

DA RESPONSABILIDADE CIVIL NO CONTEXTO DE FRAUDES E GOLPES BANCÁRIOS

RESUMO:

A presente pesquisa tem como objetivo explorar a extensão da responsabilidade civil das empresas no contexto de golpes financeiros, considerando a crescente vulnerabilidade e hipossuficiência do consumidor. Em um cenário de rápidas transformações tecnológicas, os consumidores se encontram cada vez mais expostos a fraudes e práticas abusivas.

Este estudo busca analisar como o ordenamento jurídico brasileiro responde a essa realidade, especialmente no que tange à responsabilidade das instituições financeiras e outras empresas que, direta ou indiretamente, podem ser implicadas em casos de golpes financeiros.

PALAVRAS-CHAVE: Responsabilidade Civil. Fraudes e Golpes bancários. Elementos da Responsabilidade Civil e caracterização.

INTRODUÇÃO

Desde a antiguidade, estão presentes as práticas fraudulentas, que evoluíram para esquemas cada vez mais sofisticados, como a engenharia social, gerando insegurança nas relações de consumo e impacto negativo na economia.

Para o Professor Sílvio de Salvo Venosa (2011, p. 213) “a fraude nada mais é do que o uso de meio enganoso ou artiloso com o intuito de contornar a lei ou um contrato, seja ele preexistente ou futuro”.

A interconexão global possibilitou o crescimento dos serviços prestados pelo setor lojista, através de lojas virtuais, *marketplaces*, *sites* e redes sociais. No setor bancário essa tendência também se manifestou, levando à adoção da esfera digital, onde uma grande parte dos serviços passou a ser oferecida por meio da *internet banking* e *mobile banking*.

Nesse contexto, as informações fonográficas, escritas, entre outras, são armazenadas na rede de computadores e outros dispositivos, facilitando para os golpistas as coletas de dados dos usuários.

As empresas são organizadas para produzir e comercializar bens e serviços fundamenta-se nos princípios da ordem econômica e financeira, consagrados pela Constituição Federal. Operam sob a égide do direito empresarial, este por sua vez, encontra seu fundamento

no direito civil, que serve como um arcabouço geral para suprir lacunas e regular as relações não contempladas pela legislação empresarial.

O direito do consumidor, por sua vez, busca proteger aqueles em situação de vulnerabilidade nas relações de consumo. No ordenamento jurídico brasileiro, a defesa dos consumidores são direitos e garantias fundamentais (artigos 5º, XXXII, CF), incluído no rol dos direitos fundamentais como cláusula pétrea (art. 60, 4.º, IV, CF) e princípio de ordem econômica (art. 170, V, CF), visando a construção de uma ordem econômica que promova a justiça social.

A responsabilidade civil surge quando uma conduta ilícita causa dano a outrem, gerando o dever de reparar o prejuízo causado. Essa conduta pode ser comissiva (ação) ou omissiva (falta de ação), e pode decorrer de dolo (intenção de causar dano), culpa (imprudência, negligência ou imperícia), exercício de atividade de risco e risco-proveito.

No contexto das fraudes, a identificação do responsável pelo dano pode ser complexa, dificultando a responsabilização e a reparação do prejuízo. Diante desse cenário, há decisões divergentes dos tribunais sobre o autor da reparação civil. A presente pesquisa tem como objetivo analisar a extensão da responsabilidade das empresas em casos de práticas fraudulentas.

1 DA TEORIA GERAL DA RESPONSABILIDADE CIVIL

A instituição da responsabilidade civil está amparada pelo princípio *neminem laedere*, de origem romana, que recomenda agir de forma a não lesar os direitos de outrem. As ocorrências do dano de caráter moral, material, estético, geram, como consequência jurídica, a obrigação de indenizar o prejuízo causado.

De modo geral a responsabilidade civil está intrinsecamente ligada ao comportamento humano, uma vez que toda ação ou omissão pode resultar em consequência jurídica, conforme leciona Dias, (2011.p.1):

Toda manifestação da atividade humana traz em si o problema da responsabilidade. Isso talvez dificulte o problema de fixar o seu conceito, que varia tanto como os aspectos que pode abranger, conforme as teorias filosófico-jurídicas.

O termo responsabilidade é de origem latina *respondere*, significa:

O vocábulo “responsabilidade” é oriundo do verbo latino *respondere*, designando o fato de ter alguém se constituído garantidor de algo. Tal termo contém, portanto, a raiz latina *spondeo*, fórmula pela qual se vinculava, no direito romano, o devedor nos contratos verbais. Deveras, na era romana a *stipulatio* requeria o pronunciamento das palavras *dare mihi spondes? Spondeo*, para estabelecer uma obrigação a quem assim respondia [...] A responsabilidade serviria, portanto, para traduzir a posição daquele que não executou o seu dever. *respondere*. (Diniz, 2024, p. 33).

Em outras palavras, responsabilidade civil é a obrigação do indivíduo de assumir a consequência de uma relação jurídica e está relacionado à constituição de uma obrigação secundária, caracterizando-se como um dever jurídico subsequente, resultante da ocorrência de um fato jurídico em sentido amplo.

No entanto, é importante diferenciar o conceito de obrigação e responsabilidade:

Embora não seja comum nos autores, é importante distinguir a obrigação da responsabilidade. Obrigação é sempre um dever jurídico originário; responsabilidade é um dever jurídico sucessivo consequente à violação do primeiro. Se alguém se compromete a prestar serviços profissionais a outrem, assume uma obrigação, um dever jurídico originário. Se não cumprir a obrigação (deixar de prestar os serviços), violará o dever jurídico originário, surgindo daí a responsabilidade, o dever de compor o prejuízo causado pelo não cumprimento da obrigação. Em síntese, em toda obrigação há um dever jurídico originário, enquanto que na responsabilidade há um dever jurídico sucessivo. E, sendo a responsabilidade uma espécie de sombra da obrigação (a imagem é de Larenz), sempre que quisermos saber quem é o responsável teremos de observar a quem a lei imputou a obrigação ou dever originário. (Cavaleiri Filho, 2000, p. 20)

Em virtude, às mudanças da sociedade que redefinem os perfis sociais e dos avanços tecnológicos, bem como a influência em diversas áreas do direito não existe um conceito uniforme sobre a responsabilidade civil.

As diversas definições de responsabilidade civil:

Segundo, Venosa (2024), responsabilidade civil é utilizada para indicar situações em que o indivíduo, seja pessoa física ou jurídica, deve assumir as consequências de um ato, fato ou negócio jurídico danoso. De modo que, a responsabilidade civil engloba um conjunto de princípios que regulam o dever de indenizar.

Leciona professora Diniz (2024), a responsabilidade civil refere-se à aplicação de medidas que impõem a uma pessoa a obrigação de reparar danos, sejam eles morais ou patrimoniais, causados a terceiros. Essa responsabilidade pode decorrer de um ato praticado pela própria pessoa, por alguém sob sua responsabilidade, por um bem de sua propriedade ou por determinação legal.

Nery, Rosa (2019), denomina-se sistema de responsabilidade civil o conjunto lógico-jurídico que visa identificar as causas dos danos e atribuir à responsabilidade pela reparação ou indenização, conforme a lei ou o contrato, em benefício da vítima.

O autor clássico Pereira (2022), responsabilidade civil consiste na reparação do dano em relação ao sujeito passivo da relação jurídica.

Para os autores contemporâneos, a definição de responsabilidade civil:

Desembargador do Tribunal do Rio de Janeiro, Marco Aurélio Bezerra de Melo:

Segundo o qual o que fundamenta o instituto é o dever de reparar o dano. E arremata: “podemos definir a responsabilidade civil como a obrigação patrimonial de reparar o dano material ou compensar o dano moral causado ao ofendido pela inobservância por parte do ofensor de um dever jurídico legal ou convencional, (Melo, 2015, p. 2.).

O segundo conceito contemporâneo é de Gagliano que a responsabilidade civil deriva da agressão a um interesse eminentemente particular, sujeitando, assim, o infrator, ao pagamento de uma compensação pecuniária à vítima, caso não possa repor *in natura* o estado anterior de coisas (Gagliano, 2023, p. 374).

Portanto, responsabilidade civil é mecanismo jurídico fundamental para a identificação das causas de eventos danosos e a atribuição de responsabilidade ao agente causador. Esse instituto visa assegurar a reparação ou indenização do prejuízo sofrido pela parte lesada, em conformidade com as disposições legais ou contratuais aplicáveis. Dessa forma, busca-se garantir a efetivação dos direitos do indivíduo afetado, promovendo a harmonia social e a segurança jurídica.

A responsabilidade civil é caracterizada pela presença de três elementos fundamentais a seguir: Conduta humana voluntária comissiva ou omissiva, dano efetivo e o nexo de causalidade.

1.1 CONDOTA HUMANA

A conduta humana baseia-se na voluntariedade, classifica-se em comissiva ou omissiva, guiada pela violação de um interesse jurídico protegido pelo ordenamento jurídico, realizada por um agente capaz, dotado de discernimento para compreender a natureza e a consequência de seus atos.

Código Civil estabelece em seu art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo (BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002, p.1).

Conduta comissiva refere-se à ação de um indivíduo que viola o dever jurídico estabelecido por contrato, ou não contratual, ou pelo ordenamento jurídico, resultando em dano a ser indenizado.

Já na conduta omissiva ocorre quando o indivíduo deixa de agir em uma situação na qual sua intervenção era necessária para evitar um dano. Esse ato pode resultar a responsabilização do agente omissor.

Além disso, a conduta positiva ou negativa pode advir de o ato ilícito, como também de ato lícito. A ação decorrente de ato ilícito caracteriza-se por negligência, imprudência ou imperícia. Quando essa conduta resulta em prejuízo a um bem jurídico protegido, o responsável pelo ato ilícito será responsabilizado pelos danos causados. Trata-se de um conceito essencial no direito, especialmente na análise da responsabilidade civil subjetiva, que exige a comprovação da culpa para que haja o dever de indenizar.

Como ensina a professora Diniz:

O ato ilícito é o praticado culposamente em desacordo com a norma jurídica, destinada a proteger interesses alheios; é o que viola direito subjetivo individual, causando prejuízo a outrem, criando o dever de reparar tal lesão. Para que se configure o ilícito será imprescindível um dano oriundo de atividade culposa. A prática de ato ilícito, infringindo preceito normativo de tutela de interesse privado, produzindo dano a um bem jurídico, lesando direitos pessoais ou reais, dá origem ao ressarcimento do prejuízo. É de ordem pública o princípio que obriga o autor do ato ilícito a se responsabilizar pelo prejuízo que causou, indenizando-o. Os bens do responsável pelo ato ilícito ficarão sujeitos à reparação do dano causado, e, se a ofensa tiver mais de um autor, todos responderão solidariamente pela reparação, mediante seus bens, de tal maneira que ao titular da ação de indenização caberá opção entre acionar apenas um ou todos ao mesmo tempo (RT, 432:88; AJ, 107:101; CC, arts. 928, parágrafo único, e 942, parágrafo único), (Diniz, 2024, p. 41).

Por outro lado, a conduta lícita está relacionada à responsabilidade decorrente da atividade de risco. Segundo Tartuce (2018) é aquela que gera responsabilidade independentemente de culpa, uma vez que sua atividade expõe indivíduos a riscos, ou não, ao mesmo tempo em que dela obtém algum benefício. Portanto aquele que usufrui da atividade, seja de forma legítima ou não, deve arcar com as consequências do agravamento da situação, pois sua responsabilidade é imposta por lei, denominada responsabilidade objetiva.

Ainda sobre conduta lícita o Código Civil descreve:

Art. 927, Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem (BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002, p.1).

Pelo Enunciado n. 38 do Conselho da Justiça Federal (aprovado nas jornadas de Direito Civil de 2002):

A responsabilidade fundada no risco da atividade, como prevista na segunda parte do parágrafo único do art. 927 do novo Código Civil, configura-se quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano causar a pessoa determinada um ônus maior do que aos demais membros da coletividade.

Em consonância Código do Consumidor *in verbis*:

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 (BRASIL. Lei Nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. p1)

No entanto, a distinção entre conduta lícita e ilícita é essencial para a compreensão do regime de responsabilização, uma vez que a responsabilidade por atos ilícitos decorre da culpa (responsabilidade subjetiva), enquanto a responsabilidade objetiva é independente de culpa, baseia-se no risco inerente a determinadas atividades econômicas.

Assim, para a imputação de responsabilidade civil, orienta-se pelos critérios de acordo com a natureza da conduta praticada.

1.2 DANO

O dano é o segundo elemento essencial pode ser definido como a perda ou redução de um bem jurídico tutelado, seja de caráter patrimonial quanto aspecto ligado à personalidade da vítima, como sua honra, imagem e liberdade.

Sérgio Cavalieri Filho, em sua excelente obra Programa de Responsabilidade Civil, salienta a inafastabilidade do dano nos seguintes termos:

O dano é, sem dúvida, o grande vilão da responsabilidade civil. Não haveria que se falar em indenização, nem em ressarcimento, se não houvesse o dano. Pode haver responsabilidade sem culpa, mas não pode haver responsabilidade sem dano. Na responsabilidade objetiva, qualquer que seja a modalidade do risco que lhe sirva de fundamento — risco profissional,

risco proveito, risco criado etc. —, o dano constitui o seu elemento preponderante. Tanto é assim que, sem dano, não haverá o que reparar, ainda que a conduta tenha sido culposa ou até dolosa. (Galgiano, 2024, p.37).

Para o dano ser indenizável são necessários os seguintes requisitos: a) Da violação de um bem jurídico protegido pelo ordenamento jurídico de ordem patrimonial ou moral, pertencente à pessoa física ou jurídica; b) Da certeza do dano, pois ninguém poderá compensar a vítima sem a existência do prejuízo; c) Da subsistência do dano deve ser efetivo no momento da exigibilidade em juízo. Caso o responsável tenha reparado integralmente o prejuízo, o dano torna-se inexistente; d) Da legitimidade é o direito do titular do bem lesionado, a pleitear a reparação dos danos.

No caso da reparação tiver sido realizada pela própria vítima, a lesão subsiste, da mesma forma, se um terceiro houver reparado o prejuízo, este se sub-roga nos direitos do prejudicado, podendo solicitar o ressarcimento por via judicial.

Tartuce (2025, p.528), explica acerca do dano patrimonial também conhecido como dano material, são prejuízos que diminuem o patrimônio corpóreo de alguém, podendo ser reparado por reposição em pecúnia. Subdivide-se em danos emergentes e lucros cessantes.

Danos emergentes ou danos positivos representa a efetiva redução no patrimônio da vítima. Para Farias (2024), são os valores indispensáveis para reparar as perdas econômicas causadas pela lesão, visando restabelecer o equilíbrio do patrimônio da vítima.

Na mesma linha de entendimento Gonçalves (2024), dano emergente é a diminuição patrimonial sofrida pela vítima, sendo assim a diferença entre o patrimônio que a vítima tinha antes do ato ilícito e o que passou a ter depois.

Lucro cessante ou danos negativos para Samanta (2019) consiste no patrimônio que a vítima deixou de ganhar em razão do ato lesivo. Trata-se de um prejuízo futuro, sendo necessário observar a probabilidade objetiva, resultante do desenvolvimento normal dos acontecimentos e às particularidades de cada caso concreto.

Todavia o artigo 402, na parte final do Código Civil, estabelece um limite para o lucro cessante ao determinar que a indenização corresponder ao que a vítima razoavelmente deixou de lucrar. Dessa forma, evita-se que a reparação resulte em enriquecimento sem causa, garantindo que seu objetivo seja exclusivamente a compensação do dano sofrido.

Em contrapartida o dano extrapatrimonial ou dano moral é tudo que está fora da esfera patrimonial, conceituado como violações do direito à dignidade inerente à intimidade, a vida privada, a honra e a imagem.

É importante esclarecer que a jurisprudência brasileira é consensual ao admitir a possibilidade de dano moral à pessoa jurídica:

Tal conclusão, que, aliás, é objeto da Súmula 227 do Superior Tribunal de Justiça (“A pessoa jurídica pode sofrer dano moral”), atualmente é reforçada pela expressa previsão, pelo artigo 52 do CC, de que se aplicam, no que couber, às pessoas jurídicas os direitos da personalidade, cuja norma do artigo 11, do mesmo diploma, refere expressamente ao surgimento da pretensão indenizatória na hipótese de violação desses direitos. (Miragem, 2024, p.651)

Além disso, há danos por perda de uma chance que consistem na subtração da possibilidade do indivíduo obter determinada vantagem futura, seja de caráter patrimonial ou moral. O dano caracteriza-se pela lesão à expectativa, ensejando a vítima da oportunidade de obter, no judiciário, o reconhecimento de seus direitos.

Pelo Enunciado n. 444 da V Jornada de Direito Civil: “A responsabilidade civil pela perda de chance não se limita à categoria de danos extrapatrimoniais, pois, conforme as circunstâncias do caso concreto, a chance perdida pode apresentar também a natureza jurídica de dano patrimonial. A chance deve ser séria e real, não ficando adstrita a percentuais apriorísticos”.

Fernando Noronha caracteriza-se a perda de uma oportunidade de obtenção de uma vantagem ou pela frustração da oportunidade de evitar um dano (Diniz, 2024, p. 70).

Convém esclarecer que a perda de uma chance só será indenizada pelo lesante os danos diretos e imediatos, pois os danos hipotéticos não são indenizados.

Segundo o entendimento jurisprudência acerca a perda de uma chance:

1) Golpe realizado pelo Sistema Financeiro – Comunicação ágil da vítima ao seu Banco – dever do fornecedor de serviços bancários de adotar rápidas providências no sentido de, ao menos, se tentar o bloqueio da quantia fraudulentamente transferida – Inércia da instituição financeira que chama para si obrigação de reparar a perda do seu consumidor, por conta da teoria da perda de uma chance; 2) Hipótese dos autos em que nenhuma providência foi comprovada, nem mesmo a comunicação do Banco destinatário da operação – responsabilidade reconhecida; 3) Recurso provido - Sentença reformada. (TJ-SP - RI: 00011085120228260048 SP 0001108-51.2022.8.26.0048, Relator: Cleverson de Araújo, Data de Julgamento: 25/11/2022, 1ª Turma Cível e Criminal, Data de Publicação: 30/11/2022)

Ainda pode ocorrer dano reflexo em ricochete, para Farias (2024), é o dano sofrido inicialmente por um, que acaba atingindo outrem devido ter uma ligação entre eles.

Para o dano reflexo ser indenizável é imprescindível a existência do dano comprovada, conforme o entendimento do Tribunal de Justiça de São Paulo:

ACÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÍVIDA CUMULADA COM PEDIDO INDENIZATÓRIO – FRAUDE BANCÁRIA. TRANSAÇÕES E OPERAÇÕES IMPUGNADAS QUE FUGIRAM AO PERFIL DA FALECIDA, DE QUEM OS AUTORES SÃO HERDEIROS TESTAMENTÁRIOS. SOFREU GRAVE PREOCUPAÇÃO COM OS FATOS EM SEUS ÚLTIMOS DIAS DE VIDA. INDENIZAÇÃO DEVIDA. (TJ-SP - AC: 10010805820208260526 SP 1001080-58.2020.8.26.0526, Relator: Carlos Goldman, Data de Julgamento: 26/02/2021, 38ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 26/02/2021)

Enfim, a reparação dos danos suportados pela vítima é medida pela extensão do dano, conforme O Código Civil dispõe em seu art. 944. A indenização mede-se pela extensão do dano. Uma vez que, são direitos e garantias individuais e coletivos a reparação dos danos materiais e morais são consagrados pela Constituição Federal, no art. 5, inciso V: - é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem. (Brasil 1988, p.1); art. 5, inciso X da Constituição Federal: X - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação. (Brasil 1988, p.1); Inclusive são direitos básicos segundo o Código do Consumidor em seu art. 6º, VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos; Diante do exposto, o agente causador do dano imputa-se o dever de rapara a vítima, visando restabelecer o equilíbrio rompido pela conduta lesiva, promovendo a justiça e as proteções dos bens jurídicos tutelados.

1.3 NEXO DE CAUSALIDADE

Nexo de causalidade é outro elemento responsável para vincular a ocorrência do prejuízo à conduta do autor da lesão. Para o direito civil existem três teorias sobre o nexo de causalidade:

- a) A teoria da equivalência dos antecedentes causais, também conhecida teoria *sine qua non*, desenvolvida pelo jurista alemão Von Buri em 1860. Farias (2024), segundo essa teoria, todas as circunstâncias que integram o encadeamento causal possuem o mesmo valor, ou seja, não importa o quão próxima ou distante esteja a conduta do agente em relação ao resultado final. Qualquer condição que tenha contribuído para o desfecho é considerada uma causa, independentemente de sua relação mais ou menos remota com o dano.

b) Teoria da causalidade adequada, desenvolvida pelo filósofo alemão *VON KRIES*, não se pode considerar causa:

não se pode considerar causa toda e qualquer condição que haja contribuído para a efetivação do resultado, conforme sustentado pela teoria da equivalência, mas sim, segundo um juízo de probabilidade, apenas o antecedente abstratamente idôneo à produção do efeito danoso, ou, como quer *SERGIO CAVALIERI*, causa, para ela, é o antecedente, não só necessário, mas, também adequado à produção do resultado. Logo, nem todas as condições serão causa, mas apenas aquela que for mais apropriada para produzir o evento. (Gaglino, 2024, p. 704).

Seguindo a linha de intelecção de Bruno (2021, p. 137), causa é definida pelo evento sem o qual o dano não teria acontecido. O método utilizado por essa teoria é a probabilidade de que determinada causa específica origina-se um dano associado ao agente causador como pressuposto da imputação de responsabilidade.

c) Teoria da causalidade direta ou imediata, também identificada teoria da interrupção do nexa causal ou teoria da causalidade necessária, a causa considerada para atribuição de responsabilidade é aquela cuja ausência impediria a ocorrência do dano. Em outras palavras, se a sequência de eventos tivesse sido interrompida, rompendo o nexa causal, o prejuízo não teria se concretizado.

A Escola que melhor explica a teoria do dano direto e imediato é a que se reporta à necessariedade da causa. Efetivamente, é ela que está mais de acordo com as fontes históricas da teoria do dano, como se verá. (...) Suposto certo dano, considera-se causa dele a que lhe é próxima ou remota, mas, com relação a esta última, é mister que ela se ligue ao dano, diretamente. Assim, é indenizável todo dano que se filia a uma causa, ainda que remota, desde que ela lhe seja causa necessária, por não existir outra que explique o mesmo dano. Quer a lei que o dano seja o efeito direto e imediato da execução, (Gagliano, 2024, p. 705).

A doutrina brasileira divide-se quanto à teoria a ser adotada. Contudo, parte dos tribunais aplica à teoria da causalidade adequada e outra a teoria da causalidade imediata ou direta.

A invocação da teoria da causalidade adequada associada à investigação da causa direta e imediata (e da subteoria da necessariedade) evidencia-se em julgado recente do STJ, no qual se afirma que, “na aferição do nexa de causalidade, a doutrina majoritária de Direito Civil adota a teoria da causalidade adequada ou do dano direto e imediato, de maneira que somente se considera existente o nexa causal quando o dano é efeito necessário e adequado da causa cogitada (ação ou omissão). Logo, a configuração do nexa de causalidade, a ensejar a responsabilidade civil do agente, demanda a

comprovação de conduta comissiva ou omissiva determinante e diretamente atrelada ao dano (...)”.(Tepedino, 2024, p.89).

Por sua vez, Miragem (2024, p. 647), leciona acerca das relações de consumo, a teoria do dano direto e imediato responde de modo preciso à questão do defeito como pressuposto do dever de indenizar do fornecedor. Em outros termos, só há responsabilidade civil pelo fato do produto ou do serviço quando houver defeito, e este for a causa dos danos sofridos pelo consumidor.

Todavia, a culpa exclusiva da vítima e fato de terceiro são desconstituição de responsabilidades, pois rompem o nexo causal, afastando a obrigação de reparação do dano, em razão da inexistência de vínculo entre a conduta e o prejuízo sofrido.

Culpa exclusiva da vítima, Farias (2024), são condutas comissiva ou omissiva determinantes para a ocorrência do próprio dano. Verificada a relação de causalidade direta entre o comportamento da vítima e o resultado lesivo, resta configurada a excludente do nexo causal, o que exclui a responsabilidade do agente seja ela objetiva ou subjetiva. Nessa perspectiva, não se discute propriamente a existência de culpa em sentido estrito, mas sim a delimitação do sujeito a quem se atribui a responsabilidade pela consequência danosa.

O fato de terceiro caracteriza-se pela ação de um terceiro estranho (autor do prejuízo) a relação jurídica, sem imputar ao autor do dano a responsabilidade civil, uma vez que rompe o nexo causal e afasta o dever de reparação por parte do agente que, à primeira vista, seria considerado responsável.

Discorre o Código do Consumidor *in verbis*:

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.

(...)

§ 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 síntese, o nexo de causalidade é um vínculo entre a conduta ou atividade antecedente ao dano, para imputar ao autor do dano a obrigação de reparar o prejuízo, determinar a extensão da reparação civil e também excluir a responsabilidade em razão da ausência de causalidade.

2 DA RESPONSABILIDADE CIVIL NO CONTEXTO DE FRAUDES E GOLPES BANCÁRIOS

A responsabilidade civil das instituições financeiras tanto no Código Civil quanto no Código de Defesa do Consumidor adotaram a responsabilidade civil objetiva, fundada na teoria do risco, responsabilidade sem culpa. O Código Civil em seu art. 927, parágrafo único, que dispõe: “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”. Além disso, admite-se, no sistema geral do Código Civil, a possibilidade de afastamento ou limitação da responsabilidade da instituição financeira, O art. 944 do CC estabelece que a indenização se mede pela extensão do dano. Isso conduz a que se reconheça consagrado o princípio da reparação integral, observadas as hipóteses em que se autoriza a redução da indenização (em especial, as situações contempladas pela denominada “indenização por equidade”, presente no art. 944, parágrafo único, e da causalidade – ou “culpa” – concorrente, do art. 945 do CC).

No direito do consumidor, não se distingue entre responsabilidade contratual e extracontratual, mas sim na responsabilidade do fornecedor em relação à violação de dever geral, denominado dever de qualidade, exigível de todos os que se dispõem a fornecer produtos e serviços no mercado.

O Código do Consumidor descreve o conceito de fornecedor e serviço “*in verbis*”:

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.

Dessa forma, segundo Miragem (2022) leciona que os produtos ou serviços devem garantir a qualidade e segurança dos produtos e serviços disponibilizados para o consumidor. Na ocorrência de falhas de segurança (defeitos de produtos ou serviços) e falhas na adequação ou na utilidade (vícios de produtos ou serviços).

Conforme já mencionado, a atividade bancária é qualificada como espécie de serviço pelo CDC. Nesse sentido, os regimes de responsabilidade serão por vício do serviço, nos termos do art. 20, ou por fato do serviço, nos termos do art. 14 desse Código. Em ambos os

casos, trata-se de responsabilidade objetiva, ou seja, independente de culpa e fundada no risco decorrente da atividade da qual resulta vantagem econômica ao fornecedor (risco-proveito). É responsabilidade solidária de todos os integrantes da cadeia de fornecimento da prestação de serviço.

O banco responde por fraudes cometidas contra seus clientes, mesmo que por terceiros, pois o fato caracteriza o não atendimento do dever de segurança instituído por lei. Por outro lado, há a configuração do fato do serviço independentemente da existência de relação contratual entre a instituição financeira e a vítima. Responderá a instituição financeira pelos danos causados tanto pela má execução de prestação contratual.

Nas relações em que incide o CDC, é reduzida a relevância quanto à circunstância de se tratar de relação contratual ou extracontratual, uma vez que o dever imposto para as instituições financeiras, bem como as consequências de sua violação, derivam da lei. Já no que se refere às relações em que o regime de responsabilidade é o do Código Civil, a distinção mantém sua importância.

O direito básico do consumidor estabelecido no art. 6º, VI, do CDC conduz ao reconhecimento do princípio da reparação integral. Ou seja, de que devem ser reparados todos os danos causados, tanto os prejuízos diretamente causados pelo fato quanto aqueles que sejam sua consequência.

Note-se que, no caso da responsabilidade civil dos bancos, tem prevalência a aplicação do CDC, não sendo necessário investigar a presença dos elementos da relação de consumo, pois o entendimento jurisprudencial afirmado pela Súmula 297 do STJ, existe qualificação da atividade bancária como espécie de serviço objeto de relação de consumo – quando há de se fazer uma distinção. É preciso definir se, além de se tratar de relação contratual entre cliente e banco, o cliente ostenta qualidade que lhe permita ser identificado como consumidor, seja pela exegese do conceito de destinatário final (art. 2º) ou pela interpretação do art. 29, que autoriza a equiparação para fins de proteção contratual, atualmente interpretado segundo exigência de demonstração de vulnerabilidade in concreto, de subordinação entre o cliente e o banco.

Outra coisa é a relação jurídica que resulta da imputação de responsabilidade pelo dever de indenizar. Isso porque, neste caso a equiparação a consumidor, sendo irrelevante distinguir quem é ou não cliente do banco, decorre de mera constatação fática de que se trata de vítima de um dano cuja responsabilidade é do fornecedor. Em outros termos: enquanto, em matéria contratual, permite-se investigar a qualidade subjetiva do cliente bancário para efeito de promover sua equiparação a consumidor, no caso da obrigação de indenizar que resulta da

responsabilidade civil dos bancos a questão apenas é se, na hipótese, se trata de vítima de dano causado por fato atribuível à atividade bancária. Há, no caso, equiparação a consumidor por força do art. 17 do CDC, sob o fundamento de que se trata de pessoa exposta aos riscos do mercado de consumo e, em especial, da atividade desenvolvida pelo banco. Assim, por exemplo, não se cogita questionar a aplicação do CDC nos danos causados, seja a clientes pessoas físicas ou grandes sociedades empresárias, pelas informações levadas indevidamente a registro pela instituição financeira em bancos de dados restritivos de crédito, ou pelo protesto indevido de título.

Naturalmente que outra disciplina será a da responsabilidade do banco por eventuais danos causados a seus funcionários – para o que é atraída a competência da Justiça do Trabalho – ou por ilícitos decorrentes de relações ou lesão a interesses de outras instituições financeiras – cuja natureza empresarial reclama a aplicação das normas do Código Civil no caso. Naquilo que diga respeito diretamente à prestação de serviços bancários, contudo, no âmbito da atividade típica de instituição financeira (art. 17 da Lei n. 4.595/64), a aplicação do CDC é impositiva, inclusive pela equiparação das vítimas do evento danoso a consumidoras. Constituem, por outro lado, as situações correntes, razão pela qual sob este prisma examinam-se, individualmente, os pressupostos da responsabilidade civil bancária, para, em seguida, serem examinadas situações específicas percebidas da casuística contemporânea.

Insta salientar a tendência jurisprudencial de restringir as situações de exclusão do nexo causal sob a égide da distinção entre fortuito externo e interno

Entretanto, não há decisões uniforme acerca da responsabilidade civil das instituições financeiras, em casos de golpes da falsa central, pois é necessário verificar o nexo de causalidade caso fortuito externo e interno.

DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA – GOLPE DO PIX E DO "FALSO FUNCIONÁRIO" OU "FALSA CENTRAL" – Adulteração do número de telefone de origem da ligação, de modo a simular contato da central bancária – "Spoofing" – Autora que, acreditando estar em contato com um funcionário do "Nubank" e realizando o cancelamento de supostas transferências fraudulentas, efetuou os procedimentos indicados pelo golpista e fragilizou seus dados bancários – Realização de 4 (quatro) transferências via PIX para contas diferentes, totalizando o montante de R\$ 6.218,82 – Demanda ajuizada em face do banco no qual mantém conta e das instituições que administram as contas destinatárias – Sentença de improcedência dos pedidos – Pretensão de reforma – Não cabimento – Requerente que, conforme relato da própria exordial, informou seus dados bancários e seguiu integralmente as orientações indicadas pelo falsário (fls. 284/289) – Operações, ademais, que foram realizadas pelo dispositivo da própria autora (fls. 196/199), fato sequer impugnado por esta – Vazamento de dados por parte da ré que não restaram demonstrados, sendo incabível presunção neste sentido sob a alegação exclusiva de que "os fraudadores

sabiam que a autora tinha conta no Nubank" – Questão recorrente, tanto que objeto do Enunciado n. 14 da Seção de Direito Privado do E. TJSP: "Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, no caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quanto à falha na prestação de serviços, falha na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista, aplicáveis as súmulas n. 297 e 479, bem como a tese relativa ao repetitivo 466, todas do STJ" – Inequívoca, pois, a responsabilidade da instituição financeira em casos de "golpe do pix" e da "falsa central", quando houver falha na prestação dos serviços, da segurança ou desrespeito ao perfil do consumidor, requisitos, contudo, não verificados nos presentes autos – Com efeito, não há que se falar em desrespeito ao perfil de consumo da correntista, visto que seus extratos bancários, prova de fácil obtenção, sequer foram acostados aos autos – Valores das transferências, outrossim, que, por si sós, não indicam utilização anormal – Fortuito externo caracterizado, sendo incabível a responsabilização da instituição financeira – Culpa exclusiva da vítima e de terceiro, nos termos do CDC (Art. 14, § 3º, II) – Impossibilidade de se presumir que as contas destinatárias tenham sido abertas de forma fraudulenta, ou com o intuito de ser utilizadas na perpetração de crimes – Improcedência dos pedidos que era de rigor – Sentença mantida por seus próprios fundamentos – Recurso a que se nega provimento. (TJ-SP - Recurso Inominado Cível: 0001309-93.2023.8.26 .0505 Ribeirão Pires, Relator.: Antonio Carlos Santoro Filho - Colégio Recursal, Data de Julgamento: 16/05/2024, 7ª Turma Recursal Cível, Data de Publicação: 16/05/2024)

Em primeiro plano o estelionatário coletam as informações prévias sobre a vítima a como dados pessoais, senhas, dados bancários, nome do gerente do banco. A partir disso, o golpista entra em contato com a vítima, fingindo ser funcionário da instituição financeira, por mensagens de texto, e-mails falsos, ou contato telefônico, estabelecendo uma relação de confiança com a vítima por meio da engenharia social, induzindo-a seguir os supostos protocolos de segurança a seguir: confirmação de dados pessoais, número do cartão, senha, código de segurança, bem como a solicitação de instalação de aplicativos para acesso remoto, aproveitando-se da vulnerabilidade do indivíduo, contratando empréstimos, saques, compras com valores vultosos, transações por pix.

O marco civil da *internet* facilitou o cotidiano da sociedade nas relações de consumo, nas realizações de tarefas do seu dia a dia, como também proporcionou aos golpistas o acesso as informações armazenadas nas redes de computadores para aplicações de golpes, agravando a vulnerabilidade, a hipossuficiência dos consumidores, tido como das partes mais fracas envolvidas. Diante destas circunstâncias o propósito da responsabilidade civil visa proteger o interesse violado, identificando o responsável e o dever de reparar.

CONCLUSÃO

Diante do exposto, conclui-se que a responsabilidade civil das instituições financeiras, especialmente no contexto de fraudes e golpes bancários, deve ser compreendida sob a ótica da responsabilidade objetiva, consagrada tanto no Código Civil quanto no Código de Defesa do Consumidor. A atividade bancária, por sua natureza de risco e pela posição de vantagem na relação com o consumidor, impõe às instituições o dever legal de garantir a segurança dos serviços prestados. O descumprimento desse dever, seja por falhas na prestação do serviço, falhas de segurança ou inadequação à proteção do perfil do consumidor, enseja o dever de indenizar, nos termos do princípio da reparação integral.

A jurisprudência, embora ainda não totalmente uniforme, caminha no sentido de reconhecer a responsabilidade dos bancos sempre que demonstrado o nexo causal entre a conduta ou omissão da instituição e o dano sofrido pela vítima, sobretudo nos casos em que há falha no dever de segurança. Contudo, nos casos em que o golpe decorre exclusivamente da conduta da vítima ou de terceiro — caracterizando o fortuito externo —, há decisões que afastam a responsabilidade da instituição financeira, exigindo uma análise criteriosa das circunstâncias do caso concreto.

Portanto, frente ao crescente número de fraudes digitais, a responsabilização das instituições financeiras deve considerar o equilíbrio entre a proteção do consumidor e a análise do nexo causal e da conduta de cada parte envolvida. A responsabilidade civil, nesse cenário, não se limita à reparação do dano, mas atua como instrumento essencial de proteção da confiança nas relações bancárias e na credibilidade do sistema financeiro nacional.

REFERÊNCIA

Brasil, [LEI Nº 10.406, DE 10 DE JANEIRO DE 2002](#). p 1

Brasil, Lei Nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. p1

Chaves de Farias, Felipe Braga Netto, Nelson Rosendal – 9 ed, rev., atual e ampl, - São Paulo: Editora JusPodivm,2024, p. 779.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de Responsabilidade Civil, 2. ed., São Paulo: Malheiros, 2000, p. 20):

Dias, José de Aguiar. Da Responsabilidade Civil, 12. ed., Rio de Janeiro: Lumem Juris, 2011.p.1

DINIZ, Maria H. Curso de Direito Civil Brasileiro - Responsabilidade Civil Vol.7 -38ª Edição 2024. 38. ed. Rio de Janeiro: Saraiva Jur, 2024. E-book. p.41. ISBN 9788553621392.

Disponível em:<https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788553621392/>. Acesso em:15 fev. 2025.

DINIZ, Maria Helena. Dicionário Jurídico, v. 4, São Paulo: Saraiva, 1998, p. 215.

Farias, Cristiano Chaves de. Manual de Direito Civil- Volume Único/ Cristiano Chaves de Farias, Felipe Braga Netto, Nelson Rosenvald – 9 ed, rev., atual e ampl, - São Paulo: Editora JusPodivm,2024, p. 721.

Farias, Cristiano Chaves de. Manual de Direito Civil- Volume Único/ Cristiano Chaves de Farias, Felipe Braga Netto, Nelson Rosenvald – 9 ed, rev., atual e ampl, - São Paulo: Editora JusPodivm,2024, p. 779.

GIANCOLI, Brunno. Curso de Direito do Consumidor - 6ª Edição 2024. 6. ed. Rio de Janeiro: Saraiva Jur, 2024. E-book. p.87. ISBN 9788553623303. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788553623303/>. Acesso em: 12 fev. 2025.

GAGLIANO, Pablo S.; PAMPLONA, Rodolfo. Manual de Direito Civil Vol.Único -8ª Edição 2024. 8. ed. Rio de Janeiro: Saraiva Jur, 2024. E-book. p.704. ISBN 9788553620210. Disponível em: <https://app.m> GAGLIANO, Pablo S.; PAMPLONA, Rodolfo. Manual de Direito Civil Vol.Único-8ª Edição 2024. 8. ed. Rio de Janeiro: Saraiva Jur, 2024. Ebook.p.705.ISBN9788553620210.Disponívelem:<https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788553620210/>.Acessoem:12fev.2025minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788553620210/. Acesso em: 11 fev. 2025.

GONÇALVES, Carlos R. Responsabilidade Civil - 23ª Edição 2024. 23. ed. Rio de Janeiro: Saraiva Jur, 2024. E-book. p.29. ISBN 9786553629479. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786553629479/>. Acesso em: 12 fev. 2025

MELO, Marco Aurélio Bezerra de. Curso de Direito Civil. Responsabilidade civil. São Paulo: Atlas, 2015. v. 4, p. 2.).

MIRAGEM, Bruno. Responsabilidade Civil - 2ª Edição 2021. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2021. E-book. p. 247. ISBN 9788530994228. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788530994228/>. Acesso em: 23 fev. 2025.

MIRAGEM, Bruno. Curso de Direito do Consumidor - 9ª Edição 2024. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2024. E-book. p.651. ISBN 9786559648856. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786559648856/>. Acesso em: 15 fev. 2025.

NUNES, Rizzatto. Curso de Direito do Consumidor - 16ª Edição 2025. 16. ed. Rio de Janeiro: SRV, 2024. E-book. p.324. ISBN 9788553625987. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788553625987/>. Acesso em: 23 fev. 2025.

NUNES, Rizzatto. Curso de Direito do Consumidor - 16ª Edição 2025. 16. ed. Rio de

Janeiro: SRV, 2024. E-book. p.334. ISBN 9788553625987. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788553625987/>. Acesso em: 23 fev. 2025.

TEPEDINO, Gustavo; TERRA, Aline de Miranda V.; GUEDES, Gisela Sampaio da C. Fundamentos do Direito Civil - Vol. 4 - Responsabilidade Civil - 5ª Edição 2024. 5. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2024. E-book. p.89. ISBN 9786559649563. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786559649563/>. Acesso em: 12 fev. 2025

Pereira, Caio Mário da Silva. Responsabilidade civil, cit., p. 11) - CAMBLER, Everaldo. 1. Aspectos Gerais e Classificação da Responsabilidade Civil In: CAMBLER, Everaldo. Responsabilidade Civil na Incorporação Imobiliária. São Paulo (SP):Editora Revista dos Tribunais. 2022. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/doutrina/responsabilidade-civil-na-incorporacao-imobiliaria/1440740719>. Acesso em: 9 de Fevereiro de 2025.

VENOSA, Sílvio de S. Direito Civil-obrigações e Responsabilidade Civil-vol.2 - 24ª Edição 2024. 24. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2024. E-book. p.331. ISBN 9786559775736. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786559775736/>. Acesso em: 02 fev. 2025).