



CENTRO UNIVERSITÁRIO UNIFACIG
CURSO DE DIREITO

**A RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS POR DANOS
SOFRIDOS NO GOLPE DO PIX**

Fabrine Filgueiras Rhodes

Manhuaçu / MG

2023

FABRINE FILGUEIRAS RHODES

**A RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS POR DANOS
SOFRIDOS NO GOLPE DO PIX**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado no
Curso de Superior de Direito do Centro
Universitário UNIFACIG, como requisito parcial à
obtenção do título de Bacharel em Direito.

Orientadora: Prof. Me. Camila Braga Corrêa

Manhuaçu / MG

2023

FABRINE FILGUEIRAS RHODES

**A RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS POR DANOS
SOFRIDOS NO GOLPE DO PIX**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado no
Curso de Superior de Direito do Centro
Universitário UNIFACIG, como requisito parcial à
obtenção do título de Bacharel em Direito.

Orientador (a): Camila Braga Corrêa

Banca Examinadora:

Data da Aprovação: DD/MM/AAAA

Titulação e Nome do Professor – INSTITUIÇÃO (Orientador)

Titulação e Nome do Professor – INSTITUIÇÃO

Titulação e Nome do Professor – INSTITUIÇÃO

RESUMO

Este estudo objetivou apresentar as implicações da responsabilidade civil em situações de fraudes que envolvem o sistema PIX. Para tanto, realizou-se um levantamento bibliográfico sobre a temática, além da análise de jurisprudências e súmulas; apontando todas as teorias aplicáveis ao problema buscando chegar à conclusão mais pertinente para a responsabilização das partes. Neste contexto, efetivou-se uma pesquisa com abordagem qualitativa do tipo descritiva com a aplicação de recursos documentais e bibliográficos. Ante o exposto, observa-se que com a acessibilidade para a realização de transações bancárias, ocorrem similarmente distintas espécies de fraudes e delitos financeiros digitais. A despeito das suscetibilidades iniciais do Pix, os brasileiros mostram-se propensos a assumir este novo sistema de pagamento, pois, as vantagens superam o risco. O estudo analisou a doutrina e a jurisprudência acerca da responsabilidade civil das organizações bancárias por prejuízos sofridos pelo consumidor devido ao uso indevido por terceiros do Pix. Na aplicação inadequada decorrente das situações de golpes, o Superior Tribunal de Justiça estabeleceu o entendimento de que o fortuito interno faz parte dos riscos inerentes à atividade em questão, tornando o banco responsável de acordo com a Súmula 479, em consonância com a teoria do risco. A descoberta da senha por terceiro e a delonga na informação ao banco, não estão pacificados na jurisprudência, porém, se a culpa for exclusiva da vítima, levará à ruptura do nexo causal com o banco, portanto, uma análise minuciosa deverá ser efetivada em todos os casos a fim de verificar a responsabilização.

Palavras-chave: Responsabilidade civil. Golpe do PIX. Instituições bancárias.

ABSTRACT

This study aimed to present the implications of civil liability in fraud situations involving the PIX system. To this end, a bibliographic survey was carried out on the subject, in addition to the analysis of case law and summaries; pointing out all theories applicable to the problem, seeking to reach the most pertinent conclusion for holding the parties responsible. In this context, research was carried out with a qualitative, descriptive approach using documentary and bibliographic resources. In view of the above, it is observed that with accessibility to carrying out banking transactions, different types of fraud and digital financial crimes similarly occur. Despite Pix's initial sensitivities, Brazilians are likely to take on this new payment system, as the advantages outweigh the risk. The study analyzed the doctrine and jurisprudence regarding the civil liability of banking organizations for losses suffered by consumers due to misuse by third parties of Pix. In the inappropriate application resulting from scam situations, the Superior Court of Justice established the understanding that internal fortuitous events are part of the risks inherent to the activity in question, making the bank responsible in accordance with Precedent 479, in line with the risk theory. The discovery of the password by a third party and the delay in informing the bank are not pacified in jurisprudence, however, if the victim is solely to blame, it will lead to the rupture of the causal link with the bank, therefore, a thorough analysis must be carried out in all cases in order to verify accountability.

Keywords: Civil liability. PIX scam. Banking institutions.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	5
2. CONTEXTUALIZAÇÃO DO PAGAMENTO INSTÂNTANEO	6
2.1. Funcionamento do pix	6
2.2. Características mais comuns do golpe do PIX	10
2.3. Vantagens e desvantagens do PIX	11
3. RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS DIANTE DE GOLPES	13
3.1. Responsabilidade civil no direito do consumidor	13
3.2. Risco proveito das instituições bancárias	14
3.3. Responsabilidade bancária nas transações realizadas através do PIX	15
3.4. Responsabilidade civil no âmbito da tutela de urgência	17
4. COMPORTAMENTO DO TJ-MG DIANTE DE PROCESSOS COM RESTITUIÇÕES DE VALORES TRANSFERIDOS NO GOLPE DO PIX	19
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	23
REFERÊNCIAS	24

1. INTRODUÇÃO

O objetivo geral deste estudo é apresentar as implicações da responsabilidade civil em situações de fraudes que envolvem sistema PIX. Enquanto que os objetivos específicos são conhecer o funcionamento do PIX e os riscos relacionados; abordar as características mais comuns do golpe do PIX e compreender acerca da extensão da responsabilidade civil em situações de fraudes cometidas contra correntistas.

A temática justifica-se pelo aumento diário de vítimas dessas espécies de golpes, o que por si só já apresenta sua pertinência social. Outra questão importante manifesta-se nas grandes somas que são aplicadas pelas redes bancárias no combate a tais práticas. Refere-se a um assunto pertinente para os brasileiros de forma íntegra, porquanto, os pagamentos instantâneos proporcionam ao cliente satisfação imediata, do mesmo modo que, o golpe pode estar sendo realizado simultaneamente. Diferente de demais golpes, nos eventos do PIX, os correntistas não têm a oportunidade de aperceber-se no momento do que está sucedendo para o cancelamento da transação.

No intuito de recolher informações que permita o alcance do objetivo proposto neste estudo, a metodologia utilizada foi a pesquisa bibliográfica qualitativa do tipo descritiva, para apoiar a análise e aprofundar os conhecimentos acerca da responsabilidade civil das instituições bancárias por danos sofridos no golpe do PIX, na maneira como ele decorre atualmente no sistema bancário do Brasil.

Destarte, para a pesquisa bibliográfica deste estudo, a temática foi decomposta em três segmentos nos quais, o primeiro segmento profere acerca da contextualização dos pagamentos instantâneos, onde se explana sobre a funcionalidade, características do golpe e as vantagens e desvantagens do PIX; o segundo segmento discorre a responsabilidade civil das instituições bancárias diante de golpes, mencionando a responsabilidade civil no direito do consumidor, risco proveito das instituições bancárias, responsabilidade bancária nas transações realizadas através do PIX e responsabilidade civil no âmbito da tutela de urgência, e, finalizando, o terceiro segmento disserta a jurisprudência do Tribunal de Justiça de Minas Gerais.

2. CONTEXTUALIZAÇÃO DO PAGAMENTO INSTÂNTANEO

2.1. Funcionamento do pix

Atualmente a sociedade é mais dependente das entidades financeiras, isso porque na globalização não há como mercantilizar sem os serviços bancários. Assim, é fundamental que o Direito seja aplicado para assegurar os direitos e os deveres dos cidadãos. Conhecer melhor acerca de um sistema de pagamento instantâneo ainda recente no país, inserido para sobrevir ou compor sistemas de pagamentos legítimos deve ser potente, seguro e eficaz com a finalidade de se acompanhar as futuras tecnologias.

A transformação no setor tecnológico da informação tem remodelado diversas áreas da vida. Estas inovações afetaram os meios de prestação de serviço e as relações consumidoras de modo geral, precipuamente no âmbito bancário. As remotas filas para serviços bancários transferiram lugar ao *internet banking*; entre as tantas transições realizadas, a interlocução entre instituição bancária e cliente ocorre por correio eletrônico; abertura de contas novas transcorre por aplicativos de celular; pagamento em espécie foi comutado por pagamento eletrônico instantâneo, conhecido como PIX.

PIX, também conhecido como Pagamento Instantâneo ou *Instant Payments*, são transações eletrônicas de valores entre distintas agências nas quais a comunicação da mensagem e a liberação de fundos ao cliente final é realizada instantaneamente, o serviço está acessível todos os dias, em qualquer horário (AMORIM, 2022).

O PIX representa um significativo avanço às relações comerciais (presenciais e on-line), considerando-se que é uma alternativa à circulação de dinheiro em espécie; em particular para a parcela da população que não possui acesso a cartões de crédito, visto que permite a realização de transações de maneira instantânea, sem taxas relevantes, tal como ocorre com os cartões ou com as transferências via TED e DOC (TEIXEIRA, 2022, p.120).

O Banco Central do Brasil considerou necessária a criação e regulamentação deste novo recurso de transferência por causa da tecnologia comercial e da atual carência nos mecanismos monetários (OLIVEIRA, 2022).

O desenvolvimento do PIX teve início em 2018, por intermédio da Portaria nº 97.909, que dissertava acerca de pagamentos instantâneos. Subsequentemente, em 2019, foi comunicado como funcionaria essa modalidade financeira. Em 2020, foi

regimentado e concretizado por intermédio da Resolução DC/BACEN nº 1, a partir desse momento, essa ferramenta passou a ser abrangentemente utilizada pela população brasileira, tanto por pessoas físicas quanto jurídicas; dispondo de particularidades de transações sem custos, ágeis, simples e seguras. Existindo recursos de seguridade nas operações, considerando sua flexibilidade e a ampla participação que permite pagamentos entre diversas instituições (BRASIL, 2018).

A Resolução nº 1 no artigo 38, estabelece que a instituição deva indeferir as operações caso existam suspeitas de dolo, mas não bastando, contudo se o criminoso for ágil e retirar o capital da conta, causará um grande transtorno. Portanto, a suscetibilidade do sistema está concatenada ao próprio cliente, no que diz respeito ao furto do telefone celular para a efetivação de transações, apreensão da identidade de indivíduos através de golpes de chaves, furtos de chaves de PIX, entre demais artifícios.

A utilização dos canais de comunicação oficiais é essencial para a realização segura de transações e cadastros pelos usuários. Todos os integrantes da interface PIX, devem assegurar que seus aplicativos sigam as determinações de seguridade do Banco Central e estejam em conformidade com as regulamentações da Lei Geral de Proteção de Dados nº 13.709/2018. Contudo, mesmo havendo recursos que entrem os golpes do PIX, existem alguns meios importantes para evitar as fraudes como: determinar um limite diário, realizar transferências somente por intermédio do banco, entre outros (SCHAAL *et al.*, 2021).

O PIX aplica o Diretório de Identificadores de Conta Transnacionais (DICT), desenvolvido e administrado pelo Banco Central, como seu depósito de dados básico que visa concatenar as chaves cadastradas por seus clientes que abrangem informações como CPF/CNPJ, números de contas, bancos, dentre demais dados das partes envolvidas nessas operações (OLIVEIRA, 2022).

Os pagamentos do PIX são constituídos por intermédio de chaves, como número de telefone, CPF ou CNPJ, e-mail, ou chave aleatória que é criada pela entidade bancária; a pessoa jurídica consegue ter no máximo 20 chaves e a pessoa física até 5 chaves. Em situações de petição de remoção da chave, é necessário o direcionamento da solicitação do cliente à corporação participante, exceto das pressuposições mencionadas no Regulamento n. 1 do BACEN, na tentativa de dolo e inação por até um ano (BRASIL, 2020).

A base jurídica da proteção de informações pessoais concernentes a essas operações é a autorização, que é obtido no momento do cadastro das chaves do titular na entidade bancária, de acordo ao artigo 7º, inciso I da LGPD (BRASIL, 2018). Porém, existe a probabilidade que as informações oriundas das transações para demais finalidades não sejam compatíveis com a autorização original, requerendo a indispensabilidade de o controlador notificar ao titular acerca de tais alterações na intenção de revogar a autorização, caso não concorde (SCHAAL; QUINELATO; GOULART, 2021).

Porquanto, os fundamentos do pagamento instantâneo eletrônico são: infraestrutura centralizada de liquidação, governança, serviços de conectividade, base única e centralizada de informações de endereçamento, formas de participação e provimento de liquidez. Outra condição mostra, que não somente as instituições tradicionais, como cooperativas de crédito e *fintechs* igualmente dispõem acesso à interface PIX. Independentemente disso, interfaces acima de 500 mil contas ativas têm sua participação compulsória (SCHAAL; QUINELATO; GOULART, 2021).

Ressalta-se que o PIX é um instrumento que modificou as demandas bancárias, em especial nas situações de emissões de boletos, como um sistema de pagamento instantâneo relacionado ao Banco Central. Esta forma de transferência vem impactando positivamente no *e-commerce*, na proporção em que viabiliza a extinção do pagamento por boleto bancário, devido à morosidade de dois a três dias para a compensação do mesmo, que obviamente, posterga a entrega da mercadoria adquirida, frustrando o consumidor. Existe também a diminuição expressiva da circulação de cédulas como efeito da digitalização das operações, havendo uma queda no número de fraudes provenientes da emissão e falsificação de boletos (TARCÍSIO, 2022).

Conforme Amorim (2022), no comércio digital o PIX extingue o perigo do gestor on-line não receber, visto que, a disponibilização de serviços e produtos consegue ser simultânea ao pagamento. Entre empresas, o PIX é uma opção benéfica para o movimento de caixa, favorece a gestão de fundos, agiliza a compensação de faturas e modera as delongas nos pagamentos.

O PIX identicamente é um vetor de inserção financeira, visto que, no Brasil, independentemente do nível financeiro ou área de residência, é garantido às pessoas o direito de estabelecer uma conta bancária básica. A perspectiva de remeter e obter pagamentos instantâneos de um aparelho celular pode motivar

indivíduos a ingressar nos mercados financeiros ou utilizá-los com maior regularidade (GAYATHRI, 2021).

Embora haja várias vantagens com PIX, existem similarmente perigos aparecendo com sua utilização inadequada, motivo que requer a regulamentação apropriada pelo ordenamento judicial brasileiro. Para assegurar a proteção do pagamento instantâneo, é necessário obstruir pagamentos duvidosos instantaneamente à demanda do cliente. A constatação fraudulenta em tempo real possibilita o bloqueio imediato com versatilidade para empregar controles mais severos e adequar às novas análises antifraudes (GAYATHRI, 2021).

Costa Neto (2019), elucida que a coerência de lista branca, cálculos de conhecimento de máquina auxiliam a discernir paradigmas vistos de atitude e a conformidade com falsos positivos anteriormente comprovados propicia que o PIX vigore com segurança.

Segundo um levantamento do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), somente em 2020 abriram-se 423.470 novas ocorrências contra os bancos, dos quais grande parcela está correlacionada a alguma espécie de golpe sofrido por clientes. Além disso, o sistema judiciário igualmente sofreu um aumento descomunal de litígios comprometendo os correntistas e as respectivas agências bancárias nos últimos anos, de maneira que ainda existe uma ampla discussão sobre a responsabilidade das instituições restituírem os correntistas prejudicados por ações criminosas cometidas por terceiros.

Lobo (2021) pondera e concatena centenas de critérios que estabelecem uma sinalização de perigo para cada negociação em tempo real. Para o autor, o sistema antifraude respaldado em comportamento, distingue os clientes de agências bancárias e de transferências online, levando em conta seu comportamento usual. Aplicando métodos de biometria comportamental, conhecimento de equipamento e algoritmos de proprietários.

A Secretaria da Receita Federal acompanhará de perto as movimentações financeiras efetuadas pelos brasileiros e pelas empresas por meio do PIX — novo sistema brasileiro de pagamentos instantâneos instituídos pelo Banco Central. As informações sobre movimentação financeira dos contribuintes permanecem sendo importantes para identificar irregularidades e dar efetividade ao cumprimento das leis tributárias (BALSANELLI, 2022, p.4).

Andrion (2021) explana que tecnologicamente, o Pix é intensamente seguro. No entanto, os golpes podem ocorrer, em especial pela agilidade do processo.

Assim, qualquer negociação inautêntica concretizada instantaneamente pode ser compreendida somente quando for muito tarde. Uma prática comum é utilizar estratégias de engenharia social. Os perpetradores tentam forçar a vítima revelar detalhes da conta do *Whatsapp* para obter controle sobre o gerenciamento do perfil. Desde então, passam a requerer dinheiro dos contatos da pessoa e rogam que o valor seja transmitido por PIX, isto é, não existe qualquer suscetibilidade na operação em si.

A engenharia social consiste em uma ação realizada pelo infrator com o propósito de ludibriar indivíduos honestos, fazendo-os fornecer acesso a informações ou sistemas não autorizados. Ela é empregada para se alcançar um benefício ilícito da vítima, ou seja, é uma ação por parte do transgressor com a finalidade de enganar indivíduos íntegros que concedam a inserção aos sistemas ou informações pessoais e restritas (BASTA *et al.*, 2014).

Ainda que as fraudes comprometam o Pix, o fator humano é perigo maior. Por este motivo, as fraudes implicam sempre as individualidades do cliente que pode vir a ser vítima de golpes durante o registro de informações, na movimentação bancária para criminosos, dentre outras situações (ANDRION, 2021, p.2).

2.2. Características mais comuns do golpe do PIX

Com a acessibilidade para a realização de transações bancárias ocorrem similarmente distintas modalidades de fraudes e delitos financeiros digitais. A razão pela qual o cliente seja o centro das práticas dos criminosos vem do fato destes constituírem o elo mais vulnerável do vínculo bancário, considerando que as instituições possuem uma rede de segurança robusta e que utilizam instrumentos para detectar e combater as investidas cibernéticas, impedindo a ação da criminalidade.

Branco (2021) enfatiza que, por falta de conhecimento o indivíduo pode se envolver em golpes através de um aceite trivial de e-mail, ocasionando um grande perigo. Já o ingresso ao DNS do equipamento da vítima é um processo laborioso, no qual os golpistas buscam a oportunidade de modificar as configurações do computador do alvo, que só é possível quando ele está infectado. Contudo, ainda que venham a praticar este golpe, as páginas das instituições bancárias com as precauções necessárias permanecem intactas, apesar dos avanços constantes na segurança, tornando este artifício menos difundido entre os fraudadores.

Os golpes vão dos mais simples aos mais complexos, desde o desenvolvimento de páginas falsas até a alteração da configuração do IP da vítima, conduzindo a mesma, ao acesso sites falsos. Entre as diversas espécies de golpes do PIX que são aplicados diariamente, um deles é conhecido como capturador de sessões. Neste golpe, o fraudador envia um e-mail ou arquivo para a vítima, quando aberto, infecta o equipamento com vírus que anuncia ao fraudador quando o aplicativo bancário é acessado, possibilitando a captura das informações da conta bancária desta vítima (BRANCO, 2021).

Ainda têm as fraudes de *phishing*. *Phishing* é um vocábulo que provém do inglês, e quer dizer pescar, usado para definir condutas ilegítimas executadas no ambiente virtual. Assim, esta espécie de golpe faz a utilização da engenharia social para ludibriar a vítima e conseguir informações confidenciais e pessoais (PINHEIRO, 2022).

O SMS emergencial é outra fraude aplicada pelos golpistas, que lança inúmeras mensagens automáticas pedindo a realização de um PIX, para sanar a situação financeira (BRANCO, 2021).

O PIX dispõe de mecanismos idênticos aos empregados no TED e DOC, bem como a criptografia e são amparados pela Lei do Sigilo Bancário, nº 105/2001 (BRASIL, 2001). O pagamento instantâneo ainda apresenta uma ação de informação em ocorrências de fraudes, visto que, as chaves comprometidas nestes golpes são inseridas em uma lista negra e distribuídas nas demais corporações do programa PIX para impedir possíveis fraudes (SCHAAL *et al.*, 2021).

2.3. Vantagens e desvantagens do PIX

O Pix oferece diversas vantagens, incluindo a rapidez, pois, as transações via Pix são processadas em tempo real, proporcionando transferências instantâneas. Desde a inserção do PIX em 2020, verificou-se a quantia de 400 milhões de chaves cadastradas (NASSIF, 2022).

Acontece que, com o surgimento dessa plataforma, vieram as fraudes. Em 2021 foram expostas 576.785 chaves, o Banco Central registrou o vazamento de pelo menos três dados de clientes que operaram o PIX entre março a setembro do mesmo ano; ou seja, mesmo se tratando somente de informações cadastrais, estas foram expostas (NASSIF, 2022).

Oliveira *et al.* (2022) relatam que no ano de 2022, realizaram-se 844.821

tentativas de fraudes referentes ao PIX no decurso de janeiro a junho. Este gênero de fraude tornou-se muito comum no país, aumentaram 275% nos primeiros seis meses de 2022, equiparando-se à mesma época do ano anterior.

Os golpes cibernéticos intensificaram com o aumento dos serviços prestados no ambiente digital, resultando no redirecionamento dos indivíduos para os bancos virtuais. No decorrer da pandemia foi necessária a abertura de contas digitais para obter o auxílio governamental; indivíduos que nunca tiveram contato com instituições financeiras, mesmo as pessoas mais velhas com dificuldade em entender as novas tecnologias, fomentando os criminosos às fraudes por meio da engenharia social, *pharming* e *phishing* (GONÇALVES, 2021).

Foi comprovado em pesquisas realizadas pela Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN), que em 2020, houve um aumento de 80% nos golpes financeiros por *phishing* contra brasileiros. Parte significativa destas fraudes é sem invasão, sendo uma conduta da própria vítima por ser ludibriada pelos infratores. Diante disso, investir somente em segurança no âmbito de tecnologia de informação não é o bastante para prevenir a eventualidade desses golpes, sendo indispensável a implementação de novas medidas protetivas (FEBRABAN, 2020).

Na intenção de reguardar o usuário de possíveis fraudes, o sistema do PIX, disponibilizou no mês de novembro de 2021, recursos de restituição de capital transferido em situações de incorreções ou suspeitas de dolo (GONÇALVES, 2021).

3. RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS DIANTE DE GOLPES

3.1. Responsabilidade civil no direito do consumidor

O Código de Defesa do Consumidor (CDC), Lei nº 8078 de 1990 identifica a relação consumidora no âmbito bancário, determinando como uma entidade financeira, no artigo 3º, §2, como provedora de serviços (BRASIL, 1990). No entanto, apesar de referido neste documento regulamentar, durante muito tempo houve dúvidas acerca do impacto nos serviços bancários. Atualmente esse entendimento está pacificado na jurisprudência, no qual o Superior Tribunal de Justiça, no dispositivo da Súmula 297 determina que o CDC é cabível às instituições financeiras (BRASIL, 2011).

O propósito do Direito do Consumidor é suprimir as desigualdades que existem entre o fornecedor e o consumidor, a fim de alcançar o equilíbrio entre as partes neste relacionamento de consumo. Acontece que, a internet dispõe de várias formas de contratação para apresentação e aquisição de produtos e serviços, aumentando o risco do consumidor em transações legais. Consequentemente, reconhecendo o risco do consumidor, o CDC impôs algumas responsabilidades ao fornecedor, de maneira a garantir a segurança da relação do consumidor e os seus direitos (CAVALIERI FILHO, 2019).

Quanto às alterações realizadas pelo CDC, nas situações que envolvem defeito ou mau funcionamento de produto ou serviço no trato com o consumidor, observou-se que o ônus da prova de culpa ou dolo do fornecedor deixou de ser de responsabilidade do consumidor. Portanto, compete ao fornecedor o ônus da prova sobre os danos causados, para que haja exclusões de responsabilidade diante da ausência do vínculo de causalidade no tocante ao defeito do produto ou dano sofrido (GONÇALVES, 2021).

As situações nas quais fabricantes, construtores, produtores ou importadores não serão culpados, se confirmadas algumas exigências, estão descritas no artigo 12 do CDC no §3º. Assim, o encargo objetivo faz referência à hipótese na qual se reputa a culpa do fornecedor, demandando também o nexo de causalidade. Segundo o Código do Consumidor, existe a relação de consumo no tocante à instituição bancária, além de dispor o encargo objetivo, tendo que responder pelos danos provocados a terceiros, independente de culpabilidade (GONÇALVES, 2021).

3.2. Risco proveito das instituições bancárias

De acordo com Gonçalves (2021), o risco proveniente da atividade corporativa é uma das teorias presentes que esclarecem a responsabilidade civil objetiva, tanto de natureza física ou jurídica, no desempenho da atividade corporativa que tenciona lucros e gera riscos de prejuízos a terceiros. Nas agências bancárias, salientam-se os assaltos a clientes; embora o fator originador prejudicial seja exclusivamente culpa de terceiros, ainda assim, é manifestada a imprecisão na prestação dos serviços bancários, argumentando-se ser obrigação da instituição proteger a segurança e privacidade dos clientes nas operações.

Gonçalves (2021) explana igualmente que, a funcionalidade da teoria do risco da atividade é uma percepção subjetiva, que deve ser observada individualmente. Uma situação é o Superior Tribunal de Justiça retirar a responsabilidade da agência nas operações financeiras que sejam efetivadas por terceiros sem autorização, através de cartão pessoal e aplicando suas senhas. Neste episódio, a responsabilidade civil bancária é excluída perante da específica culpa do consumidor. Compete ao correntista a tutela segura das senhas, que é confidencial e intransferível. Havendo vazamento de dados, o correntista transfere para si os riscos de sua conduta, intensificando a ameaça de prejuízo.

Nas duas ocorrências acima, o ato fomentador foi efetuado por terceiro, salientando que não há um fracionamento entre o eventual intrínseco e o extrínseco, proporcionando a perspectiva de uma interpretação da utilização da situação imprevista na situação concreta. Dessa forma, o eventual intrínseco seria a incidência no decorrer do processo de elaboração do produto, sendo impossível o fornecedor isentar-se da responsabilidade civil. Referindo ao eventual extrínseco, este é isento ao processo de elaboração do serviço visto que descarta a responsabilidade civil (GOMES, 2008).

O Superior Tribunal de Justiça por meio da Súmula 479 aborda acerca das organizações financeiras que respondem explicitamente pelos prejuízos suscitados por eventual intrínseco atinente a delitos e fraudes executados por terceiros nos relacionamentos bancários. Consequentemente, esta Súmula cria espaços por não especificar as fraudes executadas por terceiros, que imputam aos bancos o ônus da reparação ou sua prática relacionada às fraudes cibernéticas (BRASIL, 2012).

A fraude é qualificada pela má intenção do agente, sendo esta ação penal ou civil. Desse modo, a esfera bancária é objeto contumaz usada pelos fraudadores, principalmente na versão virtual; as artimanhas financeiras provocam danos tanto ao consumidor como ao fornecedor. Ainda existe a falta de conhecimento digital por parte da população e, essa restrição, oportuniza a aplicação de golpes bancários digitais, como a engenharia social e *phishing*. (WANDERLEY, 2009).

É difícil o controle das fraudes, pois são realizadas por vários recursos e distintos conteúdos aptos para despertar a curiosidade do usuário. Embora os órgãos bancários e o Governo Federal tenham consciência disso, ainda não é suficiente para evitar o aumento da quantidade de vítimas desse golpe. Após a obtenção dos dados da vítima, o fraudador passa a utilizar o sistema do banco sem restrições como se fosse o usuário legítimo. Nas ocorrências de engenharia social e *phishing*, empregam-se os princípios do risco proveito, onde a culpa é exclusivamente do correntista e o ônus é exclusivo de terceiros. Em situações nas quais não se usou o aplicativo do banco para cometer o golpe, a teoria utilizada é que a exclusiva culpa é da vítima, como, em SMS ou e-mails remetidos para saldar boletos, considerando a falta de precauções mínimas para a condução de negócios jurídicos (GONÇALVES, 2021).

Quando o cliente disponibiliza suas informações bancárias através do espaço virtual sem as medidas preventivas adequadas, e permite que terceiros realize transações em seu lugar, entende-se que o perigo é o mesmo da situação anterior, considerando que o cliente viabilizou a fraude ao disponibilizar informações pessoais e intransferíveis. Neste contexto, existe um entendimento abrandado pelo Superior Tribunal de Justiça, que dispõe sobre a inexistência de responsabilidade bancária pela imprecisão na tutela dos dados. Sendo assim, quando ocorre a culpa exclusivamente do consumidor, por inabilidade na tutela de suas informações bancárias, não é necessário abordar a responsabilização; nos eventos que implicam a engenharia social e *phishing*, é conveniente o princípio do risco proveito (REINALDO FILHO, 2008).

3.3. Responsabilidade bancária nas transações realizadas através do PIX

Silva (2021) afirma que por regra, a instituição bancária não se responsabiliza por delitos elaborados por intermédio do PIX, por exemplo, no caso de sequestro,

quando a vítima insere o *login* para acessar o aplicativo bancário e efetuar a transferência. Desse modo, o banco não participa com a fraude deste crime.

Acontece que, as decisões concernentes a esta questão atribuem responsabilidade aos bancos em duas circunstâncias: no momento que a vítima contatou o banco posterior ao crime, solicitando o bloqueio iminente dos valores de sua conta, porém, sua solicitação não foi acatada. A outra circunstância é quando há o pressuposto de invasão no *software*. Existe também, a perspectiva de conta fraudulenta gerada pelo infrator em nome de terceiros, representando também a responsabilidade bancária, isto porque a agência consentiu a abertura de conta sem a verificação dos documentos comprobatórios. Significando em princípio que, conforme a Súmula 479, os bancos devem assumir com os danos se porventura, houver fraude no sistema, invasão de *hackers*, entre demais adversidades (SILVA, 2021).

Apesar de o banco alegar não ter culpabilidade pelo sucedido, usualmente é impossível certificar processualmente essa situação. Nesses episódios de dolo do PIX, observa-se a violação dos deveres de proteção e segurança abordados pelo Código de Defesa do Consumidor no artigo 6º, inciso I e artigo 14, §1º, de maneira que a organização financeira se culpabiliza por danos sofridos pelo autor, segundo a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça (BLANCO, 2022).

Concernente às boas práticas e governança prescrita nas cláusulas 50 e 51 da Lei Geral de Proteção de Dados, os controladores e operadores dentro de suas atribuições na proteção de informações pessoais, podem elaborar normas. Governança é o método no qual as organizações são norteadas e controladas em referência aos vínculos entre o conselho administrativo e demais interessados. As boas práticas de governança são a transformação de princípios fundamentais que ajustam interesses visando preservar e maximizar o valor empresarial após um longo período, facilitando sua inserção a recursos e a colaboração para uma gestão estruturada e com qualidade (IBGC, 2018).

Dessa forma, o controlador é um indivíduo natural e jurídico que definirá acerca de qualquer conteúdo que demandam a manipulação de informações e, operador, indivíduo natural ou jurídico que efetivará suas funções segundo as definições do controlador. Portanto, ambos podem ser responsáveis, se porventura, fomentarem prejuízos aos demais no desempenho da função segundo o artigo 42 da

Lei Geral de Proteção de Dados. Não havendo um entendimento abrandado quanto à culpabilidade do controlador e do operador (BRASIL, 2018).

Mazon (2021) aponta que é possível identificar uma responsabilização *sui generis*, demandando uma análise criteriosa da responsabilidade objetiva que é protetiva do Código de Defesa do Consumidor, devendo ser utilizada em situações quando existir desvantagens sofridas pelo detentor das informações no vínculo consumerista.

Porém a não prestação de garantias acarreta em danos morais ao reclamante pela perda de bens sem receber qualquer assistência da instituição bancária. Esta indenização tem caráter de prestação pecuniária, sendo para recompensar o ataque aos direitos de personalidade da vítima e, caráter pedagógico, com a intenção de evitar fraudes posteriores como as sucedidas anteriormente (BLANCO, 2022).

3.4. Responsabilidade civil no âmbito da tutela de urgência

A responsabilidade civil das redes bancárias em casos de fraudes pode acarretar a necessidade da tutela de urgência, em especial, se existir riscos iminentes ou contínuos de prejuízos para a vítima. A tutela de urgência consiste em ações judiciais adotadas com agilidade visando evitar perdas (NERY JÚNIOR, 2009).

Nery Júnior (2009) ressalta que, as instituições bancárias podem ser responsabilizadas civilmente se agirem com negligência na prevenção de golpes ou venham se comprometer em atos fraudulentos. Em situações urgentes, as vítimas têm a prerrogativa de buscar medidas judiciais para proteger seus direitos e também a reparação de danos, como, o imediato bloqueio da operação ou da conta, na intenção de evitar maiores prejuízos.

É importante registrar a ocorrência às autoridades competentes, como, a polícia e órgãos de defesa do consumidor, para dar início aos processos de investigação e, eventualmente, aplicar medidas legais. Contudo, em situações mais complexas, a vítima deve tomar providências judiciais de urgência, como uma liminar, para bloquear valores ou tomar ações específicas que visem proteger seus direitos (BEDAQUE, 2003).

É fundamental a ação rápida em eventos de golpe do Pix, uma vez que, a celeridade nas providências é determinante para reduzir os prejuízos. Ademais, a

precaução e a conscientização acerca de práticas eficientes na utilização do Pix são relevantes para minimizar o risco de fraudes. O art. 302 do CPC dispõe:

Art. 302. Independentemente da reparação por dano processual, a parte responde pelo prejuízo que a efetivação da tutela de urgência causar à parte adversa, se:

- I - a sentença lhe for desfavorável;
- II - obtida liminarmente a tutela em caráter antecedente, não fornecer os meios necessários para a citação do requerido no prazo de 5 (cinco) dias;
- III - ocorrer a cessação da eficácia da medida em qualquer hipótese legal;
- IV - o juiz acolher a alegação de decadência ou prescrição da pretensão do autor.

O parágrafo único do art. 302 do CPC estabelece que a reparação de prejuízos decorrentes da aplicação da tutela de emergência deve, quando possível, ser liquidada nos próprios autos. Significando que, ao ser cancelada a tutela de urgência, surge a obrigação de indenizar pelos danos sofridos. No entanto, para o beneficiário da indenização possa executar (o que deve se basear em um título que represente uma obrigação certa, líquida e exigível), é necessário determinar o valor a ser remunerado (BEDAQUE, 2003).

Essa liquidação será efetivada, processo em que a tutela emergencial foi concedida. Se houver algum incidente de liquidação da pena (conforme previsto nos artigos 509 a 512 do CPC), terá como objetivo determinar o valor a ser pago como compensação por danos materiais e, se aplicável, também por danos morais. Portanto, não há impedimento para agregar tal informação a estes valores aqueles que por ventura necessitem de ser recompensados por causa do reconhecimento cujo autor participou no processo como parte dolosa (NERY JÚNIOR, 2009).

4. COMPORTAMENTO DO TJ-MG DIANTE DE PROCESSOS COM RESTITUIÇÕES DE VALORES TRANSFERIDOS NO GOLPE DO PIX

Apesar das previsões legais mencionadas diante da jurisprudência do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, observa-se divergência quanto às decisões relacionadas ao direito das restituições de valores transferidos no golpe do pix. O ponto principal dessa questão está na ausência de um regramento específico que estabeleça quando a informação deve ou não, ser tutelada pelo direito à restituição no âmbito do pedido de urgência, tendo em vista que, o Poder Judiciário não tem se comportado de forma a trazer um posicionamento uníssono, no que tange a ponderação dos interesses envolvidos no caso concreto, e nem de modo a evidenciar aquele que for mais relevante, de acordo com suas particularidades (FERRAZ; VIOLA, 2017).

No Brasil, apesar dos inúmeros casos que envolvem o conflito entre o direito de restituições de valores na situação do golpe pix, ao acessar a página eletrônica do Superior Tribunal de Justiça e buscar por 'Jurisprudências do TJ-MG', lançando os indexadores: Golpe do pix e responsabilidade civil obtiveram-se como resultados 19 acórdãos, 4 decisões monocráticas e 3 informativos de jurisprudência. Dos resultados encontrados, o golpe do pix ganhou maior visibilidade através de dois acórdãos proferidos nos anos de 2020 e 2022, sendo eles, a responsabilidade civil objetiva da Instituição recebedora, desconsiderando, por completo, a hipótese de não incidência (recurso nº10000212647879001-TJ-MG), e a ação de indenização. Responsabilidade objetiva - Recurso nº 10000200063683001 (TJ-MG-2022, On-line). Os demais acórdãos não tratam especificamente da responsabilidade civil, alguns deles tratam de ação penal e ação tributária, assim, destaca-se que em ambos os acórdãos que profere acerca da restituição do golpe pix e a responsabilidade civil.

Porém, nos dois casos foram enfrentados pelo Tribunal de Justiça de Minas Gerais com relatores diferentes, sendo no primeiro, a relatora Evangelina Castilho Duarte; o segundo o relator Luiz Carlos Gomes da Mata, que reconheceram de forma expressa a existência das restituições de valores em casos de golpe do pix. Entretanto, apesar de tratarem de situações semelhantes, os direitos da personalidade e o direito da informação foram analisados de forma distinta, obtendo cada um seus resultados diferentes.

Neste sentido, salienta-se o recente entendimento estabelecido no julgamento da Apelação Cível número 5000551-36.2021.8.13.0707, no qual o TJ-MG utilizou a responsabilidade civil objetiva da instituição recebedora, desprezando o artigo 14 §3º, inciso II do CDC. A relatora Evangelina Castilho Duarte, expõe, o apelado Oesley Bruno Santa Terra, sob alegação de não ter havido repasse do valor de um pix realizado pelo cliente e, de ter havido uso indevido dos seus dados que foram utilizados por terceiro para realizar golpes no aplicativo whatsapp. O apelante, Mercado Pago Com. Representações Ltda., apresentou contestação alegando que o suposto dano foi causado por terceiro fraudador e discorreu sobre a impossibilidade de inversão do ônus da prova e a existência de nexo causal a ensejar sua condenação ao pagamento de indenização por danos morais.

A instituição de pagamento detém a posse e o acesso para realizar atos atinentes à manutenção da conta. Para que se configure a relação de consumo, é necessário que uma das partes seja destinatária final do produto ou serviço adquirido, ou seja, que não o tenha adquirido para o desenvolvimento de sua atividade comercial ou profissional. Incumbe ao autor o ônus provando quanto aos fatos constitutivos de seu direito, conforme prescreve o art. 373 do NCPC. V. V. A responsabilidade civil do prestador de serviços é objetiva à luz do disposto no artigo 14 do CDC e subsiste se o mesmo não comprova a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, ou a inexistência de defeito ou falha na prestação do serviço. A orientação jurisprudencial é no sentido de que contratação dos serviços, mediante conduta praticada por terceiro falsário, por constituir risco inerente à atividade econômica das Instituições Financeiras, não elide a responsabilidade destas pelos danos daí advindos, à luz da Teoria do Risco Profissional. Tendo a parte autora sido acusada de prática de conduta típica penal, configuram-se os danos morais, sobre os quais recai a responsabilidade da ré. A fixação da indenização por danos morais deve ser realizada com razoabilidade e proporcionalidade (TJ-MG- 2022, On-line).

Foi mencionado que o referido banco tinha recursos para gerir a conta fraudulenta, o que reforça a relevância de obedecer estritamente à resolução mencionada anteriormente, assim como monitorar as contas registradas de acordo com as diretrizes de *Know Your Customer – KYC*⁴ (conheça seu cliente).

Todavia, a jurisprudência do colendo Superior Tribunal de Justiça deixa claro o entendimento que, a inscrição ou manutenção indevida em cadastro de inadimplentes gera por si só o dever de indenizar e constitui dano moral (AgRg no Ag 1379761/SP, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, 26/04/2011, DJe. 02/05/2011).

A doutrina moderna tem entendido que a reparação civil deve conter efeitos punitivos e repressivos, ao lado do seu caráter compensatório. E que além do

ressarcimento, a ordem jurídica sanciona o ofensor, com o objetivo de inibir ou desestimular a repetição de situações semelhantes (TJ-MG-2022, On-line).

O segundo recurso, o ministro Luiz Carlos Gomes da Mata em seu relatório recurso nº10000200063683001(TJ-MG, 2022). Extrai-se dos autos que, Felinto de Souza Neto, ajuizou a presente ação em desfavor do Banco Santander S/A. Alegando que, ao ter o seu cartão bancário recusado em estabelecimentos comerciais, tomou conhecimento de que o mesmo foi bloqueado pelo próprio banco por medida de segurança, haja vista, a suspeita de fraude e que uma transferência no valor de total R\$23.000,00 (vinte e três mil reais) havia sido realizada. Disse ter recebido com bastante surpresa a informação de que mencionado valor foi transferido para uma conta aberta em seu nome pelo Banco Bradesco S/A, na cidade de Natal/RN, onde jamais esteve. Afirmou que tentou por diversos meios resolver a questão na via administrativa, sem sucesso. Por isso, ajuizou a presente ação.

Citado, o banco requerido, ora apelante, apresentou defesa com conteúdo similar ao do presente recurso. Nos termos relatados, o magistrado de primeira instância julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais, sob o fundamento de que: "embora o requerido tenha imputado sobre o autor a responsabilidade pelas transações, não trouxe elementos idôneos que pudesse comprovar que de fato o autor agiu em desconformidade com as orientações da instituição financeira no que se refere à movimentação de sua conta" (TJ-MG-2020, On-line).

Com efeito, cumpre à instituição bancária, ao prestar serviços por meio da internet, zelar pelo sistema de segurança de seus programas, impossibilitando a atuação de meliantes invasores, que possam gerar prejuízos aos seus clientes. Desta feita, evidencia-se falha na prestação de serviços quando o cliente tem a sua conta invadida por hackers que se apropriam de numerário disponível na conta corrente (TJ-MG-2020, On-line).

O Tribunal de Justiça de Minas Gerais evidencia que, o fornecedor é responsável pelos prejuízos causados ao cliente quando ocorrem imprecisões nos serviços. Além disso, a decisão do TJ-MG condenou o Banco Bradesco S.A a reembolsar os valores perdidos devido a falhas em seus sistemas de segurança e invasão por terceiros estranhos à pessoa titular.

Outrossim, devido à teoria do risco, a responsabilidade civil objetiva é predominante nas relações de consumo, visto que, é responsabilidade daqueles que buscam obter vantagens com a atividade econômica, suportar os riscos. Por isso, mesmo existindo divergências na doutrina e jurisprudência, conclui-se que cada

situação deve ser minuciosamente investigada para responsabilização adequada. Ainda que, não haja dúvidas sobre a aplicação do CDC nas relações bancárias, ambas as partes podem ser responsabilizadas: o correntista, devido à falta de cuidado com suas senhas; e a instituição bancária, por falhas de segurança na prestação dos serviços.

Portanto, evidencia-se que foram interpostos recursos de apelações cíveis em relação aos dois recursos mencionados, os quais no primeiro, os votos foram divergentes, ainda assim, na fase de sentença tentou por meio da oposição propor embargos de declaração, mas, deram parcial provimento ao recurso. No segundo, os votos foram unânimes e foi negado o provimento ao recurso pelo Tribunal de Justiça de Minas Gerais.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O PIX adveio para fomentar as transações bancárias de valores entre contas diversas e pagamentos instantâneos, possibilitando a efetivação de operações de maneira ágil, barata, simples e segura. Assim, percebeu-se que no Brasil é alarmante a presença do golpe do PIX com números expressivos, sendo essencial a realização de novas providências para conferir maior segurança. Uma vez que, posterior a pandemia da Covid-19 devido à gradação de usuários na internet, o crime virtual tornou-se mais frequente.

Diante do que foi exposto neste estudo embasado na jurisprudência, na doutrina selecionada e nas deliberações dos tribunais difundidas, compreendeu-se que a vinculação jurídica inserida entre instituições bancárias e seus clientes rege-se sem dúvidas pelos princípios e regras do Código de Defesa do Consumidor.

Neste contexto, observou-se por meio da investigação do CDC, de súmulas do Superior Tribunal de Justiça e diretrizes que é factível a responsabilização civil objetiva das organizações bancárias sobre o golpe do PIX, em situações nas quais as vítimas contatem o banco imediatamente após a infração e quando houver suspeição de invasão do aplicativo.

Todavia, cotidianamente os tribunais se posicionam para disponibilizar melhores perspectivas acerca da temática, entretanto, refere-se a uma questão muito recente que ultimamente tem progredido viabilizando a eficiente seguridade jurídica. À vista disso, são relevantes propostas de decisões mais rigorosas na responsabilização civil e, a promoção de novas soluções digitais como propósito de estabelecer uma regulação adequada desta modalidade que se encontra em incessante inovação.

REFERÊNCIAS

AHMED, Taha Al Ajlouni; MONIR, Al-Hakim. Financial Technology in Banking Industry: Challenges and Opportunities, Conference: **International Conference on Economics and Administrative Sciences ICEAS, 2018**. At Applied Sciences University, Jordan. 2019.

AMORIM, P. **PIX lidera ranking de transações após 3 meses de sua criação no mercado**. Disponível em: <https://fdr.com.br/2022/02/16/pix-lidera-ranking-detransacoesapos-3-meses-de-sua-criacao-no>> Acesso em: 30 de mai. 2023.

ANDRION, Roseli. **Quais são os maiores riscos ao usar o Pix?** Confira os principais perigos. Disponível em: <https://canaltech.com.br/seguranca/quais-os-maiores-riscos-ao-usar-pix-190334/>. Acesso em: 11 de abr. 2023.

BALSANELLI, Pedro. **Entenda o que é e como vai funcionar o PIX**. 2022. Disponível em: <https://www.balsanelli.com.br/noticias/detalhe/receita-fiscalizaratransferencias-pelo-pix-a-fim-de-identificar-transacoes-irregulares> Acesso em: 11 de abr. 2023.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Sistema de Pagamentos Brasileiro**. Gov.br. 2021. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/pix>. Acesso em: 11 de mai. 2023.

BASTA, A.; BASTA, N.; BROWN, M. **Segurança de Computadores e teste de invasão**. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

BEDAQUE, José Roberto dos Santos. **Tutela cautelar e tutela antecipada: tutelas sumárias e de urgência** (tentativas de sistematização). 3.ed. São Paulo: Malheiros, 2003.

BLANCO, K. **Banco é responsabilizado no caso de Golpe do PIX**. 2022. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2022/11/evitar-golpe-do-pix-e-responsabilidade-dos-bancos-entende-tj-sp.shtml>> 14 de mai. 2023.

BRANCO, D. C. **Golpes no Pix**: veja como funcionam as duas principais abordagens dos criminosos. 2021.

BRANCO, Gerson Luiz Carlos. **O sistema contratual do cartão de crédito**. São Paulo: Saraiva, 1998.

BRASIL. **Lei nº 8078 de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 7 de abr. 2023.

_____. **Lei complementar nº 105, de 10 de janeiro de 2001**. Dispõe sobre o sigilo das operações de instituições financeiras e dá outras providências. Brasília:

Presidência da República, 2001. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp105.htm. Acesso em: 7 de abr. 2023.

_____. Superior Tribunal de Justiça (Segunda Seção). **Súmula n. 479**. RSSTJ vol. 43 p. 179, 2012.

_____. **Lei nº 13.709 de 14 de agosto de 2018**. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Brasília: Presidência da República, 2018. Brasília: Presidência da República, 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/13709.htm. Acesso em: 28 de mai. 2023.

_____. **Resolução BCB nº 12, agosto de 2020**. Institui o arranjo de pagamentos PIX e aprova o seu regulamento. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=1>. Acesso em: 27 de mai. 2023.

_____. **Lei nº 14.155 de 27 de maio de 2021**. Altera o Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal), para tornar mais graves os crimes de violação de dispositivo informático, furto e estelionato cometidos de forma eletrônica ou pela internet; e o Decreto-Lei nº 3.689, de 3 de outubro de 1941 (Código de Processo Penal), para definir a competência em modalidades de estelionato. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-14.155-de-27-de-maio-de-2021-322698993>. Acesso em: 13 de abr. 2023.

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.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ. **Ações de Direito do Consumidor**. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/sgt/consulta_publica_assuntos.php. Acesso em: 15 de mai. 2023.

COSTA NETO, Y. C. **Bancos Oficiais no Brasil**: origem e seu aspecto de desenvolvimento. Banco Central do Brasil. 2019.

CRESPO, Marcelo Xavier de F. **Crimes digitais**. São Paulo: Saraiva, 2011.

DAVIA, H. R.; COGGINS, P. C.; WIDEMAN, J. C. **Management accountant's guide to fraud discovery and control**. Nova York: Wiley, 1992.

FAZZIO JUNIOR, Waldo. **Cartão de crédito, cheque e direito do consumidor**. São Paulo: Atlas, 2011.

FEBRABAN - Federação Brasileira de Bancos. **Observatório FEBRABAN dezembro 2020**. Disponível em: <https://www.google.com/url>. Acesso em: 14 de abr. 2023.

FERRAZ, José Eduardo Junqueira; VIOLA, Mario. **A Internet e Sociedade: Direito ao esquecimento.** Disponível em: <<https://itsrio.org/wp-content/uploads/2017/06/Direito-ao-esquecimento.pdf>> Acesso em: 15 de out. 2023.

FIGUEIRO, Pedro. **Para evitar roubos, Pix tem novas regras; tire suas dúvidas. Limite de transações entre pessoas físicas à noite caiu para R\$ 1 mil para aumentar segurança e evitar sequestros.** 2021. Disponível em: <https://correiadoestado.com.br/cidades/para-evitar-roubos-pix-tera-novas-regras-tiresuas-duvidas/390306>. Acesso em: 11 de abr. 2023.

GAYATHRI G. S. K. V. Impact of Information Technology on the Profitability of Banks in India, **International Journal of Pure and Applied Mathematics**, Volume 118 No. 20 2018, 225-232.

GOMES, L. F. **Qual a diferença entre caso fortuito externo e interno.** JusBrasil. 2008. Disponível em: Acesso em: <https://www.jusbrasil.com.br/noticias/qual-a-diferenca-entre-caso-fortuito-externo-e-interno/158317> Acesso em: 07 de abr. 2023.

GONÇALVES, C. R. **Direito civil brasileiro: responsabilidade civil.** 16. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2021.

IBGC - Instituto Brasileiro de Governança Corporativa. **Código das melhores práticas de governança corporativa.** 2018. p.20. Disponível em: <https://conhecimento.ibgc.org.br/Paginas/Publicacao.aspx?PubId=21138>. Acesso em: 16 de abr. 2023.

LOBO, B. **Opção de desfazer PIX em caso de suspeita de fraude será lançada até o fim deste ano Entrevista.** 2021. Disponível em: <https://www.opovo.com.br/noticias/economia/2021/05/25/opcao-de-desfazer-pix-emcaso-de-suspeita-de-fraude-sera-lancada-ate-o-fim-deste-ano.html>. Acesso em: 29 de mai. 2023.

MAZON, F. A. **Responsabilidade civil do controlador/ operador de dados pessoais no âmbito da Lei 13709 de 2018.** 2021. Disponível em: <http://45.4.96.19/bitstream/aee/18223/1/Filipe%20Augusto%20Mazon.pdf>. Acesso em: 16 de abr. 2023.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor.** 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

NASSIF, T. **Golpistas cruzam chaves vazadas de Pix com outros dados para aplicar novas fraudes.** CNN Brasil. 2022. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/business/golpistas-cruzam-chaves-vazadas-de-pix-comoutros-dados-para-aplicar-novas-fraudes/>. Acesso em: 12 de mai. 2023.

NERY JUNIOR, Nelson. **Princípios do processo na Constituição Federal (processo civil, penal e administrativo).** 9. ed. São Paulo: **Revista dos Tribunais**, 2009.

OLIVEIRA, B.; BRAGA, D.; LAFORÉ, B. **Tentativas de golpes com PIX aumentam quase 1.200 % no 1º semestre, aponta pesquisa.** CNN Brasil. 2022. Disponível

em: <https://www.cnnbrasil.com.br/business/tentativas-de-golpes-com-pix-aumentamquase-1-200-no-1o-semester-aponta-pesquisa/>. Acesso em: 12 de mai. 2023.

OLIVEIRA, Luiz Gustavo Carrati. **Responsabilidade civil dos bancos nos casos de fraudes pela internet que lesam as contas de seus clientes**. 2018. Disponível em: <https://egov.ufsc.br/portal/conteudo/responsabilidade-civil-dos-bancos-nos-casos-de-fraudes-pela-internet-que-lesam-contas-de-se>> Acesso em: 02 de out. 2023.

ORRIGO, G. M. A.; FILGUEIRA, M. H. B. **Crimes cibernéticos: uma abordagem jurídica sobre os crimes realizados no âmbito virtual**. Jus. 2015. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/43581/crimes-ciberneticos-uma-abordagem-juridica-sobreoscrimes-realizados-no-ambito-virtual>. Acesso em: 12 de mai. 2023.

PEREIRA, C. M. S. **Responsabilidade civil**. 12. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2018.

PINHEIRO, R. **PL institui a “Lei de segurança do PIX”**. Senado Notícias. 2022. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/noticias/audios/2022/02/pl-institui-a-201cleide-seguranca-do-pix201d>. Acesso em: 13 de mai. 2023.

REINALDO FILHO, D. A responsabilidade dos bancos pelos prejuízos resultantes do "phishing". **Revista Jus Navigandi**, Teresina, ano 13, n. 1836, 11 jul. 2008. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/11481>. Acesso em: 14 de mai. 2023.

SCHAAL, F. M. M.; QUINELATO, P. D.; GOULART, M. **Pix- LGPD, marcas, disputas e cenário financeiro digital**. 2021. Disponível em: https://muradpma.com/wpcontent/uploads/2021/03/pix_news.pdf. Acesso em: 11 de mai. 2023.

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

SILVA, F. J.; SANTOS, R. J. M. **Estelionato praticado por meio da internet: Uma visão acerca dos crimes virtuais**. Anima educação, 2021. Disponível em: <https://repositorio.animaeducacao.com.br/bitstream/ANIMA/18080/1/TCC%2001.12.21%20dep%C3%B3sito%20final.pdf>. Acesso em: 13 de mai. 2023.

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

TEIXEIRA, Tarcísio. **Direito digital e processo eletrônico**. 6. São Paulo: Saraiva Jur., 2022.

TJMG. **Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais**. 2022. Disponível em: <<https://portal.tjmg.jus.br/jurisprudencia/>> Acesso em: 20 de nov. 2023.

TURCZYN, S. **O Sistema Financeiro Nacional e a Regulação Bancária**. Editora Revista dos Tribunais Ltda, 2020.

WANDERLEY, M. O. M. **Fraude à norma de incidência**: reflexões jurídico-tributárias. São Paulo: Ed IBET, 2009.

WENDT, E.; JORGE, H. V. N. **Crimes cibernéticos**: ameaças e procedimentos de investigação. Rio de Janeiro: Brasport, 2012.