnicas que adotam a Engenharia Social, aplicada ao setor bancário, podemos destacar o *phishing*, *pharming*, *scam*, contato telefônico, bem como variações desses métodos.

A FEBRABAN<sup>5</sup> listou alguns dos golpes mais comuns sofridos pelos correntistas, que usam as técnicas da Engenharia Social, os quais são mostrados a seguir.

---

3 MITNICK, Kevin D.; SIMOM, William L. A arte de enganar. Pearson Education, São Paulo: 2003. p. 4

4 MANN, Ian. Engenharia Social. São Paulo: Blücher, 2011. p. 15

5 FEBRABAN. Disponível em: <https://antifraudes.febraban.org.br/>. Acessado em 20 de janeiro de 2022

### 2.1.1 – Phishing

Trata-se de um tipo de ataque da engenharia social de grande potencial nocivo, sendo provavelmente a forma mais comum dentre todas as modalidades de ataque cibernético. Essa técnica consiste, basicamente, no envio de um e-mail à vítima onde o golpista se faz passar por uma entidade confiável. Nesse e-mail existe um link de uma página web fraudulenta, que se passa por uma cópia de uma página oficial.

Uma vez que a vítima insere seus dados pessoais na página fraudulenta, o engenheiro social captura e toma posse de tais informações confidenciais, tais como número de conta bancária, número de documentos, senha de cartões de crédito, dentre outras.

O CERT (Centro de Estudo, Resposta e Tratamento de Incidentes de Segurança no Brasil) mantém estatísticas sobre notificações de incidentes a ele reportados. Estas notificações são voluntárias e refletem os incidentes ocorridos em redes que espontaneamente foram notificados ao CERT.br<sup>6</sup>. Dentre todos os tipos de incidentes de fraude reportados no ano de 2020, o *Phishing* se destaca como sendo o mais comum.

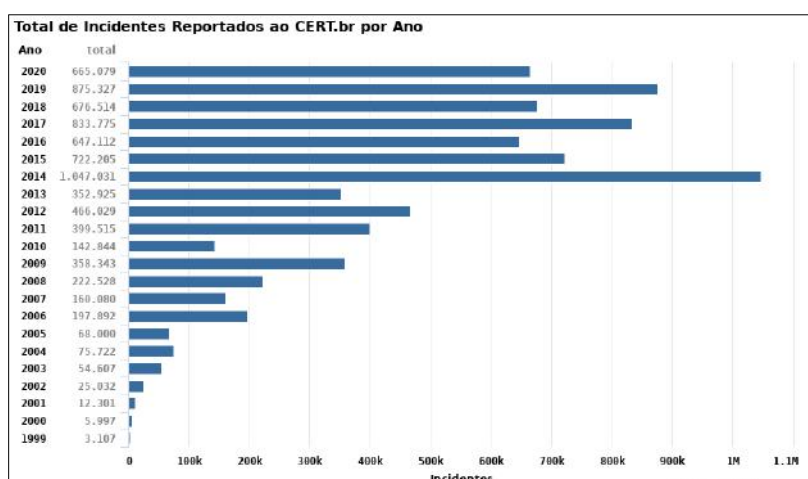


Figura 3: Número de fraudes cibernéticas por ano (fonte: CERT.br)

6 CERT.br disponível em: <https://www.cert.br/stats/incidentes/>. Acessado em 20 de dezembro de 2021



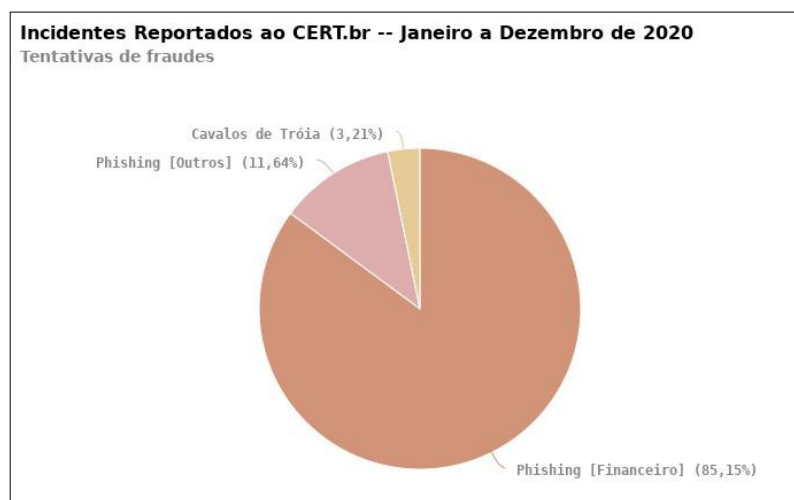


Figura 4: Distribuição das fraudes cibernéticas no ano de 2020 (fonte: CERT.br)

Uma variação mais recente desse tipo de técnica é o envio de mensagem de texto para o smartphone das vítimas, se passando por uma instituição confiável. Tais mensagens também contém links que redirecionam o usuário para sites fraudulentos.

Dessa forma, o *phishing*, ou pescaria digital, é uma fraude eletrônica cometida pelos fraudadores (engenheiros sociais) que visa obter as senhas e dados pessoais do usuário. A forma mais comum de um ataque de *phishing* são as mensagens em e-mails, SMS, aplicativos de mensagens como *WhatsApp* e redes sociais que induzem o usuário a clicar em links maliciosos. Também existem páginas falsas na internet que induzem a pessoa a revelar as senhas dados pessoais. Enfim, ataques *phishing* dispõem de variadas possibilidades de condução. Os casos mais comuns de *phishing* são *e-mails* recebidos de supostos bancos com mensagens que afirmam que a conta do cliente está irregular, ou o cartão ultrapassou o limite, atualização de *token* ou ainda que existe um novo *software* de segurança do banco que precisa ser instalado imediatamente pelo usuário.

### 2.1.2 – *Pharming*

O *Pharming* é um método de engenharia social similar ao *Phishing*, mas que usa técnicas um pouco mais sofisticadas. *Pharming* advém de *farming*, um termo utilizado na indústria farmacêutica e agrícola, que trata da modificação genética de hospedeiros para incrementar a

produção de drogas medicinais. O nome do ataque surge da semelhança com a técnica desenvolvida, pois também se modifica o "hospedeiro" que detém informação para o funcionamento da rede. Os referidos "hospedeiros" se chamam *Domain Name System servers* (Servidores de Nome de Domínio), denominados DNS.

Caso o DNS tenha sido “envenenado”, por mais que a vítima digite o endereço corretamente, ela seria conduzida a um *site* falso. Todos os endereços enviados em um navegador são convertidos em um número, que é controlado pelo servidor. No ataque *pharming*, o DNS é atacado e o número de conversão alterado. Assim, nesse tipo de golpe, mesmo que o usuário digite em seu navegador o caminho correto do *site* da instituição financeira, ele é automaticamente redirecionado para outro *site* fraudulento, similar ao *site* oficial.

### **2.1.3 – Golpe da falsa central de atendimento**

O fraudador entra em contato com a vítima se passando por um falso funcionário do banco ou empresa com a qual ela tem um relacionamento ativo. Informa que sua conta foi invadida, clonada ou outro problema e, a partir daí, solicita os dados pessoais e financeiros da vítima.

Em alguns casos, os golpistas até mesmo pedem para que a vítima ligue para central do banco, no número que aparece atrás do seu cartão, mas o fraudador continua na linha para simular o atendimento da central e pedir os dados da sua conta, dos seus cartões e, principalmente, a senha do correntista.

### **2.1.4 – Golpe do falso motoboy**

O golpe começa quando o cliente recebe uma ligação do golpista que se passa por funcionário do banco, dizendo que o cartão foi fraudado. O falso funcionário solicita a senha e pede que o cartão seja cortado, mas que o chip não seja danificado. Em seguida, diz que o cartão será retirado na casa do cliente. Outro golpista aparece onde a vítima está e retira o cartão. Mesmo com o cartão cortado, o chip está intacto e os fraudadores podem utilizá-lo para fazer transações e roubar o dinheiro da vítima.

### ***2.1.5 – Golpe do falso leilão***

Golpistas criam sites falsos de leilão de alguma instituição financeira, anunciando todo tipo de produto por preços abaixo do mercado. Depois pedem transferências, depósitos e até dinheiro via Pix para assegurar a compra. Geralmente apelam para a urgência em fechar o negócio, afirmando que o cliente pode perder os descontos. Além do dinheiro pago pela suposta compra, os fraudadores podem se aproveitar para roubar informações importantes como CPF e número da conta bancária das vítimas.

### ***2.1.6 – Golpe do falso funcionário***

Alguns golpistas se passam por funcionários do banco oferecendo ajuda no caixa eletrônico. Eles se aproveitam de alguma dificuldade sua no terminal eletrônico para pegar rapidamente o cartão da vítima e depois devolver um que não é seu, ao mesmo tempo que espiam sua senha.

### ***2.1.7 – Golpe do falso boleto***

O emissor do boleto falso normalmente já possui informações sobre os dados pessoais da vítima. O boleto pode chegar como uma falsa correspondência bancária ou, ainda, no formato eletrônico, em forma de mensagens de SMS, *WhatsApp* ou *e-mail* que direcionam para páginas falsas para download de uma fatura forjada. Os boletos falsos são muito parecidos com os originais que costumam receber. O cliente pagando por um boleto adulterado, o valor é direcionado para a conta do fraudador ao invés do verdadeiro credor.

### 3 – A RESPONSABILIDADE CIVIL NA ATIVIDADE BANCÁRIA

#### 3.1 – Noções gerais sobre responsabilidade civil

O conceito de responsabilidade civil é bastante trabalhado no meio jurídico, tendo em vista sua grande relevância para o direito. Segundo Fábio Ulhôa (2012):

“Responsabilidade civil é a obrigação em que o sujeito ativo pode exigir o pagamento da indenização do passivo por ter sofrido prejuízo imputado a este último. Constitui-se o vínculo obrigacional em decorrência do ato ilícito do devedor ou de fato jurídico que o envolva.”<sup>7</sup>

Nesse tocante, afirma Venosa (2013):

“O termo responsabilidade é utilizado em qualquer situação na qual alguma pessoa, natural ou jurídica, deva arcar com as consequências de um ato, fato ou negócio danoso. Sob essa noção, toda atividade humana, portanto, pode acarretar o dever de indenizar. Desse modo, o estudo da Responsabilidade Civil abrange todo o conjunto de princípios e normas que regem a obrigação de indenizar”.<sup>8</sup>

Outra importante contribuição é apresentada por Diniz (2009), ao conceituar a responsabilidade civil como sendo a “aplicação de medidas que obriguem uma pessoa a reparar dano moral ou patrimonial causado a terceiro em razão de ato por ela mesmo praticado, por pessoa por quem responda, por algo que a pertença ou de simples imposição legal”.<sup>9</sup>

Em síntese, a responsabilidade diz respeito a uma obrigação derivada, sendo a consequência de um fato jurídico praticado. Dessa forma, a responsabilidade civil pode ser conceituada como o campo do Direito Civil que se ocupa do tratamento jurídico dos danos sofridos na vida social (Shreiber, 2019)<sup>10</sup>, sendo possível estabelecer dois regimes distintos para esse instituto.

---

<sup>7</sup> COELHO, Fábio Ulhôa. Curso de Direito Civil, Volume 2: Obrigações / Responsabilidade Civil. 5 ed. São Paulo: Saraiva, 2012. p. 350

<sup>8</sup> VENOSA, Sílvio de Salvo. Direito civil: Responsabilidade Civil, V. 4. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2013. p. 1

<sup>9</sup> DINIZ, Maria Helena. Curso de Direito Civil Brasileiro: Responsabilidade Civil, v. 07. 23a ed. São Paulo: Saraiva, 2009. p. 34

<sup>10</sup> SCHREIBER, Anderson [et al.]. Código Civil comentado – doutrina e jurisprudência. – Rio de Janeiro: Forense, 2019. p. 1285

O primeiro regime de responsabilidade civil é o da modalidade subjetiva, que seria aquela decorrente da prática de algum ato ilícito, entendendo-se ato ilícito nos termos dos artigos 186 e 187 do CC/02:

“Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.”

“Art. 187. Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes.”

Logo, a responsabilidade civil subjetiva seria aquela em que estaria presente o elemento da culpa do agente causador do dano. O artigo 927 do CC estabelece que, nos casos em que se configura a responsabilidade civil subjetiva, surge o dever de reparação do dano causado.

“Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica 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.”

O segundo regime de responsabilidade civil é do tipo objetivo, que também pode ser denominada de responsabilidade civil sem culpa ou responsabilidade civil por risco. O parágrafo único do artigo supracitado trata justamente dessa modalidade, mostrando que em alguns casos, independente da culpa do agente, pode surgir a obrigação de reparar o dano.

Pela redação do parágrafo único do artigo 927 do CC/02 fica claro o posicionamento do legislador brasileiro em estabelecer que existem algumas atividades cuja natureza exige um risco associado, e que tal risco pode gerar dano a outro, acarretando numa obrigação de reparar o dano causado. Não por acaso, alguns autores definem o referido dispositivo como uma cláusula geral de responsabilidade objetiva por atividades de risco (Shreiber, 2019)<sup>11</sup>.

Sobre a responsabilidade civil objetiva, Gonçalves (2014) assevera que:

---

11 SCHREIBER, Anderson [et al.]. Código Civil comentado – doutrina e jurisprudência. – Rio de Janeiro: Forense, 2019. p. 1288

“toda pessoa que exerce alguma atividade cria um risco de dano para terceiros. E deve ser obrigada a repará-lo, ainda que sua conduta seja isenta de culpa. A responsabilidade civil desloca-se da noção de culpa para a ideia de risco, ora encarada como “risco-proveito”, que se funda no princípio segundo o qual é reparável o dano causado a outrem em consequência de uma atividade realizada em benefício do responsável (ubi emolumentum, ibi onus); ora mais genericamente como “risco criado”, a que se subordina todo aquele que, sem indagação de culpa, expuser alguém a suportá-lo”<sup>12</sup>

Acerca desse mesmo tema, Venosa (2013) ensina que:

“Trata-se da denominada teoria do risco criado e do risco benefício. O sujeito obtém vantagens ou benefícios e, em razão dessa atividade, deve indenizar os danos que ocasiona. Levando-se em conta o rumo que tomou a responsabilidade objetiva, a teoria da Responsabilidade Civil deixa de ser apoiada unicamente no ato ilícito, mas leva em conta com mais proeminência o ato causador do dano. Busca-se destarte evitar um dano injusto, sem que necessariamente tenha como mote principal o ato ilícito”.<sup>13</sup>

Ainda sobre a responsabilidade civil objetiva, fundada na teoria do risco, estabelecida pelo parágrafo único do artigo 927, CC/02, Cavalieri (2011) afirma que:

“Risco é perigo, é probabilidade de dano, importando, isso, dizer que aquele que exerce uma atividade perigosa deve-lhe assumir os riscos e reparar o dano dela decorrente. A doutrina do risco pode ser, então, resumida: todo prejuízo deve ser atribuído ao seu autor e reparado por quem o causou, independentemente de ter ou não agido com culpa.”<sup>14</sup>

Assim, um primeiro ponto de partida para definir o tipo de responsabilidade civil de determinada atividade passa por verificar se a atividade em questão possuiria algum risco associado, enquadrando-se nas hipóteses do parágrafo único do artigo em comento. Caso afirmativo, o agente também responderia de forma objetiva (independente de culpa) e, caso negativo, só deveria responder de forma subjetiva.

Dessa forma, no tópico seguinte será feita uma análise sobre a atividade das instituições financeiras e o tipo de relação jurídica estabelecida com seus correntistas, a fim de delimitar o tipo de responsabilidade civil que deve ser aplicada a essa relação.

---

12 GONÇALVES, Carlos Roberto. Direito civil brasileiro: responsabilidade civil. 9. ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

13 VENOSA, Sílvio de Salvo. Direito civil: Responsabilidade Civil, V. 4. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2013. p. 7-8

14 CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de Direito do Consumidor. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2011. p. 136

### 3.2 – A relação jurídica na atividade bancária

Com relação às atividades desempenhadas pelas instituições financeiras, não resta dúvidas que a mesma possui um risco inerente, seja pela própria natureza da atividade, que envolve a custódia de recursos financeiros, ou pela relação contratual estabelecida com o correntista, que demanda acesso a informações particularíssimas do cliente, tais como documentos pessoais (identidade, CPF, comprovante de residência, vínculo empregatício e comprovante de renda), número de telefone e *e-mail* para contato.

Importante destacar que entende-se por “instituição financeira” a definição estabelecida nos termos do artigo 17 da Lei nº 4.595/64:

Artigo 17. Consideram-se instituições financeiras, para os efeitos da legislação em vigor, as pessoas jurídicas públicas ou privadas, que tenham como atividade principal ou acessória a coleta, intermediação ou aplicação de recursos financeiros próprios ou de terceiros, em moeda nacional ou estrangeira, e a custódia de valor de propriedade de terceiros.

Sobre esse ponto, cabe ainda salientar que a relação jurídica firmada entre instituições financeiras e seus clientes é indiscutivelmente regida pelas normas do Código de Defesa do Consumidor (CDC), afinal, as atividades de natureza bancária, financeira e de crédito enquadram-se, expressamente, no conceito de serviço previsto no artigo 3º, § 2º, do 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.

Todavia, embora literalmente expresso na legislação, durante algum tempo estabeleceu-se um debate doutrinário acerca da aplicabilidade ou não da legislação consumerista à relação contratual estabelecida entre cliente e instituição financeira. Entretanto, no tocante à atividade bancária, o STJ já se posicionou através da Súmula 297, afirmando que o “Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”, deixando claro o caráter consumerista da relação estabelecida entre cliente e instituição financeira.

Assim, debater a aplicabilidade do CDC nas relações estabelecidas entre clientes e instituições financeiras é uma questão já superada, sendo ponto pacífico tanto na doutrina quanto na jurisprudência mais atual. Dessa forma, nossa análise deve continuar tendo como base as características estabelecidas pela legislação brasileira no tocante a esse tipo de relação regida pelo CDC.

### **3.3 – Características do Código de Defesa do Consumidor:**

Sobre o Direito do Consumidor, é importante destacar que se trata de um ramo autônomo do direito privado, com características próprias, princípios, objeto e campo de aplicação específicos. O Código de Defesa do Consumidor é, por tanto, uma legislação especial, constituindo um verdadeiro “microsistema” jurídico, uma vez que tem fundamento constitucional e suas normas são de ordem pública e interesse social.

Tepedino (2006) apresenta importante lição sobre a relevância de se compatibilizar o Código Civil e a legislação especial ao texto constitucional. Nas palavras do referido autor torna-se “imprescindível e urgente uma releitura do Código Civil e das leis especiais à luz da Constituição”. Além disso, afirma ainda que:

“A Constituição de 1988 retrata uma opção legislativa concordatária, em favor de um Estado Social destinado a incidir, no que concerne às relações jurídicas privadas, sobre um direito civil repleto de leis especiais, chamadas de estatutos, que disciplinam exhaustivamente inteiras matérias extraídas da incidência do Código Civil”.<sup>15</sup>

Dentre esses estatutos a que se refere Tepedino está o Código de Defesa do Consumidor, que teria como finalidade a definição de objetivos concretos, fixando as diretrizes da política nacional do consumo. Além disso, o autor afirma que o legislador não mais se limita à disciplina das relações patrimoniais, uma vez que o texto constitucional “impõe inúmeros deveres extrapatrimoniais nas relações privadas, tendo em mira a realização da personalidade e a tutela da dignidade da pessoa humana”.

---

15 TEPEDINO, Gustavo. Premissas Metodológicas para a Constitucionalização do Direito Civil. Revista do Direito do Estado, Ano 1, nº 2: 37-53, 2006. p. 42



Partindo desta perspectiva apresentada, é possível verificar que a Constituição Federal previu a proteção ao consumidor como um direito fundamental quando estabelece em seu artigo 5º, XXXII, que “o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”. Ademais, nossa Magna Carta não se limita somente a esse dispositivo, mas também deixa claro que a defesa do consumidor é um dos princípios da atividade econômica:

“Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:  
[...]  
V – defesa do consumidor;”

Assim, a Constituição Federal de 1988 representa um posicionamento firme do legislador no tocante à intervenção direta do Estado na proteção do consumidor. Ademais, uma vez que a defesa do consumidor é princípio constitucional (garantia fundamental e princípio da ordem econômica), torna-se necessária a aplicação do CDC sempre que estivermos diante de uma relação de consumo.

Foi com esse caráter protetivo em relação ao consumidor, estabelecido pela Constituição Federal de 1988, que o legislador brasileiro editou o Código de Defesa do Consumidor (lei 8.078 / 1990), que estabelece que:

“Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:  
I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;”

O dispositivo supramencionado deixa claro a intenção do legislador em proteger o polo mais frágil da relação consumerista, o consumidor. Tal posicionamento tem como objetivo principal o reequilíbrio das forças, tão desigual entre os dois polos dessa relação. Segundo Almeida (2003):

“O art. 4º do CDC prevê também que deve haver equilíbrio entre direitos e deveres dos contratantes. Busca-se a justiça contratual, o preço justo. Por isso, são vedadas as cláusulas abusivas, bem como aquelas que proporcionam vantagem exagerada para o fornecedor ou oneram excessivamente o consumidor.”<sup>16</sup>

Sobre essa vulnerabilidade do consumidor, estabelecida no artigo 4º, I do CDC, Silva (2003) afirma que:

---

16 ALMEIDA, João Batista de. Manual de direito do consumidor. São Paulo: Saraiva, 2003. p. 46

“o CDC reconheceu as situações de vulnerabilidade econômica, técnica e jurídica do consumidor, sabendo tratar-se de pessoa que, na prática, para obter produto ou serviço, deve aceitar, com pouca margem para negociação, as condições impostas pelo fornecedor [...] essa vulnerabilidade fundamenta a eficácia transcendental do CDC, isto é, sua aplicação para além das relações de consumo.”<sup>17</sup>

Como é possível observar, a vulnerabilidade do consumidor nas relações consumeristas pode ser verificada sobre várias perspectivas, sendo que a doutrina majoritária costuma dividi-la em três espécies: vulnerabilidade fática (ou econômica), vulnerabilidade técnica e vulnerabilidade jurídica. Sobre esse tema, Marques (2014)<sup>18</sup> adiciona ainda mais uma espécie, a qual define como vulnerabilidade informacional.

Importante ressaltar que o Superior Tribunal de Justiça, em julgamento sobre o Recurso Especial nº 1195642, reconheceu não somente essas quatro espécies de vulnerabilidade do consumidor, mas também apresentou a possibilidade de que novas modalidades sejam reconhecidas no futuro, a fim de ampliar o leque de possibilidades para caracterizar uma vulnerabilidade legitimadora da aplicação do CDC por equiparação:

CONSUMIDOR. DEFINIÇÃO. ALCANCE. TEORIA FINALISTA. REGRA. MITIGAÇÃO. FINALISMO APROFUNDADO. CONSUMIDOR POR EQUIPARAÇÃO. VULNERABILIDADE. 1. A jurisprudência do STJ se encontra consolidada no sentido de que a determinação da qualidade de consumidor deve, em regra, ser feita mediante aplicação da teoria finalista, que, numa exegese restritiva do art. 2º do CDC, considera destinatário final tão somente o destinatário fático e econômico do bem ou serviço, seja ele pessoa física ou jurídica. 2. Pela teoria finalista, fica excluído da proteção do CDC o consumo intermediário, assim entendido como aquele cujo produto retorna para as cadeias de produção e distribuição, compondo o custo (e, portanto, o preço final) de um novo bem ou serviço. Vale dizer, só pode ser considerado consumidor, para fins de tutela pela Lei nº 8.078/90, aquele que exaure a função econômica do bem ou serviço, excluindo-o de forma definitiva do mercado de consumo. 3. **A jurisprudência do STJ, tomando por base o conceito de consumidor por equiparação previsto no art. 29 do CDC, tem evoluído para uma aplicação temperada da teoria finalista frente às pessoas jurídicas, num processo que a doutrina vem denominando finalismo aprofundado, consistente em se admitir que, em determinadas hipóteses, a pessoa jurídica adquirente de um produto ou serviço pode ser equiparada à condição de consumidora, por apresentar frente ao fornecedor alguma vulnerabilidade, que constitui o princípio-motor da política nacional das relações de consumo, premissa expressamente fixada no art. 4º, I, do CDC, que legitima toda a proteção conferida ao consumidor.** 4. **A doutrina tradicionalmente aponta a existência de três modalidades de vulnerabilidade: técnica (ausência de conhecimento específico acerca do produto ou serviço objeto de consumo), jurídica (falta de conhecimento jurídico, contábil ou**

17 SILVA, Jorge Alberto Quadros de Carvalho. Código de Defesa do Consumidor Anotado e legislação complementar. 3.ed. São Paulo: Saraiva, 2003. p. 67-68

18 MARQUES, Cláudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor: O novo regime das relações contratuais. 7. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2014. p. 323

econômico e de seus reflexos na relação de consumo) e fática (situações em que a insuficiência econômica, física ou até mesmo psicológica do consumidor o coloca em pé de desigualdade frente ao fornecedor). Mais recentemente, tem se incluído também a vulnerabilidade informacional (dados insuficientes sobre o produto ou serviço capazes de influenciar no processo decisório de compra). 5. A despeito da identificação in abstracto dessas espécies de vulnerabilidade, a casuística poderá apresentar novas formas de vulnerabilidade aptas a atrair a incidência do CDC à relação de consumo. Numa relação interempresarial, para além das hipóteses de vulnerabilidade já consagradas pela doutrina e pela jurisprudência, a relação de dependência de uma das partes frente à outra pode, conforme o caso, caracterizar uma vulnerabilidade legitimadora da aplicação da Lei no 8.078/90, mitigando os rigores da teoria finalista e autorizando a equiparação da pessoa jurídica compradora à condição de consumidora. 6. Hipótese em que revendedora de veículos reclama indenização por danos materiais derivados de defeito em suas linhas telefônicas, tornando inócuo o investimento em anúncios publicitários, dada a impossibilidade de atender ligações de potenciais clientes. A contratação do serviço de telefonia não caracteriza relação de consumo tutelável pelo CDC, pois o referido serviço compõe a cadeia produtiva da empresa, sendo essencial à consecução do seu negócio. Também não se verifica nenhuma vulnerabilidade apta a equipar a empresa à condição de consumidora frente à prestadora do serviço de telefonia. Ainda assim, mediante aplicação do direito à espécie, nos termos do art. 257 do RISTJ, fica mantida a condenação imposta a título de danos materiais, à luz dos arts. 186 e 927 do CC/02 e tendo em vista a conclusão das instâncias ordinárias quanto à existência de culpa da fornecedora pelo defeito apresentado nas linhas telefônicas e a relação direta deste defeito com os prejuízos suportados pela revendedora de veículos.”

Conforme pontuado pelo STJ na decisão supracitada, a vulnerabilidade do consumidor frente ao fornecedor representa o “princípio-motor da política nacional das relações de consumo”. E mais, pois além de ser presumida nas relações de consumo, em abstracto, o STJ reconhece ainda que algumas relações empresariais podem ser equiparadas a uma relação consumerista, quando existir uma evidente vulnerabilidade de uma das partes contratantes, no caso concreto. Dessa maneira, tendo em vista a grande relevância do conceito de vulnerabilidade do consumidor para as relações consumeristas, serão abordadas cada uma dessas quatro espécies de vulnerabilidade na sequência desse estudo.

### ***3.3.1 – Vulnerabilidade fática***

A vulnerabilidade econômica ou fática, tem como principal característica a desigualdade econômica entre os dois polos das relações de consumo, consumidor e fornecedor. Via de regra, existe uma disparidade de forças, de poder, nas relações consumeristas, reflexo do maior poder econômico do fornecedor frente ao consumidor, o que costuma se traduzir numa posição contratual privilegiada.

Segundo Miragem (2014), “a vulnerabilidade fática é espécie ampla, que abrange genericamente, diversas situações concretas de reconhecimento da debilidade do consumidor”<sup>19</sup>. Normalmente, a assimetria de forças entre os atores da relação consumerista tende a gerar um maior poder de decisão por parte do fornecedor no momento da contratação, o que pode resultar em cláusulas contratuais mais favoráveis a esse ator, em detrimento do consumidor.

Analisando o caso específico da relação entre cliente e instituição financeira fica evidente a posição de desvantagem do primeiro, tendo em vista a gigantesca disparidade de forças entre os dois polos da relação, não só em decorrência da fragilidade financeira do cliente, quando comparado com o poder econômico do banco, mas sobretudo da necessidade que se estabelece nos dias atuais em se ter uma conta vinculada a alguma instituição financeira, o que, em certo grau, obriga o correntista a se sujeitar às regras contratuais estabelecidas pelos bancos em contratos que são, via de regra, da modalidade de adesão, sem margem para negociação.

Sobre essa desigualdade fática entre consumidor e fornecedor, que enseja uma “imposição” do mercado ao polo mais frágil da relação consumerista, Nunes (2012) expõe que:

“... quando se fala em “escolha” do consumidor, ela já nasce reduzida. O consumidor só pode optar por aquilo que existe e foi oferecido no mercado. E essa oferta foi decidida unilateralmente pelo fornecedor, visando seus interesses empresariais, que são, por evidente, os da obtenção do lucro”.<sup>20</sup>

Dito de outra forma, pode-se afirmar que a própria essencialidade do serviço bancário nos dias atuais, pois que impensável a vida em sociedade em pleno século XXI sem uma conta bancária, impõe ao cliente uma maior sujeição frente a instituição financeira.

Assim, pode-se afirmar que em decorrência da própria vulnerabilidade fática do consumidor, existem alguns serviços essenciais que, em certo grau, lhe são impostos pela sociedade moderna, tendo em vista as necessidades da atualidade. Dentre esses serviços essenciais, conforme já colocado anteriormente, se incluem os serviços bancários.

Ademais, além da imposição social de se estabelecer algum vínculo com uma instituição financeira, a própria vulnerabilidade fática do consumidor exige que esse se submeta às formas de atuação dessas instituições, tais como as modalidades não presenciais de atendimento, donde se

19 MIRAGEM, Bruno. Direito Bancário. 1. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2014. p. 237

20 NUNES, Luis Antonio Rizzatto. Curso de direito do consumidor. 7a. Ed. rev. e atual. - São Paulo: Saraiva, 2012. p. 179

destacam os contatos telefônicos periódicos, o recebimento de correios eletrônicos recorrentes, além do envio constante de mensagens por SMS e aplicativos de celular por parte dessas instituições. Tais meios de comunicação são, cada vez mais, usados pelas instituições financeiras e, em certo grau, impostos aos clientes.

### **3.3.2 – Vulnerabilidade técnica**

A vulnerabilidade técnica, por seu turno, decorre da falta de conhecimentos técnicos do consumidor ao adquirir um produto ou algum serviço. Trata-se, por tanto, da incapacidade em identificar eventuais defeitos em relação ao produto adquirido ou ao serviço que lhe é prestado. Todavia, no outro extremo da relação consumerista, presume-se que o fornecedor detenha pleno conhecimento a respeito de seu produto ofertado ou do serviço prestado.

Dessa forma, a disparidade de conhecimento técnico entre os dois polos da relação enseja o que a doutrina denomina de vulnerabilidade técnica do consumidor. Com relação à atividade bancária, essa vulnerabilidade técnica fica evidente a partir do momento que se estabelece a necessidade, cada vez maior, do uso de caixas eletrônicos e serviços de *internet banking*.

Conforme abordado no tópico anterior, tal necessidade é fruto da vulnerabilidade fática, onde as instituições financeiras estabelecem canais digitais para o atendimento aos clientes, em detrimento da antiga relação pessoal, com o intuito de diminuir os custos da instituição financeira com recursos humanos e, dessa forma, aumentar o lucro do empreendimento. Contudo, esquecem que boa parte da população não possui o domínio a cerca do funcionamento desses sistemas informatizados. Assim, devido à falta de pleno conhecimento técnico dos meios digitais, muitos dos clientes acabam ficando expostos à ação de pessoas mal intencionadas, que se aproveitam dessa situação para tirar vantagem desses clientes.

### **3.3.3 – Vulnerabilidade jurídica**

A vulnerabilidade jurídica é entendida como a falta de conhecimento jurídico do consumidor, seja pelo desconhecimento dos seus direitos na relação consumerista, seja pela dificuldade de obter assistência jurídica especializada. Por outro lado, presume-se que o fornecedor

normalmente conte com algum assessoramento jurídico, donde se estabelece o desequilíbrio entre os polos da relação.

Tal vulnerabilidade fica mais evidente em contratos de adesão ou que contenham cláusulas gerais, como no caso dos contratos de serviços bancários. Nesses casos, a vulnerabilidade jurídica do consumidor se estabelece desde o momento da elaboração do contrato, tendo em vista que só lhe resta aceitar os termos previamente definidos pelo departamento jurídico da instituição financeira, sem possibilidade de alteração por parte do cliente.

Ademais, essa vulnerabilidade jurídica também pode ser evidenciada durante a execução do serviço contratado, pois, devido ao desconhecimento jurídico do cliente, este fica submetido ao arbítrio da instituição financeira. Resta ao cliente, muitas vezes, apenas o sentimento de ser lesado de alguma forma, mas sem conhecimento jurídico para reconhecer seus direitos na relação contratual.

### **3.3.4 – Vulnerabilidade informacional**

Segundo Marques (2014) existe ainda uma quarta modalidade de vulnerabilidade do consumidor, denominada vulnerabilidade informacional, que seria representada no direito que o consumidor tem, em decorrência da sua vulnerabilidade, de saber as especificações do produto ou serviço contratado, bem como os riscos que podem estar associados a esse produto ou serviço. Para a referida autora, “esta vulnerabilidade informativa não deixa, porém, de representar hoje o maior fator de desequilíbrio da relação vis-à-vis dos fornecedores, os quais, mais do que *experts*, são os únicos verdadeiramente detentores da informação.”<sup>21</sup>

Logo, a vulnerabilidade informacional decorre da desigualdade de informações do consumidor frente ao fornecedor, referentes ao produto ou serviço contratado. Nas palavras de Marques (2014) “se, na sociedade atual é na informação que está o poder, a falta desta representa um minus, uma vulnerabilidade tanto maior quanto mais importante for esta informação detida pelo outro”.<sup>22</sup>

---

21 MARQUES, Cláudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor: O novo regime das relações contratuais. 7. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2014. p. 330

22 MARQUES, Cláudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor: O novo regime das relações contratuais. 7. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2014. p. 336

Sobre a importância do acesso à informação ao consumidor para o estabelecimento do equilíbrio entre os polos da relação consumerista, ensina Cavalieri (2011):

“o direito à informação é um reflexo ou consequência do princípio da transparência (...) e encontra-se umbilicalmente ligado ao princípio da vulnerabilidade. Daí é possível dizer que o direito à informação é, primeiramente, um instrumento de igualdade e de reequilíbrio da relação de consumo.”<sup>23</sup>

Cabe ainda destacar que o consumidor, quando desinformado, torna-se vulnerável, pois, sem informações adequadas sobre o produto ou o serviço, torna-se vítima dos abusos do mercado. Dessa forma, quando há deficiência na concretização do direito do consumidor à informação, agrava-se o estado de vulnerabilidade do consumidor, estabelecendo-se uma desigualdade concreta na relação consumerista.

Por fim, podemos ainda afirmar que é por meio do acesso à informação que o consumidor pode tomar decisões conscientes, de sorte que suas escolhas não estejam contaminadas pelo seu desconhecimento, o que poderia acarretar em prejuízos que não ocorreriam se ele estivesse adequadamente informado.

### **3.4 – A responsabilidade civil na relação consumerista**

Uma vez estabelecida a aplicação do CDC para as relações que envolvem as instituições financeiras e seus clientes, e tendo em mente o caráter protetivo dado pelo legislador brasileiro ao consumidor, em decorrência da vulnerabilidade do consumidor frente ao fornecedor, o passo seguinte de nossa análise é o de identificar o tipo de responsabilidade civil que deve incidir sobre os casos de correntistas, vítimas de golpes que adotam a técnica de engenharia social.

Sobre o tema da responsabilidade civil nas relações consumeristas, afirma Shreiber (2019) que:

“o Código de Defesa do Consumidor veio instituir a responsabilidade objetiva do fornecedor de produtos ou serviços, criando um sistema de responsabilização livre do fator subjetivo da culpa e abrangente de um vasto campo de relações na vida contemporânea”<sup>24</sup>

---

23 CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de Direito do Consumidor. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2011. p. 96

24 SCHREIBER, Anderson [et al.]. Código Civil comentado – doutrina e jurisprudência. – Rio de Janeiro: Forense, 2019. p. 1287

Nesse tocante, a análise do artigo 14 do CDC torna-se imperativa, mostrando-se como verdadeira pedra angular para seu entendimento:

“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.”

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

I - o modo de seu fornecimento;

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

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 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.

Em uma primeira análise, baseando-se no artigo 14, § 1º, II do CDC, poder-se-ia extrair que em caso de golpes contra seus correntistas, a instituição financeira deveria reparar os danos sofridos pelo cliente, independente de culpa. Todavia, a redação do § 3º, II do referido artigo mostra que esse dever do fornecedor não é absoluto, trazendo algumas ressalvas como nos casos de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro que seja alheio a essa relação de consumo.

O STJ, no ano de 2012, editou importante súmula sobre esse tema. Afirma o egrégio tribunal na Súmula 479 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”. Todavia, em julgado recente da Quarta Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ) acerca do REsp nº 1463777, de outubro de 2020, foi dado ganho de causa para a instituição bancária. No caso em tela, a empresa cliente do banco contratou a irmã de uma das sócias e lhe confiou funções que lhe permitiam acesso às movimentações bancárias. Em posse dessas prerrogativas, a irmã contratada efetuou diversas operações indevidas, lesando a empresa. Em seu voto, o Ministro relator Marco Buzzi estabeleceu que:

“No caso, imprescindível promover uma distinção (distinguishing) para com o entendimento sedimentado nos repetitivos, pois na hipótese ora em foco, o procedimento escuso fora empreendido por funcionário/preposto/contratado da pessoa jurídica que não permitiu aos gestores da casa bancária sequer desconfiar



acerca da ocorrência de fraude, pois além da falsificação das assinaturas ser primorosa, vez que a distinção para com as legítimas somente fora constatada por perícia grafotécnica, a fraudadora possuía inegável laço de parentesco ante o corpo dirigente da empresa que atribuíra à falsária diversas funções atinentes à gestão dos negócios quando do afastamento da representante legal da entidade [...] Como se vê, o entendimento sedimentado no âmbito do STJ diz respeito à responsabilidade objetiva da financeira decorrente de falhas na prestação de serviço quanto a operações escusas promovidas por terceiros que ensejam prejuízos. O fato de terceiro é flagrantemente caracterizado como fortuito interno, incapaz de afastar a responsabilidade objetiva da instituição financeira, porquanto vinculado umbilicalmente à atividade exercida. [...] A ocorrência em análise retrata hipótese deveras peculiar, a qual não diz respeito a eventual fraude perpetrada por terceiro, como compreenderam o magistrado a quo e a Corte local. É que, segundo os autos, é inegável a culpa exclusiva da vítima, notadamente porque o procedimento escuso fora cometido por funcionário/preposto da própria pessoa jurídica que agora busca reparação, ao qual ela mesma atribuíra poderes de representação, conjunto este de circunstâncias que inviabilizara ao pessoal da casa bancária sequer presumir a ocorrência de fraude. [...] Desta forma, diante do todo acima exposto, não há como sequer cogitar em responsabilidade da financeira na hipótese, pois é fato incontroverso que os atos considerados pela empresa como indevidos e ilícitos foram cometidos por preposto/funcionário/contratado seu, ao qual, inclusive, admitidamente, chegou a ser atribuída tacitamente a representação da empresa para o cometimento de determinados atos, não servindo o fortuito interno decorrente de fraude, como fundamento apto a amparar a pretensão indenizatória formulada, haja vista a inegável culpa exclusiva da vítima que mal geriu o seu quadro de pessoal.

Dessa forma, observa-se que o entendimento do STJ é de que em casos onde a culpa pelo dano pode ser atribuída para a vítima lesada, não seria aplicável a responsabilidade objetiva da instituição financeira.

No que concerne a distinção entre fortuitos interno e externo, Cavalieri (2019) fornece importante lição:

"Cremos que a distinção entre fortuito interno e externo é totalmente pertinente no que respeita aos acidentes de consumo. O fortuito interno, assim entendido o fato imprevisível, e, por isso, inevitável ocorrido no momento da fabricação do produto ou da realização do serviço, não exclui a responsabilidade do fornecedor porque faz parte de sua atividade, liga-se aos riscos do empreendimento, submetendo-se a noção geral de defeito de concepção de produto ou de formulação do serviço. Vale dizer, se o defeito ocorreu antes da introdução do produto no mercado de consumo ou durante a prestação do serviço, não importa saber se o motivo que determinou o defeito; o fornecedor é sempre responsável pelas suas consequências, ainda que decorrente de fato imprevisível e inevitável. O mesmo já não ocorre com o fortuito externo, assim entendido aquele fato que não guarda nenhuma relação com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço, via de regra ocorrido em momento posterior ao da sua fabricação ou formulação. Em caso tal, nem se pode falar em defeito do produto ou do serviço, o que, a rigor, já estaria abrangido pela primeira excludente examinada - inexistência de defeito (art. 14, § 3º, I)".<sup>25</sup>

Assim, a questão que se coloca é reconhecer ou não a excludente de responsabilidade relativa a culpa exclusiva da vítima, na modalidade de golpe em estudo neste trabalho. A fim de esclarecer melhor esse debate, faz-se mister compreender a dinâmica dos golpes que adotam a técnica de engenharia social, com intuito de desvendar se esta dinâmica estaria englobada pela exceção do artigo 14, § 3º, II do CDC ou não, o que será feito no tópico seguinte.

### **3.5 – Análise da relação entre a dinâmica dos golpes e a atividade bancária**

Em todas as modalidades de golpes apresentadas no segundo capítulo deste trabalho, o correntista de boa-fé se mostra confiante de que se tratava de um ambiente seguro, por julgar se tratar de um canal oficial da instituição financeira, não percebendo a manipulação que está sendo vítima, tendo em vista que estabeleceu, previamente, uma relação de confiança com o canal escolhido para realizar as suas transações financeiras.

Conforme previamente apresentado, quando da análise da vulnerabilidade fática do consumidor diante da instituição financeira, a própria dinâmica da atividade bancária nos dias atuais exige que o consumidor se submeta às formas de atuação dessas instituições, tais como as modalidades não presenciais de atendimento, donde se destacam os contatos telefônicos periódicos, o recebimento de correios eletrônicos recorrentes, além do envio constante de mensagens por SMS e aplicativos de celular por parte dessas instituições. Tais meios de comunicação são, cada vez mais, usados pelas instituições financeiras e, em certo grau, impostos aos clientes.

Além disso, como previamente pontuado, as instituições financeiras estabelecem canais digitais para o atendimento aos clientes, tais como caixas eletrônicos e serviços de *internet banking*, em detrimento da antiga relação pessoal, com o intuito de diminuir os custos da instituição financeira com recursos humanos e, dessa forma, aumentar o lucro do empreendimento. Todavia, ignoram que parcela significativa dos correntistas não possui o domínio a cerca do funcionamento desses sistemas informatizados, o que gera um terreno fértil para a atuação dos golpistas.

Conforme ensinado por Gonçalves (2014) acerca da Teoria do risco da atividade, aquele “que aúfere os cômodos (lucros) deve suportar os incômodos riscos; ora mais genericamente como

‘risco criado’, a que se subordina todo aquele que, sem indagação de culpa, expuser alguém a suportá-lo, em razão de uma atividade perigosa”<sup>26</sup>.

Nesse tocante, torna-se imperativo destacar que o patrimônio gerado pela atividade bancária figura entre os maiores do mercado de consumo nacional, conforme pode ser observado na figura a seguir:

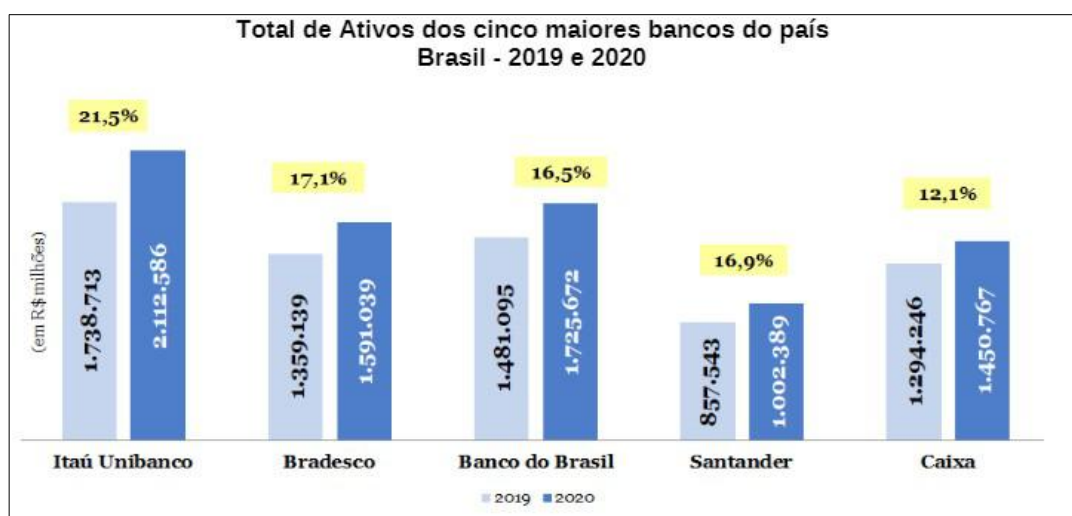


Figura 5: Total de ativos dos bancos brasileiros (fonte: DIEESE)

Importante destacar que, segundo o DIEESE<sup>27</sup>, quase metade dos ativos dos cinco maiores bancos do Brasil, aproximadamente 45,6% do valor total, é composta pelas operações/carteiras de crédito. O saldo dessas carteiras somadas apresentou crescimento médio de 14,1% no ano de 2020, totalizando R\$ 3,6 trilhões.

Quando analisamos unicamente o lucro auferido pelos estabelecimentos bancários no ano de 2020, esse também possui números expressivos, como se mostra na figura apresentada a seguir:

<sup>26</sup> GONÇALVES, Carlos Roberto. Direito civil brasileiro: responsabilidade civil. 9. ed. São Paulo: Saraiva, 2014. p. 451

<sup>27</sup> DIEESE. Relatório sobre desempenho dos bancos 2021 disponível em: <https://www.dieese.org.br/desempenhodosbancos/2021/desempenhoDosBancos2021.html>. Acessado em 10 de janeiro de 2022

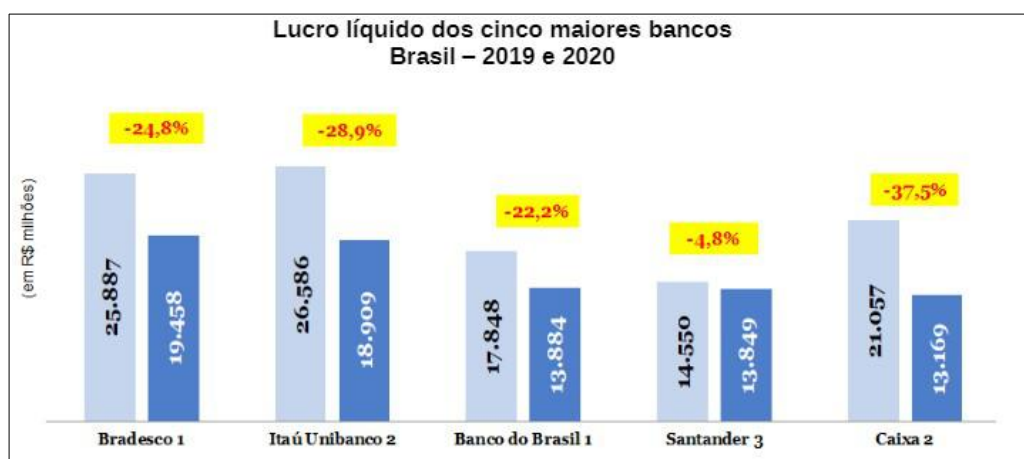


Figura 6: Lucro dos bancos brasileiros (fonte: DIEESE)

Sobre esse ponto, importante mencionar que antes de 2020, os resultados financeiros dos maiores bancos do país atingiram níveis históricos e recordes consecutivos. Em 2020, porém, o lucro líquido dos cinco bancos somou R\$ 79,3 bilhões, queda média de 25,2% em relação a 2019, em virtude do cenário de crise causado pela pandemia do Coronavírus. No entanto, salta aos olhos que, mesmo em um cenário econômico extremamente adverso, onde muitas empresas faliram e tiveram que encerrar suas atividades, a atividade bancária conseguiu lucrar essa vultosa soma no ano de 2020. E as projeções atuais já mostram uma expectativa de que o lucro desses mesmos bancos somados atinja novo recorde histórico já no ano de 2021.

Analisando os números apresentados, é possível afirmar que a superioridade fática do fornecedor ante ao consumidor, na relação estabelecida entre cliente e instituição financeira, é gritante, sendo, muito provavelmente, a relação consumerista mais assimétrica que exista.

Ademais, essa vulnerabilidade do consumidor não se restringe à simples discrepância econômica entre os polos da relação, mas também fica explícita em todas as quatro esferas da vulnerabilidade previamente apresentadas nesse estudo: fática, técnica, jurídica e informacional.

Diante disso, voltemos à análise da dinâmica dos golpes contra correntistas abordados no tópico anterior. Uma vez que todas as modalidades de golpes mostradas fazem uso de algum canal de relacionamento entre banco e cliente, canais esses, ressalte-se, estabelecidos unilateralmente pelas instituições financeiras, e tendo em vista a quase absoluta vulnerabilidade dos clientes nessa relação, é possível afirmar que trata-se de um risco criado pelos próprios bancos, conforme a teoria do risco da atividade, já apresentada nesse estudo.

Sobre a questão do risco inerente à atividade bancária, mais especificamente sobre o uso crescente de meios digitais, Miragem (2014) afirma que:

“tem-se a compreensão de que a atividade bancária, em especial por se caracterizar pela disponibilidade e liquidez de recursos financeiros e por sua movimentação sucessiva, tem por resultado maior grau de risco comparativamente a outras atividades. Da mesma forma, novas formas de relacionamento entre cliente e banco, em especial por intermédio de sistemas eletrônicos e, mais especificamente, da internet (internet banking), corroboram a conclusão sobre o elevado risco inerente à atividade bancária”<sup>28</sup>.

Conforme já abordado nesse estudo, a atividade bancária já possui um risco inerente a sua própria atividade, que envolve a custódia de recursos financeiros e, em virtude dessa atividade, sempre se evidenciou a ação de grupos criminosos que visam a tomar posse desses recursos. Todavia, observa-se que os índices de assalto diretamente aos bancos ou terminais de autoatendimento vem caindo constantemente ao longo dos anos.



Figura 7: Índice de assalto aos bancos por ano (fonte: FEBRABAN)

Por outro lado, conforme já exposto no início desse estudo, dados da FEBRABAN apontam um aumento constante nos golpes contra correntistas que utilizam as técnicas de Engenharia Social. Segundo a referida federação, somente no ano de 2020 os bancos registraram um aumento de 80% nas tentativas de ataques de *phishing* (roubo de dados por e-mail), alta de 70% na fraude do falso funcionário e crescimento de 65% no golpe do motoboy.

Por conseguinte, é possível inferir que o que ocorre na atualidade é uma migração da atividade criminosa para os novos canais de relacionamento estabelecidos pelos bancos, aproveitando-se, dessa forma, justamente do elo mais frágil da relação: o consumidor.

Em outras palavras, podemos afirmar que em decorrência da sua vulnerabilidade na relação consumerista, o correntista passa a ser o alvo preferencial dos criminosos. E isso ocorre pois os bancos investem somente na sua própria segurança, deixando o cliente à mercê da própria sorte.

Nesse ponto, é importante recordar o ensinamento do Cavalieri (2011) a cerca da teoria do risco do empreendimento:

“Pela teoria do risco do empreendimento, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no mercado de consumo tem o dever de responder pelos eventuais vícios ou defeitos dos bens e serviços fornecidos, independentemente de culpa. Este dever é imaneente ao dever de obediência às normas técnicas e de segurança, bem como aos critérios de lealdade, quer perante os bens e serviços ofertados, quer perante os destinatários dessas ofertas. [...] O consumidor não pode assumir os riscos das relações de consumo, não pode arcar sozinho com os prejuízos decorrentes dos acidentes de consume, ou ficar sem indenização”<sup>29</sup>

Em síntese, podemos afirmar que os golpes praticados contra correntistas apresentados nesse trabalho são classificados como fortuito interno, pois, embora imprevisível originalmente pelo fornecedor, quando da realização do serviço, não exclui a responsabilidade do mesmo, tendo em vista que o infortúnio faz parte de sua atividade, ligando-se, assim, aos riscos do seu empreendimento, sendo, portanto, decorrência da própria atividade bancária.

Embora os golpes contra correntistas sejam praticados por terceiros, cabe destacar que nem sempre nesses casos se configura uma excludente de responsabilidade, conforme ensina Cavalieri (2020):

“Pondere-se, ainda, que o fato de terceiro só excluirá a responsabilidade quando for a causa exclusiva do evento, afastando qualquer relação de causalidade entre a conduta do agente aparente e a vítima. Por isso, o correto é falar em fato exclusivo de terceiro e não em fato de terceiro. Vale dizer, nem todo fato de terceiro é causa de exclusão de responsabilidade; somente aquele que por si só, exclusivamente considerado, romper o nexo causal entre o aparente agente e o dano sofrido pela vítima, dando origem a novo nexo causal. Em casos tais, o fato de terceiro, segundo a opinião dominante, equipara-se ao caso fortuito, por ser uma causa estranha à conduta do agente aparente, imprevisível e inevitável.”<sup>30</sup>

---

29 CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de Direito do Consumidor. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2011. p. 514

30 CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de Responsabilidade Civil. 14 ed. São Paulo: Atlas, 2020. p. 82

Dessa maneira, tendo em vista que a própria forma de atuação da instituição financeira estabelece as ferramentas para a atuação dos golpistas, que se aproveitam da boa-fé e vulnerabilidade dos clientes para praticar as fraudes, pode-se concluir que, nesses casos, o banco é responsável objetivamente pelas consequências dessas fraudes, ainda que decorrentes de fato imprevisível e inevitável, não se aplicando, portanto, a exceção do artigo 14, § 3º, II do CDC.

Dando sequência a esse estudo, no capítulo seguinte, serão analisados alguns dos julgados mais recentes do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJ-RJ) que envolvem golpes contra correntistas, e que fazem uso das técnicas de Engenharia Social, a fim de verificar como esse assunto vem sendo tratado nos tribunais brasileiros.

## 4 – ANÁLISE DA JURISPRUDÊNCIA

### 4.1 – Apelação cível nº: 0016470-43.2020.8.19.0021 (TJ-RJ):

Trata-se de ação indenizatória por danos materiais e morais, na qual alegou o Consumidor que percebeu a redução em seu benefício previdenciário e, ao conferir seu extrato, descobriu vários empréstimos consignados lançados diretamente em sua folha, afirmando não reconhecer o contrato celebrado com o réu, no valor de R\$ 30.942,52.

O correntista esclareceu não ter recebido, sacado ou utilizado a referida quantia, razão por que o contrato deveria ser declarado nulo, destacando ter sido vítima de fraude praticada por terceiro. Cabe salientar que o autor é pessoa idosa (64 anos), com renda mensal inferior a dez salários mínimos.

Na decisão proferida pelo juízo de primeiro grau foi reconhecido o direito do cliente frente a instituição financeira:

“[...] Isto posto, confirmo os efeitos da tutela deferida, na forma do art. 487, I do Código de Processo Civil, julgo procedente o pedido inicial, para:

- a) declarar a inexistência dos contratos, objetos de demanda, bem como todo os débitos dele oriundos;
- b) condenar a ré a restituir, na forma simples, os valores descontados no contracheque do autor, até a presente data, referente ao contrato (objeto da demanda), corrigidos a partir da data da citação.
- c) condenar o réu a pagar ao autor, a título de dano moral por ele sofrido em razão dos fatos aqui retratados, a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a ser corrigida a partir desta sentença e acrescidas de juros legais a partir do evento danoso.

Condeno-a, ainda, a pagar as custas e honorários advocatícios, estes ora fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação.

Transitada em julgado, dê-se baixa e arquivem-se.”

A instituição financeira interpôs apelo, pugnando pela improcedência dos pedidos, ao qual os Desembargadores do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, por unanimidade, negaram provimento ao recurso do Réu nos termos do voto do relator:



“Quanto à questão posta em exame, forçoso reconhecer, in casu, a cogente aplicação do Código de Defesa do Consumidor com todos os seus consectários legais, vez que as partes se inserem nos conceitos de fornecedor e de consumidor.

O artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil enfatiza que ao autor cabe o ônus de provar os fatos alegados em Juízo, do que se desincumbiu o Requerente.

No caso em voga, o conjunto probatório demonstrou que o Consumidor foi vítima de fraude, enfatizando não ter celebrado contrato de empréstimo com o Banco.

Por sua vez, os documentos adunados pelo Réu são eletrônicos, não demonstrando anuência do Consumidor. Portanto, não houve vontade negocial, o que induz à inexistência de contratação pelo Consumidor, e, como consectário lógico, os termos constantes do instrumento obrigacional apresentado pelo Reclamado não são válidos ou eficazes.

Vislumbra-se, na hipótese, a responsabilidade objetiva, fundada na teoria do risco do empreendimento, segundo a qual todos aqueles que se dispõem a exercer alguma atividade no campo de fornecimento de bens e serviços têm o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa.

A mens legis do disposto nos artigos 12 e 14, parágrafos e incisos, da Lei n.º 8.078/1990, aponta no sentido de que o fabricante do produto e o fornecedor só poderão se eximir da responsabilidade quando provarem que inexistente defeito no produto ou no serviço prestado ou que a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Considera-se, outrossim, que a fraude realizada por terceiro configura fortuito interno, cujo ônus não pode ser suportado pelo Consumidor, vez que se trata de risco inerente à atividade desenvolvida pelo fornecedor.

Neste sentido, o verbete n.º 94, da Súmula da Jurisprudência Predominante deste Tribunal:

“Cuidando-se de fortuito interno, o fato de terceiro não exclui o dever do fornecedor de indenizar”.

Observa-se, no voto acima, que o entendimento do tribunal é o de que mesmo no caso de fraude realizada por terceiro, alheio à relação estabelecida entre o cliente e a instituição financeira, fica configurado como fortuito interno ao empreendimento, sendo, dessa forma, compreendido como um risco inerente à própria atividade bancária. E mais, na sequência do referido voto, o tribunal considerou, ainda, que ficou configurado o dano moral sofrido pelo cliente, conforme pode ser observado a seguir.

No tocante à configuração dos danos morais, verifica-se que restou caracterizada ofensa à dignidade e afronta aos direitos de personalidade do Demandante, que vivenciou grave dissabor, notadamente ao descobrir conduta fraudulenta de terceiro em seu nome, provocando fundado receio de ampliação do prejuízo existente, e somente com a intervenção judicial foi cessada a irregularidade.

Ademais, a recalcitrância do Requerido em resolver administrativamente o problema acarretou perda de tempo útil do Suplicante e o obrigou a ingressar em Juízo para obter solução.

A despeito de seu nome não ter sido inscrito nos cadastros de negativação do crédito, restou evidenciada a desídia do Réu, ao não diligenciar sobre a idoneidade das informações prestadas por aqueles que contratam seus serviços.

No que diz respeito à estimativa do valor da verba compensatória, deve-se pautar em critérios de proporcionalidade e razoabilidade, atendendo-se às condições do ofensor, do ofendido e do bem jurídico lesado.

Logo, no caso em voga, o valor estabelecido pela sentença (R\$5.000,00) se afigura em consonância com os princípios mencionados, sem descuidar do critério punitivo-pedagógico da medida, como fator desestimulador da reiteração da prática da conduta, e sem implicar enriquecimento sem causa do Consumidor.”

#### **4.2 – Apelação Cível nº: 0094790-70.2020.8.19.0001 (TJ-RJ)**

Trata-se de ação indenizatória por danos materiais e morais em decorrência do cliente haver sido vítima do denominado “golpe do motoboy”. A correntista relatou ter sido contactada por pessoas que se apresentaram como prepostos do réu, sempre fornecendo protocolos de atendimento, que pediram confirmação de uma suposta compra feita por meio de seu cartão bancário – da qual discordou – e que, em seguida, a informaram que seu cartão precisava ser entregue ao banco para ser periciado. Afirmou ter sido orientada a desligar o telefone celular até o dia seguinte e a cortar o cartão, porém preservando a parte com o chip para entregar a um motoboy que seria enviado pelo banco à sua residência, o que de fato ocorreu. Apontou que, no dia seguinte, foi à agência em que mantinha conta, mas lhe foi negado acesso, em razão da pandemia, e, por telefone, após constatar que o aplicativo do celular estava bloqueado, finalmente logrou pedir o bloqueio do cartão e a emissão de uma segunda via. Alegou que, em contato pessoal com o gerente da conta, foi informada que se tratava de uma fraude e, por isso, cancelou todos os cartões, mudou as senhas, elaborou Boletim de Ocorrência Eletrônico, obtendo a restauração de seu limite de crédito. Referiu ter contestado as despesas ocorridas desde que entregara o cartão, as quais montavam a R\$59.628,00 (cinquenta e nove mil seiscientos e vinte e oito reais), e aduziu que, embora os gastos estivessem em desacordo com o seu perfil de consumo, o pedido de estorno e regularização da conta não foi sequer respondido pelo réu.

Pleiteou que se determinasse ao réu que não negativasse seu nome e que mantivesse o seu limite de crédito, e, ao fim, que fosse declarada a inexistência dos débitos mencionados e fosse o réu condenado a lhe indenizar o dano moral, bem como a pagar as despesas processuais e honorários de sucumbência de 20% do valor da condenação.

Em contestação, o réu, alegando fato de terceiro (“golpe do motoboy”), arguiu sua ilegitimidade passiva ad causam e ausência de interesse de agir, bem como impugnou o deferimento de gratuidade de justiça. No mérito, sustentou que não estavam presentes os requisitos para antecipação da tutela e que inexistira falha do serviço, que as despesas haviam sido realizadas

mediante uso da senha e do chip da autora, caracterizando culpa da vítima, mas que era legítima a exigência do pagamento e não se podia falar em responsabilização civil ou em dano moral indenizável.

Pugnou pela extinção do feito sem resolução do mérito, ou pelo julgamento de improcedência do pedido, com a condenação da autora ao pagamento das despesas processuais e de honorários no máximo legal.

A sentença rejeitou as preliminares e, considerando que o ocorrido consistia em fortuito interno, confirmou a tutela de urgência, declarou a inexistência dos débitos da autora em relação ao banco réu, relativos a operações fraudulentas ocorridas em 27/04/2020, no valor total de R\$ 59.627,98 (cinquenta e nove mil, seiscentos e vinte e sete reais e noventa e oito centavos), e condenou o réu ao pagamento de indenização a título de danos morais, no valor de R\$10.000,00 (dez mil reais), bem como ao pagamento das despesas processuais e de honorários advocatícios de 10% do valor da condenação, nos seguintes termos:

DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. AUTORA QUE SOFRE O “GOLPE DO MOTOBOY”, MEDIANTE LIGAÇÕES DE TERCEIROS QUE, SIMULANDO O ATENDIMENTO TELEFÔNICO DO RÉU, A INDUZEM A ENTREGAR PARTE DE SEU CARTÃO DE CRÉDITO, COM O QUAL EFETUAM DESPESAS VULTOSAS EM MENOS DE 24 HORAS. RESISTÊNCIA DO BANCO AO CANCELAMENTO DAS DESPESAS E REGULARIZAÇÃO DO CRÉDITO. TUTELA DE URGÊNCIA CONCEDIDA, PARA OBSTAR INSCRIÇÃO EM CADASTRO RESTRITIVO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA, QUE DECLARA A INEXISTÊNCIA DA DÍVIDA E CONDENA O RÉU AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO DO DANO MORAL NO VALOR DE R\$10.000,00 (DEZ MIL REAIS). APELAÇÃO DO DEMANDADO.

1. RELAÇÃO DE CONSUMO, SUJEITA À DISCIPLINA CONSUMERISTA. DIREITO DO CONSUMIDOR À PROTEÇÃO DA SEGURANÇA E À PREVENÇÃO E REPARAÇÃO DOS DANOS MORAIS, NA FORMA DO ART. 6º, I E VI, DO CDC. DEVERES DO FORNECEDOR PORMENORIZADOS NOS ARTS. 8º, 9º E 10 DAQUELE ESTATUTO, QUE DEVEM RECEBER LEITURA TELEOLÓGICA.

2. EXPANSÃO E MODIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS BANCÁRIOS DESDE A VIGÊNCIA DO CDC, COM CRESCENTE EMPREGO DE TECNOLOGIA INFORMÁTICA. DISSEMINAÇÃO DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO E POR APLICATIVOS. MODIFICAÇÃO DO RAMO DE NEGÓCIO E, POR ISSO, DO RISCO DO EMPREENHIMENTO. FINALIDADE DE SEGURANÇA DO CONSUMIDOR QUE PASSOU A DEMANDAR NOVAS PROVIDÊNCIAS DOS BANCOS. PROTEÇÃO DE DADOS E SEGURANÇA CIBERNÉTICA QUE SE TORNARAM OBRIGATÓRIAS, COMO APONTAM A LEI 13.709/2018 E A RESOLUÇÃO BACEN 4.658/2018. PATENTE AMPLIAÇÃO DA RESPONSABILIDADE DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS.

3. CONDUTA FRAUDULENTA SIMILAR AOS PROTOCOLOS DE ATENDIMENTO DO RÉU. TERCEIROS QUE DISPUNHAM DE

INFORMAÇÕES PESSOAIS DA AUTORA, INCLUSIVE DE SUA SENHA. AUSÊNCIA DE QUALQUER CONTROLE OU CRÍTICA DO RÉU SOBRE AS DESPESAS, DE VALOR MUITO SUPERIOR À RENDA DA AUTORA, EM MENOS DE 24 HORAS. FATOS QUE NÃO PODEM SER ATRIBUÍDOS EXCLUSIVAMENTE À DEMANDANTE, MAS DEVEM SER CONSIDERADOS COMO FORTUITO INTERNO. DEVER DE SEGURANÇA VIOLADO. FALHA DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE CIVIL DO FORNECEDOR. PRECEDENTES DESTES TRIBUNAL.

4. VIOLAÇÃO DA PRIVACIDADE E DO DIREITO AO CRÉDITO, ATINGINDO O DIREITO DE PERSONALIDADE DA AUTORA. DANO MORAL IN RE IPSA. LESÃO ADEQUADAMENTE RECONHECIDA PELA SENTENÇA. INDENIZAÇÃO PROPORCIONAL AOS FATOS DA CAUSA, CONSIDERANDO O DUPLO DESIDERATO DE COMPENSAR A VÍTIMA E SANCIONAR O FORNECEDOR, IMPONDO VALOR DE DESESTÍMULO À SUA CONDUTA DESIDIOSA.

5. DESPROVIMENTO DO RECURSO. MAJORAÇÃO DOS HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS PARA 12% DO VALOR DA CONDENAÇÃO, COM FULCRO NO ART. 85, §11, DO CPC.

Diante disso, a instituição financeira apelou da decisão, reiterando as alegações de inexistência de falha do serviço, uso de chip e senha pessoal e fato de terceiro, bem como de inocorrência de dano moral. Impugna o reconhecimento de dano moral na espécie e também o valor da indenização, que afirma ser desproporcional ao ocorrido. Questiona, por fim, sua condenação no ônus da sucumbência, pois não teria dado causa ao ajuizamento da ação, pedindo, assim, a reversão da sentença, para que seja julgado improcedente o pedido e seja invertido o ônus sucumbencial.

Os Desembargadores do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, por unanimidade, negaram provimento ao recurso do Réu nos termos do voto do relator:

No mérito, cinge-se a controvérsia à responsabilidade civil do réu pelos fatos narrados na exordial e, subsidiariamente, à ocorrência de dano moral e à proporcionalidade da indenização.

Em que pese os argumentos deduzidos no recurso, a sentença não merece críticas.

Com efeito, a relação contratual entre as partes é de consumo, aplicando-se, por isso, a disciplina do CDC quanto às obrigações do réu como fornecedor de serviços bancários e financeiros e também à sua responsabilidade civil.

É direito dos consumidores, na forma do art. 6º, I e VI da Lei 8.078/1990, verbis:

“I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos; (...)

VI – a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos”.

O dever de proteção à segurança do consumidor é pormenorizado nos arts. 8º, 9º e 10º do CDC e, em se tratando da prestação de serviços bancários e financeiros, estende-se à segurança no uso dos meios de pagamento, no compartilhamento de informações pessoais e no atendimento telefônico.

Deve se ressaltar que, desde a entrada em vigor do estatuto consumerista, os serviços dos bancos experimentaram notável expansão e desenvolvimento técnico, ao passo que, visando maior lucratividade, disseminou-se o atendimento telefônico e por aplicativos, o que modificou consideravelmente o ramo de negócios e, com isso, o risco do empreendimento. A finalidade da segurança do serviço, assim, passou a demandar novas providências dos bancos para proteção ao consumidor.

Nesse contexto, ainda que as partes não diverjam quanto à prática de fraude por terceiros, não se pode acolher a tese de culpa exclusiva da consumidora, pois esta foi abordada por pessoas que dispunham de suas informações pessoais (de conta e agência, de telefone) e, também, de sua senha. Igualmente, não incidiu qualquer controle do réu sobre os gastos efetuados em menos de 24 horas, patentemente excessivos e incompatíveis com a renda da apelada.

Vale destacar que, com a vigência da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018), foi explicitada a responsabilidade das instituições financeiras pela proteção aos dados pessoais de seus correntistas. Antes disso, porém, o Banco Central do Brasil já adotara a Resolução no 4.658, de 26/04/2018, que as obriga a:

“Art. 2o (...) implementar e manter política de segurança cibernética formulada com base em princípios e diretrizes que busquem assegurar a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade dos dados e dos sistemas de informação utilizados”.

Fica clara, portanto, a ampliação da responsabilidade dos bancos pela proteção da segurança dos consumidores.

Ora, a conduta adotada pelos fraudadores foi apta a induzir a autora a lhes entregar a parte do cartão que continha o chip, por similaridade aos procedimentos de atendimento remoto do réu. Outrossim, o réu falhou em seu serviço quanto à proteção da senha pessoal e, mais, falhou em admitir o emprego do cartão para a realização de despesas vultosas em curto espaço de tempo, sem qualquer crítica ou controle.

Por conseguinte, não se verifica que o uso fraudulento do cartão da demandante possa ser a ela atribuído com exclusividade.

Ademais, a frequência com que essa espécie de fraude tem ocorrido, ensejando diversas demandas, indica a corrente modificação e agravamento dos riscos do empreendimento dos bancos, bem como a necessidade de ampliação da proteção ao consumidor. Na atualidade, dadas as mudanças no setor bancário e o caráter finalista das disposições do CDC, já não se pode considerar como fortuito externo ocorrências como a relatada nestes autos.

A decisão proferida deixa clara a postura do tribunal em reconhecer que os casos de golpes que utilizam das técnicas de Engenharia Social para induzir os clientes a fornecer seus dados bancários configura fortuito interno à atividade bancária, cujo ônus não pode ser suportado pelo consumidor. O referido voto apresenta, ainda, alguns precedentes recentes da mesma Corte que trataram dessa matéria, conforme apresentado na sequência.

“Apelação Cível. Direito do consumidor. Serviço bancário. Fraude conhecida como Golpe do Motoboy. Autor idoso que após telefonema de suposto funcionário do banco noticiando a ocorrência de fraude em seu cartão de crédito/débito entrega os plásticos cortados ao meio a suposto preposto da instituição financeira. Estelionatários que efetuaram transações no cartão de crédito e débito do correntista, resultando em um desfalque de aproximadamente R\$ 20.000,00. Pretensão de

ressarcimento de danos materiais e de reparação por danos morais. Sentença de procedência que condenou o banco ao ressarcimento dos valores contestados pelo correntista e arbitrou verba indenizatória a título de danos morais em R\$ 5.000,00. Apelo do réu. A utilização da senha pessoal, por si só, não tem o condão de eximir as instituições bancárias do dever de prestar um serviço eficiente, transparente e seguro, inclusive e notadamente diante de transações notoriamente suspeitas. Culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro que deve ser constatada ante as circunstâncias do caso concreto, como causa direta e imediata do dano, sem a concorrência de outros fatos relevantes para o resultado danoso. 1- Despersonalização dos serviços bancários promovida pelos avanços tecnológicos que minimiza os custos das operações e facilita a sua utilização pelos usuários, mas também cria novas situações de risco para os consumidores, a exigir a adoção ou o reforço de medidas de segurança por parte do fornecedor do serviço. 2- Réu que alegou unicamente a utilização de senha pessoal. Operações que se revelam notoriamente suspeitas. Múltiplas transações realizadas na mesma data que não se enquadram no perfil do idoso. 3- Instituição financeira que falhou no seu dever de guarda e deve assumir os riscos de seu empreendimento, suportando os danos sofridos pela autora. Presente o nexo de causalidade entre o serviço prestado e o evento danoso. 4- Desprovemento do recurso”. (Apelação 0203326-78.2020.8.19.0001)

“DIREITO DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. SERVIÇO BANCÁRIO. "GOLPE DO MOTOBOY". FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIROS. PRETENSÃO DE DANOS MATERIAIS E COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO CÍVEL INTERPOSTA POR AMBAS AS PARTES. RECURSO DO RÉU, OBJETIVANDO A IMPROCEDÊNCIA DO PEDIDO. RECURSO DA AUTORA, VISANDO À FIXAÇÃO DE VERBA COMPENSATÓRIA POR DANO MORAL. 1.No caso concreto, a Autora afirma que, no dia 26/02/2019, foi vítima de estelionatários, os quais tiveram acesso aos cartões de crédito Ourocard Platinum Estilo Visa e Mastercard, de sua titularidade, administrados pelo Réu, por meio do golpe denominado "falso motoboy", realizando diversas compras por ela não reconhecidas. O uso indevido do cartão acabou gerando vultoso saldo devedor, tendo sido realizado acordo no valor de R\$ 29.000,00 com a Instituição Financeira para quitação do débito. 2.A ré, por sua vez, suscita preliminar de ilegitimidade passiva, e, no mérito, sustenta a exclusão do nexo de causalidade, relacionada à culpa exclusiva da consumidora, que entregou as suas credenciais de segurança à terceiros. 3.Preliminar de ilegitimidade passiva que se afasta com base na Teoria da Asserção. 4.Segundo entendimento firmado pelo e. Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do Resp 1.197.929/PR, submetido ao rito dos recursos repetitivos, a ocorrência de fraudes ou delitos contra o sistema bancário, que resultem danos a terceiros ou a correntistas, não afasta a responsabilidade civil da instituição financeira, na medida em que fazem parte do próprio risco do empreendimento, caracterizando fortuito interno. Incidência dos verbetes no 479, da Súmula de Jurisprudência do STJ, e no 94, desta Corte. 5.Dinâmica desenvolvida no decorrer da prática delituosa que levou a autora, pessoa idosa e que não dispõe de conhecimento técnico suficiente, a acreditar que estava em contato com a operadora do cartão. 6. Uso indevido do cartão por terceiros que não se encontra dentro do perfil de consumo da Autora, fato este que deveria ter sido observado pelo Réu. 7. Falha na prestação do serviço do Réu, que não logrou providenciar meios de evitar fraudes. 8. Dano material de R\$29.000,00 (vinte e nove mil reais) perfeitamente comprovado. 9.A simples comprovação da indevida negativação do nome do consumidor em banco de dados de proteção ao crédito enseja o dano moral in re ipsa. Verbetes sumular no 89, deste Tribunal de Justiça. 10.Verba compensatória arbitrada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), adequada aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, sem olvidar a natureza punitivo-pedagógica da condenação. 11. RECURSO DO RÉU AO QUAL SE NEGA PROVIMENTO. RECURSO DA AUTORA AO QUAL SE DÁ PROVIMENTO”. (Apelação 0021536-64.2020.8.19.0001)”

Após a apresentação desses precedentes da própria Corte, o tribunal estabeleceu, uma vez mais, a configuração do dano moral da cliente, tendo em vista a violação da privacidade de seus dados pessoais, conforme se segue:

Evidencia-se, por conseguinte, que a dívida fraudulenta formada não pode ser imputada à consumidora e, mais, que o réu é civilmente responsável pelos danos morais sofridos.

Nesse particular, vale destacar que o ocorrido importou em violação da privacidade dos dados pessoais da autora e do seu direito ao crédito, com graves consequências, o que atinge o direito de personalidade, portanto causando dano moral *in re ipsa*. A lesão foi adequadamente reconhecida pela sentença, que não merece reparo também na quantificação da indenização, que é compatível com os precedentes acima transcritos e atende ao duplo objetivo de compensar a parte lesada e de sancionar o fornecedor, impondo um valor de desestímulo à sua conduta desidiosa.

### **4.3 – Análise das decisões do TJ-RJ**

As decisões apresentadas nesse capítulo são algumas das mais recentes proferidas pelo Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, datando do período entre dezembro de 2021 e janeiro de 2022. Como é possível observar, o posicionamento atual do TJ-RJ é claro em estabelecer que os casos de golpes contra correntistas devem ser tratados como fortuito interno da própria atividade bancária.

Tal entendimento é sustentado pela constatação de que desde a entrada em vigor do estatuto consumerista, os serviços dos bancos experimentaram notável expansão e desenvolvimento técnico, ao passo que, visando maior lucratividade, disseminou-se o atendimento telefônico e por aplicativos, o que modificou consideravelmente o ramo de negócios e, com isso, o risco do empreendimento. Dessa forma, a segurança do serviço prestado passou a demandar novas providências dos bancos para proteção ao consumidor.

Assim, o ônus não pode ser suportado pelo consumidor, vez que se trata de risco inerente à atividade desenvolvida pelo fornecedor, aplicando-se, assim a responsabilidade objetiva das instituições financeiras, fundada na teoria do risco do empreendimento, segundo a qual todos aqueles que se dispõem a exercer alguma atividade no campo de fornecimento de bens e serviços têm o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa.

## 5 – CONCLUSÃO

Ao passo em que a sociedade se torna cada vez mais dependente da tecnologia da informação, os golpes que adotam a técnica da engenharia social tendem a crescer de forma contínua, constituindo-se em uma das principais ameaças aos sistemas de segurança da informação, sendo a atividade bancária uma das áreas onde esses impactos são mais evidentes.

A despersonalização dos serviços bancários promovida pelos avanços tecnológicos minimiza os custos das operações e facilita a sua utilização pelos usuários, mas também cria novas situações de risco para os consumidores, exigindo a adoção ou o reforço de medidas de segurança por parte do fornecedor do serviço.

Diante do que foi apresentado nesse estudo, com base na legislação, na doutrina selecionada e nas decisões dos Tribunais apresentadas, constatou-se que a relação jurídica firmada entre instituições financeiras e seus clientes é, indubitavelmente, regida pelas normas e princípios do Código de Defesa do Consumidor.

Quanto à invocação do diploma consumerista, é de se observar que o ponto de partida do CDC é a afirmação do Princípio da Vulnerabilidade do Consumidor, mecanismo que visa a garantir igualdade formal-material aos sujeitos da relação jurídica de consumo. Suas regras, valores e princípios são voltados a conferir equilíbrio às relações contratuais.

Nesse tocante, cabe destacar que a superioridade fática do fornecedor ante ao consumidor, na relação estabelecida entre cliente e instituição financeira, é inegável. Talvez seja possível afirmar que não exista relação consumerista mais assimétrica do que essa. A desproporcionalidade entre as partes é latente, caracterizando quase uma hipossuficiência do cliente nessas situações.

Ademais, essa vulnerabilidade do consumidor não se restringe à simples discrepância econômica entre os polos da relação, mas também fica explícita em todas as quatro esferas da vulnerabilidade previamente apresentadas nesse estudo: fática, técnica, jurídica e informacional.

Importa lembrar, uma vez mais, que a vulnerabilidade do consumidor constitui cláusula pétrea no ordenamento constitucional (arts. 5º, XXXII e 170, V), expressamente estampado no art.



4º, I, do Código de Defesa do Consumidor. Assim, o CDC é uma legislação de ordem pública e interesse social, com fundamento constitucional, sendo a defesa do consumidor um princípio constitucional e um dever do Estado.

O reconhecimento da desigualdade entre os atores da relação consumerista enseja algumas medidas, a fim de equiparar as forças dos dois polos. Uma das formas de estabelecer uma maior igualdade entre as partes é o reconhecimento da responsabilidade objetiva do fornecedor nas relações consumeristas, suportado pela Teoria do Risco do empreendimento.

Dessa forma, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no mercado de consumo tem o dever de responder pelos eventuais vícios ou defeitos dos bens e serviços fornecidos, independentemente de culpa.

Ficou demonstrado, portanto, que a instituição financeira é responsável objetivamente pelas consequências dessas fraudes, ainda que decorrentes de fato imprevisível e inevitável, não se aplicando, portanto, a exceção do artigo 14, § 3º, II do CDC. Tal conclusão se funda no fato de que a própria forma de atuação da instituição financeira estabelece as ferramentas para a atuação dos golpistas, que se aproveitam da boa-fé e vulnerabilidade dos clientes para praticar as fraudes, sendo esses golpes um fortuito interno do empreendimento.

Ademais, cumpre destacar que esse também é o posicionamento atual do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, conforme ficou mostrado pela análise da jurisprudência mais recente do referido tribunal, apresentada nesse estudo.

Nesse tocante, abre-se uma sugestão para trabalhos futuros a fim de verificar se o entendimento apresentado pelo Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro também é verificado nos tribunais dos demais entes federados da nação.

Por fim, importante registrar que a ascensão de novas soluções tecnológicas, que revolucionam a atividade bancária, exigirá, cada vez mais, um olhar mais aprofundado do direito, a fim de estabelecer uma adequada regulação dessa atividade que se encontra em constante inovação.

## 6 – REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALMEIDA, João Batista de. Manual de direito do consumidor. São Paulo: Saraiva, 2003.
- BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília: Senado Federal, 1988.
- BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. 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. Código de Defesa do Consumidor.
- BRASIL. Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964.
- BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Súmula nº 297. Brasília, set. 2004.
- BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Súmula nº 479. Brasília, jun. 2012.
- CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de Direito do Consumidor. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2011.
- CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de Direito do Consumidor. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2019.
- CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de Responsabilidade Civil. 14 ed. São Paulo: Atlas, 2020.
- COELHO, Fábio Ulhôa. Curso de Direito Civil, Volume 2: Obrigações / Responsabilidade Civil. 5 ed. São Paulo: Saraiva, 2012.
- DIEESE. Relatório sobre desempenho do bancos 2021 disponível em: <https://www.dieese.org.br/desempenhodosbancos/2021/desempenhoDosBancos2021.html>
- DINIZ, Maria Helena. Curso de Direito Civil Brasileiro: Responsabilidade Civil, v. 07. 23a ed. São Paulo: Saraiva, 2009.
- FEBRABAN. Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2021 disponível em: <https://portal.febraban.org.br/pagina/3106/48/pt-br/pesquisa> Acessado em: 05 de outubro de 2021.
- GONÇALVES, Carlos Roberto. Direito civil brasileiro: responsabilidade civil. 9. ed. São Paulo: Saraiva, 2014.
- MANN, Ian. Engenharia Social. São Paulo: Blücher, 2011.
- MARQUES, Cláudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor: O novo regime das relações contratuais. 7. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2014.
- MIRAGEM, Bruno. Direito Bancário. 1. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2014.
- MITNICK, Kevin D.; SIMOM, William L. A arte de enganar. Pearson Education, São Paulo: 2003.
- NUNES, Luis Antonio Rizzatto. Curso de direito do consumidor. 7a. Ed. rev. e atual. - São Paulo: Saraiva, 2012.
- RIO DE JANEIRO. Tribunal de Justiça. Apelação Cível nº: 0094790-70.2020.8.19.0001.
- RIO DE JANEIRO. Tribunal de Justiça. Apelação Cível nº: 0016470-43.2020.8.19.0021.

SCHREIBER, Anderson [et al.]. Código Civil comentado – doutrina e jurisprudência. – Rio de Janeiro: Forense, 2019.

SILVA, Jorge Alberto Quadros de Carvalho. Código de Defesa do Consumidor Anotado e legislação complementar. 3.ed. São Paulo: Saraiva, 2003.

TEPEDINO, Gustavo. Premissas Metodológicas para a Constitucionalização do Direito Civil. Revista do Direito do Estado, Ano 1, nº 2: 37-53, 2006.

VENOSA, Sílvio de Salvo. Direito civil: Responsabilidade Civil, V. 4. 13. ed. São Paulo : Atlas, 2013.