

CENTRO UNIVERSITÁRIO DE BRASÍLIA
PÓS-GRADUAÇÃO *STRICTO SENSU* EM DIREITO

ALEXANDRE JOSÉ BRÄUMER GUIMARÃES

**A FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA BANCÁRIA POR DESVIO DE
PERFIL E OS LIMITES DA ATUAÇÃO DA VÍTIMA:**
UMA ANÁLISE DO ENTENDIMENTO DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

BRASÍLIA
2026

CENTRO UNIVERSITÁRIO DE BRASÍLIA
PÓS-GRADUAÇÃO *STRICTO SENSU* EM DIREITO

ALEXANDRE JOSÉ BRÄUMER GUIMARÃES

**A FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA BANCÁRIA POR DESVIO DE
PERFIL E OS LIMITES DA ATUAÇÃO DA VÍTIMA:**
UMA ANÁLISE DO ENTENDIMENTO DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Dissertação a ser apresentada ao Programa de Pós-graduação *Stricto Sensu*, curso de mestrado em Direito do Centro Universitário de Brasília, como requisito para obtenção do grau de mestre em Direito.

Professor orientador: Doutor Leonardo Roscoe Bessa.

BRASÍLIA

2026

ALEXANDRE JOSÉ BRÄUMER GUIMARÃES

**A FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA BANCÁRIA POR DESVIO DE
PERFIL E OS LIMITES DA ATUAÇÃO DA VÍTIMA:**

UMA ANÁLISE DO ENTENDIMENTO DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Dissertação a ser apresentada ao Programa de Pós-graduação *Stricto Sensu*, curso de mestrado em Direito do Centro Universitário de Brasília, como requisito para obtenção do grau de mestre em Direito.

Professor orientador: Doutor Leonardo Roscoe Bessa.

Brasília 17 de julho de 2026.

COMISSÃO EXAMINADORA

Professor Doutor Leonardo Roscoe Bessa (orientador)

Professora Doutora Liziane Paixão Silva Oliveira

Professor Doutor Marcelo Abelha Rodrigues

A Deus, que, depois de anos de ateísmo, conduziu-me ao encontro da verdade e, por Sua graça, tem transformado minha vida e me ensinado, a cada dia, a buscar ser um homem melhor.

Aos meus pais, ao meu padrasto e à minha madrasta, pelo amor, pelo amparo constante e pelo apoio oferecido de tantas formas; por acreditarem em mim mesmo nos momentos de incerteza e por não permitirem que eu desistisse de meus sonhos e objetivos.

À minha amada família, minha origem, meu refúgio e uma das maiores razões de minha perseverança, a quem desejo honrar por meio

de minha vida, de minhas escolhas e deste trabalho.

AGRADECIMENTOS

Esta dissertação não teria sido possível sem a confiança, a generosidade e o auxílio de pessoas e instituições que, em diferentes momentos e de distintas formas, contribuíram para sua realização. A todas elas, registro minha sincera e profunda gratidão.

Ao Professor Doutor Leonardo Roscoe Bessa, meu orientador, por ter acolhido meu projeto e me recebido como orientando; pela confiança depositada e pela orientação segura e intelectualmente generosa; e, especialmente, pela paciência e pela compreensão demonstradas diante de minhas limitações e dificuldades ao longo deste percurso. Suas contribuições foram essenciais para a delimitação do tema, a construção dos argumentos e o direcionamento da pesquisa. Sua excelência acadêmica, aliada à clareza de suas observações, foi decisiva para o amadurecimento e a conclusão deste trabalho.

Aos professores do Programa de Pós-Graduação em Direito do Centro Universitário de Brasília — UniCEUB, pelo trabalho dedicado e pela excelência das atividades acadêmicas. As aulas, leituras e discussões proporcionadas ao longo do curso foram fundamentais para minha formação acadêmica e para o desenvolvimento desta pesquisa.

Ao Centro Universitário de Brasília — UniCEUB, pela estrutura acadêmica disponibilizada e pela oportunidade de desenvolver esta pesquisa em um ambiente comprometido com a excelência acadêmica. Agradeço pela confiança em mim depositada e pelo apoio institucional ao longo do programa de mestrado.

Ao meu pai, Alexandre José Guimarães, cuja generosidade possibilitou meu afastamento temporário das atividades profissionais e minha dedicação ao mestrado. Agradeço, igualmente, pelas reflexões que contribuíram para a escolha e o desenvolvimento do tema, pelo auxílio na obtenção de livros e pelo acesso à sua biblioteca pessoal. Seu apoio material e humano foi determinante ao longo deste percurso.

À minha mãe, Katharina Bräumer, pela generosidade e pela confiança demonstradas mediante o apoio financeiro que me proporcionou as condições necessárias para me afastar das atividades profissionais e dedicar-me ao mestrado. Sua contribuição foi inestimável para a realização deste projeto acadêmico.

Ao meu padrasto, Solon Kouzak, pelo valioso apoio financeiro, que igualmente tornou possível minha dedicação efetiva ao curso e à elaboração desta dissertação. Sua confiança em minha trajetória e sua disposição em contribuir para a concretização deste objetivo foram fundamentais.

Ao meu amigo, Eduardo Domingues Rezende, pelas conversas intelectualmente estimulantes, pelo auxílio no amadurecimento do tema e pela constante disponibilidade para discutir questões jurídicas relacionadas à pesquisa. Agradeço, ainda, pela indicação de artigos e obras doutrinárias pertinentes. Sua sólida formação e generosidade acadêmica enriqueceram significativamente este trabalho.

A cada pessoa e instituição aqui mencionada, por ter acreditado neste projeto e contribuído para que ele se tornasse realidade, expresso meu mais elevado reconhecimento e minha permanente gratidão.

RESUMO

A presente dissertação analisa em que medida o desvio de perfil transacional pode servir como critério de aferição da falha no dever de segurança bancária em fraudes praticadas mediante engenharia social, bem como os limites da atuação da vítima — seja pela culpa exclusiva, seja pelo fato concorrente — nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e do entendimento do Superior Tribunal de Justiça. Para tanto, examina-se a mutação da criminalidade bancária, a incidência do CDC sobre a atividade financeira, o regime de responsabilidade objetiva pelo fato do serviço e a insuficiência do critério do fortuito interno para resolver, isoladamente, essa nova modalidade de fraude. Em seguida, analisa-se o conteúdo do dever de segurança bancária e a função do perfil transacional como parâmetro do § 1º do art. 14 do CDC, culminando no exame da controvérsia instaurada no julgamento do Recurso Especial n.º 2.155.065/MG pelo STJ. Adotou-se o método dedutivo, com pesquisa bibliográfica e documental e com análise de caso. Conclui-se que o desvio de perfil transacional constitui critério relevante, mas não exclusivo, para a identificação da falha no dever de segurança, cabendo ao Poder Judiciário, diante das circunstâncias concretas, distribuir proporcionalmente o dever de reparar entre consumidor e instituição financeira.

Palavras-chave: responsabilidade civil bancária; engenharia social; desvio de perfil transacional; culpa exclusiva da vítima; responsabilidade concorrente.

ABSTRACT

This dissertation analyzes the extent to which transactional profile deviation may serve as a criterion for assessing a failure in the banking duty of security in frauds committed by means of social engineering, as well as the limits of the victim's conduct — whether through exclusive fault or concurrent causation — under Article 14 of the Consumer Defense Code and the case law of the Brazilian Superior Court of Justice. To this end, it examines the transformation of banking criminality, the application of the Consumer Defense Code to financial activities, the strict liability regime for service-related defects, and the insufficiency of the internal fortuitous event criterion to resolve, in isolation, this new form of fraud. It then analyzes the content of the banking duty of security and the function of the transactional profile as a parameter under Article 14, paragraph 1, of the Consumer Defense Code, culminating in the examination of the controversy arising from the judgment of Special Appeal No. 2,155,065/MG by the Superior Court of Justice. The deductive method was adopted, with bibliographic, documentary, and case-law research. It concludes that transactional profile deviation constitutes a relevant, but not exclusive, criterion for identifying a failure in the duty of security, and that the Judiciary, in light of the concrete circumstances, must proportionally allocate the duty to repair between the consumer and the financial institution.

Keywords: banking civil liability; social engineering; transactional profile deviation; exclusive fault of the victim; concurrent liability.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BCB – Banco Central do Brasil
CDC – Código de Defesa do Consumidor
CMN – Conselho Monetário Nacional
CNJ – Conselho Nacional de Justiça
CPC – Código de Processo Civil
DJe – Diário da Justiça eletrônico
DJEN – Diário da Justiça Eletrônico Nacional
FEBRABAN – Federação Brasileira de Bancos
PL – Projeto de Lei
REsp – Recurso Especial
STJ – Superior Tribunal de Justiça
TED – Transferência Eletrônica Disponível
TRF2 – Tribunal Regional Federal da 2ª Região

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	8
2 A MUTAÇÃO DA CRIMINALIDADE BANCÁRIA E A SUA REPERCUSSÃO NO ÂMBITO DO PODER JUDICIÁRIO BRASILEIRO	16
2.1 As ações judiciais relativas a fraudes bancárias e a criação de taxonomia específica pelo conselho nacional de justiça.....	17
2.2 A migração do crime bancário para a engenharia social.....	19
3 A RESPONSABILIDADE CIVIL BANCÁRIA NAS RELAÇÕES DE CONSUMO E OS LIMITES DA ATUAÇÃO DA VÍTIMA.....	30
3.1 A atividade bancária como relação de consumo	30
3.2 A responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços e a distinção entre vício e fato do serviço	36
3.3 As excludentes de responsabilidade e a insuficiência do critério do fortuito interno para as fraudes por engenharia social	43
4 O DEVER DE SEGURANÇA E O DESVIO DE PERFIL TRANSACIONAL COMO CRITÉRIO DE AFERIÇÃO DO DEFEITO.....	56
4.1 O conteúdo do dever de segurança na prestação do serviço bancário.....	56
4.2 O perfil transacional do correntista como instrumento de aferição da falha do dever de segurança.....	65
5 A JURISPRUDÊNCIA DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA E OS LIMITES DA ATUAÇÃO DA VÍTIMA	74
5.1 A controvérsia instaurada no julgamento do REsp 2.155.065/MG pelo Superior Tribunal de Justiça	74
5.2 A insuficiência do critério do desvio do perfil isoladamente considerado e a leitura sistemática do § 1º do art. 14 do CDC	86
5.3 A responsabilidade concorrente como solução tecnicamente adequada para as fraudes por engenharia social	97
5.4 O Recurso Especial n.º 2.222.059/SP e os desdobramentos dos critérios de aferição do defeito do serviço bancário.....	106
6 CONCLUSÃO	111
REFERÊNCIAS.....	118

1 INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, a ampliação dos serviços bancários digitais facilitou o acesso do consumidor a operações antes dependentes de atendimento presencial, reduziu custos e modificou a forma de relacionamento entre clientes e instituições financeiras, mas também deslocou parte relevante da criminalidade patrimonial para práticas que exploram a confiança depositada nos canais eletrônicos e na própria estrutura de atendimento criada pelos fornecedores.

A fraude bancária, que durante muito tempo esteve associada à violação direta de sistemas, à falsificação documental ou à clonagem de cartões, passou a assumir formas cada vez mais sofisticadas de manipulação do comportamento humano, nas quais o consumidor é levado a fornecer dados, senhas, códigos de validação ou acesso a dispositivos pessoais por acreditar que interage com o próprio banco¹.

Esse deslocamento dos meios físicos para mecanismos de indução psicológica do consumidor corresponde ao que se convencionou denominar engenharia social, expressão utilizada, no contexto das fraudes bancárias, para designar técnicas de manipulação destinadas a obter a colaboração da própria vítima na prática do ato fraudulento.

A ação criminosa, portanto, se desenvolve a partir de uma aparência de legitimidade, construída pela associação entre o discurso do fraudador e a credibilidade que o serviço bancário possui perante o consumidor. Além disso, o agente criminoso simula procedimentos, linguagem, alertas de segurança e formas de contato que remetem ao funcionamento ordinário da instituição financeira, de modo a conduzir a vítima à prática de atos que, isoladamente considerados, podem aparentar manifestação regular de vontade.

Essa dinâmica é relevante do ponto de vista jurídico porque o dano não decorre de uma ação isolada do consumidor ou de uma falha isolada do banco, mas da

¹ A dimensão contemporânea do problema pode ser observada na cobertura jornalística do período em que esta pesquisa foi desenvolvida. Em dezembro de 2024, levantamento noticiado pela *Folha de S.Paulo*, realizado com 1.000 entrevistados no Brasil, indicou que 33% dos correntistas consultados haviam sofrido perdas decorrentes de golpes e fraudes financeiras; 75% afirmaram possuir amigos ou familiares que já haviam sido vítimas. GOLPES financeiros afetaram um terço dos correntistas de bancos, diz pesquisa. *Folha de S.Paulo*, São Paulo, 31 dez. 2024. Painel S.A. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/colunas/painelsa/2024/12/golpes-financeiros-afetou-um-terco-dos-correntistas-de-bancos-diz-pesquisa.shtml>. Acesso em: 13 ago. 2026.

combinação entre a credibilidade institucional que o banco construiu, a vulnerabilidade informacional do consumidor que dele depende e a sofisticação crescente dos criminosos que exploram essa combinação. O enquadramento jurídico adequado dessa realidade exige instrumentos capazes de capturar essa complexidade causal sem simplificá-la, o que é precisamente o desafio que esta dissertação se propõe a enfrentar a partir dos parâmetros do art. 14, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor, articulados com a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça sobre fraudes bancárias por engenharia social.

É justamente essa característica que torna mais complexa a análise da responsabilidade civil, sobretudo porque, em muitas situações, o próprio consumidor, induzido pela fraude, entrega o cartão, informa a senha, confirma códigos, instala aplicativos ou autoriza acessos que viabilizam a movimentação patrimonial.

O chamado “golpe do motoboy” representa hipótese paradigmática desse problema. Nessa modalidade de fraude, o consumidor é contatado por terceiro que se apresenta como representante da instituição financeira e comunica a suposta existência de fraude, tentativa de compra indevida ou necessidade de bloqueio do cartão.

A partir dessa narrativa, a vítima é levada a acreditar que deve adotar providências para proteger a própria conta, razão pela qual fornece informações, segue comandos transmitidos pelo fraudador e, em determinadas situações, entrega o cartão físico a pessoa enviada ao seu endereço sob a aparência de serviço autorizado pelo banco.

Após perceber a fraude, o consumidor normalmente aciona a instituição financeira para comunicar o ocorrido, contestar a operação e pleitear o cancelamento do débito ou a restituição dos valores perdidos. A resposta administrativa, contudo, tende a deslocar a responsabilidade para a própria vítima, sob o argumento de que a operação foi realizada com cartão original, senha pessoal, código de validação, biometria, limite disponível ou outro mecanismo regular de autenticação.

Na maioria dos casos, a instituição financeira sustenta que não houve invasão de seus sistemas, vazamentos de dados sob sua guarda ou anomalia objetiva suficiente para impedir a transação realizada em decorrência da fraude.

A partir daí, a discussão deixa de se limitar à existência do golpe e passa a envolver a distribuição jurídica do risco, pois, para o consumidor, a fraude não seria resultado exclusivo de sua conduta, pois o golpe se vale da credibilidade do serviço bancário e de fragilidades na prevenção de operações suspeitas. Já para a instituição financeira, o dano decorreria da entrega voluntária de dados, senha ou cartão a terceiro, circunstância que caracterizaria culpa exclusiva da vítima e afastaria o nexo causal com a prestação do serviço.

A ausência de consenso sobre a distribuição dessa responsabilidade acaba por deslocar a controvérsia para o Poder Judiciário, sobretudo porque o consumidor, diante da negativa administrativa da instituição financeira, busca a tutela jurisdicional para afastar o débito, obter a restituição dos valores ou reparar os danos decorrentes da fraude. Essa possibilidade decorre, inclusive, da garantia de inafastabilidade da jurisdição, prevista no art. 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal de 1988, segundo a qual “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”².

No âmbito do Poder Judiciário, contudo, não há entendimento uniforme sobre o tema, uma vez que as decisões proferidas por juízes e tribunais oscilam entre a atribuição integral do prejuízo ao consumidor, com fundamento na culpa exclusiva da vítima³, e o reconhecimento da responsabilidade objetiva da instituição financeira⁴, especialmente quando a operação fraudulenta revela falha nos mecanismos de segurança, monitoramento ou bloqueio da transação.

Essa divergência decorre, em grande medida, da dificuldade de definir quando a participação do consumidor, induzida pela engenharia social, rompe o nexo causal e quando apenas concorre com deficiência atribuível ao serviço bancário.

A jurisprudência⁵ passou a utilizar, com frequência, o desvio de perfil transacional como critério de aferição da falha do serviço, pois a incompatibilidade

² BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília: Presidência da República, 2025. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm. Acesso em: 30 maio 2026.

³ BRASIL. Tribunal Regional Federal da 1ª Região. Apelação Cível n.º 1001062-30.2018.4.01.3600. Relator: Des. Flávio Jaime de Moraes Jardim, Julgado em 10 fev. 2025. **DJe**, Brasília, 11 fev. 2025.

⁴ BRASIL. Tribunal Regional Federal da 2ª Região. Apelação Cível n.º 5077388-16.2023.4.02.5101. Relator para acórdão: Des. Guilherme Couto de Castro. **DJe**, Rio de Janeiro, 21 mar. 2025.

⁵ Há diversos exemplos, dentre os quais: DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (6. Turma Cível). Apelação Cível n.º 0739062-65.2022.8.07.0001. Relator: Des.

entre a operação contestada e o histórico ordinário de movimentação do consumidor normalmente é indicativo de que a instituição financeira possuía condições objetivas de identificar a fraude e impedir a consumação do dano.

Esse critério possui utilidade evidente, pois aproxima a análise do defeito das circunstâncias concretas da operação e permite verificar se o comportamento financeiro do consumidor foi rompido de modo perceptível. A dificuldade surge quando esse parâmetro passa a ser tratado como elemento decisivo ou suficiente para afastar a responsabilidade bancária sempre que a operação não apresenta anomalia ostensiva.

Essa tensão foi evidenciada no julgamento do Recurso Especial n.º 2.155.065/MG⁶, em que a Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça examinou hipótese de golpe do motoboy no qual a operação contestada consistiu em compra única, parcelada, realizada em loja física, com cartão original e senha pessoal, dentro do limite previamente aprovado.

O voto vencido reconheceu a responsabilidade da instituição financeira, com fundamento no dever de segurança e na previsibilidade da fraude. Por sua vez, o voto vencedor afastou a responsabilidade ao entender que os elementos objetivos da operação não revelavam anomalia suficiente para exigir o bloqueio.

A divergência revela que o problema não está apenas em saber se houve fraude ou se a vítima contribuiu para o resultado, mas em definir qual critério deve orientar a aferição do defeito do serviço bancário quando a fraude se vale da colaboração induzida do consumidor.

E é a partir dessa controvérsia que se estrutura o problema desta pesquisa, pois é necessário averiguar: em que medida o desvio de perfil transacional pode servir como critério de aferição da falha no dever de segurança bancária em fraudes

Leonardo Roscoe Bessa, julgado em 7 fev. 2024. **DJe**, Brasília, 29 fev. 2024; DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (8. Turma Cível). Apelação Cível n.º 0724419-34.2024.8.07.0001. Relator: Des. Robson Teixeira de Freitas, julgado em 4 mar. 2026. **DJe**, Brasília, 10 mar. 2026; e, DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (3. Turma Cível). Apelação Cível n.º 0704546-14.2025.8.07.0001. Relator: Des. Roberto Freitas Filho, julgado em 4 mar. 2026. **DJe**, Brasília, 9 mar. 2026.

⁶ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). Recurso Especial n.º 2.155.065/MG. Relatora: Ministra Nancy Andrighi, relator para acórdão: Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 11 mar. 2025. **DJEN**, Brasília, 25 mar. 2025.

praticadas mediante engenharia social, e quais são os limites para o reconhecimento da culpa exclusiva da vítima, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e do entendimento do Superior Tribunal de Justiça?

Tem-se como hipótese a ser sustentada a de que o desvio de perfil transacional é critério relevante para identificar a falha no dever de segurança bancária, sem que possa, contudo, ser erigido a parâmetro único de aferição do defeito do serviço. Sustenta-se, nessa linha, que a responsabilidade por fraudes praticadas mediante engenharia social há de ser apurada por interpretação sistemática do art. 14, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor⁷, considerando-se, em conjunto, o modo de fornecimento do serviço, os riscos que dele razoavelmente se esperam e a época da prestação.

Disso decorre, como desdobramento da hipótese, que a conduta da vítima pode assumir relevância causal e repercutir na extensão do dever de indenizar, sem que isso baste, por si, para caracterizar a excludente do art. 14, § 3º, II, do CDC, reservada às situações em que o dano provém de causa estranha ao serviço bancário, à qual não haja concorrido falha de segurança imputável ao fornecedor ou à cadeia de fornecimento.

O objetivo geral do trabalho consiste em analisar em que medida o desvio de perfil transacional serve como critério de aferição da falha no dever de segurança bancária e quais são os limites para o reconhecimento da culpa exclusiva da vítima em fraudes praticadas mediante engenharia social, analisados de acordo com Código de Defesa do Consumidor e com o entendimento do Superior Tribunal de Justiça.

Para tanto, o trabalho estrutura-se em quatro capítulos, além desta introdução e da conclusão. O segundo capítulo examina a mutação da criminalidade bancária e sua repercussão no âmbito do Poder Judiciário brasileiro, com atenção à expansão das ações judiciais relativas a fraudes bancárias, à criação de taxonomia específica

⁷ O art. 14, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor dispõe que o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, consideradas as circunstâncias relevantes, entre elas o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos razoavelmente esperados e a época em que foi fornecido. Vide: BRASIL. **Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 30 maio 2026.

pelo Conselho Nacional de Justiça e à migração do crime bancário para práticas de engenharia social.

O terceiro capítulo trata da responsabilidade civil bancária nas relações de consumo e dos limites da culpa exclusiva da vítima, a partir da incidência do Código de Defesa do Consumidor sobre a atividade financeira, da responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, da distinção entre vício e fato do serviço e da insuficiência do critério do fortuito interno para resolver, de forma isolada, as fraudes praticadas mediante indução do consumidor.

O quarto capítulo analisa o conteúdo do dever de segurança na prestação do serviço bancário e a função do perfil transacional como instrumento de aferição do defeito, com o objetivo de demonstrar que o desvio do padrão ordinário de movimentação do consumidor constitui elemento relevante para identificação da falha, sem esgotar, contudo, as circunstâncias previstas no art. 14, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor.

O quinto capítulo, por fim, examina a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça e os limites da culpa exclusiva da vítima, a partir da controvérsia instaurada no julgamento do Recurso Especial n.º 2.155.065/MG, da insuficiência do desvio de perfil isoladamente considerado e da responsabilidade concorrente como possível alternativa à atribuição integral do prejuízo ao consumidor ou à instituição financeira.

A presente dissertação adota como método de abordagem o dedutivo, que, para Gil, “parte de princípios reconhecidos como verdadeiros e indiscutíveis e possibilita chegar a conclusões de maneira puramente formal, isto é, em virtude unicamente de sua lógica”⁸. Em razão disso, a pesquisa parte de premissas gerais acerca da proteção constitucional do consumidor, da responsabilidade civil objetiva do fornecedor de serviços e do conteúdo do dever de segurança bancária, para examinar sua aplicação específica às fraudes praticadas mediante engenharia social, especialmente quanto à configuração do defeito do serviço e aos limites da excludente de culpa exclusiva da vítima.

Quanto ao modo de desenvolvimento, o trabalho utiliza pesquisa bibliográfica e documental, complementadas por análise de caso. A pesquisa bibliográfica serve de

⁸ GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008. p. 9.

base para a construção do referencial teórico, a partir da análise da doutrina de direito do consumidor e de responsabilidade civil relacionada ao defeito do serviço, ao dever de segurança, ao fortuito interno, ao fortuito externo e às excludentes de responsabilidade.

Quanto às escolhas bibliográficas, cumpre justificar o recorte adotado. Privilegiaram-se, de um lado, obras de referência do direito do consumidor — em especial as de Antônio Herman Benjamin, Claudia Lima Marques, Leonardo Roscoe Bessa e Bruno Miragem —, por concentrarem o tratamento dogmático do fato do serviço, do dever de segurança e das excludentes do art. 14 do CDC; e, de outro, a doutrina civilista da responsabilidade civil — notadamente Sérgio Cavalieri Filho e Flávio Tartuce —, indispensável ao exame do nexo de causalidade, da concorrência de causas e da extensão do dever de indenizar. Priorizaram-se as edições mais recentes de cada obra, de modo a capturar o estágio atual do debate doutrinário sobre as fraudes praticadas mediante engenharia social.

A pesquisa documental recai sobre a Constituição Federal de 1988, o Código de Defesa do Consumidor, atos normativos ligados à segurança bancária e documentos institucionais relacionados às fraudes bancárias e à sua classificação no Poder Judiciário.

No que toca aos julgados, cumpre esclarecer que não se realiza análise jurisprudencial em sentido próprio, com pretensão de levantamento exaustivo ou quantitativo de decisões, mas análise de caso. O trabalho concentra-se no entendimento do Superior Tribunal de Justiça sobre fraudes bancárias praticadas por terceiros, com especial atenção à Súmula 479 e aos julgados que tratam do uso de cartão físico, senha pessoal, autenticação formal da operação, desvio de perfil transacional e culpa exclusiva da vítima. Nesse ponto, o Recurso Especial n.º 2.155.065/MG será analisado como caso representativo da controvérsia, pois evidencia a divergência sobre a responsabilidade da instituição financeira em hipótese de golpe do motoboy. Paralelamente, o Recurso Especial n.º 2.222.059/SP, julgado pela mesma Terceira Turma em outubro de 2025, será examinado em perspectiva comparativa, na medida em que representa o desdobramento jurisprudencial mais recente sobre os critérios de aferição do defeito do serviço bancário em fraudes praticadas por engenharia social.

Destaca-se, ademais, que a análise dos julgados será qualitativa, sem pretensão de levantamento estatístico exaustivo, uma vez que o objetivo do trabalho é reconstruir os fundamentos utilizados para reconhecer ou afastar a responsabilidade da instituição financeira e verificar se esses fundamentos são compatíveis com o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Com isso, pretende-se avaliar se o desvio de perfil transacional pode ser tratado como critério suficiente para aferir a falha do serviço bancário ou se deve ser compreendido como um dos elementos relevantes da análise, ao lado do modo de fornecimento, dos riscos razoavelmente esperados e da época da prestação.

A seleção dos julgados obedeceu a critérios de representatividade temática e de relevância hierárquica, privilegiando acórdãos do Superior Tribunal de Justiça que tenham apreciado, de forma expressa, o nexo entre a conduta do consumidor e o dever de segurança da instituição financeira. Não se pretendeu elaborar um catálogo exaustivo das decisões sobre responsabilidade bancária, mas identificar os argumentos estruturantes que orientaram a formação do entendimento predominante, as suas oscilações e os pontos de inflexão que as decisões mais recentes introduziram. Essa seleção qualitativa permitiu reconstruir a linha de evolução da jurisprudência desde a edição da Súmula 479, em 2012, passando pelo julgamento do Recurso Especial n.º 2.155.065/MG, em março de 2025, até o Recurso Especial n.º 2.222.059/SP, julgado em outubro do mesmo ano.

O levantamento das fontes doutrinárias priorizou obras publicadas ou atualizadas após 2020, em razão da natureza mutante do fenômeno das fraudes bancárias por engenharia social, que demanda produção científica contemporânea ao seu desenvolvimento. Foram consultados, de forma complementar, artigos publicados em periódicos especializados de direito do consumidor, especialmente a Revista de Direito do Consumidor, cujos fascículos mais recentes (2024–2026) contêm análises específicas sobre os precedentes do Superior Tribunal de Justiça que constituem objeto deste trabalho. Essa escolha foi orientada pela necessidade de refletir, com fidelidade, o estado da arte do debate doutrinário sobre os critérios de aferição do defeito do serviço bancário em fraudes praticadas mediante engenharia social.

A relevância da pesquisa reside na necessidade de enfrentar questão que atinge número expressivo de consumidores brasileiros e que ainda não recebeu

tratamento uniforme pelo Poder Judiciário. A ausência de critério estável para aferição da responsabilidade bancária nas fraudes por engenharia social favorece soluções divergentes e dificulta a adequada distribuição dos riscos entre consumidor e instituição financeira. A dimensão econômica do fenômeno reforça essa urgência: o volume de recursos subtraídos por fraudes bancárias por engenharia social atinge patamares expressivos a cada ano, com impacto direto sobre o patrimônio de consumidores que, em muitos casos, depositaram economias de longo prazo em contas cujos sistemas de monitoramento se revelaram insuficientes para identificar operações atípicas. A judicialização crescente desse conflito, evidenciada pela criação do código específico nas Tabelas Processuais Unificadas do CNJ e pelo volume imediato de distribuições registrado, indica que a ausência de resposta institucional uniforme representa custo social relevante, tanto para os consumidores lesados quanto para o próprio sistema de justiça.

Ao propor a leitura sistemática do art. 14, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor, o trabalho busca contribuir para uma análise mais objetiva e concreta da falha no dever de segurança bancária e dos limites da culpa exclusiva da vítima.

2 A MUTAÇÃO DA CRIMINALIDADE BANCÁRIA E A SUA REPERCUSSÃO NO ÂMBITO DO PODER JUDICIÁRIO BRASILEIRO

As vítimas de fraudes bancárias praticadas por meio de engenharia social têm buscado o Poder Judiciário para obter a reparação dos valores desviados (indenização por danos materiais) e, em muitos casos, a compensação pelo abalo psicológico (indenização por danos morais) decorrente do episódio.

Esse tipo de demanda coloca o julgador diante de uma série de questões que precisam ser enfrentadas antes da decisão de mérito, especialmente quanto à natureza da relação entre a vítima e a instituição financeira, ao regime de responsabilidade aplicável, à configuração ou não de defeito no serviço prestado e aos limites das excludentes de responsabilidade.

Antes de analisá-las de forma específica, contudo, é preciso compreender o fenômeno que as originou, sobretudo o aumento exponencial de demandas judiciais sobre fraudes bancárias e a transformação da própria criminalidade que as sustenta.

2.1 As ações judiciais relativas a fraudes bancárias e a criação de taxonomia específica pelo conselho nacional de justiça

Para que o Poder Judiciário possa gerir adequadamente o volume de processos que recebe, foi preciso criar mecanismos para identificar, com precisão, a natureza das demandas que ingressam no sistema de justiça.

Por meio da Resolução n.º 46, de 18 de dezembro de 2007, o Conselho Nacional de Justiça criou as Tabelas Processuais Unificadas do Poder Judiciário que tem por objetivo a “padronização e uniformização taxonômica e terminológica de classes, assuntos, movimentação e documentos processuais” a serem empregadas em sistemas processuais por todos os órgãos do Poder Judiciário⁹.

Essa padronização almejada pelo Conselho Nacional de Justiça permite ao Poder Judiciário mensurar a litigiosidade por assunto, identificar os temas de maior incidência e orientar políticas judiciais, sobretudo a necessidade de sua uniformização pelo sistema de precedentes¹⁰, com base em dados concretos.

Isso se dá em razão da constatação de que um determinado conflito pode existir em larga escala e, ainda assim, permanecer estatisticamente invisível se não houver código próprio para registrá-lo, assim como ocorria com a questão das fraudes bancárias.

O Conselho Nacional de Justiça, até abril de 2025, não dispunha de classificação própria para as demandas relativas a fraudes bancárias nas Tabelas Processuais Unificadas. Essas ações eram distribuídas e classificadas com base no assunto genérico “7752 – Bancários” ou em categorias como “indenização por dano material” e “indenização por dano moral”, o que tornava impossível dimensionar o fenômeno com precisão.

⁹ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução n.º 46, de 18 de dezembro de 2007**. Cria as Tabelas Processuais Unificadas do Poder Judiciário. Brasília, DF: CNJ, 2007. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/165>. Acesso em: 29 mar. 2026.

¹⁰ O art. 926 do Código de Processo Civil impõe aos tribunais o dever de uniformizar sua jurisprudência e mantê-la estável, íntegra e coerente. Para tanto, o próprio Código previu instrumentos voltados a situações de litigiosidade de massa, como os recursos especiais e extraordinários repetitivos (art. 1.036) e o incidente de resolução de demandas repetitivas (art. 976), cuja instauração pressupõe a identificação precisa do volume e da natureza das demandas sobre determinado assunto.

Em 28 de abril de 2025, o Conselho Nacional de Justiça, por meio do Boletim de Atualizações das Tabelas Processuais Unificadas¹¹, deu publicidade à criação do assunto “15546 - Fraude Bancária”, com habilitação para toda a Justiça Estadual e Federal.

A criação desse código específico já indicava que o volume e a especificidade dessas demandas passaram a exigir tratamento estatístico autônomo por parte do Poder Judiciário, sobretudo ao se considerar que o sistema judiciário brasileiro encerrou o ano de 2024 com 80,6 milhões de processos pendentes e 39,4 milhões de casos novos distribuídos somente naquele ano¹².

E essa indicação se confirmou com os primeiros registros realizados pelos tribunais do país, pois, de acordo com o Painel de Estatísticas do DataJud¹³, foram distribuídas 17.206 novas ações sob o assunto “15546 - Fraude Bancária” em 2025 e 6.907 nos dois primeiros meses de 2026¹⁴, números que representam a primeira quantificação específica do fenômeno no âmbito do Poder Judiciário.

Apesar de ter sido criado recentemente, os dados relativos às fraudes bancárias, no âmbito do Poder Judiciário, já são suficientes para demonstrar que o fenômeno é crescente na pauta judicial. O volume de ações distribuídas em tão curto período indica que o conflito entre as vítimas e instituições financeiras não tem encontrado solução satisfatória na esfera extrajudicial, o que torna necessário compreender o que mudou na dinâmica dessas fraudes para que a litigiosidade alcançasse esse patamar.

A disponibilidade desses dados, embora recente, tem relevância que vai além da mera contagem de processos. A identificação precisa do volume e da natureza das demandas é condição para o funcionamento adequado dos instrumentos de uniformização da jurisprudência previstos no Código de Processo Civil, em especial o incidente de resolução de demandas repetitivas e o recurso especial repetitivo. O art.

¹¹ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Boletim das Atualizações - Tabelas Processuais Unificadas**: alterações na versão das TPUs de 28/04/2025. Brasília: CNJ, 2025.

¹² CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília, DF: CNJ, 2025. p. 246. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/>. Acesso em: 29 mar. 2026.

¹³ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Painel de estatísticas (DataJud)**. Brasília, DF: CNJ, 2026. Disponível em: <https://justica-em-numeros.cnj.jus.br/painel-estatisticas/>. Acesso em: 29 mar. 2026.

¹⁴ Dados extraídos do Painel de Estatísticas do Poder Judiciário (DataJud). Filtros aplicados: Tipo “Processo (casos novos)”; Assunto “15546 - Fraude Bancária”.

976 do CPC exige, para instauração do incidente, a efetiva repetição de processos que contenham controvérsia sobre a mesma questão unitária de direito e risco de ofensa à isonomia e à segurança jurídica. A demonstração dessa repetição pressupõe, no plano concreto, que as demandas possam ser identificadas e agrupadas por tema, o que a classificação "15546 – Fraude Bancária" passa a viabilizar de forma sistemática.

A criação da classificação específica, portanto, não é apenas uma medida de organização administrativa do sistema de justiça. Ela é também um passo institucional na direção da resolução estrutural de um conflito que, pela sua repetição e pela diversidade de soluções que recebe nos diferentes graus de jurisdição, exige resposta uniforme. O volume já registrado nos primeiros meses de vigência do código específico sinaliza que, em prazo relativamente curto, o acervo de processos distribuídos sob o assunto "Fraude Bancária" poderá reunir os requisitos quantitativos e qualitativos para a instalação de um precedente vinculante, o que conferiria ao tema o tratamento sistemático que a magnitude do fenômeno e a gravidade das divergências decisórias demandam.

A invisibilidade estatística anterior teve consequências práticas que não devem ser subestimadas. Enquanto as demandas relativas a fraudes bancárias eram classificadas sob categorias genéricas como "indenização por dano material" ou "Bancários", era impossível, do ponto de vista dos dados oficiais, dimensionar o fenômeno, identificar a divergência jurisprudencial com precisão ou demonstrar, perante os órgãos de direito, a repetição de causa que autoriza a instalação de um incidente de resolução de demandas repetitivas. Essa invisibilidade não foi neutra: ela contribuiu para que a divergência decisional se acumulasse sem que os mecanismos institucionais de uniformização fossem acionados. A criação do código específico remove esse obstáculo e torna o problema visível nos termos que o sistema de precedentes exige, o que é condição necessária, ainda que não suficiente, para o seu tratamento estrutural pelo Poder Judiciário.

2.2 A migração do crime bancário para a engenharia social

Nas últimas décadas, a criminalidade dirigida ao setor bancário passou por transformações relevantes. Até o início de 2000, eram mais comuns fraudes

praticadas por meios diretos, como roubos a agências bancárias, clonagem física de cartões e abertura de contas com documentos falsos.

Em geral, tratava-se de condutas voltadas à estrutura material ou aos mecanismos tradicionais de funcionamento da atividade bancária. O banco figurava como alvo imediato da ação fraudulenta, enquanto o correntista não costumava participar de sua execução, nem praticar atos que viabilizassem diretamente o resultado lesivo.

Com o avanço das tecnologias digitais, a prestação dos serviços bancários passou por mudanças relevantes, pois as operações que antes eram realizadas em ambiente físico migraram, em grande parte, para os canais eletrônicos.

Em pesquisa realizada pela Federação Brasileira de Bancos, constatou-se que o setor bancário registrou, em 2024, mais de 208 bilhões de transações bancárias, das quais 75% ocorreram pelo *mobile banking* (via aplicativos em smartphones e tablets), resultado de um crescimento de 15% em relação ao ano anterior¹⁵. No que se refere ao sistema de pagamentos instantâneos, foram realizadas 63,4 bilhões de transações via PIX em 2024, todas por canais digitais¹⁶.

Ao promover o levantamento da proporção das transações financeiras, a pesquisa ainda verificou que, em 2020, cerca de 45% dessas transações eram realizadas pelos canais físicos e, em 2025, esse percentual caiu para 20%¹⁷.

Os dados revelam o avanço progressivo da prestação do serviço pela via digital, que, inclusive, deixou de ser um canal alternativo para se tornar o espaço principal e, em muitos casos, exclusivo de acesso aos serviços bancários pelos consumidores.

Apesar dos benefícios para o consumidor, um dos motivos para essa virada tecnológica se deu justamente por interesses econômicos e operacionais das próprias

¹⁵ FEBRABAN. **Pesquisa Febraban de tecnologia bancária 2025**: volume 2. São Paulo: FEBRABAN, 2025. p. 6.

¹⁶ FEBRABAN. **Pesquisa Febraban de tecnologia bancária 2025**: volume 2. São Paulo: FEBRABAN, 2025. p. 17.

¹⁷ FEBRABAN. **Pesquisa Febraban de tecnologia bancária 2025**: volume 2. São Paulo: FEBRABAN, 2025. p. 11.

instituições financeiras, na medida em que permitiu a redução de custos, diminuição da dependência de estruturas físicas e ampliação da capacidade de atendimento.

A migração digital, portanto, não foi uma escolha neutra, mas uma decisão empresarial que reconfigurou o espaço onde o risco circula. O risco que antes se concentrava no ambiente físico controlado pelo banco passou a circular no dispositivo pessoal do consumidor, dentro de ambiente digital projetado e mantido pelo fornecedor, porém operado remotamente pelo correntista¹⁸.

Somado a isso, tem-se que as instituições financeiras aumentaram os investimentos destinados à segurança tecnológica, o que tornou os ataques aos seus sistemas mais arriscados e, conseqüentemente, menos frequentes¹⁹.

Em outra pesquisa realizada pela Federação Brasileira de Bancos, verificou-se que a prevenção a fraudes e a proteção de dados pessoais foram apontadas por 94% das instituições bancárias como as principais frentes de segurança e privacidade, ao lado da gestão de riscos e da educação e conscientização do cliente, citada por 88% dos bancos como ação prioritária²⁰.

Estima-se, ainda, que o orçamento total destinado à tecnologia no setor bancário deva alcançar o valor de R\$ 47,8 bilhões em 2025, com crescimento de 13% em relação ao ano anterior, sendo a cibersegurança um dos pilares estruturantes desse aumento²¹.

Tem-se, portanto, que a digitalização da prestação do serviço, somada à intensificação dos investimentos em segurança tecnológica, acabou por repercutir sobre a forma de ocorrência das fraudes, sobretudo porque a invasão direta aos

¹⁸ Nesse sentido, Miragem observa que a atividade bancária, "em especial por se caracterizar pela disponibilidade e liquidez de recursos financeiros e por sua movimentação sucessiva, tem por resultado maior grau de risco comparativamente a outras atividades", risco que se amplia com as "novas formas de relacionamento entre cliente e banco, em especial por intermédio de sistemas eletrônicos e, mais especificamente, da internet". MIRAGEM, Bruno. **Direito bancário**. 5. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2025. Item 3.1.2. E-book.

¹⁹ Segundo levantamento da Federação Brasileira de Bancos, os assaltos e tentativas de assaltos a agências bancárias recuaram de 1.903 ocorrências no ano 2000 para 264 em 2022, o que representa redução de 96% no período. Vide: FEBRABAN. **Crimes praticados contra agências bancárias e caixas eletrônicos recuam 13% em 2022**. São Paulo: FEBRABAN, 2023. Disponível em: <https://portal.febraban.org.br/noticia/3906/pt-br/>. Acesso em: 15 mar. 2026.

²⁰ FEBRABAN. **Pesquisa Febraban de tecnologia bancária 2025**: volume 1. São Paulo: FEBRABAN, 2025. p. 7.

²¹ FEBRABAN. **Pesquisa Febraban de tecnologia bancária 2025**: volume 1. São Paulo: FEBRABAN, 2025. p. 30.

sistemas bancários tornou-se mais complexa, de alto custo e com menor taxa de sucesso para os criminosos.

Consequentemente, os estelionatários passaram a concentrar sua atuação na exploração do próprio consumidor, mediante criação de ambiente de aparente legitimidade e indução à realização de comandos ou ao fornecimento de dados sensíveis²².

Essa reorientação da criminalidade bancária acabou por aprofundar a denominada engenharia social que, na definição de Mitnick e Simon²³:

[...] usa a influência e a persuasão para enganar as pessoas e convencê-las de que o engenheiro social é alguém que na verdade ele não é, ou pela manipulação. Como resultado, o engenheiro social pode aproveitar-se das pessoas para obter as informações com ou sem o uso da tecnologia.

De forma complementar, Caiado²⁴ aponta que as engenharias sociais:

[...] são utilizadas por criminosos digitais, que as empregam para enganar as suas vítimas e obter acesso a dados e informações que normalmente não forneceriam, sejam elas pessoais ou corporativas. Tais técnicas possuem um elevado percentual de sucesso, particularmente em empresas que não possuem um programa de conscientização em segurança da informação.

Os criminosos buscam, por meio da engenharia social, induzir a própria vítima a fornecer dados sigilosos, a realizar operações financeiras ou a entregar dispositivos de acesso a suas contas bancárias. A exploração recai sobre a confiança depositada, o medo, a urgência ou a aparente autoridade.

Diferentemente do modelo anterior, em que o consumidor era vítima secundária da fraude bancária, nas fraudes por engenharia social ele se torna o alvo e o instrumento da própria execução da conduta criminosa²⁵.

²² Diante do aumento vertiginoso dos casos, em 03/03/2026, o Senado Federal aprovou o PL 3.780/2023, que eleva as penas para o estelionato eletrônico e tipifica a cessão de conta bancária para recebimento de valores de fraudes. Vide: BRASIL. Senado Federal. Senado aprova aumento de penas para furto, roubo e receptação. **Senado Notícias**, Brasília, 3 mar. 2026. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2026/03/03/senado-aprova-aumento-de-penas-para-furto-roubo-e-receptacao>. Acesso em: 15 mar. 2026.

²³ MITNICK, Kevin D.; SIMON, William L. **A arte de enganar**: ataques de hackers: controlando o fator humano na segurança da informação. Tradução de Kátia Aparecida Roque. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2003. p. 6.

²⁴ CAIADO, Marcelo. Desafios e oportunidades na perícia digital. In: BLUM, Renato Opice; WAJSBROT, Shirly (org.). **Cyber risk**: estratégias nacionais e corporativas sobre riscos e segurança cibernética. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020. Item 6.1. E-book.

²⁵ A transição do modelo de fraude bancária, com a passagem do ataque aos sistemas para a exploração da vulnerabilidade do consumidor no ambiente digital, é examinada por Fernando Rodrigues Martins ao tratar da evolução do "banco predial e físico" para o modelo de *smart bank*. O

A reorientação da criminalidade bancária para a exploração da vulnerabilidade humana produziu uma consequência que repercute sobre a própria estrutura do problema jurídico que aqui se discute. O consumidor deixou de ser vítima passiva da fraude e passou a ocupar a posição de agente material da operação.

E isso é relevante na medida em que, nas fraudes por engenharia social, é o próprio consumidor que, sob indução, executa os comandos que concretizam o desfalque financeiro de suas contas. É ele que, por exemplo, digita a senha, autoriza a transferência por PIX, confirma a contratação do empréstimo ou entrega o cartão físico ao suposto preposto do banco.

Nesses casos, a operação fraudulenta não se consuma por violação externa do sistema, mas, sim, pela utilização dos mecanismos regulares de autenticação, operados pela própria vítima.

Na dinâmica da falsa central telefônica, por exemplo, o correntista recebe ligação do número oficial do banco ou de número semelhante e é informado sobre movimentações suspeitas em sua conta. O interlocutor se apresenta como funcionário da instituição, demonstra conhecimento de dados pessoais e financeiros da vítima e a orienta a adotar providências de segurança.

A credibilidade da abordagem reside, na maioria dos casos, no fato de o estelionatário já deter informações pessoais e financeiras da vítima, antes mesmo do contato realizado. O criminoso já chega à ligação com o nome completo do correntista, o número do CPF, os dados da agência e referências a movimentações recentes realizadas na conta, o que acaba por neutralizar a desconfiança inicial da vítima, sobretudo porque, dificilmente, alguém estranho ao banco teria acesso a tais informações²⁶.

autor sustenta que essa "arquitetura eletrônica traz à tona a imperiosa urgência e necessidade de proteção suficiente e adequada ao consumidor, especialmente diante de potenciais riscos", e que "a relação entre instituições financeiras e consumidores é marcada por assimetria significativa de poder e, agora, com mais razão, pela assimetria tecnológica e informacional [...]". Vide: MARTINS, Fernando Rodrigues. Bancos inteligentes e práticas preditivas: hiperpotencialidade das instituições financeiras vs. hipervulnerabilidade dos consumidores: cashback e chargeback e os dois lados da mesma moeda na atuação diversificada do setor bancário. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 158, p. 269-288, mar./abr. 2025. p. 271, 275.

²⁶ A aparência de legitimidade é construída, entre outros meios, pelo acesso prévio a dados pessoais do consumidor. Como observam Sampaio e Ghani, "como forma de convencer a vítima de que está falando a verdade, o golpista já tem algumas informações da vítima, como os dados da conta". Vide: SAMPAIO, Marília de Ávila e Silva; GHANI, Najua Samir Asad. Responsabilidade civil das

O acesso a esses dados decorre sobretudo de fragilidades na custódia das informações que circulam no sistema bancário, uma vez que vazamentos de base de dados, comercialização de cadastros em mercados ilegais e falhas na proteção de informações compartilhadas entre as próprias instituições são recorrentes. Bessa e Almeida registram que, em julho de 2018, *hackers* obtiveram acesso ao sistema de computação em nuvem de instituição financeira, que comprometeu dados pessoais e senhas de 19 mil correntistas²⁷.

A fragilidade do consumidor diante dessa abordagem não se confunde com ingenuidade, pois o correntista que recebe a ligação não tem como verificar se as informações apresentadas pelo interlocutor provêm do banco ou de vazamento. Ele ouve seus próprios dados, reconhece neles a aparência de um contato legítimo e confia²⁸. Essa abordagem funciona porque é construída com dados reais e, nesse contexto de confiança, é que a vítima passa a seguir as orientações do estelionatário.

As providências solicitadas variam, pois, em alguns casos, a vítima acessa o aplicativo bancário e executa comandos informados pelo criminoso, o que resulta em empréstimos digitais e transferências via PIX em intervalo de minutos²⁹. Em outros, o correntista comparece à agência e efetua transferências de alto valor a terceiros desconhecidos, sob instrução de não comunicar a situação a funcionários ou familiares³⁰.

Em ambos os casos, a autenticação é formalmente cumprida pela própria vítima e o sistema processa as operações como regulares. Os recursos financeiros, uma vez transferidos, tornam-se de difícil recuperação.

instituições financeiras nas fraudes eletrônicas. In: MARQUES, Claudia Lima *et al.* (coord.). **Direito do consumidor aplicado**: garantias de consumo. São Paulo: Foco, 2025. p. 293.

²⁷ BESSA, Leonardo Roscoe; ALMEIDA, Mário Henrique Silveira de. A vulnerabilidade do titular de dados e a responsabilidade civil na Lei Geral de Proteção de Dados. **Civilistica.com**, a. 12, n. 2, p. 16-17, 2023.

²⁸ Bruno Miragem observa que “a confiança [...] é a base do sistema financeiro e, em especial, do sistema bancário”. É essa confiança que o criminoso se apropria ao simular a aparência de contato legítimo com a instituição financeira. MIRAGEM, Bruno. **Direito bancário**. 5. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2025. Item 3.2.2.

²⁹ DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (8. Turma Cível). Apelação Cível n.º 0724419-34.2024.8.07.0001. Relator: Des. Robson Teixeira de Freitas, julgado em 4 mar. 2026. **DJe**, Brasília, 10 mar. 2026.

³⁰ DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (3. Turma Cível). Apelação Cível n.º 0704546-14.2025.8.07.0001. Relator: Des. Roberto Freitas Filho, julgado em 4 mar. 2026. **DJe**, Brasília, 9 mar. 2026.

No golpe do motoboy, a abordagem inicial é semelhante. O correntista recebe ligação de pessoa que se apresenta como funcionário do setor antifraude da instituição financeira, por vezes com uso do número oficial do banco, e informa a existência de débitos suspeitos no cartão e solicita o bloqueio. Para tanto, orienta a vítima a cortar o cartão e entregá-lo a um suposto preposto que comparecerá à residência. Em alguns casos, o falsário solicita também a digitação da senha durante a própria ligação.

A vítima entrega o cartão e a senha a terceiro desconhecido e, em questão de minutos, as transações fraudulentas se iniciam com compras que superam o padrão de consumo do correntista. Há casos em que as faturas dos cinco meses anteriores ao golpe registravam cobranças de R\$ 45,50 e as operações fraudulentas somaram R\$ 82.500,00³¹. Em outro, três compras que totalizaram R\$ 119.800,00 foram processadas no intervalo de três minutos³².

Por sua vez, na modalidade conhecida como falsa portabilidade de consignado, o criminoso se apresenta como correspondente bancário e oferece condições vantajosas de renegociação de dívida. A vítima é orientada a confirmar a contratação de novo empréstimo e a pagar boletos que, supostamente, se destinariam à quitação dos contratos anteriores. Os boletos, contudo, são emitidos em favor de terceiros sem qualquer relação com o negócio.

Em um dos casos, a conta utilizada na transação foi aberta no mesmo dia da formalização do empréstimo, e quase a totalidade do crédito foi imediatamente destinada ao pagamento de boletos de alto valor, sem qualquer bloqueio preventivo ou alerta de segurança³³. Em outro, o empréstimo foi contratado por terceiro em nome da consumidora, que se limitou a autorizar a consignação no portal *gov.br* e só percebeu a fraude ao constatar que os boletos pagos não pertenciam ao banco

³¹ DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (6. Turma Cível). Apelação Cível n.º 0713720-37.2022.8.07.0006. Relator: Des. Leonardo Roscoe Bessa, julgado em 8 maio 2024. **DJe**, Brasília, 17 maio 2024.

³² DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (6. Turma Cível). Apelação Cível n.º 0739062-65.2022.8.07.0001. Relator: Des. Leonardo Roscoe Bessa, julgado em 7 fev. 2024. **DJe**, Brasília, 29 fev. 2024.

³³ DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (6. Turma Cível). Apelação Cível n.º 0707562-73.2025.8.07.0001. Relator: Des. Leonardo Roscoe Bessa, julgado em 21 jan. 2026. **DJe**, Brasília, 13 fev. 2026.

credor³⁴. Nos dois casos, a participação ativa do consumidor conferiu aparência de regularidade a cada etapa da operação.

A velocidade com que essas fraudes se consumam também merece registro, pois entre a abordagem criminosa, a subtração e a dispersão dos recursos, o intervalo é de minutos. Em outro caso julgado pelo Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, a destinatária movimentou quase a integralidade dos R\$ 46.300,00 recebidos no mesmo dia, por meio de saques, transferências TED e compra de moeda estrangeira³⁵.

Das modalidades apresentadas, o que as associa não é a técnica empregada pelo criminoso, que varia, mas a consequência comum entre elas. A operação fraudulenta é processada pelo sistema bancário como se fosse legítima, uma vez que não há registro de invasão, não há quebra de senha ou qualquer falha visível no mecanismo de autenticação. O sistema, portanto, valida a operação porque houve, de fato, o cumprimento dos requisitos formais de acesso pelo próprio consumidor.

Essa aparência de regularidade formal é o que torna o problema juridicamente relevante.

Se a fraude se consumasse por invasão direta ao sistema, sem qualquer participação do correntista, a atribuição de responsabilidade ao banco seria menos controversa. Mas quando é o próprio consumidor que executa a operação, a pergunta inevitável que se coloca é se foi o correntista quem realizou a transação, por que o banco deveria responder?

A leitura centrada na conduta da vítima, em princípio, não resolve a questão. O consumidor que digitou a senha ou autorizou o PIX não atuou de forma livre, mas, em muitos casos, agiu sob indução, em contexto de aparente legitimidade fabricado pelo criminoso, que reproduziu a linguagem, os procedimentos e o próprio número telefônico da instituição financeira.

³⁴ DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (6. Turma Cível). Apelação Cível n.º 0739003-43.2023.8.07.0001. Relator: Des. Leonardo Roscoe Bessa, julgado em 21 nov. 2024. **DJe**, Brasília, 4 dez. 2024.

³⁵ DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (6. Turma Cível). Apelação Cível n.º 0703125-45.2023.8.07.0005. Relator: Des. Leonardo Roscoe Bessa, relator designado: Des. Arquibaldo Carneiro, julgado em 19 fev. 2025. **DJe**, Brasília, 6 mar. 2025.

De outro lado, a operação, embora formalmente autenticada, apresenta indicadores objetivos de irregularidade, como valores que superam a média histórica da conta, destinatários desconhecidos, transações incomuns, dispositivo recém-cadastrado e dispersão imediata dos recursos pela conta de destino. Somadas, essas indicações demonstram um quadro que sistemas preparados para detecção de fraudes teriam condições de identificar e, de forma imediata, bloquear³⁶.

Acrescente-se que a operação se consumou dentro de ambiente digital projetado, mantido e controlado pelo próprio fornecedor do serviço, que elegeu esse canal como meio principal de atendimento e que dispõe, dentro dele, de mecanismos de monitoramento e bloqueio preventivo.

Essa combinação de fatores — autenticação formal realizada pelo próprio consumidor, ambiente digital sob o controle do fornecedor e mecanismos de monitoramento disponíveis — define a especificidade jurídica das fraudes por engenharia social em comparação com outras modalidades de fraude. Nas fraudes por invasão direta de sistemas, o consumidor é vítima passiva: a fraude se consuma sem que ele pratique nenhum ato material na cadeia causal. Nas fraudes por engenharia social, o consumidor está na posição de agente material da operação, mas essa posição foi alcançada por meio de manipulação dolosa que explorou a credibilidade do serviço bancário. Essa diferença estrutural justifica que o tratamento jurídico das duas situações não seja idêntico — mas não significa que a segunda deva ser tratada como responsabilidade exclusiva do consumidor, que foi, em ambos os casos, a vítima do ilícito.

A compreensão dessa especificidade é o ponto de partida obrigatório para qualquer análise sobre a distribuição de responsabilidade nessas hipóteses. O julgador que ignora essa diferença estrutural tende a produzir decisões que respondem a uma das duas frações do problema sem considerar a outra: ou imputam ao banco a responsabilidade integral, como se o consumidor fosse uma vítima

³⁶ O bloqueio cautelar de transações suspeitas é, inclusive, dever imposto às instituições financeiras pelo art. 39-B da Resolução BCB nº 1, de 12/8/2020, que determina o bloqueio de recursos quando houver suspeita de fraude, com base, entre outros critérios, no "perfil do usuário pagador" (§1º, IV). Vide: BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Resolução BCB n.º 1, de 12 de agosto de 2020**. Institui o arranjo de pagamentos Pix e aprova o seu Regulamento. Brasília: Banco Central do Brasil, 2020. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=1>. Acesso em: 3 abr. 2026.

completamente passiva, ou imputam ao consumidor a responsabilidade exclusiva, como se o banco não tivesse nenhuma conexão causal com o dano. Nenhuma dessas soluções corresponde à realidade das fraudes por engenharia social, e é dessa lacuna decisional que decorre a importância de se construir critérios claros, sistemáticos e fundados no texto do Código de Defesa do Consumidor para orientar o julgamento dessas demandas.

A pergunta relevante, portanto, não se limita a saber quem executou a operação, mas se a operação era compatível com o perfil transacional do correntista e se o sistema bancário tinha condições de identificar essa incompatibilidade.

Verifica-se, dessa forma, que a compreensão da mutação da criminalidade bancária e a posição que o consumidor passou a ocupar na execução da fraude é essencial para o exame das questões que o Poder Judiciário precisa enfrentar antes de decidir essas demandas.

Importa registrar, ainda, que as fraudes bancárias por engenharia social não atingem de forma uniforme todos os perfis de consumidores. A análise dos casos concretos examinados ao longo desta dissertação revela que as vítimas frequentemente pertencem a grupos cujas características potencializam a vulnerabilidade diante das técnicas de manipulação empregadas: pessoas idosas, consumidores com menor familiaridade com os canais digitais, e correntistas que se encontram em situação de estresse emocional ou cognitivo no momento da abordagem criminosa. Essa dimensão é juridicamente relevante porque reforça o fundamento da proteção consumerista: a vulnerabilidade que o art. 4º, inciso I, do CDC reconhece como premissa normativa não é abstrata, mas se manifesta de forma concreta e diferenciada nas circunstâncias específicas em que essas fraudes ocorrem.

Essa constatação tem reflexo direto sobre o plano jurídico, pois o art. 39, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor veda ao fornecedor a prática de prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor para impor-lhe produto ou serviço. Embora esse dispositivo tenha sua incidência primária no campo das práticas abusivas, ele expressa um princípio que atravessa todo o microssistema consumerista: a exploração da vulnerabilidade do consumidor, ainda que por terceiro e não diretamente pelo fornecedor, integra o contexto em que o dever de segurança

bancária deve ser avaliado. A instituição financeira que projeta canais de comunicação cujas credenciais podem ser reproduzidas por fraudadores com elevado grau de fidelidade não pode invocar a vulnerabilidade cognitiva da vítima como causa excludente de responsabilidade, quando essa vulnerabilidade é, em parte, produto da própria arquitetura do serviço que ela criou e mantém.

3 A RESPONSABILIDADE CIVIL BANCÁRIA NAS RELAÇÕES DE CONSUMO E OS LIMITES DA ATUAÇÃO DA VÍTIMA

3.1 A atividade bancária como relação de consumo

A primeira questão que se coloca ao julgador é saber se a relação entre o correntista e a instituição financeira se submete ao regime do Código de Defesa do Consumidor.

Para tanto, é necessário verificar a presença simultânea de dois elementos subjetivos, a saber um sujeito na posição de consumidor e outro na de fornecedor.

O artigo 2º do Código de Defesa do Consumidor define o consumidor como “toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”³⁷. Estabelece, ademais, que a coletividade de pessoas, ainda que indeterminável, deve ser equiparada à figura do consumidor, desde que tenha intervindo nas relações de consumo, nos termos do parágrafo único do art. 2º do CDC.

Cláudia Lima Marques considera como consumidor o “destinatário fático e econômico” do produto ou serviço, ou seja, aquele que retira o bem do mercado para uso próprio e encerra a cadeia produtiva, sem reinseri-lo em qualquer processo de geração de valor³⁸.

Essa destinação final pode ser visualizada no caso do correntista que contrata serviços bancários para gestão de seu patrimônio pessoal, realização de pagamentos ou investimentos, pois não há proveito econômico intermediário entre as partes. O correntista, nesse caso, enquadra-se como consumidor, nos termos do artigo 2º do CDC, cuja vulnerabilidade perante a instituição financeira é presumida por força do artigo 4º, inciso I, da referida lei.

Leonardo Bessa destaca que a vulnerabilidade é o próprio fundamento da tutela do consumidor e, por isso, o critério que legitima a incidência do microsistema

³⁷ BRASIL. **Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 30 maio 2026.

³⁸ MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2025. Item 2.1. E-book.

protetivo, que não comporta relativização com base em características individuais do consumidor, como sua condição econômica ou nível de instrução³⁹.

No âmbito da relação bancária, é o banco que define os protocolos de segurança, detém os sistemas de monitoramento e estabelece os critérios de detecção de fraudes, de forma que o consumidor/correntista apenas se submete a essas escolhas. Essa assimetria estrutural concretiza, no plano fático, a vulnerabilidade que o art. 4º, inciso I, do CDC já reconhece como premissa normativa.

Sobre essa questão, Claudia Lima Marques identifica quatro espécies de vulnerabilidade do consumidor: técnica, jurídica, fática e informacional⁴⁰.

No que concerne à vulnerabilidade técnica, esta decorre da ausência de conhecimentos específicos sobre o produto ou serviço objeto da relação de consumo. Cavalieri Filho registra que o fornecedor detém o monopólio do conhecimento e do controle sobre os mecanismos da cadeia produtiva, ao passo que ao consumidor resta apenas a confiança de que a outra parte agirá de forma leal⁴¹.

Na relação bancária, essa espécie de vulnerabilidade se mostra presente na forma de remuneração e dos cálculos realizados pelas instituições financeiras, pois o consumidor, em regra, não dispõe de conhecimento para avaliar taxas de juros, encargos e os efeitos da capitalização sobre eles.

Quanto à vulnerabilidade jurídica ou científica, consiste basicamente na ausência de conhecimentos jurídicos ou contábeis pelo consumidor, o que compromete sua capacidade de compreensão das consequências do contrato celebrado com as instituições bancárias⁴².

³⁹ BESSA, Leonardo Roscoe. **Código de Defesa do Consumidor comentado**. 3. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2025. Item 1.2. E-book.

⁴⁰ MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2025. Item 2.1. E-book.

⁴¹ CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Direito do Consumidor**. 6. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2022. p. 81.

⁴² MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2025. Item 2.1. E-book.

Bruno Miragem destaca que essa espécie abrange tanto o desconhecimento dos direitos e deveres inerentes à relação quanto a incompreensão dos efeitos patrimoniais do vínculo⁴³.

Na prática bancária, o consumidor que adere a contrato raramente compreende o alcance das cláusulas de vencimento antecipado, de autorização de débito em conta ou de cessão de crédito a terceiros.

Por sua vez, a vulnerabilidade fática abrange situações em que a superioridade econômica ou a posição de monopólio do fornecedor lhe permite impor condições ao consumidor. Cavalieri Filho observa que essa espécie decorre da discrepância entre a maior capacidade econômica e social dos agentes econômicos e a condição do consumidor⁴⁴.

Bruno Miragem acrescenta que, na relação bancária, a vulnerabilidade fática se manifesta nos distintos níveis de dependência e catividade do consumidor em relação ao banco, especialmente quando a manutenção da conta é condição para o recebimento de salário, de benefícios previdenciários ou para o acesso a crédito⁴⁵.

Já a vulnerabilidade informacional, de acordo com Miragem, tem relação com a ausência de conhecimento ou de aptidão para os meios remotos de comunicação viabilizados pelo desenvolvimento da informática⁴⁶.

Das quatro espécies, a vulnerabilidade informacional é a que mais possui relação direta com os problemas identificados nas fraudes bancárias praticadas por engenharia social. Nessas situações, o consumidor não detém as informações sobre a estrutura de segurança do banco, não conhece os parâmetros de detecção de fraudes, não tem acesso aos algoritmos de monitoramento das transações e, também, não sabe quais os critérios que determinam o bloqueio ou a liberação de uma operação. Todas essas informações se concentram exclusivamente sob o controle da instituição financeira.

⁴³ MIRAGEM, Bruno. **Direito bancário**. 5. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2025. Item 5.16. E-book.

⁴⁴ CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Direito do Consumidor**. 6. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2022. p. 81.

⁴⁵ MIRAGEM, Bruno. **Direito bancário**. 5. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2025. Item 5.16. E-book.

⁴⁶ MIRAGEM, Bruno. **Direito bancário**. 5. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2025. Item 5.16. E-book.

Cláudia Lima Marques sustenta que a vulnerabilidade informacional:

[...] representa agora o maior fator de desequilíbrio da relação vis-à-vis dos fornecedores, os quais, mais do que experts, são os únicos verdadeiramente detentores da informação. Presumir a vulnerabilidade informacional (art. 4º, I, do CDC) significa impor ao fornecedor o dever de compensar este importante fator de risco na sociedade⁴⁷.

O reconhecimento dessas quatro dimensões da vulnerabilidade reforça que a incidência do CDC sobre a atividade bancária decorre das próprias circunstâncias fáticas da relação, uma vez que o consumidor desse tipo de serviço se encontra em posição de desvantagem técnica, jurídica, fática e, sobretudo, informacional perante a instituição financeira.

No contexto específico das fraudes bancárias por engenharia social, a vulnerabilidade informacional assume uma dimensão adicional que merece destaque. O consumidor não apenas desconhece os parâmetros internos de monitoramento das transações, como tampouco consegue discernir, no momento da abordagem criminoso, se o interlocutor é ou não representante legítimo da instituição financeira. Essa impossibilidade de verificação independente é estrutural: os canais de comunicação criados pelo próprio banco — números de atendimento, protocolos de segurança, linguagem institucional — são integralmente reproduzidos pelo fraudador, de modo que a vítima não dispõe, por meios próprios, de qualquer instrumento confiável para distinguir o contato legítimo do forjado. Fernando Rodrigues Martins identifica essa assimetria como uma das expressões da hipervulnerabilidade do consumidor bancário digital, caracterizada pela combinação entre a dependência estrutural do consumidor em relação aos canais digitais controlados pelo fornecedor e a ausência de acesso às informações que permitiriam a identificação do risco.

Essa constatação é juridicamente relevante porque afasta qualquer leitura que atribua a susceptibilidade da vítima à fraude por engenharia social a um déficit individual de atenção ou prudência. A eficácia do golpe não decorre de uma falha subjetiva do consumidor, mas da exploração de uma assimetria estrutural que o próprio modelo de fornecimento do serviço bancário digital produz. O banco, ao concentrar a comunicação com o cliente em canais que o consumidor não tem meios

⁴⁷ MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2025. Item 2.1. E-book.

de autenticar de forma independente, contribui objetivamente para a vulnerabilidade que os fraudadores exploram. Essa contribuição estrutural integra a análise do modo de fornecimento do serviço, para os fins do inciso I do § 1º do art. 14 do CDC, e é incompatível com a atribuição, ao consumidor, de responsabilidade exclusiva pelo dano que dela resulta.

Do lado oposto da relação, o art. 3º do CDC define como fornecedor toda pessoa física ou jurídica que desenvolve atividade de prestação de serviços no mercado de consumo. O § 2º do referido ato normativo inclui expressamente, no conceito de serviço, as atividades de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária.

Apesar da expressa previsão legal, o reconhecimento da incidência consumerista nas relações bancárias enfrentou resistência por parte das instituições financeiras, cenário que exigiu a uniformização da jurisprudência pelo Superior Tribunal de Justiça. Esse embate culminou na edição da Súmula n. 297, que prevê que "o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras"⁴⁸.

Para a consolidação desse precedente, o Superior Tribunal de Justiça afastou a tese⁴⁹ formulada pelas instituições bancárias de que determinados serviços, não teriam remuneração direta paga pelo cliente e, por isso, fugiriam à regra do Código de Defesa do Consumidor.

No julgamento do REsp 106.888-PR, o Superior Tribunal de Justiça assentou que a atividade bancária é indiretamente remunerada pelos lucros obtidos nas operações financeiras ativas com o dinheiro captado. Em voto-vogal proferido pela Ministra Nancy Andrighi, que integrou o entendimento vencedor da Corte, reforçou-se que:

O poupador não é investidor de mercado mobiliário, e sim consumidor de serviço de depósito, mediante remuneração por taxas médias fixadas pelo Poder Público, das quais se beneficiam as instituições financeiras, ainda que indiretamente, porque captam recursos populares que passam a constituir seu capital de giro, e desponta especial interesse dos bancos porque o valor

⁴⁸ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Súmula n. 297. **Revista de Súmulas do Superior Tribunal de Justiça**, Brasília, v. 23, ano 5, out. 2011. p. 243.

⁴⁹ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Súmula n. 297. **Revista de Súmulas do Superior Tribunal de Justiça**, Brasília, v. 23, ano 5, out. 2011. p. 265.

monetário que circula é determinante, dentre outros aspectos, das reservas que devem ser mantidas nos próprios bancos⁵⁰.

Ainda no julgamento do REsp 106.888-PR, reconheceu-se que o correntista/consumidor procura a instituição financeira motivado pela "segurança do negócio" e pelo atendimento especializado, conforme ponderado pelo Ministro Ruy Rosado de Aguiar em questão de ordem formulada no julgamento⁵¹.

Estabeleceu-se, dessa forma, que a prestação de um serviço seguro é inerente à atividade bancária e constitui parte central daquilo que o consumidor indiretamente remunera.

No cenário atual, essa premissa adquiriu nova densidade. O serviço bancário digital já não é apenas uma comodidade oferecida ao consumidor que poderia, alternativamente, recorrer ao atendimento presencial. Em muitos casos, ele é o único canal de acesso disponível, em especial após a redução progressiva da rede de agências físicas e a migração quase integral das operações para o mobile banking e o PIX. O consumidor que recebe salário ou benefício previdenciário via transferência bancária, que paga contas por aplicativo e que acessa crédito exclusivamente por canais digitais não tem alternativa prática ao serviço que lhe é oferecido. Essa dependência estrutural, produto de uma decisão empresarial que o consumidor não tomou e não poderia ter recusado, reforça a vulnerabilidade fática que o art. 4º, inciso I, do CDC já reconhece como fundamento da tutela consumerista.

Essa dependência não é simples fato sociológico: ela é o resultado direto das escolhas que as instituições financeiras fizeram ao reconfigurar a prestação do serviço. Como já demonstrado neste trabalho, a migração para o ambiente digital não foi uma resposta passiva às preferências dos consumidores, mas uma decisão estratégica orientada pela redução de custos e pela ampliação da capacidade de atendimento. Quando a instituição financeira, por meio dessas decisões, transferiu o serviço para um ambiente que o consumidor não controla, ela assumiu, simultaneamente, o risco de que esse ambiente fosse explorado por terceiros. Essa cadeia lógica — decisão estratégica, transferência do risco para o ambiente digital,

⁵⁰ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (2. Seção). Recurso Especial n.º 106.888/PR. Relator: Ministro Cesar Asfor Rocha, julgado em 28 mar. 2001. **Diário da Justiça**, Brasília, 5 ago. 2002.

⁵¹ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (2. Seção). Recurso Especial n.º 106.888/PR. Relator: Ministro Cesar Asfor Rocha, julgado em 28 mar. 2001. **Diário da Justiça**, Brasília, 5 ago. 2002.

vulnerabilidade do consumidor nesse ambiente — é o que fundamenta, no plano da teoria da responsabilidade civil, a obrigação do fornecedor de prover segurança proporcional às vulnerabilidades que ele mesmo contribuiu para criar.

Assentada a premissa de que a relação bancária é de consumo e marcada por assimetria técnica e informacional, impõe-se averiguar o regime de responsabilidade que o microssistema consumerista aplica ao fornecedor de serviços, especialmente no que concerne a compreensão da responsabilidade objetiva pelo fato do serviço e da distinção entre as modalidades de defeito que o CDC reconhece.

Cabe registrar, a esse propósito, que a incidência do CDC sobre as relações bancárias não é apenas uma opção hermenêutica consolidada pela Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça: ela é também uma opção constitucional. O art. 5º, inciso XXXII, da Constituição Federal de 1988 erigiu a defesa do consumidor como direito fundamental individual, e o art. 170, inciso V, incluiu-a entre os princípios da ordem econômica. Essa dupla ancoragem constitucional — como direito fundamental e como princípio da atividade econômica — significa que a proteção do consumidor bancário não pode ser relativizada por argumentos de eficiência econômica ou de especificidade setorial. Ao contrário, a natureza essencial dos serviços financeiros para a vida econômica dos consumidores reforça, e não atenua, a exigência de que o regime protetivo do CDC seja aplicado com toda a sua intensidade às relações entre correntistas e instituições financeiras.

3.2 A responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços e a distinção entre vício e fato do serviço

Reconhecida a incidência do Código de Defesa do Consumidor sobre a relação entre o correntista e a instituição financeira, a segunda questão que se coloca ao julgador é identificar o regime de responsabilidade aplicável e, dentro dele, o que configura defeito no serviço bancário.

A resposta a essa questão exige a compreensão do regime de responsabilidade civil que o CDC impõe ao fornecedor de serviços e da distinção entre as modalidades de falha que ele reconhece.

A responsabilidade civil é a disciplina que atribui a terceiro o dever de reparar o dano sofrido pela vítima. Caio Mário da Silva Pereira a define como a efetivação da

reparação abstrata do dano em relação a um sujeito passivo da relação jurídica que se forma⁵². Maria Helena Diniz acrescenta que a responsabilidade civil compreende a aplicação de medidas que obriguem alguém a reparar dano moral ou patrimonial causado a terceiros, seja em razão de ato próprio, de pessoa por quem responde, ou de fato de coisa ou animal sob sua guarda, seja, ainda, por simples imposição legal⁵³.

O que se pretende, portanto, com esse instituto é verificar se o prejuízo sofrido pela vítima deve ser reparado por quem o causou e em que condições essa reparação se dará⁵⁴. O regime de responsabilidade aplicável funciona, nesse sentido, como o parâmetro que define os pressupostos exigidos para gerar o dever de indenizar.

No Código Civil, a regra geral é a responsabilidade subjetiva, prevista no art. 186 que prevê que “aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem comete ato ilícito”⁵⁵. A configuração do dever de reparar exige, nesse modelo, a presença de quatro pressupostos, a saber a conduta humana, o dano, o nexo de causalidade e a culpa.

Dentre esses pressupostos, a culpa é o elemento que distingue o regime subjetivo do objetivo, uma vez que, no modelo adotado como regra geral no Código Civil, não basta ao lesado demonstrar que sofreu um dano e que esse dano foi causado pela conduta de outro indivíduo. É necessário, ainda, que se prove que o causador do dano agiu com negligência, imprudência ou imperícia.

Esse modelo, contudo, revelou-se insuficiente diante das transformações produzidas pela sociedade industrial e, posteriormente, pela sociedade de consumo de massa. Bessa registra que o progresso científico e tecnológico trouxe, ao lado de inúmeras vantagens materiais, um aumento considerável de acidentes, e que se deveria proporcionar soluções jurídicas mais eficazes, que possibilitassem realmente a indenização das vítimas dos danos⁵⁶.

⁵² PEREIRA, Caio Mário da Silva. **Responsabilidade civil**. 5. ed. rev. atual. Rio de Janeiro: Forense, 1994. p. 11.

⁵³ DINIZ, Maria Helena. **Curso de direito civil brasileiro: responsabilidade civil**. 17. ed. aum. atual. São Paulo: Saraiva, 2003. v. 7, p. 36.

⁵⁴ VIVA, Rafael Quaresma. **Responsabilidade civil objetiva**. São Paulo: RCS, 2007. p. 9.

⁵⁵ BRASIL. **Lei n.º 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. Institui o Código Civil. Brasília: Presidência da República, 2024. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/10406compilada.htm. Acesso em: 30 maio 2026.

⁵⁶ BESSA, Leonardo Roscoe. Responsabilidade objetiva no Código de Defesa do Consumidor. **Revista Jurídica da Presidência**, Brasília, v. 20, n. 120, p. 20-42, fev./maio 2018. p. 25.

O desenvolvimento de mecanismos de produção em série, aliado ao fornecimento em massa de bens e serviços, trouxe aumento de riscos e danos para os consumidores, e a impossibilidade de erradicar por completo essas falhas conduziu à criação de mecanismos legais de ressarcimento pelo simples fato da colocação de produtos e serviços potencialmente danosos no mercado⁵⁷.

A vítima de danos decorrentes de defeito nos produtos ou serviços tinha o ônus de provar a culpa do fornecedor, com quem, muitas vezes, não mantinha qualquer contato direto. Rafael Quaresma Viva observa que, se toda vez que sofresse algum dano o consumidor tivesse que alegar e provar culpa do fabricante ou do prestador do serviço, suas chances de ser indenizado seriam mínimas, de forma que a exigência dessa prova se convertia, na prática, em obstáculo à própria indenização⁵⁸.

Diante dessas circunstâncias, o Código de Defesa do Consumidor adotou a responsabilidade objetiva como regra, afastando a necessidade de demonstração de culpa do fornecedor. Bessa registra que o CDC foi editado em um ambiente de forte censura à teoria da culpa como referência padrão da cláusula geral de responsabilidade civil nas relações privadas, e que a Lei 8.078/1990 absorveu essas críticas ao estabelecer a responsabilidade objetiva para os danos materiais e morais decorrentes de atividades desenvolvidas no mercado de consumo⁵⁹.

O art. 14 do CDC traduz essa opção ao estabelecer que 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. Ao consumidor basta, portanto, a comprovação do defeito do serviço, do dano e da relação de causalidade entre eles.

Para fundamentar essa escolha, o legislador se valeu da teoria do risco do empreendimento, que, para Cavalieri Filho⁶⁰, impõe a todo aquele que se dispõe a exercer atividade no mercado de consumo o dever de responder pelos eventuais

⁵⁷ VIVA, Rafael Quaresma. **Responsabilidade civil objetiva**. São Paulo: RCS, 2007. p. 78-79.

⁵⁸ VIVA, Rafael Quaresma. **Responsabilidade civil objetiva**. São Paulo: RCS, 2007. p. 64.

⁵⁹ BESSA, Leonardo Roscoe. Responsabilidade objetiva no Código de Defesa do Consumidor. **Revista Jurídica da Presidência**, Brasília, v. 20, n. 120, p. 20-42, fev./maio 2018. p. 23.

⁶⁰ CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Direito do Consumidor**. 6. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2022. p. 349.

vícios ou defeitos dos bens e serviços que ele oferece, independentemente de culpa, pois essa responsabilidade decorre da própria decisão de explorar uma atividade econômica. O fornecedor, portanto, passa a ser o garantidor dos produtos e serviços que ele oferece.

Tartuce acrescenta a essa formulação a perspectiva do risco-proveito, no sentido de que aquele que auferir benefício direto ou indireto de atividade que expõe outros ao risco deve suportar as consequências dos danos que ela produz⁶¹.

No caso das relações bancárias, as instituições financeiras são as principais beneficiárias da digitalização dos serviços, o que permitiu a redução dos custos operacionais e ampliação da capacidade de atendimento, conforme dito anteriormente. Se o banco auferir proveito econômico ao transferir o serviço para o ambiente digital, deve igualmente suportar os riscos que esse ambiente introduziu.

Quando esses riscos se concretizam, como ocorre nas fraudes bancárias, o prejuízo atinge diretamente o patrimônio do consumidor, que não dispõe de meios técnicos para prevenir ou reverter a lesão. Cavalieri Filho registra que o consumidor não pode arcar sozinho com esses prejuízos e que cabe ao fornecedor, por meio dos mecanismos de preço, proceder à repartição desses custos entre todos os que se beneficiam da atividade⁶².

O CDC, contudo, não trata de forma uniforme toda falha do fornecedor de serviços. Bessa registra que o microssistema possui duas preocupações distintas em relação aos produtos e serviços colocados no mercado de consumo: a segurança e a funcionalidade⁶³. Da primeira decorre a disciplina da responsabilidade pelo fato do produto e do serviço, nos termos dos artigos 8º a 17 do CDC e, da segunda, a responsabilidade por vício do produto e do serviço, na forma dos artigos 18 a 25 do CDC.

A lei não emprega os termos "vício" e "defeito" com rigor técnico, e o próprio autor observa que, na responsabilidade civil do fornecedor, mais importante do que a

⁶¹ TARTUCE, Flávio. **Responsabilidade Civil**. 7. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2026. p. 593.

⁶² CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Direito do Consumidor**. 6. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2022. p. 349.

⁶³ BESSA, Leonardo Roscoe. **Código de Defesa do Consumidor comentado**. 3. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2025. Item 1.5. E-book.

terminologia é identificar corretamente o fundamento para atender à pretensão do consumidor lesado⁶⁴.

Bruno Miragem oferece o critério para essa identificação ao registrar que a distinção entre as duas modalidades não é de intensidade ou gravidade, mas de natureza quanto ao dever jurídico violado pelo fornecedor⁶⁵. A responsabilidade pelo vício decorre da violação de um dever de adequação, que exige do fornecedor que o serviço atenda à finalidade que dele se espera.

De outro lado, a responsabilidade pelo fato do serviço decorre da violação de um dever de segurança, que exige do fornecedor que o serviço não cause danos à saúde, à integridade ou ao patrimônio do consumidor⁶⁶.

Na atividade bancária, por exemplo, se o consumidor contrata serviço de *internet banking* e o sistema se mostra lento, instável ou temporariamente indisponível, há violação do dever de adequação, pois o serviço não funciona como deveria e o dano se esgota na própria inadequação da prestação.

As consequências são circunscritas à reexecução do serviço, à restituição da quantia paga ou ao abatimento proporcional do preço, nos termos do artigo 20 do CDC⁶⁷, e o prazo para reclamação é decadencial, de trinta ou noventa dias, conforme artigo 26 do CDC.

A situação muda quando uma falha de segurança desse mesmo sistema permite que valores sejam subtraídos da conta do correntista. O art. 14, § 1º, do CDC define o serviço defeituoso como aquele que não fornece a segurança que o consumidor dele pode legitimamente esperar, levadas em conta circunstâncias como o modo do fornecimento, os riscos razoavelmente esperados e a época em que foi prestado⁶⁸.

⁶⁴ BESSA, Leonardo Roscoe. **Código de Defesa do Consumidor comentado**. 3. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2025. Item 1.6. E-book.

⁶⁵ MIRAGEM, Bruno. **Responsabilidade civil**. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2021. p. 293.

⁶⁶ MIRAGEM, Bruno. **Responsabilidade civil**. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2021. p. 293.

⁶⁷ BRASIL. **Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 30 maio 2026.

⁶⁸ BRASIL. **Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 30 maio 2026.

Bessa registra que o serviço que não atende à exigência de segurança possui vício de qualidade por insegurança, conceito normativo que se vincula à compreensão do que seja a legítima expectativa de segurança do consumidor⁶⁹. Esse conceito, contudo, não conduz à conclusão de que toda falha que gere dano configure, por si só, defeito do serviço.

O próprio CDC não exige que os serviços sejam isentos de risco, tanto que o artigo 8º admite expressamente riscos considerados normais e previsíveis em decorrência da natureza e do modo de fruição do serviço. Defeituoso seria apenas o serviço cujo risco ultrapassa aquilo que o consumidor podia legitimamente esperar naquelas circunstâncias concretas⁷⁰.

O debate central nas ações indenizatórias por fato do serviço deve, por essa razão, concentrar-se na aferição dessa legítima expectativa de segurança, em consonância ao que prevê o § 1º do artigo 14 do CDC. Não se trata, portanto, de uma interpretação mecânica sobre a ocorrência do dano em si, mas de uma valoração sobre o que aquele consumidor poderia razoavelmente esperar daquele serviço e naquele contexto.

Na atividade bancária, por exemplo, o consumidor que utiliza os serviços digitais da instituição financeira não espera que o sistema seja invulnerável a qualquer tentativa de fraude, mas tem a legítima expectativa de que o banco empregue os meios tecnológicos disponíveis para identificar e impedir operações que destoem do comportamento habitual do correntista.

Sobre o tema, Cavalieri Filho registra que o campo de aplicação da responsabilidade pelo fato do serviço é vasto e abarca, na área privada, grande número de atividades, entre as quais expressamente inclui os serviços prestados por bancos e cartões de crédito⁷¹.

O autor observa que, pelo sistema tradicional de apuração de culpa, seria quase impossível identificar o responsável pela falha que deu causa ao acidente de

⁶⁹ BESSA, Leonardo Roscoe. **Código de Defesa do Consumidor comentado**. 3. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2025. Item 1.6. E-book.

⁷⁰ BESSA, Leonardo Roscoe. **Código de Defesa do Consumidor comentado**. 3. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2025. Item 1.6. E-book.

⁷¹ CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de responsabilidade civil**. 16. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2023. p. 606-607.

consumo, e que o CDC resolve essa dificuldade ao atribuir ao fornecedor a responsabilidade objetiva pelo defeito, pela falta de segurança legitimamente esperada⁷².

Ressalta-se que a inclusão da atividade bancária no âmbito do art. 14 não significa, contudo, que toda reclamação do correntista configure fato do serviço. Sobre esse ponto, Bessa registra que essa modalidade de responsabilidade só ganha espaço quando já ocorreu o acidente de consumo, com danos efetivos ao consumidor⁷³. Nas fraudes bancárias, o dano ao patrimônio do correntista é concreto e extrapola a mera inadequação da prestação, o que situa o problema no campo da segurança e não da funcionalidade.

Uma vez demonstrado que o problema se situa no campo da responsabilidade pelo fato do serviço, é necessário examinar se essa responsabilidade admite limites e em que condições o ordenamento jurídico autoriza a sua exclusão.

Antes, porém, cabe precisar uma consequência processual relevante da qualificação do problema como fato do serviço. Nos termos do § 3º do art. 14 do CDC, o fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar a inexistência do defeito ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. A inversão do ônus da prova opera, nesse regime, de forma automática e por força de lei: é o fornecedor quem deve demonstrar a presença de uma das excludentes, e não o consumidor quem deve provar a falha. Essa distribuição processual tem consequências práticas diretas nas ações de reparação por fraudes bancárias: a instituição financeira que se limita a alegar que a operação foi autenticada pelo próprio consumidor e que o banco realizou campanhas de conscientização não cumpre o ônus que o CDC lhe impõe. Para afastar a sua responsabilidade, ela deve demonstrar, de forma positiva, que o defeito inexistente ou que a conduta do consumidor foi a causa única e exclusiva do dano, sem qualquer contribuição de falha atribuível ao serviço.

Essa precisão é particularmente relevante nas fraudes por engenharia social porque a alegação de culpa exclusiva do consumidor é, precisamente, a defesa padrão das instituições financeiras nesse tipo de ação. A estrutura processual do art.

⁷² CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de responsabilidade civil**. 16. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2023. p. 607.

⁷³ BESSA, Leonardo Roscoe. **Código de Defesa do Consumidor comentado**. 3. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2025. Item 1.6. E-book.

14, § 3º, do CDC impede que essa alegação opere como simples negação do pedido: ela exige comprovação positiva de que a conduta do consumidor foi a causa determinante e exclusiva do dano, sem contribuição de nenhuma falha do serviço. A qualificação da fraude como fato do serviço, portanto, desloca o centro do debate para o fornecedor, que passa a suportar o ônus de demonstrar que o seu serviço não era defeituoso — ou, como se verá no capítulo seguinte, que os seus mecanismos de segurança estavam adequados ao risco que a operação representava.

3.3 As excludentes de responsabilidade e a insuficiência do critério do fortuito interno para as fraudes por engenharia social

Os tópicos anteriores desse capítulo demonstraram que o correntista vítima de fraude bancária praticada por meio de engenharia social mantém com a instituição financeira relação de consumo, sujeita ao regime do Código de Defesa do Consumidor, e que os danos patrimoniais decorrentes dessa modalidade de fraude se inserem no campo do fato do serviço, nos termos do art. 14 do CDC, uma vez que a controvérsia recai sobre a observância do dever de segurança inerente a essas relações.

No âmbito da responsabilidade objetiva prevista pelo CDC, ao consumidor vítima de fraude bancária bastaria apenas a indicação do serviço defeituoso, do dano e do nexo de causalidade entre eles⁷⁴.

O nexo de causalidade, usualmente pressuposto nas discussões sobre fraudes bancárias, merece desenvolvimento específico, porque é sobre ele — e não sobre a culpa — que se decide a maior parte das controvérsias envolvendo a engenharia social. Na responsabilidade objetiva do art. 14 do CDC, dispensa-se a culpa como pressuposto, mas a causalidade permanece elemento indispensável: sem a demonstração de que o dano é juridicamente atribuível ao defeito do serviço, não há dever de indenizar, por mais grave que seja a falha e por mais vulnerável que seja a vítima.

A identificação da causa juridicamente relevante não se faz, contudo, por simples constatação naturalística. A doutrina, na leitura do art. 403 do Código Civil,

⁷⁴ BESSA, Leonardo Roscoe. **Código de Defesa do Consumidor comentado**. 3. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2025. Item 1.6. E-book.

rejeita a teoria da equivalência das condições, que ampliaria indefinidamente a cadeia causal, e oscila entre a teoria da causalidade adequada e a teoria do dano direto e imediato, na vertente da necessariedade da causa. Em qualquer das formulações, busca-se isolar, entre os múltiplos antecedentes do dano, aquele que, segundo o curso normal das coisas, era apto a produzir o resultado ou dele constitui consequência necessária⁷⁵.

Nas fraudes por engenharia social, essa operação é particularmente delicada, porque a cadeia causal é composta, no mínimo, por três antecedentes: a ação do terceiro fraudador, a conduta induzida do consumidor e o funcionamento — ou a falha — dos mecanismos de segurança do fornecedor. A pergunta juridicamente relevante não é qual desses antecedentes existiu, pois todos existiram, mas qual deles constitui causa adequada do prejuízo e em que medida cada um contribuiu para o resultado.

Dessa delimitação decorre distinção que este trabalho reputa central: causa e culpa não se confundem. A contribuição do consumidor para o resultado danoso é um dado causal, um fato que integra a cadeia de antecedentes do prejuízo, ao passo que a culpa traduz juízo de reprovabilidade sobre a conduta. No regime do CDC, o exame da conduta da vítima não reintroduz a culpa como pressuposto da responsabilidade do fornecedor: opera no plano da causalidade, seja para romper o nexo, na hipótese de culpa exclusiva do consumidor (art. 14, § 3º, II), seja para concorrer com o defeito do serviço na produção do dano. Por isso, a gradação autorizada pelo art. 945 do Código Civil, quando transposta para as relações de consumo, deve ser compreendida como gradação de contribuições causais, e não como reintrodução do juízo de culpa que o art. 14 dispensou⁷⁶.

Aplicadas essas premissas às fraudes por engenharia social, percebe-se por que o nexo de causalidade não pode permanecer implícito. A conduta da vítima — entregar o cartão, informar a senha, instalar o aplicativo — é sempre antecedente causal do dano; a questão relevante é saber se esse antecedente foi induzido por um ambiente de risco que o próprio serviço bancário criou ou deixou de neutralizar. Quando a fraude explora os canais, os protocolos e a aparência de legitimidade do

⁷⁵ CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de responsabilidade civil**. 16. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2023.

⁷⁶ BESSA, Leonardo Roscoe. Responsabilidade objetiva no Código de Defesa do Consumidor. **Revista Jurídica da Presidência**, Brasília, v. 20, n. 120, p. 20-42, fev./maio 2018.

fornecedor, ou quando o *modus operandi* já integrava o quadro de riscos conhecido à época da prestação, a participação do consumidor não constitui causa estranha ao serviço: é elo intermediário de uma cadeia causal que remonta à falha de segurança. Nessas hipóteses, a conduta induzida não rompe, por si, o nexo; quando muito, concorre com o defeito, a atrair a distribuição proporcional do dever de reparar que será desenvolvida no capítulo 5.

É com essa moldura causal — e não com um juízo difuso de culpabilização da vítima — que devem ser examinadas as excludentes de responsabilidade do art. 14, § 3º, do CDC, objeto dos itens seguintes.

Isso não significa, contudo, que essa responsabilidade seja ilimitada. Nas contestações apresentadas em ações de reparação por fraudes bancárias, as instituições financeiras insistem na tese de que o próprio consumidor foi responsável pelo dano, por ter fornecido dados pessoais, entregue o cartão ou autorizado a operação.

Diante disso, a terceira questão que o julgador precisa examinar é se o ordenamento jurídico autoriza essa forma de exclusão da responsabilidade e em que condições ela pode ser reconhecida.

Essa verificação, aliás, é relevante na medida em que, nas fraudes praticadas por meio de engenharia social, a operação é formalmente executada pelo próprio consumidor, sem intervenção direta da instituição financeira. Em um primeiro momento, essa circunstância sugere que o banco não teria responsabilidade pelo resultado.

O enfrentamento adequado da questão, contudo, exige uma compreensão mais detida sobre o funcionamento das excludentes no sistema do CDC e sobre os limites que ele impõe à sua aplicação.

O § 3º do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor estabelece expressamente que o fornecedor de serviços “só não será responsabilizado quando

provar” que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste (inciso I) ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (inciso II)⁷⁷.

O primeiro ponto que se pode extrair da interpretação do referido dispositivo é que o legislador estabeleceu apenas duas hipóteses de excludentes da responsabilidade para os casos de acidente de consumo por fato do serviço. Nesse ponto, Leonardo Bessa indica tratar-se de rol fechado que não admite ampliação por outras vias. Ou seja, “não é correto discutir presença de excludentes que, direta ou indiretamente, não se encaixam nas previstas (defeito do serviço, culpa do consumidor ou terceiro)”⁷⁸.

O segundo ponto refere-se à questão do ônus processual para comprovação dessas excludentes. Explica-se.

O Código de Processo Civil, no seu artigo 373, estabelece a regra geral do ônus da prova que incumbe ao autor, quanto ao fato constitutivo do seu direito (inciso I), e ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor (inciso II).

Ocorre que, no âmbito das relações de consumo, o próprio CDC estabelece uma forma diversa para esses fins. O inciso VIII do artigo 6º do CDC prevê como direito básico do consumidor “a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente”.

Ou seja, em situações normais em que se estiver diante de uma relação de consumo, o referido dispositivo prevê a possibilidade de o juiz poder inverter o ônus da prova, caso se verifique a verossimilhança da alegação ou a hipossuficiência do consumidor. É a denominada distribuição dinâmica do ônus da prova, mas que não opera de forma automática, mas, sim, a critério do juiz (*ope iudicis*).

Já no caso da responsabilidade pelo fato do serviço, essa distribuição ocorre de forma diferente, pois o CDC estabelece uma inversão automática (*ope legis*).

⁷⁷ BRASIL. **Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 30 maio 2026.

⁷⁸ BESSA, Leonardo Roscoe. **Código de Defesa do Consumidor comentado**. 3. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2025. Item 1.6. E-book.

Nesse cenário, existe uma presunção estabelecida por força de lei, fundamentada na necessidade de proteger o consumidor em situações de risco ou defeito do serviço.

Iniciada a ação de indenização e apontada a ocorrência de defeito, compete ao réu, no caso as instituições financeiras, o ônus de demonstrar a presença de uma das excludentes previstas no § 3º do artigo 14 do CDC. Ou seja, deverá demonstrar que inexistente defeito na prestação do serviço bancário ou que o dano decorreu de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Sobre essa questão, Bessa afirma que "o debate mais aprofundado sobre o defeito há de ocorrer a partir dos argumentos do fornecedor, o qual possui o ônus de demonstrar no processo, inclusive com argumentos técnicos (se necessário), que inexistente o alegado defeito"⁷⁹.

A despeito do caráter taxativo do rol do § 3º do art. 14, doutrina e jurisprudência passaram a admitir o caso fortuito e a força maior como causas aptas a afastar a responsabilidade do fornecedor de serviços, ainda que o CDC não faça menção expressa a esses institutos. Nesse sentido, Bruno Miragem registra que

[...] é consolidado na doutrina e na jurisprudência que, mesmo no regime do CDC, frente à ausência de menção específica ao caso fortuito e à força maior como causas de exclusão de responsabilidade do fornecedor, assentam-se eles como causas que afastam o nexo causal e derivam de critério geral característico do instituto da responsabilidade civil⁸⁰.

A admissão do caso fortuito e da força maior como excludentes no regime do CDC, portanto, não decorre de previsão expressa do microssistema consumerista, mas de construção que as reconhece como causas gerais de rompimento do nexo causal.

A partir dessa compreensão, a jurisprudência construiu a distinção entre fortuito interno e fortuito externo, que veio a ter particular importância na responsabilidade civil das instituições financeiras.

Contudo, antes de analisar o entendimento firmado pelo Superior Tribunal de Justiça, é necessário esclarecer o critério que distingue o fortuito interno do fortuito

⁷⁹ BESSA, Leonardo Roscoe. **Código de Defesa do Consumidor comentado**. 3. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2025. Item 1.6. E-book.

⁸⁰ MIRAGEM, Bruno. **Direito bancário**. 5. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2025. Item 3.1.4. E-book.

externo, especialmente porque essa distinção foi objeto de discussão na formação da Súmula 479.

Cavaliere Filho define o fortuito interno como o fato imprevisível que se liga à organização da empresa e que “se relaciona com os riscos da atividade desenvolvida pelo prestador do serviço de tal forma que se torna impossível exercer essa atividade sem arrostar esses riscos”⁸¹. Miragem complementa essa definição ao observar que a conexão entre o evento e a atividade impede que o fortuito sirva de fundamento para a exclusão da responsabilidade, uma vez que o dano só se produziu porque existe a atividade que propiciou a maior probabilidade de sua ocorrência⁸².

Por outro lado, o fortuito externo corresponde ao evento que não tem relação com a organização da empresa nem com os riscos da atividade por ela desenvolvida. Cavaliere Filho observa que esse tipo de evento é autônomo em relação à atividade do fornecedor e, por essa razão, tem aptidão para afastar o nexo de causalidade⁸³.

No mesmo sentido, Bruno Miragem registra que, para configuração do fortuito externo, exige-se, além da natureza necessária e inevitável do fato, que ele seja absolutamente externo à atividade do agente, de modo que apenas esse tipo de evento teria aptidão para romper o nexo de causalidade⁸⁴.

É relevante observar, contudo, que o critério que separa as duas categorias não é espacial, pois, de acordo com Guilherme Ferreira da Cruz:

[...] interno e externo são referências que não guardam vínculo com a localização espacial do problema ou com o instante da sua gênese, se antes ou se depois da circulação do produto ou da prestação do serviço, mas se identificam com a linha de desdobramento causal natural da atividade daquele específico fornecedor⁸⁵.

A observação feita pelo autor é relevante na medida em que indica que a classificação de um evento como fortuito interno ou externo depende da sua relação

⁸¹ CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de responsabilidade civil**. 16. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2023. p. 87.

⁸² MIRAGEM, Bruno. **Direito bancário**. 5. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2025. Item 3.1.4. E-book.

⁸³ CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de responsabilidade civil**. 16. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2023. p. 88.

⁸⁴ MIRAGEM, Bruno. **Direito bancário**. 5. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2025. Item 3.1.4. E-book.

⁸⁵ CRUZ, Guilherme Ferreira da. **Sistema de responsabilidade civil das relações de consumo**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2023. Item 5.18. E-book.

com os riscos que a atividade do fornecedor naturalmente produz, e não do local em que o evento se manifestou.

Com essas definições assentadas, é possível compreender a forma como o Superior Tribunal de Justiça enfrentou a questão no âmbito da atividade bancária. Na época em que o tema foi submetido à uniformização, as fraudes bancárias mais recorrentes envolviam a abertura de contas com documentos falsos, a clonagem de cartões e a invasão direta dos sistemas eletrônicos.

Em todas essas modalidades, a fraude se consumava sem qualquer participação do correntista e as instituições financeiras, ainda assim, invocavam o caso fortuito como fundamento para afastar a responsabilidade, sob o argumento de que a sofisticação das fraudes tornava o evento imprevisível e inevitável.

Foi nesse contexto que o Superior Tribunal de Justiça editou, em 2012, a Súmula 479, que prevê que "as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"⁸⁶.

A referida súmula foi precedida de dois julgamentos representativos de controvérsia, processados sob a sistemática do art. 543-C do CPC de 1973⁸⁷, que integram o Tema 466 dos precedentes qualificados do STJ. Nos dois recursos especiais que compõem o tema, o REsp 1.197.929/PR e o REsp 1.199.782/PR, os consumidores tiveram seus nomes indevidamente negativados em cadastros de proteção ao crédito em razão da abertura fraudulenta de contas-correntes por estelionatários.

No REsp 1.199.782/PR, a consumidora foi vítima de estelionatária que abriu conta em seu nome, obteve e utilizou indevidamente talão de cheques, o que resultou em inadimplemento e restrição de crédito. O Tribunal de Justiça do Paraná havia afastado a responsabilidade da instituição financeira sob o argumento de que a

⁸⁶ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (2. Seção). Súmula n.º 479. **DJe**, Brasília, 1 ago. 2012.

⁸⁷ O art. 543-C do Código de Processo Civil de 1973 previa que, quando houvesse multiplicidade de recursos com fundamento em idêntica questão de direito, o recurso especial seria julgado sob a sistemática dos recursos repetitivos. Os processos idênticos eram paralisados na origem até a decisão do STJ, mecanismo que inspirou o atual art. 1.036 do CPC/2015. Vide: BRASIL. **Lei n.º 5.869, de 11 de janeiro de 1973**. Institui o Código de Processo Civil. Brasília: Presidência da República, 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l5869.htm. Acesso em: 22 fev. 2026.

falsificação dos documentos havia sido perfeita e sem erro grosseiro, o que, na compreensão do tribunal de origem, configuraria culpa exclusiva de terceiro⁸⁸.

Similarmente, no REsp 1.197.929/PR, a fraude se deu com a apresentação dos documentos originais do consumidor por terceiro, e o tribunal de origem negou a reparação sob a premissa de que a instituição financeira teria agido com cautela ao conferir a documentação⁸⁹.

Ao reformar essas decisões, o Ministro Relator Luis Felipe Salomão refutou a tese das instituições financeiras de que a sofisticação da fraude configuraria fortuito externo. O Superior Tribunal de Justiça assentou de forma expressa que o fato do serviço não se altera a depender da sofisticação da fraude, seja mediante a utilização de documentos falsificados ou verdadeiros, uma vez que a falha e o dano se fazem presentes em qualquer hipótese, e que tais ilícitos decorrem do risco do empreendimento, enquadrados irrefutavelmente como fortuito interno.

A Súmula 479 e o Tema 466 consolidaram o entendimento de que as fraudes bancárias praticadas por terceiro se inserem na cadeia de riscos da atividade financeira e, por configurarem fortuito interno, não autorizam a exclusão da responsabilidade das instituições financeiras.

O alcance da Súmula 479, contudo, deve ser compreendido à luz das circunstâncias que motivaram a sua edição. Os precedentes que lhe deram origem tratavam de fraudes consumadas sem qualquer participação do correntista: abertura de conta com documentos falsos, clonagem de cartões e invasão direta dos sistemas bancários. Nessas hipóteses, a conclusão de que a fraude configura fortuito interno é imediata, porque o dano decorreu de falha na própria estrutura de segurança da instituição, sem que o consumidor tenha contribuído, de qualquer forma, para o resultado. O enunciado sumular, ao empregar a expressão "fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias", não discrimina entre as modalidades de fraude nem exige a ausência de participação do consumidor. Essa generalidade, que no contexto original da súmula não gerava problemas, passou a exigir maior cuidado interpretativo diante das fraudes por engenharia social, nas quais

⁸⁸ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (2. Seção). Recurso Especial n.º 1.199.782/PR. Relator: Ministro Luis Felipe Salomão, julgado em 24 ago. 2011. **DJe**, Brasília, 12 set. 2011.

⁸⁹ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (2. Seção). Recurso Especial n.º 1.197.929/PR. Relator: Ministro Luis Felipe Salomão, julgado em 24 ago. 2011. **DJe**, Brasília, 12 set. 2011.

a participação do consumidor é, paradoxalmente, o instrumento da própria execução do ilícito.

Essa especificidade não implica, como se poderia pensar apressadamente, que a Súmula 479 seja inaplicável às fraudes por engenharia social. Implica, antes, que a sua aplicação a essas hipóteses demanda uma mediação interpretativa que a própria súmula não fornece. Dizer que a fraude é fortuito interno equivale, nesse contexto, a dizer que ela integra os riscos da atividade bancária — e isso é verdade, pois os criminosos exploram a credibilidade que o próprio banco construiu junto aos consumidores. Mas isso não resolve a segunda questão, que é a de saber se, e em que medida, a conduta do consumidor que foi induzido a colaborar com a fraude afeta a distribuição do dever de reparar. É nesse espaço — que a súmula não ocupa — que a leitura sistemática do § 1º do art. 14 do CDC e a estrutura da responsabilidade concorrente ganham relevância e oferecem a resposta que a jurisprudência vem progressivamente construindo.

Os casos que motivaram a edição do precedente não suscitavam muitas dúvidas quanto à aplicação do critério do fortuito interno, uma vez que a fraude se consumou sem qualquer participação do correntista e a falha do serviço se evidenciava na própria operação bancária. Nos casos citados, o banco permitiu a abertura de conta falsa, a clonagem do cartão ou a invasão do sistema próprio, de forma que tais eventos se inseriam nos riscos que a atividade financeira naturalmente produz.

Conforme dito anteriormente, as formas de operar essas fraudes mudaram substancialmente, na medida em que, atualmente, os criminosos se utilizam da engenharia social para fazer com que os próprios correntistas pratiquem a conduta que gera o dano patrimonial.

Ao se utilizar da terminologia do fortuito interno para delimitar a responsabilidade das instituições financeiras, contudo, a Súmula 479 acaba por pressupor que essa categoria opera, no sistema do CDC, como figura autônoma de excludente, o que não é a via mais adequada.

Bessa observa que não é correto discutir a presença de excludentes que, direta ou indiretamente, não se encaixam nas hipóteses previstas no § 3º do art. 14, e que

o “debate sobre caso fortuito (interno ou externo) e força maior, embora amplamente consagrado, só tem sentido se, apesar da terminologia, o resultado da interpretação concluir por ausência de defeito ou culpa do consumidor ou terceiro”⁹⁰.

O argumento do autor parte do próprio ordenamento jurídico, uma vez que se o § 3º do artigo 14 do CDC emprega a palavra “só” para delimitar as hipóteses de exclusão, e se esse rol é taxativo, a admissão do fortuito como categoria que se soma àquelas já previstas no dispositivo não se compatibiliza com a literalidade da norma.

Sob essa perspectiva, o fortuito interno e o fortuito externo não são excludentes autônomas, mas formas de descrever o resultado a que o intérprete chega ao aplicar as duas excludentes que o CDC prevê⁹¹. Ou o defeito inexistente ou a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Leonardo Bessa propõe, então, que “em vez de analisar presença de fortuito interno ou externo, o certo é focar no conceito de defeito, em face das legítimas expectativas do consumidor”⁹². O autor demonstra a suficiência desse critério o seguinte exemplo:

O consumidor que ingressa em uma agência bancária possui legítima expectativa de segurança, que não é a mesma de ir comprar pão em uma padaria. Assim, há defeito na prestação de serviço da instituição financeira, se houver assalto (roubo) na agência, com ofensa à integridade física e patrimonial do consumidor. Não há defeito de serviço caso ocorra assalto semelhante no interior da padaria⁹³.

A noção adequada do conceito de defeito, portanto, é suficiente para resolução da controvérsia relacionada à falha na prestação do serviço, sem necessidade de se recorrer a ideia de fortuito interno ou fortuito externo⁹⁴.

O presente trabalho adere a esse posicionamento adotado por Leonardo Bessa, notadamente ao considerar que a análise que deve ser feita pelo magistrado nas ações indenizatórias por fato do serviço deve se concentrar no conceito normativo

⁹⁰ BESSA, Leonardo Roscoe. **Código de Defesa do Consumidor comentado**. 3. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2025. Item 1.6. E-book.

⁹¹ BESSA, Leonardo Roscoe. **Código de Defesa do Consumidor comentado**. 3. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2025. Item 1.6. E-book.

⁹² BESSA, Leonardo Roscoe. **Código de Defesa do Consumidor comentado**. 3. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2025. Item 1.6. E-book.

⁹³ BESSA, Leonardo Roscoe. **Código de Defesa do Consumidor comentado**. 3. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2025. Item 1.6. E-book.

⁹⁴ BESSA, Leonardo Roscoe. **Código de Defesa do Consumidor comentado**. 3. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2025. Item 1.6. E-book.

de defeito, previsto no § 1º do artigo 14 do CDC, que define o serviço defeituoso como aquele que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais, o modo de seu fornecimento (inciso I), o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam (inciso II), e a época que foi fornecido (inciso III)⁹⁵.

Quando se afirma que determinada fraude bancária configura fortuito interno, o que se reconhece, em essência, é que o serviço era defeituoso, porque não atendeu à legítima expectativa de segurança do consumidor. E quando se conclui que o evento configura fortuito externo, o que se admite é que o defeito inexistia, pois o evento não guarda relação com o serviço prestado.

É de ver-se que a Súmula 479 do STJ acertou no resultado ao reconhecer a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes bancárias. A terminologia empregada, contudo, pode conduzir o julgador a dificuldades quando aplicada a situações que não se acomodam com facilidade na dicotomia entre fortuito interno e externo.

As fraudes por engenharia social refletem exatamente esse tipo de situação complexa. Conforme demonstrado anteriormente, a operação fraudulenta, nessas modalidades, é formalmente autenticada pelo próprio consumidor. O correntista digita a senha, autoriza a transferência, confirma a contratação do empréstimo e o sistema do banco processa a operação como regular. Não há invasão, não há quebra de senha e não há falha visível no mecanismo de autenticação.

Diante desse cenário, as instituições financeiras invocam a culpa exclusiva do consumidor, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC, e, em linha subsidiária, sustentam que a fraude constitui evento externo à atividade bancária, uma vez que a indução do consumidor se deu fora dos canais da instituição.

Na perspectiva que aqui se adota, a pergunta que o julgador deve formular é outra. Não se trata de classificar a fraude como fortuito interno ou externo, mas de verificar se o serviço bancário atendeu à legítima expectativa de segurança do consumidor naquelas circunstâncias concretas.

⁹⁵ BRASIL. **Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 30 maio 2026.

Bessa observa que, nos golpes bancários, o consumidor, por ingenuidade ou por vulnerabilidade informacional, acaba por colaborar com o crime ao entregar dados pessoais, e que, de outro lado a “movimentação de altas quantias em curto espaço de tempo foge ao perfil e comportamento tradicional daquele consumidor, o que deveria despertar ação do banco, por questão de legítima expectativa de segurança”⁹⁶.

Adotada essa premissa, é essencial averiguar os critérios que permitem aferir o que se considera como legítima expectativa de segurança no âmbito do serviço bancário, em especial a capacidade e o dever de a instituição financeira identificar operações incompatíveis com o perfil transacional do correntista. Esse é o objeto do capítulo seguinte.

Convém registrar, antes de encerrar este capítulo, que a insuficiência do critério do fortuito interno para as fraudes por engenharia social não significa, em nenhuma hipótese, a supressão de qualquer análise sobre a conduta do consumidor. A Súmula 479 do STJ foi construída a partir de casos em que a fraude se consumou sem participação do correntista, e é nesse contexto que ela produz seus efeitos mais imediatos. Quando o próprio consumidor, ainda que sob indução, executa os atos que concretizam o dano, a pergunta sobre a sua contribuição causal não pode ser simplesmente descartada — ela precisa ser respondida a partir dos parâmetros que o próprio CDC estabelece, em especial a verificação de se o defeito do serviço concorreu, de alguma forma, para o resultado.

Essa verificação, como se demonstrará nos capítulos seguintes, não se reduz à dicotomia entre culpa exclusiva do consumidor e responsabilidade integral do banco. O microsistema do CDC admite, pela leitura articulada de seus dispositivos com os arts. 944 e 945 do Código Civil, uma terceira solução: a distribuição proporcional do dever de reparar, conforme a contribuição causal de cada parte para o resultado danoso. Essa solução preserva o núcleo protetivo do CDC — impedindo a exclusão total da responsabilidade do fornecedor quando houver defeito do serviço — e, ao mesmo tempo, atribui à conduta do consumidor o peso que lhe é juridicamente adequado, sem transformar a instituição financeira em seguradora universal de toda fraude praticada em seu ambiente digital.

⁹⁶ BESSA, Leonardo Roscoe. **Código de Defesa do Consumidor comentado**. 3. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2025. Item 1.6. E-book.

4 O DEVER DE SEGURANÇA E O DESVIO DE PERFIL TRANSACIONAL COMO CRITÉRIO DE AFERIÇÃO DO DEFEITO

4.1 O conteúdo do dever de segurança na prestação do serviço bancário

No capítulo anterior, demonstrou-se que a relação entre o correntista e a instituição financeira é de consumo, que os danos patrimoniais e morais decorrentes de fraudes bancárias praticadas por engenharia social se inserem no campo do fato do serviço e que a análise do julgador deve se concentrar no conceito normativo de defeito, previsto no § 1º do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Contudo, para que esse conceito possa ser aplicado no caso concreto, é necessário determinar o que se compreende por dever de segurança e como se afere a legítima expectativa do consumidor em relação ao serviço que lhe é prestado.

O artigo 6º, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor consagra como direito básico do consumidor "a proteção da vida, saúde e segurança contra riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços"⁹⁷. A proteção prevista nesse dispositivo não se restringe à integridade física do consumidor, pois abrange, igualmente, a preservação do seu patrimônio, sobretudo porque o dever de segurança que dela decorre constitui espécie de dever geral de não causar danos ao consumidor⁹⁸.

Por sua vez, o artigo 8º do Código de Defesa do Consumidor complementa essa previsão ao estabelecer que os produtos e serviços colocados no mercado de consumo "não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição"⁹⁹.

Verifica-se, pois, que o próprio dispositivo, ao condicionar os riscos admissíveis à natureza e à fruição do serviço, revela que a extensão do dever de segurança não

⁹⁷ BRASIL. **Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 30 maio 2026.

⁹⁸ MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020. Item 2.3. E-book.

⁹⁹ BRASIL. **Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 30 maio 2026.

é definida em abstrato, mas se determina de acordo com as circunstâncias concretas de cada atividade¹⁰⁰.

A aferição dessa extensão se faz pela legítima expectativa de segurança, conceito que o CDC emprega como parâmetro para determinar se o fornecedor cumpriu ou não o dever que lhe é imposto. Como dito, não se trata de uma avaliação subjetiva sobre o que cada consumidor, individualmente, espera do serviço, mas de um juízo sobre o que se pode razoavelmente esperar daquele serviço, consideradas as suas características específicas.

E isso pressupõe diferenciar as situações. O consumidor que confia o seu patrimônio a uma instituição financeira não possui a mesma expectativa daquele que utiliza um serviço corriqueiro de pequeno impacto patrimonial, uma vez que a natureza da atividade bancária, os riscos que ela introduz e os meios de que o fornecedor dispõe para controlá-los lhe conferem posição inteiramente diferenciada no mercado de consumo.

O § 1º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor traduz essa exigência ao definir o serviço defeituoso como aquele que "não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes", entre as quais o modo de fornecimento (inciso I), o resultado e os riscos que razoavelmente se esperam (inciso II) e a época em que foi fornecido (inciso III)¹⁰¹.

É por meio desses parâmetros, conforme observa Leonardo Bessa, que o julgador deve determinar, no caso concreto, o que a legítima expectativa de segurança exige do fornecedor¹⁰².

O inciso I determina que se leve em conta o modo de fornecimento do serviço, o que abrange a forma pela qual o fornecedor organiza e disponibiliza a prestação ao consumidor, incluídos os canais utilizados, os procedimentos de acesso e os mecanismos de controle empregados na execução das operações.

¹⁰⁰ MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020. Item 2.3. E-book.

¹⁰¹ BRASIL. **Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 30 maio 2026.

¹⁰² BESSA, Leonardo Roscoe. **Código de Defesa do Consumidor comentado**. 3. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2025. Item 1.6. E-book.

No contexto da atividade bancária, conforme já demonstrado, esse modo é realizado predominantemente no formato digital, com operações autorizadas por autenticação remota, processadas de forma instantânea e executadas sem intervenção humana por parte da instituição financeira, o que confere ao sistema maior eficiência, mas acaba por potencializar o risco de que operações fraudulentas sejam consumadas antes de qualquer verificação adicional.

Registra-se que a escolha do canal digital, muitas das vezes, é a única forma de atendimento propiciada pelo fornecedor, sobretudo porque dela extrai vantagens econômicas, de forma que os riscos inerentes a esse modo de fornecimento integram a atividade e não podem ser transferidos ao consumidor.

Nesse modo de fornecimento, o consumidor opera dentro de um ambiente inteiramente projetado, mantido e controlado pela instituição financeira, sem acesso aos mecanismos internos de processamento e sem possibilidade de reverter, por meios próprios, uma operação já executada.

A instantaneidade que caracteriza as transações digitais, sobretudo após a implantação do sistema de pagamentos instantâneos¹⁰³, faz com que os recursos transferidos sejam disponibilizados ao destinatário em questão de segundos, o que reduz drasticamente a possibilidade de intervenção posterior à execução da ordem.

Essa irreversibilidade prática tem uma consequência jurídica que decorre diretamente do modo de fornecimento do serviço: o único momento em que a proteção efetiva do consumidor pode ocorrer é antes da execução da ordem, e não depois. Uma vez consumada a transferência, os recursos se dispersam de forma que, na prática, inviabiliza a reparação in natura. O que sobra ao consumidor é a via indenizatória, que pressupõe litigação e não repõe, necessariamente, os danos materiais e morais em sua integralidade. Esse dado reforça a importância do dever de prevenção como componente central do dever de segurança bancária: a obrigação do fornecedor não é apenas reparar os danos resultantes de fraudes, mas adotar os mecanismos que, dada a irreversibilidade das operações digitais, são o único instrumento eficaz de proteção do patrimônio do consumidor nesse ambiente.

¹⁰³ BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Resolução BCB n.º 1, de 12 de agosto de 2020**. Institui o arranjo de pagamentos Pix e aprova o seu Regulamento. Brasília: Banco Central do Brasil, 2020. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=1>. Acesso em: 3 abr. 2026.

No mesmo sentido, Bruno Miragem observa que o dever de segurança na atividade bancária abrange tanto a segurança pessoal quanto a segurança patrimonial dos consumidores, de modo que são indenizáveis os danos causados pela própria instituição ou por terceiros, independentemente de estarem vinculados à prestação contratual exigível¹⁰⁴. No contexto do inciso I, essa abrangência se mostra relevante, na medida em que o modo de fornecimento digital expõe o patrimônio do consumidor a riscos que decorrem do próprio canal eleito pelo banco, e não de falha contratual específica.

Registra-se, ainda, que o setor bancário é submetido a regulação própria, exercida pelo Conselho Monetário Nacional e pelo Banco Central do Brasil, nos termos da Lei Federal n.º 4.595/1964¹⁰⁵. No exercício dessa competência, o Conselho Monetário Nacional editou a Resolução CMN n.º 4.893, de 26 de fevereiro de 2021, que impõe às instituições financeiras autorizadas a operar pelo Banco Central a obrigação de instituir política de segurança cibernética que contemple a capacidade da instituição para prevenir, detectar e reduzir a vulnerabilidade a incidentes no ambiente digital (art. 3º, § 1º), bem como procedimentos e controles voltados à redução dessas vulnerabilidades, inclusive no desenvolvimento de sistemas de informação seguros e na adoção de novas tecnologias (art. 3º, inciso II, e § 3º)¹⁰⁶.

A análise do modo de fornecimento pelo qual o serviço bancário é prestado evidencia, portanto, que a legítima expectativa de segurança do consumidor não pode ser aferida como se a operação se realizasse em ambiente neutro ou de controle compartilhado.

¹⁰⁴ MIRAGEM, Bruno. **Direito bancário**. 5. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2025. Item 3.2.1. E-book.

¹⁰⁵ A Lei n.º 4.595, de 31 de dezembro de 1964, atribui ao Conselho Monetário Nacional competência para regular o funcionamento e a fiscalização das instituições financeiras (art. 4º, inciso VIII) e ao Banco Central do Brasil a competência para cumprir e fazer cumprir as normas expedidas pelo Conselho (art. 9º). BRASIL. **Lei n.º 4.595, de 31 de dezembro de 1964**. Dispõe sobre a Política e as Instituições Monetárias, Bancárias e Creditícias, cria o Conselho Monetário Nacional e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, 2021. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l4595.htm. Acesso em: 3 abr. 2026.

¹⁰⁶ BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Resolução CMN n.º 4.893, de 26 de fevereiro de 2021**. Dispõe sobre a política de segurança cibernética e sobre os requisitos para a contratação de serviços de processamento e armazenamento de dados e de computação em nuvem a serem observados pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil. Brasília: Banco Central do Brasil, 2021. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20CMN&numero=4893>. Acesso em: 3 abr. 2026.

A instituição financeira, ao concentrar a prestação do serviço em canal digital que, inclusive, é por ela projetado e administrado, assume, com essa escolha, o dever de manter mecanismos de segurança proporcionais aos riscos que esse modo de fornecimento introduz.

O inciso II, por sua vez, determina que se considere o resultado e os riscos que razoavelmente se esperam do serviço, o que envolve a identificação tanto daquilo que o consumidor pode legitimamente esperar como produto da prestação quanto dos riscos que, pela natureza do serviço, são admitidos como normais e previsíveis.

No contexto da atividade bancária, o resultado de cada operação é a própria movimentação do patrimônio do consumidor. Diferentemente de outros serviços em que o resultado se esgota na utilidade proporcionada, no serviço bancário cada operação implica uma repercussão patrimonial direta e, em muitos dos casos, realizada de forma irreversível.

Essa particularidade exige que o resultado razoavelmente esperado pelo consumidor não se reduza à mera execução da ordem tal como recebida pelo sistema, pois aceitar essa premissa significaria admitir que o banco cumpre o dever de segurança ao processar toda e qualquer operação que contenha credenciais válidas, independentemente das circunstâncias em que a transação tenha sido autorizada.

Conforme demonstrado, o artigo 8º do CDC admite que se coloquem no mercado serviços que ofereçam riscos normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição. Isso não significa que o consumidor assuma a integralidade dos riscos decorrentes da operação eletrônica, mas apenas aqueles que são inerentes ao proveito regular do serviço, como a eventual demora no processamento ou a necessidade de etapas adicionais de autenticação.

A análise do inciso II permite concluir, portanto, que o resultado razoavelmente esperado do serviço bancário não se esgota na simples execução formal da ordem tal como recebida pelo sistema, na medida em que a natureza patrimonial e a irreversibilidade da operação impõem ao fornecedor um patamar de cuidado proporcional ao impacto que a sua execução produz sobre o consumidor.

A execução de uma operação atípica sem qualquer verificação, contudo, não constitui risco normal e previsível do serviço bancário, sobretudo quando o fornecedor

dispõe dos dados sobre o comportamento do correntista e de capacidade tecnológica para confrontar a operação com esses dados.

O inciso II, portanto, não é apenas uma cláusula de delimitação dos riscos normais do serviço: ele é também uma cláusula de proporcionalidade. Quanto maior o impacto patrimonial potencial de uma operação, maior a precaução exigível do fornecedor antes de processá-la. Essa proporcionalidade não é incompatível com a celeridade que o ambiente digital demanda: ela pode ser implementada por meio de gatilhos automáticos que acionam verificações adicionais quando determinados parâmetros são atingidos, sem que isso implique a paralisação ou o atraso sistemático das operações regulares. O que o inciso II veda é que o processamento automático de operações de alto impacto patrimonial, sem qualquer mecanismo de verificação proporcional ao risco, seja tratado como cumprimento do dever de segurança. Quando essa proporcionalidade está ausente e o dano ocorre, o serviço não atendeu ao resultado que o consumidor podia razoavelmente esperar, nos termos do inciso II do § 1º do art. 14 do CDC.

Por fim, o inciso III determina que se considere a época em que o serviço foi fornecido, o que remete o julgador ao estágio de desenvolvimento tecnológico e às práticas de mercado vigentes quando a prestação ocorreu.

Não se trata de exigir do fornecedor que antecipe tecnologias ainda inexistentes, mas de verificar se os mecanismos de segurança empregados correspondem ao que já se encontra disponível e consolidado na atividade naquele momento.

O § 2º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor complementa essa análise ao estabelecer que "o serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas"¹⁰⁷. Isso significa que o surgimento posterior de uma tecnologia mais eficiente não torna automaticamente defeituoso o serviço que foi prestado sem ela.

Bessa observa, contudo, que essa proteção tem limites temporais, pois com o transcurso do tempo e o barateamento de tecnologias que no passado constituíam

¹⁰⁷ BRASIL. **Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 30 maio 2026.

novidade, essas técnicas “passam naturalmente a ser exigência inerente à prestação de determinado serviço no mercado de consumo”¹⁰⁸.

O inciso III opera, nessa perspectiva, como cláusula de atualização da legítima expectativa de segurança, pois o que se pode razoavelmente esperar do serviço em determinada época não é o mesmo que se podia esperar em época anterior.

Na atividade bancária, o próprio setor já incorporou a prevenção a fraudes como componente de sua operação, com investimentos expressivos em tecnologia e cibersegurança¹⁰⁹, ao passo que as normativas que regulam a atividade bancária impuseram, de forma progressiva, a adoção de procedimentos voltados à detecção de incidentes no ambiente digital.

A atualização imposta pelo inciso III não se restringe ao estado da tecnologia disponível, porquanto compreende, igualmente, o mapa de riscos reconhecidos no setor naquele momento. A época da prestação do serviço, para os fins do inciso III, abrange tanto os meios técnicos consolidados quanto as técnicas criminosas que, à data da operação, já se encontravam documentadas em registros de investigação, em comunicações regulatórias ou em precedentes judiciais reiterados, haja vista que o conhecimento prévio do risco integra o quadro a partir do qual se afere a legítima expectativa de segurança.

O modo pelo qual o serviço é fornecido, o resultado e os riscos que dele se podem razoavelmente esperar e a época em que a prestação ocorreu compõem, em conjunto, o quadro normativo do § 1º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, a partir do qual se afere a legítima expectativa de segurança na prestação do serviço bancário.

A leitura que aqui se propõe articula esses três parâmetros, na medida em que cada um remete a aspecto distinto da legítima expectativa de segurança, de modo que a aferição do defeito, no caso concreto, depende da consideração conjunta das circunstâncias que o § 1º elenca como relevantes.

¹⁰⁸ BESSA, Leonardo Roscoe. **Código de Defesa do Consumidor comentado**. 3. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2025. Item 1.6. E-book.

¹⁰⁹ FEBRABAN. **Pesquisa Febraban de tecnologia bancária 2025**: volume 2. São Paulo: FEBRABAN, 2025. p. 6.

A compreensão do dever de segurança bancária não se esgota, contudo, na interpretação dos incisos do § 1º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. Ela se complementa, de forma relevante, pela estrutura regulatória que os órgãos competentes foram construindo ao longo dos anos, em resposta à crescente digitalização dos serviços e ao aumento das fraudes. Essa estrutura confere substância técnica ao que os parâmetros normativos do CDC descrevem em linguagem geral, e é essencial para compreender o conteúdo concreto do que o consumidor pode legitimamente esperar do serviço bancário à época da prestação.

O Banco Central do Brasil e o Conselho Monetário Nacional exercem, nos termos dos arts. 4º e 9º da Lei n.º 4.595/1964, a competência normativa sobre o sistema financeiro nacional. No exercício dessa atribuição, editaram um conjunto de atos normativos que, de forma progressiva e articulada, traduziram o dever de segurança bancária em obrigações técnicas mensuráveis, fiscalizáveis e exigíveis das instituições que integram o sistema.

A Resolução CMN n.º 4.893/2021 representa o marco central desse processo no plano da segurança cibernética. Ao impor às instituições autorizadas a obrigação de instituir política de segurança cibernética com capacidade efetiva para prevenir, detectar e reduzir a vulnerabilidade a incidentes no ambiente digital (art. 3º, § 1º), a norma estabeleceu que a proteção do sistema não é uma consequência acidental da atividade bancária, mas uma obrigação de resultado que integra a própria prestação do serviço. Os procedimentos e controles exigidos — mecanismos de autenticação, detecção de intrusão, prevenção de vazamento de informações e rastreabilidade das operações (art. 3º, § 2º) — compõem o conjunto mínimo de medidas que a regulação considera indispensáveis para que o serviço seja prestado com a segurança que o consumidor dele pode legitimamente esperar.

No plano específico das transações de pagamento, a Resolução BCB n.º 142/2021 avançou de forma particularmente relevante ao condicionar o estabelecimento e a ampliação dos limites das operações ao perfil de risco do cliente (art. 2º, § 3º, inciso I), e ao impor o registro diário de ocorrências de fraudes e tentativas de fraude, com elaboração de relatório mensal consolidado submetido aos órgãos de governança interna da instituição (art. 4º, caput e § 1º). Essas exigências revelam que o monitoramento contínuo do comportamento transacional do correntista e a

formalização dos registros de fraude não constituem meras boas práticas de mercado, mas obrigações jurídicas positivas, cuja inobservância sujeita a instituição às sanções administrativas previstas na legislação regulatória.

A Resolução BCB n.º 1/2020, que instituiu o arranjo de pagamentos PIX, complementa esse quadro ao determinar, de forma expressa, o bloqueio cautelar de transações quando houver suspeita de fraude, com base, entre outros elementos, no perfil do usuário pagador (art. 39-B, § 1º, inciso IV). A previsão é relevante porque ela descreve, em linguagem regulatória, o exato dever que a doutrina e a jurisprudência vêm denominando dever de vigilância sobre operações atípicas: identificar, no processamento da transação, incompatibilidades entre a operação submetida e o histórico do correntista, e agir preventivamente para evitar o dano antes de sua consumação.

É necessário, nesse ponto, reiterar a distinção entre o plano regulatório e o plano consumerista, a fim de evitar que a análise confunda fundamentos de natureza diversa. O descumprimento de uma resolução do Banco Central do Brasil gera consequências na esfera administrativa regulatória, com a imposição de sanções pela autoridade supervisora. Esse descumprimento não configura, por si só, o defeito do serviço previsto no art. 14 do CDC, que é categoria autônoma sujeita a pressupostos e consequências próprias do microssistema consumerista.

A conexão entre esses dois planos se dá por outra via: as normas regulatórias, ao definirem condutas obrigatórias para o exercício da atividade bancária, integram o conteúdo da legítima expectativa de segurança do consumidor e fixam o padrão técnico exigível à época da prestação do serviço, para os fins do inciso III do § 1º do art. 14 do CDC. Aquilo que a regulação descreve como conduta obrigatória passa a ser exatamente o que o consumidor pode esperar do serviço naquele momento. A inobservância dessas condutas, quando produz dano ao consumidor, é lida, no plano consumerista, como falha na prestação do serviço, ou seja, como defeito nos termos do microssistema do CDC, com as consequências jurídicas que lhe são próprias.

Esse entendimento não apenas preserva a autonomia conceitual entre o direito regulatório e o direito do consumidor, como fortalece a aplicação do CDC, pois impede que a instituição financeira invoque a separação entre esses regimes para afastar a sua responsabilidade consumerista a partir do simples argumento de que não violou

nenhuma norma do Banco Central. O que importa, para os fins do art. 14 do CDC, é verificar se o serviço atendeu à legítima expectativa de segurança do consumidor — e essa verificação incorpora, necessariamente, o padrão técnico que os órgãos reguladores descreveram como o mínimo exigível daquele tipo de atividade, naquele momento.

Resta investigar, a partir dessa constatação, em que circunstâncias e por meio de quais elementos a falha do dever de segurança se torna juridicamente identificável diante de operações praticadas mediante engenharia social, questão que orientará os itens subsequentes.

4.2 O perfil transacional do correntista como instrumento de aferição da falha do dever de segurança

O item anterior demonstrou que o § 1º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor define o serviço defeituoso a partir de três circunstâncias relevantes, a saber o modo de fornecimento do serviço, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi prestado. Esses três critérios, contudo, indicam apenas o que o julgador deve investigar para identificar o defeito, mas não revelam, por si mesmos, como essa verificação se materializa no caso concreto.

A dificuldade, no campo das fraudes bancárias praticadas por engenharia social, está em identificar como esses parâmetros se projetam sobre uma operação que, vista apenas sob a ótica formal da operação, pode aparentar regularidade. Mas que, diante das circunstâncias, deveria ter sido identificada pela instituição financeira, sobretudo em razão do dever de segurança inerente à atividade prestada.

É nesse ponto que o perfil transacional do consumidor surge como mecanismo relevante para a resolução dessa controvérsia.

A atividade bancária, pela própria natureza do modo como é prestada, produz e armazena, de forma contínua e automatizada, um volume expressivo de dados sobre o comportamento financeiro de cada cliente. Cada operação realizada gera um registro que, agregado ao longo do tempo, compõe um retrato detalhado dos hábitos daquele consumidor.

Como observa Danilo Doneda, as técnicas de perfilamento, ou *profiling*, caracterizam o consumidor “a partir de seus hábitos e atos”¹¹⁰, com base em informações previamente reunidas sobre o seu comportamento e que são colhidas para as diversas finalidades.

Uma dessas finalidades encontra-se na própria atividade realizada pelos bancos e é voltada ao lucro, uma vez que se utilizam desse histórico transacional do correntista para, dentre outras atividades, oferta de crédito ou outros serviços.

Com relação a esse contexto, Fernando Rodrigues Martins assevera que as instituições financeiras possuem um “portfólio virtual” para fornecimento de produtos ou serviços, com base justamente nesse perfil transacional do consumidor. Veja-se:

O “portfólio virtual” de atividades inseridas nos bancos é operacionalizado através de tecnologias digitais, com destaque à inteligência artificial e à automação de processos, oferecendo experiências inovadoras, entretanto com análise “preditiva das necessidades dos usuários”, ou seja, arquiteturas estatísticas e de modelagem para prever o comportamento futuro dos consumidores, com base em dados pessoais, dados sensíveis, históricos e padrões identificados. Entre os objetivos principais da “pesquisa preditiva” estão a: (i) segmentação de clientes; (ii) otimização de oferta de produtos e serviços; (iii) redução de riscos de crédito; (iv) e melhoria das próprias tomadas de decisão¹¹¹.

No mesmo sentido, Lucca e Martins ressaltam que esse perfil transacional do consumidor possui valor econômico e é explorado pelas instituições financeiras, “viabilizando uma série de condutas, como o marketing direto, ou a determinação de um perfil do usuário sem que este saiba, de modo que a obtenção de lucro é inevitável diante da utilização das informações”¹¹².

Para além das questões relacionadas à proteção de dados pessoais, fato é que os bancos já possuem esse histórico transacional do consumidor e os utiliza, de forma muito eficiente, para auferir lucro. Esse mesmo nível de sofisticação, todavia, ainda não se reflete, com igual intensidade, nos mecanismos voltados à proteção do consumidor contra fraudes, o que se evidencia pelo crescimento expressivo dos

¹¹⁰ DONEDA, Danilo. **A proteção de dados pessoais nas relações de consumo**: para além da informação creditícia. Brasília: SDE/DPDC, 2010. p. 64.

¹¹¹ MARTINS, Fernando Rodrigues. Bancos inteligentes e práticas preditivas: hiperpotencialidade das instituições financeiras vs. hipervulnerabilidade dos consumidores: cashback e chargeback e os dois lados da mesma moeda na atuação diversificada do setor bancário. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 158, p. 269-288, mar./abr. 2025. p. 275.

¹¹² LUCCA, Newton de; MARTINS, Guilherme Magalhães. A proteção dos dados pessoais sensíveis na Lei Geral de Proteção de Dados. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 153, p. 15-30, maio/jun. 2024. p. 18.

ajuizamentos de ações relativas ao tema, conforme demonstrado no capítulo referente à mutação da criminalidade bancária.

Esse desequilíbrio possui uma explicação que merece ser evidenciada. O perfil transacional do consumidor é utilizado pelas instituições financeiras para duas finalidades distintas: uma voltada ao lucro, que é a oferta preditiva de crédito, produtos e serviços; e outra voltada à proteção, que é a detecção de operações fraudulentas. Ambas se baseiam nos mesmos dados — o histórico de movimentações do correntista —, mas têm estruturas de incentivo diferentes. O perfil comercial gera receita direta para a instituição, o que justifica investimentos crescentes na sua sofisticação. O perfil de segurança, por outro lado, gera custos operacionais e pode produzir fricção na experiência do consumidor, o que reduz os incentivos para o seu desenvolvimento proporcional ao risco. Essa assimetria de incentivos é precisamente o que a intervenção regulatória e o regime de responsabilidade objetiva do CDC buscam corrigir: ao impor à instituição financeira o ônus pelos danos decorrentes de fraudes que o perfil de segurança poderia ter identificado, o ordenamento jurídico cria o incentivo econômico que a dinâmica de mercado, por si só, não produz.

Essa perspectiva é reforçada pela observação de Fernando Rodrigues Martins, para quem os bancos inteligentes utilizam práticas preditivas que geram uma análise detalhada do comportamento futuro do consumidor, mas que essa mesma capacidade analítica ainda não se converte, na mesma proporção, em mecanismos efetivos de proteção contra fraudes. A constatação tem relevância jurídica direta: se a instituição financeira demonstra que domina, com sofisticação, a análise do perfil transacional para fins comerciais, não pode invocar a impossibilidade técnica de fazer o mesmo para fins de segurança. A aptidão técnica é a mesma; o que difere é a escolha de como empregá-la — e essa escolha tem consequências jurídicas perante o regime de responsabilidade do art. 14 do CDC.

Ciente desse desequilíbrio, o Banco Central do Brasil passou a institucionalizar o perfil transacional como parâmetro do próprio dever de segurança bancária. Já em 2019, editou a Resolução n.º 4.753, que objetivava estabelecer os requisitos a serem observados pelas instituições financeiras na abertura, na manutenção e no encerramento de conta de depósitos.

O art. 2º da referida normativa estabelece a obrigação das instituições financeiras em verificar e validar a identidade e qualificação dos clientes, e a finalidade principal, de acordo com o § 1º, era o “de conhecer o seu perfil de risco e sua capacidade econômico-financeira”¹¹³.

Posteriormente, sobretudo diante do aumento expressivo das fraudes bancárias, os órgãos reguladores aprofundaram essa exigência por meio de atos normativos específicos.

Como já mencionado no item anterior, a Resolução CMN n.º 4.893/2021 impôs às instituições financeiras a obrigação positiva de instituir política de segurança cibernética dotada de capacidade para prevenir, detectar e reduzir a vulnerabilidade a incidentes no ambiente digital (art. 3º, § 1º), contemplando, entre os procedimentos e controles obrigatórios, mecanismos de autenticação, prevenção e detecção de intrusão, prevenção de vazamento de informações e rastreabilidade das operações (art. 3º, § 2º), procedimentos esses que devem ser aplicados, inclusive, na adoção de novas tecnologias empregadas nas atividades da instituição (art. 3º, § 3º)¹¹⁴.

No plano específico dos serviços de pagamento, a Resolução BCB n.º 142/2021 condicionou expressamente o estabelecimento e o aumento dos limites das transações ao perfil de risco do cliente (art. 2º, § 3º, inciso I) e impôs às instituições financeiras o dever de manter registros diários detalhados das ocorrências de fraudes ou de tentativas de fraude na prestação de serviços de pagamento, com elaboração de relatório mensal consolidado a ser submetido aos órgãos de governança interna da instituição (art. 4º, caput e § 1º)¹¹⁵.

¹¹³ BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Resolução n.º 4.753, de 7 de outubro de 2019**. Estabelece os requisitos e procedimentos para a abertura, manutenção e encerramento de contas de depósitos e de contas de pagamento pré-pagas de forma simplificada. Brasília: Banco Central do Brasil, 2019. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o&numero=4753>. Acesso em: 5 jun. 2026.

¹¹⁴ BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Resolução CMN n.º 4.893, de 26 de fevereiro de 2021**. Dispõe sobre a política de segurança cibernética e sobre os requisitos para a contratação de serviços de processamento e armazenamento de dados e de computação em nuvem a serem observados pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil. Brasília: Banco Central do Brasil, 2021. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20CMN&numero=4893>. Acesso em: 3 abr. 2026.

¹¹⁵ BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Resolução BCB n.º 142, de 23 de setembro de 2021**. Dispõe sobre procedimentos e controles para prevenção de fraudes na prestação de serviços de pagamento a serem adotados pelas instituições financeiras, demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil e instituições de pagamento integrantes do Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB). Brasília: Banco Central do Brasil, 2021. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=142>. Acesso em: 7 jun. 2026.

Acrescente-se que a Resolução BCB n.º 1/2020, ao instituir o arranjo de pagamentos PIX, determinou o bloqueio cautelar de transações financeiras quando houver suspeita de fraude, com base, entre outros critérios, no perfil do usuário pagador (art. 39-B, § 1º, inciso IV)¹¹⁶.

A leitura conjunta desses atos normativos demonstra que o monitoramento do perfil transacional do consumidor e a adoção de mecanismos de prevenção a fraudes não constituem mera recomendação técnica nem prática facultativa, mas exigência regulatória positiva imposta pelo Conselho Monetário Nacional e pelo Banco Central do Brasil, com obrigações específicas, mensuráveis e fiscalizáveis pela autoridade reguladora.

Ressalta-se, nesse ponto, que esse conjunto normativo, editado pelos órgãos reguladores do sistema financeiro, não se confunde, do ponto de vista jurídico, com o defeito do serviço previsto no art. 14 do CDC. Ou seja, não se pode confundir a natureza do descumprimento de uma resolução editada pelo órgão regulador da atividade exercida (no caso, bancária) do descumprimento do dever de segurança e, consequentemente, da existência do defeito do serviço prestado.

Isto porque o descumprimento de uma resolução do Banco Central tem natureza regulatória, voltada ao funcionamento e à supervisão do sistema financeiro, ao passo que o defeito do serviço, no sentido do art. 14 do CDC, é categoria consumerista, sujeita a pressupostos e consequências jurídicas próprias. A inobservância de uma normativa do órgão regulador pode ensejar sanções administrativas, mas não configura, por si só, defeito do serviço apto a gerar o dever de indenizar nos termos do microssistema consumerista.

O que ocorre, porém, é que essas normas, ao definirem o que se espera da instituição financeira no exercício de sua atividade, integram o conteúdo da legítima expectativa de segurança do consumidor e fixam o padrão técnico exigível à época da prestação do serviço. Em outras palavras, aquilo que a regulação descreve como conduta obrigatória passa a ser exatamente o que o consumidor pode legitimamente esperar do serviço bancário, de modo que a sua inobservância, quando resulta em

¹¹⁶ BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Resolução BCB n.º 1, de 12 de agosto de 2020**. Institui o arranjo de pagamentos Pix e aprova o seu Regulamento. Brasília: Banco Central do Brasil, 2020. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=1>. Acesso em: 3 abr. 2026.

dano, é lida, no plano consumerista, como defeito na prestação do serviço, nos termos do § 1º do art. 14 do CDC.

Não por acaso, Oliveira e Oss-Emer observam que a regulação bancária não deixa dúvidas de que as fraudes externas integram o risco operacional das instituições financeiras e, por isso, reclamam a adoção de uma série de medidas voltadas à sua mitigação, entre as quais a identificação de movimentações e operações atípicas¹¹⁷. Se a identificação dessas operações é medida exigível da própria atividade, a sua ausência não pode ser tratada como acontecimento alheio ao serviço, mas como falha daquilo que dele se esperava.

Bruno Miragem acompanha esse mesmo movimento e desloca a discussão sobre o defeito do serviço bancário para o terreno do dever de vigilância. O autor identifica entre as hipóteses de falha do serviço bancário, a inexistência de mecanismos de checagem para operações que se afastem do padrão de uso do correntista, situações que denomina operações atípicas, e reconhece à instituição financeira um dever geral de vigilância que abrange o de identificar irregularidades manifestas na movimentação do cliente¹¹⁸.

Esse entendimento se mostra coerente com a estrutura regulatória anteriormente descrita, pois converte em obrigação jurídica de resultado aquilo que a regulação já havia descrito como conduta exigível, notadamente no sentido de monitorar o comportamento financeiro do correntista para identificar operações que dele destoem.

Registra-se que esse dever de vigilância, contudo, somente se torna operacional quando se identifica o que, concretamente, caracteriza o desvio em relação ao perfil transacional do consumidor. Sobre esse ponto, a análise das variáveis do desvio ganha importância, especialmente no contexto de fraude bancária por uso da engenharia social.

¹¹⁷ OLIVEIRA, Andressa Jarletti Gonçalves de; OSS-EMER, Leandro. Estratégias para reparação de danos dos consumidores vítimas de fraudes bancárias e digitais. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 162, p. 205-245, nov./dez. 2025. p. 210.

¹¹⁸ MIRAGEM, Bruno. **Direito bancário**. São Paulo: Thomson Reuters, 2025. Item 3.2.1. E-book.

Nesse sentido, Marques e Mucelim apresentam algumas circunstâncias que, conjugadas, permitem ao fornecedor dos serviços bancários reconhecer o comportamento atípico da transação, dentre as quais¹¹⁹:

[...] (i) movimentações que se desviem do padrão habitual do cliente, tanto em relação ao volume financeiro quanto à natureza ou à frequência das operações; (ii) operações efetuadas em horários incomuns ou em localidades distintas daquelas habitualmente registradas pelo consumidor, especialmente quando associadas a múltiplas transações em sequência; (iii) a repetição de operações em intervalos curtos de tempo; (iv) sequência repentina de pagamentos ou transferências consecutivas; (v) a identificação de canais atípicos, como novos dispositivos, IPs desconhecidos ou métodos de autenticação não usuais, deve gerar verificação adicional de segurança antes da autorização definitiva da transação; (vi) contratação repentina de empréstimos ou a movimentação de crédito imediatamente antes de pagamentos suspeitos.

As variáveis apresentadas pelos autores não constituem rol fechado, mas indicam os parâmetros mínimos que os sistemas de monitoramento devem ser capazes de processar para que a operação suspeita seja submetida à verificação adicional antes da autorização definitiva. A conjugação dessas variáveis forma, no dizer dos próprios autores, o núcleo de um dever técnico de diligência cuja ausência ou ineficiência caracteriza defeito na prestação do serviço.

Ocorre que o presente trabalho sustenta que, ainda que todas essas variáveis sejam adequadamente processadas pelos sistemas da instituição financeira, o critério do desvio de perfil encontra um limite estrutural que se revela com particular clareza nas fraudes praticadas por engenharia social.

Isto porque os criminosos, cientes de que as instituições aprimoraram, e continuam a aprimorar, seus mecanismos de detecção de anomalias, passaram a estruturar as operações fraudulentas de modo a que elas não destoem do padrão de movimentação da vítima. Em vez de buscar a consumação rápida da fraude por múltiplas operações de pequeno valor, os fraudadores passaram a privilegiar operações únicas, parceladas e dentro dos limites de crédito disponíveis, justamente para que os indicadores convencionais de atipicidade não sejam acionados.

Quando isso ocorre, a operação fraudulenta atravessa os filtros de segurança não porque o sistema funcionou como deveria, mas porque foi deliberadamente

¹¹⁹ MARQUES, Claudia Lima; MUCELIN, Guilherme. Recurso Especial 2.222.059/SP: critérios de aferição de fraudes a consumidores segundo o STJ. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 164, p. 335-347, mar./abr. 2026.

desenhada para não despertar suspeita. A consequência jurídica desse cenário mostra-se peculiar, uma vez que a ausência de um desvio perceptível deixa de significar, automaticamente, ausência de falha no dever de segurança, e passa a exigir do julgador uma investigação que vá além da aparência da transação individualmente considerada.

O que se propõe, nessas situações, é averiguar se a operação destoou do perfil do consumidor e, complementarmente, se os parâmetros utilizados pela instituição para definir o que constitui desvio estavam adequados aos riscos conhecidos à época da prestação do serviço, dentre as outras circunstâncias descritas pelo § 1º do art. 14 do CDC.

Ressalta-se que a identificação desse problema não retira do perfil transacional do consumidor a sua relevância como critério de aferição da falha no dever de segurança. O que se sustenta, e será observado no capítulo seguinte, é apenas que o esse critério deve ser compreendido em conjunto com os demais elementos que o § 1º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor elenca como relevantes, sob pena de a aplicação prática da norma deixar de acompanhar a evolução das técnicas fraudulentas.

A controvérsia instaurada a partir do julgamento do Recurso Especial n.º 2.155.065/MG pelo Superior Tribunal de Justiça revela essa discussão, o que justifica a sua análise detida para averiguar em que medida o critério do desvio de perfil, isoladamente considerado, é suficiente para aferir a falha no dever de segurança nas fraudes praticadas por uso da engenharia social.

Para o julgador que se depara com esse tipo de controvérsia, a conclusão acima expõe uma dificuldade prática relevante. O desvio de perfil transacional é um critério relativamente objetivo e verificável com base nos documentos que compõem os autos — extrato da conta, histórico de faturas, registros de operações anteriores. A adequação dos mecanismos de segurança ao risco conhecido, por outro lado, é um dado que reside na estrutura interna da instituição financeira e que, em regra, não está acessível ao consumidor nem ao julgador sem a colaboração do próprio fornecedor. Essa assimetria informacional reforça, uma vez mais, a importância da distribuição do ônus probatório prevista no art. 14, § 3º, do CDC: ao exigir que o fornecedor demonstre a ausência de defeito como condição para excluir a sua

responsabilidade, o legislador precisamente inverteu o ônus para a parte que detém o acesso às informações necessárias para produzi-la.

A condição desse quadro conduz a uma conclusão que orienta toda análise do capítulo seguinte: nas fraudes por engenharia social, o julgador não pode contentar-se com a verificação da presença ou ausência de desvio perceptível na operação contestada. Ele deve, além disso, examinar o que a instituição financeira fez, no plano concreto e mensurável, para enfrentar o risco que a técnica fraudulenta representava à época da prestação. Se a resposta a essa pergunta não estiver comprovada nos autos, por iniciativa do próprio fornecedor, então as consequências da omissão probatória devem recair sobre quem detinha o ônus de produzir essa prova, e não sobre o consumidor que, por definição, não tinha acesso à informação que seria necessária para demonstrá-la.

5 A JURISPRUDÊNCIA DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA E OS LIMITES DA ATUAÇÃO DA VÍTIMA

5.1 A controvérsia instaurada no julgamento do REsp 2.155.065/MG pelo Superior Tribunal de Justiça

A razão de ser do presente trabalho se deu em razão do julgamento, pelo Superior Tribunal de Justiça, do Recurso Especial n.º 2.155.065/MG, registrado sob o número 2024/0242230-2, que foi julgado pela Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça no dia 11 de março de 2025.

É necessário, antes de promover a análise das razões determinantes do julgado, compreender as circunstâncias fáticas e jurídicas originárias para, então, verificar de que forma o Superior Tribunal de Justiça formulou as suas premissas para decidir.

Pela análise do inteiro teor do processo¹²⁰, verifica-se que, no dia 24 de fevereiro de 2021, a consumidora e autora da ação em discussão, recebeu uma chamada telefônica de uma pessoa que se apresentou como integrante do setor de segurança do Banco Itaú S/A.

A suposta preposta da instituição informou o registro de número de protocolo de atendimento junto à instituição bancária e alertou a consumidora sobre uma pretensa tentativa de fraude, relacionada a uma compra que havia sido registrada naquele exato momento em um hipermercado na cidade de Sete Lagoas/MG.

Em seguida, a consumidora foi orientada a ligar imediatamente para a Central de Relacionamento do Banco, cujo número telefônico estaria impresso no verso do seu cartão de crédito. Neste momento, os criminosos se valeram de uma falha técnica do sistema de telefonia, que já é do conhecimento das autoridades, inclusive, denominada *spoofing*¹²¹, e interceptaram a ligação efetuada pela consumidora.

¹²⁰ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). Recurso Especial n.º 2.155.065/MG. Relatora: Ministra Nancy Andrighi, relator para acórdão: Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 11 mar. 2025. **DJEN**, Brasília, 25 mar. 2025.

¹²¹ De acordo com Lenaerts-Bergmans, o *spoofing* “é uma técnica por meio da qual o ciber criminoso se disfarça como uma fonte conhecida ou confiável” e pode se dar de diversas maneiras, dentre as quais pelo ID de chamada telefônica. O autor ressalta, no contexto do *spoofing* realizado por meio de ID de chamada, que essa técnica específica “disfarça o número de telefone real do adversário rotulando-o com um número conhecido. Se o destinatário atender o telefone, o invasor normalmente se apresenta como um agente de suporte ao cliente para coletar informações pessoais” e que “alguns ataques avançados de spoofing telefônico podem redirecionar a chamada para uma

Convencida da legitimidade do atendimento, a consumidora foi induzida a instalar o aplicativo AnyDesk¹²² em seu computador, o que permitiu aos golpistas o acesso remoto às suas contas e ao histórico de transações bancárias. Conforme a consumidora relatou em depoimento pessoal, somente após essa instalação é que os golpistas passaram a apresentar detalhes de suas contas correntes, como transações anteriores e transferências realizadas.

Na sequência, os criminosos convenceram a consumidora de que seu cartão havia sido clonado e precisava ser submetido a perícia técnica. Seguindo as orientações recebidas, a consumidora cortou o cartão de crédito de modo a preservar o chip intacto e o entregou, juntamente com uma carta de contestação de compra redigida de próprio punho, a um motoboy apresentado como preposto da instituição financeira.

De posse do cartão e da senha obtida durante o atendimento forjado, os criminosos realizaram, às 17h24min do mesmo dia, compra presencial em estabelecimento comercial da região, no valor total de R\$ 16.899,00, parcelada em doze vezes de R\$ 1.408,25, dentro do limite de crédito pré-aprovado, que, à época, era de R\$ 50.000,00.

Advertida por familiares, a consumidora percebeu ter sido vítima do golpe ainda no mesmo dia, pois, apenas nove minutos após a realização da compra fraudulenta, o cartão foi bloqueado. A consumidora registrou boletim de ocorrência e acionou a instituição financeira, providências que se revelaram suficientes para impedir o débito das parcelas ainda pendentes, mas insuficientes para o ressarcimento dos valores já lançados na fatura.

Diante da recusa do banco em devolver os valores cobrados, a consumidora formalizou reclamação perante o Banco Central do Brasil, que, em resposta, declarou

operadora internacional ou de longa distância, fazendo com que a vítima acumule contas elevadas". LENAERTS-BERGMANS, Bart. O que é um ataque de spoofing? Definição de ataques de spoofing. **CrowdStrike**, 1 set. 2022. Disponível em: <https://www.crowdstrike.com/pt-br/cybersecurity-101/social-engineering/spoofing-attack/>. Acesso em: 30 maio 2026.

¹²² De acordo com a empresa AnyDesk, o aplicativo é caracterizado como uma plataforma "de desktop remoto rápido e seguro que permite aos usuários acessar e controlar dispositivos de qualquer lugar" e ressalta que a ferramenta atende tanto a demandas de usuários individuais quanto corporativas, viabilizando funcionalidades integradas como o "compartilhamento de tela, transferência de arquivos, gravação de sessão, controle de acesso e muito mais". Vide: ANYDESK. O que é AnyDesk? **AnyDesk Support**, 31 jul. 2025. Disponível em: <https://support.anydesk.com/docs/pt-br/anydesk-overview>. Acesso em: 30 maio 2026.

ter avaliado a operação com base no histórico de lançamentos da titular, na tecnologia de chip com digitação de senha pessoal, nos limites de crédito disponíveis e no saldo disponível, concluindo que a transação havia sido considerada dentro do perfil da consumidora e aprovada pelos sistemas de prevenção e segurança da instituição.

A instituição financeira ainda sustentou que o golpe do motoboy não guarda relação com vazamento de dados ou quebra de sigilo bancário e que a entrega voluntária do cartão e da senha a terceiros afastava qualquer responsabilidade da instituição financeira.

Inconformada com esse desfecho, a consumidora ajuizou, em 26 de abril de 2021, perante a 17ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte/MG, ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de reparação de danos morais em face do Banco Itaucard S.A.¹²³.

Na petição inicial, a autora sustentou que a instituição financeira incorreu em falha na prestação de serviço ao não identificar que a operação realizada no dia do golpe não se enquadrava em seu perfil de consumo, seja pelo tipo de estabelecimento (loja de celulares), quanto pelo valor total da transação, superior a R\$ 16.000,00.

Com fundamento no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, na Súmula 479 do STJ e no Tema Repetitivo 466/STJ, argumentou que a responsabilidade da instituição financeira é objetiva e que incumbe às administradoras de cartão, em parceria com os demais integrantes da cadeia de fornecedores, verificar a idoneidade das compras e adotar meios que dificultem ou impossibilitem fraudes, independentemente de qualquer ato do consumidor.

Destacou-se, ainda, que a autora se encontrava em estado de hipervulnerabilidade decorrente do diagnóstico de câncer de mama e do tratamento quimioterápico em curso, com seus reconhecidos efeitos sobre a capacidade cognitiva, como circunstância apta a afastar a excludente de culpa exclusiva prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC.

¹²³ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). Recurso Especial n.º 2.155.065/MG. Relatora: Ministra Nancy Andrighi, relator para acórdão: Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 11 mar. 2025. **DJEN**, Brasília, 25 mar. 2025. fls. 2-15.

Citada, a instituição financeira apresentou contestação¹²⁴ sustentando que as operações impugnadas eram legítimas e que o prejuízo sofrido pela consumidora decorreu de sua culpa exclusiva, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC.

O banco argumentou que o golpe ocorreu inteiramente fora de suas dependências, sem qualquer participação sua, o que afastava o nexo de causalidade e, por consequência, sua responsabilidade. Sustentou que a operação foi realizada com apresentação física do cartão, leitura do chip e digitação da senha pessoal, conjunto que presumia autenticidade e autoria em favor da instituição financeira.

Apontou, ademais, que o contrato firmado exigia do titular a obrigação de guardar o cartão e manter a senha em sigilo, obrigação descumprida pela consumidora ao permitir acesso remoto ao seu computador, entregar o cartão físico a terceiro e compartilhar sua senha pessoal. Acrescentou que a instituição realiza campanhas públicas alertando que jamais solicita cartões ou senhas por telefone, informação que seria do amplo conhecimento de todos.

Requeru, dessa forma, a improcedência de todos os pedidos, por ausência de falha na prestação do serviço, de nexo de causalidade e de dano moral indenizável.

Após a instrução processual, com a coleta do depoimento pessoal da autora, sobreveio sentença¹²⁵ de improcedência dos pedidos, proferida pela 17ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte. O juízo de origem reconheceu como incontroverso que a parte autora foi vítima do “golpe do motoboy”. Contudo, registrou que durante toda a ação criminosa não houve invasão do sistema bancário e que os fraudadores não detinham, em princípio, dados sigilosos da consumidora, que foram obtidos após a instalação voluntária do aplicativo AnyDesk.

Afirmou-se, na oportunidade, que a fragilização das credenciais de segurança decorreu da conduta exclusiva da autora, em ambiente externo ao banco, sem qualquer indício de vazamento de dados sigilosos pela instituição financeira.

¹²⁴ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). Recurso Especial n.º 2.155.065/MG. Relatora: Ministra Nancy Andrighi, relator para acórdão: Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 11 mar. 2025. **DJEN**, Brasília, 25 mar. 2025. fls. 109-132.

¹²⁵ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). Recurso Especial n.º 2.155.065/MG. Relatora: Ministra Nancy Andrighi, relator para acórdão: Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 11 mar. 2025. **DJEN**, Brasília, 25 mar. 2025. fl. 326-332.

No que concerne à alegada anomalia da operação, entendeu-se que a ação criminosa se resumiu, em relação ao banco, a uma única transação presencial, com o cartão físico e digitação de senha, sendo de pouca relevância o valor da compra para acionar os sistemas de alerta da operadora. Afastou, portanto, qualquer falha na prestação do serviço e julgou os pedidos improcedentes, nos termos do art. 487, I, do CPC.

Dessa decisão, a parte autora interpôs apelação¹²⁶ perante o Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais. O recurso foi distribuído à 12ª Câmara Cível que, por maioria, negou provimento ao recurso, mantendo a sentença de improcedência. Em razão da divergência instaurada, o julgamento foi ampliado na forma do art. 942 do CPC.

O voto condutor do Desembargador Relator Joemilson Lopes reiterou os fundamentos da sentença, no sentido de que a autora entregou voluntariamente o cartão e a senha a terceiros, fragilizando ela própria os sistemas de segurança do banco. Argumentou que a compra foi realizada de forma presencial, dentro do limite de crédito disponível e que, em razão disso, não havia dever da instituição financeira de questionar a operação ou bloquear o cartão sem pedido prévio.

Um ponto relevante destacado pelo relator se deu em razão da autora ter se qualificado como advogada em seu depoimento pessoal, o que evidenciaria uma suposta instrução e acesso a informações sobre o não repasse de dados a terceiros.

Por outro lado, o desembargador Domingos Coelho inaugurou divergência e defendeu que, no caso concreto, a fraude perpetrada por terceiros se deu no exercício da atividade principal do banco, com a posse de dados sensíveis da cliente cuja guarda competia à instituição financeira, e que o fato de a consumidora ter utilizado o canal oficial de atendimento, a saber o número impresso no verso do cartão, demonstrava a vulnerabilidade do sistema bancário, não o descuido da correntista.

Concluiu tratar-se de fortuito interno, atraindo a responsabilidade objetiva da instituição, e votou pela procedência integral dos pedidos, com declaração de

¹²⁶ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). Recurso Especial n.º 2.155.065/MG. Relatora: Ministra Nancy Andrighi, relator para acórdão: Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 11 mar. 2025. **DJEN**, Brasília, 25 mar. 2025. fls. 369-384.

inexigibilidade do débito, restituição das parcelas pagas e condenação ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de danos morais.

Diante da manutenção da improcedência dos pedidos, decorrente da negativa de provimento ao recurso de apelação, a autora interpôs recurso especial¹²⁷, distribuído à relatoria da Ministra Nancy Andrighi.

O julgamento teve início na sessão de 5 de novembro de 2024, com o voto da Ministra Relatora, Nancy Andrighi, que votou pelo provimento do recurso¹²⁸, inaugurando uma questão relevante (e que merece aprofundamento) acerca do debate sobre a falha no dever de segurança bancária e os limites da culpa exclusiva da vítima.

A Ministra Relatora ressaltou, em síntese, que a presunção da falha no dever de segurança das instituições financeiras tem como fundamento do § 1º do art. 14 do CDC e que deve ser interpretado de acordo com as circunstâncias particulares do risco da atividade, do modo de prestação dos serviços bancários e do período em que o risco se tornou evidente. Destacou que, em razão disso, sobretudo no contexto de fraudes bancárias por engenharia social, basta a demonstração da ocorrência do dano e do nexo de causalidade.

Observou-se, contudo, que as circunstâncias em que se dá o golpe, notadamente com relação ao nexo de causalidade, são causa de controvérsia, justamente “em razão da natureza dos serviços financeiros exigir um dever maior de segurança comparado aos demais setores do mercado”¹²⁹.

Destacou-se que, em outros casos julgados pelo próprio STJ, com relação ao denominado “golpe do motoboy”, houve o reconhecimento da responsabilidade objetiva das instituições financeiras com relação à comprovação da falha na prestação do serviço em razão da admissão de transações realizadas fora do perfil de consumo

¹²⁷ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). Recurso Especial n.º 2.155.065/MG. Relatora: Ministra Nancy Andrighi, relator para acórdão: Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 11 mar. 2025. **DJEN**, Brasília, 25 mar. 2025. fls. 530-566.

¹²⁸ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). Recurso Especial n.º 2.155.065/MG. Relatora: Ministra Nancy Andrighi, relator para acórdão: Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 11 mar. 2025. **DJEN**, Brasília, 25 mar. 2025, fls. 655-669.

¹²⁹ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). Recurso Especial n.º 2.155.065/MG. Relatora: Ministra Nancy Andrighi, relator para acórdão: Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 11 mar. 2025. **DJEN**, Brasília, 25 mar. 2025. fls. 655-669.

do consumidor. Esse, atualmente, é o critério de maior relevância nesse tipo de fraude bancária, mas que, como será abordado, é insuficiente, unicamente, para fins de apurar a responsabilidade das instituições financeiras.

Ao reconhecer esse problema, a Ministra Nancy Andrighi fez um alerta relevante:

Os estelionatários, por outro lado, estão cientes do aprimoramento dos mecanismos de segurança dos bancos e administradoras de cartão de crédito diante da melhoria do sistema de identificação de anomalias das transações não autorizadas. Uma forma de burlar (ou atrasar) a detecção de anomalias é relativamente simples: basta a compra não autorizada ser feita em diversas parcelas e em valores que sejam mais condizentes com movimentações anteriores da vítima¹³⁰.

No caso concreto, julgado no Recurso Especial n.º 2.155.065/MG, é justamente isso que ocorreu. A compra foi realizada em uma loja de celulares, em estabelecimento relativamente próximo da residência da consumidora, no valor total de R\$ 16.899,00, parcelada em doze vezes de R\$ 1.408,25, dentro do limite de crédito pré-aprovado de R\$ 50.000,00¹³¹.

O valor de cada parcela, considerado isoladamente, não destoava das movimentações anteriores da consumidora, circunstância que, na avaliação da própria instituição financeira, justificou a aprovação da transação pelos seus sistemas de prevenção e segurança¹³².

O parcelamento, nesse contexto, funcionou como mecanismo de evasão do sistema de detecção de anomalias, o que evidencia a insuficiência do critério de desvio de perfil quando examinado apenas pelo valor individual das parcelas, e não pelo valor total da operação ou pelo conjunto de circunstâncias que a envolvem.

Diante dessas premissas, a Ministra Nancy Andrighi concluiu que o nexo de causalidade pela falha no dever de segurança da instituição financeira persiste, uma vez que os danos possuem relação direta com a atividade bancária, seja pelo fato de

¹³⁰ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). Recurso Especial n.º 2.155.065/MG. Relatora: Ministra Nancy Andrighi, relator para acórdão: Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 11 mar. 2025. **DJEN**, Brasília, 25 mar. 2025. fls. 655-669.

¹³¹ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). Recurso Especial n.º 2.155.065/MG. Relatora: Ministra Nancy Andrighi, relator para acórdão: Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 11 mar. 2025. **DJEN**, Brasília, 25 mar. 2025. fls. 655-669.

¹³² BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). Recurso Especial n.º 2.155.065/MG. Relatora: Ministra Nancy Andrighi, relator para acórdão: Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 11 mar. 2025. **DJEN**, Brasília, 25 mar. 2025. fls. 655-669.

os criminosos obterem, de alguma forma, dados bancários que deveriam permanecer sob sigilo, seja pela necessidade de aprimoramento dos mecanismos de autenticação do relacionamento entre clientes e bancos. A relatora advertiu, nesse sentido, que:

[...] deve a entidade financeira responder objetivamente pelas fragilidades atuais dos protocolos de autenticação em canais de comunicação com seus clientes sob pena de se chegar à situação absurda de os consumidores não mais conseguirem distinguir medidas (verdadeiras) de prevenção de fraudes adotadas pelos bancos de medidas (falsas) perpetradas por estelionatários, minando-se a confiança que os consumidores possuem no sistema de segurança do setor financeiro¹³³.

Com base nessas razões, a Ministra Relatora afastou a excludente de culpa exclusiva da consumidora, prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC, e reconheceu a responsabilidade objetiva da instituição financeira. Votou, assim, pelo provimento do recurso especial, para declarar a inexigibilidade do débito de R\$ 16.899,00, determinar a restituição atualizada das parcelas indevidamente cobradas, no valor de R\$ 2.816,50, a título de danos materiais, e condenar o banco ao pagamento de R\$ 5.000,00 por danos morais¹³⁴.

O Ministro Humberto Martins acompanhou esse entendimento e destacou que “o sistema bancário brasileiro é célebre por conseguir criar mecanismos aptos a evitar fraudes”¹³⁵, e acrescentou que o tipo de fraude identificada no caso concreto já era de conhecimento da instituição financeira recorrida, a qual não demonstrou quais meios empregou para mitigar esse risco.

Em sentido oposto, a divergência foi inaugurada pelo Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, que apresentou voto-vista na sessão de 3 de dezembro de 2024. Em seu entendimento, embora a fraude do “golpe do motoboy” se enquadre, em tese, no campo de incidência da Súmula 479/STJ e do Tema Repetitivo 466/STJ, a responsabilidade objetiva da instituição financeira somente subsiste quando demonstrado defeito na prestação do serviço, o que não se verificou no caso concreto.

¹³³ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). Recurso Especial n.º 2.155.065/MG. Relatora: Ministra Nancy Andrighi, relator para acórdão: Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 11 mar. 2025. **DJEN**, Brasília, 25 mar. 2025. fls. 655-669.

¹³⁴ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). Recurso Especial n.º 2.155.065/MG. Relatora: Ministra Nancy Andrighi, relator para acórdão: Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 11 mar. 2025. **DJEN**, Brasília, 25 mar. 2025. fls. 655-669.

¹³⁵ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). Recurso Especial n.º 2.155.065/MG. Relatora: Ministra Nancy Andrighi, relator para acórdão: Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 11 mar. 2025. **DJEN**, Brasília, 25 mar. 2025. fls. 681-682.

O voto divergente partiu da premissa de que a consumidora, após ser induzida em erro por terceiro que se passou por preposto da instituição financeira, forneceu voluntariamente dados sigilosos, permitiu acesso remoto ao próprio computador mediante instalação do aplicativo AnyDesk, revelou sua senha pessoal e, por fim, entregou fisicamente o cartão a um motoboy apresentado como funcionário do banco.

Para o Ministro, tais elementos revelariam participação direta e fundamental da vítima na cadeia causal do evento danoso, de modo a romper o nexo de causalidade necessário à responsabilização da instituição financeira.

Ao enfrentar a alegação de falha no dever de segurança, o voto vencedor sustentou que não havia prova de invasão dos sistemas bancários, tampouco de vazamento de dados sigilosos imputável ao banco, já que as informações inicialmente acessadas pelos fraudadores seriam meramente cadastrais e de fácil obtenção em bancos de dados públicos ou semipúblicos.

Além disso, considerou-se que a operação contestada foi única, realizada em loja física, com cartão original, chip e senha pessoal, dentro do limite de crédito pré-aprovado, circunstâncias insuficientes, por si só, para acionar os mecanismos de bloqueio ou alerta da operadora.

Com base nessas premissas, o Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva concluiu pela inexistência de defeito na prestação do serviço, na medida em que nenhum dos elementos da operação seria capaz de denotar, isoladamente, prática de fraude apta a acionar o dever de bloqueio pela instituição financeira. Acrescentou, ainda, que a posse dos dados sensíveis pelos fraudadores não pode ser atribuída ao banco demandado, sobretudo porque, até o momento em que a consumidora autorizou o acesso remoto ao seu computador, os criminosos detinham apenas dados cadastrais, informações de fácil obtenção em diversos bancos de dados virtuais e não exclusivas do banco recorrido¹³⁶.

Quanto à autenticação dos canais de relacionamento, o voto vencedor afastou a alegação de falha, ao sustentar que a hipótese dos autos não evidencia deficiência nesse aspecto, pois a consumidora foi convencida de que falava com representante

¹³⁶ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). Recurso Especial n.º 2.155.065/MG. Relatora: Ministra Nancy Andrighi, relator para acórdão: Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 11 mar. 2025. **DJEN**, Brasília, 25 mar. 2025. fls. 670-680.

do banco e, em momento de desatenção, compartilhou seus dados bancários sigilosos. Registrou-se que o banco demandado promove campanhas regulares de alerta aos clientes sobre os mais variados tipos de fraude, esclarecendo que em nenhuma circunstância serão requisitadas senhas pessoais¹³⁷.

Com base nessas razões, o Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva votou pelo desprovimento do recurso especial, reconhecendo a configuração de culpa exclusiva do consumidor, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC.

A divergência foi acompanhada pelo Ministro Moura Ribeiro, o que tornou necessária a convocação do Ministro Antônio Carlos Ferreira, integrante da Quarta Turma, para proferir o voto de desempate.

Ao proferir o voto-desempate, o Ministro Antônio Carlos Ferreira destacou que a instituição financeira não deixou de adotar qualquer medida que dela fosse legitimamente esperada e que pudesse evitar a prática da fraude por terceiros, com participação direta e fundamental da vítima. Reconheceu-se que a compra contestada, embora apontada pela recorrente como destoante de seu perfil de utilização, foi realizada com apresentação do cartão físico, inserção da senha pessoal, parcelamento e dentro do limite da linha de crédito disponibilizada pela instituição financeira.

Esses elementos, segundo o voto, indicam procedimento astuto adotado pelos criminosos, que disfarçou a excepcionalidade da operação e reduziu as evidências sobre sua irregularidade¹³⁸.

Na mesma linha, o Ministro Antônio Carlos Ferreira fez relevante consideração acerca do critério de desvio de perfil:

A par disso, é certo que diariamente são realizadas milhões de operações da espécie. Não raro, consumidores alteram seus hábitos e presenteiam, a si ou a terceiros, com bens de consumo ou serviços que têm valores mais elevados do que o habitual. Esse elemento, por si, não traduz hipótese em que o banco tem o dever de identificar a prática de fraude, notadamente quando a compra

¹³⁷ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). Recurso Especial n.º 2.155.065/MG. Relatora: Ministra Nancy Andrighi, relator para acórdão: Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 11 mar. 2025. **DJEN**, Brasília, 25 mar. 2025. fls. 670-680.

¹³⁸ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). Recurso Especial n.º 2.155.065/MG. Relatora: Ministra Nancy Andrighi, relator para acórdão: Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 11 mar. 2025. **DJEN**, Brasília, 25 mar. 2025. fls. 683-690.

é realizada uma única vez, em valor abaixo do limite de crédito disponível, com o uso da via física do cartão e da senha pessoal de seu titular¹³⁹.

O acórdão, lavrado pelo Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, restou ementado no sentido da ausência de defeito na prestação do serviço e da configuração de culpa exclusiva do consumidor, mantendo, assim, a improcedência dos pedidos formulados na petição inicial, nos termos da seguinte ementa¹⁴⁰:

RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. AUSÊNCIA. RESPONSABILIDADE CIVIL DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. AUSÊNCIA. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. CONFIGURAÇÃO.

1. A controvérsia dos autos resume-se em definir se: (i) houve negativa de prestação jurisdicional; (ii) a instituição financeira é responsável por danos decorrentes de fraude praticada por terceiros, quando a operação foi realizada com o cartão original e senha pessoal do correntista, prática comumente conhecida como golpe do motoboy; (iii) a conduta da recorrente retrata hipótese de culpa exclusiva do consumidor; (iv) é possível a mitigação da responsabilidade da consumidora diante do seu estado de vulnerabilidade decorrente de tratamento médico.

2. Não há falar em negativa de prestação jurisdicional se o tribunal de origem motiva adequadamente sua decisão, ainda que de forma sucinta, solucionando a controvérsia com a aplicação do direito que entende cabível à hipótese, apenas não no sentido pretendido pela parte.

3. O dano decorrente da prática fraudulenta nomeada como golpe do motoboy afigura-se diante da concorrência das seguintes causas: (i) o fornecimento do cartão magnético original e da senha pessoal ao estelionatário por parte do consumidor, bem como (ii) a inobservância do dever de segurança pela instituição financeira em alguma das etapas da prestação do serviço.

4. A responsabilidade da instituição financeira tem origem no defeito em alguma das etapas da prestação do serviço, a exemplo, (i) da guarda dos dados sigilosos do consumidor e (ii) do aprimoramento dos mecanismos de autenticação dos canais de relacionamento com o cliente e de verificação de anomalias nas operações que fujam do padrão do consumidor.

5. Na espécie, a recorrente, após ser convencida de que estava falando com representante do banco demandado, compartilhou seus dados bancários sigilosos, situação que deu ensejo à compra questionada. A operação fraudulenta consistiu em uma única compra, de modo parcelado, realizada em loja física, com a utilização do cartão da recorrente, após a inserção de sua senha pessoal, dentro dos limites pré-aprovados. Tal contexto afasta a deficiência na prestação do serviço por parte do banco e aponta para a culpa exclusiva da consumidora.

6. A vulnerabilidade da consumidora, que à época do ato fraudulento se encontrava em tratamento médico, não autoriza, isoladamente, a mitigação de sua responsabilidade quanto ao dever de cuidado de seus dados sigilosos e com o cartão de acesso à conta.

7. Recurso especial não provido.

¹³⁹ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). Recurso Especial n.º 2.155.065/MG. Relatora: Ministra Nancy Andrighi, relator para acórdão: Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 11 mar. 2025. **DJEN**, Brasília, 25 mar. 2025. fls. 683-690.

¹⁴⁰ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). Recurso Especial n.º 2.155.065/MG. Relatora: Ministra Nancy Andrighi, relator para acórdão: Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 11 mar. 2025. **DJEN**, Brasília, 25 mar. 2025. fls. 653-654.

Conforme se depreende do julgado, o Superior Tribunal de Justiça, por maioria, afastou a responsabilidade objetiva da instituição financeira no caso concreto, ao fundamento de que a operação não apresentou anomalia objetiva imediatamente perceptível pelos mecanismos automatizados de detecção.

Observe-se, porém, que a própria Ministra Nancy Andrighi, em seu voto vencido, documentou que o parcelamento de compras de alto valor em parcelas menores constituía, à época dos fatos, técnica conhecida de evasão dos sistemas de detecção de anomalias¹⁴¹. E que o Ministro Humberto Martins, em voto-vogal, registrou que esse tipo específico de fraude já era de conhecimento da instituição financeira recorrida, que não demonstrou quais meios empregou para mitigar tal risco¹⁴².

Há, dessa forma, ponto de tensão a ser enfrentado, pois se o critério de aferição da falha no dever de segurança bancária for reduzido à anomalia objetiva da transação individualmente considerada, corre-se o risco de esvaziar a presunção que decorre do art. 14, § 1º, III, do Código de Defesa do Consumidor.

Registra-se, ainda, que o julgamento do Recurso Especial n.º 2.155.065/MG suscitou questão adicional que, embora não tenha sido acolhida pela maioria, merece reflexão doutrinária. A consumidora, na petição inicial, alegou encontrar-se em estado de hipervulnerabilidade decorrente do diagnóstico de câncer de mama e do tratamento quimioterápico em curso, com os reconhecidos efeitos sobre a capacidade cognitiva, como circunstância apta a afastar a excludente de culpa exclusiva prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC. O voto vencedor, ao afastar essa argumentação, consignou que a vulnerabilidade da consumidora, à época do ato fraudulento, não autoriza, isoladamente, a mitigação de sua responsabilidade quanto ao dever de cuidado de seus dados sigilosos e com o cartão de acesso à conta.

A decisão do voto vencedor é juridicamente compreensível: a vulnerabilidade individual não pode operar, de forma autônoma e isolada, como fundamento suficiente

¹⁴¹ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). Recurso Especial n.º 2.155.065/MG. Relatora: Ministra Nancy Andrighi, relator para acórdão: Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 11 mar. 2025. **DJEN**, Brasília, 25 mar. 2025. fls. 655-669.

¹⁴² BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). Recurso Especial n.º 2.155.065/MG. Relatora: Ministra Nancy Andrighi, relator para acórdão: Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 11 mar. 2025. **DJEN**, Brasília, 25 mar. 2025. fls. 681-682.

para excluir a contribuição causal da conduta do consumidor. O que ela pode fazer, no entanto, é influir na graduação da culpa concorrente, para fins da aplicação do art. 945 do Código Civil. A redução cognitiva produzida por tratamento quimioterápico é fato médico documentado, que diminui a capacidade crítica do indivíduo diante de situações de pressão e de manipulação. O Ministro Voto vencedor, ao afastar esse argumento de forma absoluta, perdeu a oportunidade de examinar se a hipervulnerabilidade da consumidora poderia alterar, proporcionalmente, a distribuição do dever de reparar — não para excluir a sua contribuição causal, mas para reduzir o percentual que lhe seria atribuível em uma hipótese de responsabilidade concorrente. Essa perspectiva, que o julgamento não adotou, seria coerente com a estrutura tripartite que Leonardo Bessa descreve e com a lógica proporcional que os arts. 944 e 945 do Código Civil oferecem ao julgador.

5.2 A insuficiência do critério do desvio do perfil isoladamente considerado e a leitura sistemática do § 1º do art. 14 do CDC

Destaca-se, inicialmente, que o caso julgado no Recurso Especial n.º 2.155.065/MG se diferencia, em alguns aspectos, dos casos recorrentes submetidos ao Poder Judiciário com relação ao denominado "Golpe do Motoboy".

Isto porque, na configuração mais comum da modalidade, a falha no dever de segurança é reconhecida a partir de um desvio de perfil transacional imediatamente perceptível. As operações fraudulentas se acumulam em curto intervalo, em valores muito superiores ao histórico do correntista e, não raro, em unidade da federação diversa do habitual.

Ilustram esse cenário precedentes recentes dos tribunais estaduais. No julgamento da Apelação Cível n.º 0713720-37.2022.8.07.0006¹⁴³, o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios examinou fraude que resultou em prejuízo de R\$ 82.500,00, por diversas transações de crédito, débito e saque realizadas em menos de trinta minutos, em estabelecimento situado em outra unidade da federação, em detrimento de consumidor cujas faturas anteriores eram de valores muito inferiores.

¹⁴³ DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (6. Turma Cível). Apelação Cível n.º 0713720-37.2022.8.07.0006. Relator: Des. Leonardo Roscoe Bessa, julgado em 8 maio 2024. **DJe**, Brasília, 17 maio 2024.

A atipicidade, no caso mencionado, decorreu de diversos indícios perceptíveis, a saber o valor total e a velocidade das operações, a variedade das modalidades e o local em que ocorreram. Esses indícios acabaram por formar, na convicção do julgador, um conjunto de sinais objetivos que deveria ter acionado os mecanismos de segurança da instituição bancária.

Situação similar se deu no julgamento da Apelação Cível n.º 0739062-65.2022.8.07.0001¹⁴⁴, em que o valor global da fraude alcançou R\$ 119.800,00, por três operações processadas com intervalo de apenas três minutos entre si. Na Apelação Cível n.º 0718111-90.2022.8.07.0020¹⁴⁵, por sua vez, a fraude envolveu operações realizadas em outra unidade da federação, no valor total de R\$ 72.000,00, com uma transação isolada de R\$ 68.000,00 parcelada em seis vezes, em manifesta desconformidade com o histórico do perfil do consumidor.

Já o Tribunal Regional Federal da 2ª Região, no julgamento da Apelação Cível n.º 5012333-86.2021.4.02.5102¹⁴⁶, constatou a realização de diversas operações realizadas no mesmo dia, com valores elevados, que culminaram quase no esvaziamento do saldo do consumidor. Naquela oportunidade, o TRF2 reconheceu que a primeira transação realizada era compatível com o perfil do consumidor, mas que as transações subsequentes, por esvaziarem os saldos de forma incompatível com o padrão do consumidor, caracterizaram a falha na prestação do serviço por parte da instituição bancária.

Verifica-se, dessa amostra de julgados, que o reconhecimento do defeito do serviço decorreu da própria aparência das operações, notadamente porque o conjunto de sinais objetivos tornou o desvio de perfil perceptível aos sistemas convencionais de monitoramento.

O caso julgado no STJ, como visto anteriormente, se deu sob circunstâncias fáticas peculiares, pois a fraude se concretizou por uma única transação presencial,

¹⁴⁴ DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (6. Turma Cível). Apelação Cível n.º 0739062-65.2022.8.07.0001. Relator: Des. Leonardo Roscoe Bessa, julgado em 7 fev. 2024. **DJe**, Brasília, 29 fev. 2024.

¹⁴⁵ DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (6. Turma Cível). Apelação Cível n.º 0718111-90.2022.8.07.0020. Relator: Des. Leonardo Roscoe Bessa. **DJe**, Brasília, 21 out. 2023.

¹⁴⁶ BRASIL. Tribunal Regional Federal da 2ª Região (7. Turma Especializada). Apelação Cível n.º 5012333-86.2021.4.02.5102/RJ. Relator: Des. Luiz Paulo da Silva Araújo Filho. **DJe**, Rio de Janeiro, 8 nov. 2023.

parcelada em doze vezes, no valor total de R\$ 16.899,00, dentro do limite de crédito pré-aprovado pelo consumidor. Nesse caso específico, do Recurso Especial n.º 2.155.065/MG, não houve sequência de operações, concentração em curto intervalo, uso simultâneo de diferentes modalidades de pagamento ou deslocamento geográfico relevante.

Ao contrário, a operação foi realizada com o cartão físico original e digitação de senha pessoal, em estabelecimento próximo à residência da consumidora, e o valor de cada parcela, de forma isolada, não destoava do seu histórico de consumo.

A defesa da instituição financeira envolvida, portanto, se deu com a alegação de que “na avaliação das compras, analisamos as informações do seu perfil, como o seu histórico de lançamentos e o tipo de movimentação considerada segura pela tecnologia de CHIP + digitação de senha, pessoal e intransferível” e que “[...] o lançamento foi considerado no seu perfil, sendo aprovado por nossos sistemas de prevenção e segurança”¹⁴⁷. Ou seja, alega que, por estar de acordo com o perfil transacional da consumidora, não haveria possibilidade de os sistemas de segurança identificarem a transação fraudulenta, argumento que foi acolhido pela maioria do Superior Tribunal de Justiça.

O que o presente trabalho se propõe é defender que essa justificativa, adotada pelo voto vencedor no julgamento do Recurso Especial n.º 2.155.065/MG, revela uma compreensão restritiva do defeito do serviço bancário nas fraudes por engenharia social, incompatível com a proteção que se deseja conferir ao consumidor nesse tipo de relação.

Embora juridicamente coerente com as circunstâncias fáticas que foram demonstradas nos autos, a conclusão adotada pelo STJ não é suficiente para exaurir a análise do defeito do serviço bancário que o § 1º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor exige nesse tipo de fraude.

Propõe-se, dessa forma, uma releitura do critério do desvio de perfil transacional do consumidor à luz de um elemento que permaneceu sem resposta ao

¹⁴⁷ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). Recurso Especial n.º 2.155.065/MG. Relatora: Ministra Nancy Andrigli, relator para acórdão: Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 11 mar. 2025. **DJEN**, Brasília, 25 mar. 2025. fl. 30.

longo de todo o julgamento, a saber a conduta da instituição financeira diante de um risco que já era do seu conhecimento.

O voto vencedor identificou, com precisão, que a operação contestada não apresentou anomalia objetiva perceptível pelos sistemas convencionais de monitoramento, e isso de fato ocorreu, sobretudo em face de uma ação proveniente da própria consumidora, que facilitou a ação criminosa.

O problema, porém, está em tratar a ausência dessa atipicidade da transação como algo equivalente à ausência de defeito do serviço bancário. Entende-se, portanto, que o defeito seja aferido não apenas pelo resultado da transação, mas também pelos riscos razoavelmente esperados à época em que o serviço foi prestado, critério expressamente previsto no inciso III do § 1º, art. 14 do CDC, que o voto vencedor não examinou de forma autônoma.

E é justamente nesse ponto que o voto vencido, de lavra da Ministra Nancy Andrighi, oferece uma contribuição que merece reflexão e aprofundamento.

Ao analisar o caso concreto, a Ministra Relatora documentou que a técnica de parcelamento de compras de alto valor era um mecanismo encontrado pelos criminosos para evasão dos sistemas de detecção de anomalias, e que já era do conhecimento das instituições financeiras à época dos fatos. Conforme registrado no voto vencido, cujo trecho pertinente foi transcrito na seção 5.1, os estelionatários, cientes do aprimoramento dos sistemas de identificação de anomalias das transações não autorizadas, passaram a fracionar a compra fraudulenta em parcelas de valores compatíveis com as movimentações anteriores da vítima, de modo a burlar ou retardar a detecção. Ainda que as parcelas remanescentes venham a ser bloqueadas após a percepção do golpe, a fraude permanece vantajosa se ao menos as primeiras faturas forem debitadas¹⁴⁸.

Se o *modus operandi* dos fraudadores, aperfeiçoado no sentido de migrar as múltiplas transações de pequeno valor para uma única compra de valor total elevado, parcelada em prestações discretas, já era conhecido pela instituição financeira, então a ausência da atipicidade, e, conseqüentemente, do desvio de perfil transacional do

¹⁴⁸ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). Recurso Especial n.º 2.155.065/MG. Relatora: Ministra Nancy Andrighi, relator para acórdão: Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 11 mar. 2025. **DJEN**, Brasília, 25 mar. 2025. fls. 655-669.

consumidor, não é evidência de que o serviço funcionou adequadamente. É, pelo contrário, um indicativo de que o serviço não estava preparado para o risco que deveria ter antecipado.

Essa constatação conduz à necessidade de examinar o que, concretamente, a instituição financeira fez diante de um risco que já integrava (ou deveria integrar) o seu mapa de ameaças de segurança à época da prestação do serviço.

Conforme defendido anteriormente, o inciso III do § 1º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor não se esgota na verificação do estado da tecnologia disponível, pois abrange, igualmente, o conhecimento que o fornecedor detinha sobre os riscos específicos que ameaçavam a segurança do serviço naquele momento. A época da prestação, para os fins desse dispositivo, compreende tanto a capacidade técnica instalada quanto a previsibilidade do risco, aferida pelos registros de investigação, pelas comunicações regulatórias e pelos precedentes judiciais existentes à data da operação.

O que se extrai do julgamento do Recurso Especial n.º 2.155.065/MG é que o voto vencedor, ao concluir que a operação não apresentava anomalia objetiva perceptível, não enfrentou, de forma autônoma, a questão de saber se a instituição financeira adotou medidas concretas e proporcionais para enfrentar o risco que já conhecia.

A defesa apresentada nos autos limitou-se a informar que a transação havia sido "considerada dentro do perfil" e "aprovada pelos sistemas de prevenção e segurança", e que o banco realiza campanhas de alerta aos clientes sobre os mais variados tipos de fraude¹⁴⁹.

Essas alegações, embora relevantes, não respondem à pergunta que o inciso III do § 1º do art. 14 do CDC impõe ao julgador, sobretudo ao considerar que campanhas informativas constituem providência de natureza educativa, dirigida ao consumidor, e não demonstram a adaptação dos mecanismos internos de detecção ao risco concreto que a instituição já havia identificado.

¹⁴⁹ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). Recurso Especial n.º 2.155.065/MG. Relatora: Ministra Nancy Andrighi, relator para acórdão: Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 11 mar. 2025. **DJEN**, Brasília, 25 mar. 2025. fls. 109-132.

Destaca-se, apenas a título de ilustração, que, entre os direitos básicos do consumidor previstos no artigo 6º do CDC, “a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações”¹⁵⁰ é apenas um dos direitos (inciso II) a serem resguardados em todo e qualquer tipo de relação que se sujeite à relação de consumo, como é o caso da relação entre correntista e instituição financeira.

Nesse sentido, dizer que a transação foi “aprovada pelos sistemas de prevenção” equivale a descrever o resultado do processamento, e não o conteúdo do dever de segurança que deveria orientá-lo. O que se exige, nessa perspectiva, é a demonstração de que o fornecedor adequou os seus protocolos de monitoramento ao cenário de risco vigente, e não apenas que os sistemas existentes não acusaram a irregularidade.

Vale registrar, a esse propósito, que a tese da conformidade formal da operação — cartão original, senha pessoal, dentro do limite de crédito — como prova suficiente da ausência de defeito não é apenas insuficiente do ponto de vista jurídico. Ela é também internamente inconsistente com a própria estrutura das fraudes por engenharia social. A eficácia dessas fraudes depende precisamente de que a operação resultante reproduza, com fidelidade, todos os elementos formais de uma transação legítima. O criminoso só é bem-sucedido quando o consumidor apresenta o cartão físico, digita a senha e age dentro do limite disponível — pois é exatamente essa regularidade formal que impede o bloqueio automático e garante a consumação da fraude. Admitir a conformidade formal como excludente da responsabilidade do fornecedor equivale, portanto, a reconhecer que as fraudes mais sofisticadas geram menor responsabilidade para o banco do que as fraudes mais rudimentares. Esse resultado, além de juridicamente insustentável, cria o incentivo inverso ao que o sistema de responsabilidade objetiva do CDC pretende produzir.

A leitura sistemática do § 1º do art. 14 do CDC, em especial do inciso III, resolve essa inconsistência ao deslocar o foco da análise da regularidade formal da operação para a adequação dos mecanismos de segurança ao risco vigente à época da prestação. A pergunta relevante não é se o consumidor apresentou o cartão e digitou

¹⁵⁰ BRASIL. **Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 30 maio 2026.

a senha, mas se a instituição financeira, sabendo que criminosos passaram a estruturar fraudes exatamente dessa forma — operação única, parcelada, dentro do limite, com autenticação regular —, adotou medidas concretas para detectar e bloquear esse padrão específico. Se a resposta for negativa, a conformidade formal da operação é a própria evidência do defeito, e não da sua ausência.

Esse raciocínio encontra respaldo em orientação que o próprio Superior Tribunal de Justiça firmou no julgamento do Recurso Especial n.º 2.222.059/SP, de relatoria do Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em outubro de 2025. Naquela oportunidade, a Corte consignou¹⁵¹:

RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. DISPOSITIVOS CONSTITUCIONAIS. VIOLAÇÃO. ANÁLISE. IMPOSSIBILIDADE. INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL. FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. OPERAÇÕES REALIZADAS. CIRCUNSTÂNCIAS. ANÁLISE. NECESSIDADE. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO CONFIGURADO.

1. A controvérsia dos autos resume-se a saber se as instituições de pagamento, à semelhança das instituições bancárias, estão obrigadas a desenvolver mecanismos inteligentes de prevenção e bloqueio de fraudes, capazes de identificar comportamentos atípicos e agir rapidamente para evitar prejuízos.

2. Nos termos do art. 105, III, da Constituição Federal, não compete a esta Corte o exame de suposta violação de dispositivos constitucionais, ainda que para fins de prequestionamento, sob pena de invasão da competência atribuída ao Supremo Tribunal Federal.

3. De acordo com a orientação emanada da Súmula nº 479/STJ, as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

4. Toda a compreensão que esta Corte Superior já firmou no tocante às obrigações impostas às instituições bancárias, inclusive no que se refere à incidência do Código de Defesa do Consumidor (Súmula nº 297/STJ), é inteiramente aplicável às instituições de pagamento, às quais também é atribuído o dever de processar com segurança as transações dos usuários finais, por expressa disposição do art. 7º da Lei nº 12.865/2013. 5. A responsabilidade das instituições de pagamento, e de todos aqueles que integram os denominados arranjos de pagamento, somente poderá ser afastada se comprovada a inexistência de defeito na prestação do serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, a teor do disposto no § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

6. Constitui atribuição das instituições financeiras, e de todas aquelas que participam dos denominados arranjos de pagamento, criar mecanismos capazes de identificar e coibir a prática de fraudes e de mantê-los em constante aprimoramento, em virtude do dever de gerir com segurança as movimentações de dinheiro dos seus clientes e do elevado grau de risco da atividade por elas desempenhada.

7. Se o serviço não fornece a segurança que dele se pode esperar, levando em consideração o modo do seu fornecimento e o resultado e os riscos que

¹⁵¹ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). Recurso Especial n.º 2.222.059/SP. Relator: Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 7 out. 2025. **DJEN**, Brasília, 13 out. 2025.

razoavelmente dele se esperam, é ele defeituoso, nos termos do § 1º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

8. Uma vez comprovada a hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira ou instituição de pagamento, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Hipótese descartada no caso concretamente examinado.

9. Para a identificação de possíveis fraudes, os sistemas de proteção contra fraudes desenvolvidos pelas instituições bancárias/de pagamento devem considerar i) as transações que fogem ao perfil do cliente ou ao seu padrão de consumo; ii) o horário e o local em que as operações foram realizadas; iii) o intervalo de tempo entre uma e outra transação; iv) a sequência das operações realizadas; v) o meio utilizado para a sua realização; vi) a contratação de empréstimos atípicos em momento anterior à realização de pagamentos suspeitos; enfim, diversas circunstâncias que, conjugadas, tornam possível ao fornecedor do serviço identificar se determinada transação deve ou não ser validada.

10. A validação de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista deixa à mostra a existência de defeito na prestação do serviço, a ensejar a responsabilização das instituições financeiras e das instituições de pagamento.

11. Hipótese em que a) todas as operações bancárias, em um total de 14 (quatorze), foram realizadas no mesmo dia; b) a conta era utilizada como uma espécie de poupança, com pouquíssimas movimentações, e c) as transações realizadas fogem do perfil de consumo do correntista.

12. Recurso especial provido.

Registra-se que, no caso julgado no Recurso Especial n.º 2.222.059/SP, acima mencionado, os critérios objetivos de aferição do defeito foram identificados a partir de operações que apresentavam atipicidade manifesta, a exemplo da multiplicidade de transações em curto intervalo, da dissonância entre as operações e o perfil do consumidor e da contratação de empréstimo atípico em momento anterior a pagamentos suspeitos. O caso examinado no Recurso Especial n.º 2.155.065/MG, conforme demonstrado, diferencia-se justamente porque a operação fraudulenta foi estruturada para não acionar esses indicadores convencionais de anomalia.

Essa distinção, porém, não enfraquece o que se pretende ora sustentar, pois, se a obrigação de criar e aprimorar mecanismos de detecção é contínua e proporcional ao risco da atividade, então o conhecimento prévio de que os criminosos passaram a estruturar as operações de modo a contornar os filtros convencionais impõe à instituição financeira o dever de adaptar os seus sistemas a essa nova realidade.

Nesse sentido, a ausência dessa adaptação pela instituição financeira configura, nos termos do inciso III do § 1º do art. 14 do CDC, defeito do serviço, porquanto o fornecedor deixou de atualizar os seus mecanismos de segurança ao estágio de risco vigente à época da prestação.

A conclusão acima exposta tem implicação processual que merece ser explicitada. Se cabe à instituição financeira demonstrar, nos termos do § 3º do art. 14 do CDC, que o defeito inexistente, então, nas fraudes por engenharia social praticadas por técnica documentada à época da prestação, essa demonstração exige mais do que a afirmação de que a operação foi processada dentro dos parâmetros regulares do sistema. Ela exige que a instituição comprove, de forma positiva, quais mecanismos de detecção empregava para identificar operações fraudulentas estruturadas de modo a não acionar os indicadores convencionais de atipicidade, e de que forma esses mecanismos foram adaptados ao *modus operandi* específico que os criminosos já utilizavam à época dos fatos. A mera referência à conformidade formal da transação — cartão original, senha pessoal, dentro do limite de crédito — não é suficiente para esse fim, pois descreve apenas o resultado do processamento, não o conteúdo do dever de segurança que deveria tê-lo orientado.

Essa compreensão é coerente com a estrutura do Recurso Especial n.º 2.222.059/SP, no qual o Superior Tribunal de Justiça afirmou que constitui atribuição das instituições financeiras criar mecanismos capazes de identificar e coibir a prática de fraudes e mantê-los em constante aprimoramento, em virtude do elevado grau de risco da atividade por elas desempenhada. A obrigação de aprimoramento contínuo implica, no plano processual, que a prova da adequação dos sistemas de segurança não pode ser presumida da mera inexistência de anomalia formal na transação. Ela precisa ser produzida pela instituição financeira, por meio da demonstração concreta de que seus protocolos de monitoramento estavam dimensionados para o risco que aquele tipo específico de fraude representava — o que corresponde, em essência, ao ônus que o § 3º do art. 14 do CDC atribui ao fornecedor quando invoca a inexistência de defeito como excludente de responsabilidade.

Claudia Lima Marques e Guilherme Mucelin, em comentário ao julgado antes referido, observam que a decisão proferida no Recurso Especial n.º 2.222.059/SP “redefine o conceito de defeito do serviço, ampliando-o para abranger falhas de monitoramento inteligente de transações e insuficiências nos mecanismos de segurança tecnológica”, e que, com isso, o Superior Tribunal de Justiça “estabelece

um novo e mais elevado padrão de diligência digital, mais adequado à complexidade e aos riscos da economia de dados”¹⁵².

A observação dos autores reforça a premissa que orienta o presente trabalho, na medida em que evidencia que o conceito de defeito do serviço bancário não pode permanecer estático diante da evolução das técnicas fraudulentas. Se o padrão de diligência exigido das instituições financeiras se eleva à medida que os riscos se sofisticam, a análise da falha no dever de segurança deve acompanhar esse movimento, sob pena de conferir ao § 1º do art. 14 do CDC uma leitura que o próprio Superior Tribunal de Justiça já demonstrou ser insuficiente.

Sustenta-se, dessa forma, que a leitura sistemática do § 1º do art. 14 do CDC exige do julgador uma análise que não pode se esgotar na verificação da atipicidade da transação individualmente considerada.

Sabe-se que o desvio do perfil transacional do consumidor constitui critério relevante, talvez o mais importante deles, mas que não é exclusivo (e nem deve ser), para fins de identificação da falha no dever de segurança bancário.

No contexto das fraudes por uso da engenharia social, a aferição do defeito deve, portanto, considerar conjuntamente o modo de fornecimento do serviço (inciso I), os riscos que dele se podem razoavelmente esperar (inciso II) e a época em que foi prestado (inciso III), neste último caso com especial atenção ao conhecimento prévio que a instituição financeira detinha sobre a técnica fraudulenta empregada e às medidas concretas que adotou para enfrentá-la.

Registra-se, de forma inegociável, que essa leitura do tema, ora defendida, não tem a pretensão de transformar a instituição financeira em seguradora universal do consumidor. A conclusão de que o defeito do serviço persiste, mesmo diante de uma operação formalmente regular, como ocorreu no julgamento do Recurso Especial n.º 2.155.065/MG, depende da verificação cumulativa de duas circunstâncias fáticas relevantes, quais sejam: i) a constatação de que a técnica fraudulenta empregada constituía risco documentado e previsível à época da prestação do serviço; e, ii) a constatação de que a instituição financeira não se desincumbiu do ônus de

¹⁵² MARQUES, Claudia Lima; MUCELIN, Guilherme. Recurso Especial 2.222.059/SP: critérios de aferição de fraudes a consumidores segundo o STJ. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 164, p. 335-347, mar./abr. 2026. p. 345.

demonstrar a adoção de medidas concretas, efetivas e proporcionais para enfrentar esse risco específico.

A distinção dessas circunstâncias é relevante para aplicação prática pelo Poder Judiciário, sobretudo no sentido de reconhecer que se determinada modalidade de fraude era genuinamente inédita à época dos fatos e a operação contestada não apresentava nenhum sinal detectável pelos mecanismos disponíveis naquele momento, a excludente de culpa exclusiva pode ser demonstrada, desde que a conduta da vítima tenha sido, de fato, a causa única e determinante do dano.

O que não se admite é que a instituição financeira se beneficie da inércia diante de um risco que já era do seu conhecimento e, ao mesmo tempo, impute ao consumidor, parte mais vulnerável da relação, a exclusividade da responsabilidade pelo dano ocorrido.

Esse entendimento encontra amparo na observação feita por Leonardo Bessa, para quem, nos golpes bancários, a análise da controvérsia deve considerar, de um lado, “as características do consumidor e sua maior vulnerabilidade, considerando idade, tecnologia empregada, forma de atuação” e, de outro, que a segurança dos serviços bancários “passa necessariamente por rígido controle de movimentação das contas, aplicações, gastos com cartão, de modo a detectar, com rapidez, movimentações suspeitas (fora do perfil) com realização dos bloqueios necessários”¹⁵³.

Essa dupla perspectiva proposta por Bessa, se mostra pertinente, sobretudo no contexto do impasse instaurado no caso do Recurso Especial n.º 2.155.065/MG, pois nele coexistem, de forma indissociável, a conduta preponderante da consumidora, assim como a inércia da instituição financeira diante de um risco previamente identificado¹⁵⁴.

Diante dessa “coexistência”, entende-se que nem a responsabilização integral da instituição financeira, como proposto pelo voto vencido, nem o reconhecimento da

¹⁵³ BESSA, Leonardo Roscoe. **Código de Defesa do Consumidor comentado**. 3. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2025. Item 1.6. E-book.

¹⁵⁴ BESSA, Leonardo Roscoe. **Código de Defesa do Consumidor comentado**. 3. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2025. Item 1.6. E-book.

culpa exclusiva do consumidor, como sustentado pelo voto vencedor, oferecem resposta plenamente adequada.

Por um lado, a atribuição integral do prejuízo à instituição financeira desconsidera a relevância causal da conduta da consumidora, que contribuiu de forma decisiva para o evento danoso. Por outro lado, a atribuição exclusiva do prejuízo à consumidora desconsidera a dimensão que o inciso III do § 1º do art. 14 confere ao dever de segurança, na medida em que a instituição financeira, ciente do risco, não demonstrou ter adotado providências concretas para mitigá-lo.

É nesse contexto que se coloca a questão da responsabilidade concorrente como alternativa sustentável e pragmaticamente mais adequada à distribuição dos riscos nas fraudes praticadas por engenharia social, tema que será examinado no item subsequente.

5.3 A responsabilidade concorrente como solução tecnicamente adequada para as fraudes por engenharia social

O item anterior demonstrou que, no caso julgado no Recurso Especial n.º 2.155.065/MG, a leitura sistemática do § 1º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor revela a coexistência de duas causas para o resultado danoso, a saber a conduta preponderante da consumidora e a omissão da instituição financeira em demonstrar providências concretas diante de um risco previamente identificado.

Demonstrou-se, igualmente, que nem a responsabilização integral da instituição financeira nem o reconhecimento da culpa exclusiva do consumidor ofereceram resposta plenamente adequada àquela controvérsia.

A questão que se coloca, a partir dessa constatação, é saber se o ordenamento jurídico brasileiro comporta uma terceira via, que permita ao julgador distribuir proporcionalmente o dever de reparar entre o consumidor e o fornecedor, quando ambos concorrem, em graus distintos, para o evento danoso.

A resposta a essa pergunta exige o enfrentamento de duas questões prévias relacionadas à admissibilidade dogmática da responsabilidade concorrente no âmbito das relações de consumo e à compatibilidade dessa modalidade de averiguação da culpa com a responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do CDC.

O art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor estabelece que o fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar “a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”¹⁵⁵. Verifica-se que o dispositivo emprega o qualificativo “exclusiva”, em vez de dispor simplesmente da “culpa do consumidor”, emprego este que não se mostra acidental.

Ao exigir que a culpa seja exclusiva para que opere como excludente, o legislador reconheceu, por via reflexa, que pode haver situações em que a conduta do consumidor contribua para o dano sem que essa contribuição seja suficiente para romper, por completo, o nexo de causalidade entre o defeito do serviço e o resultado¹⁵⁶.

Leonardo Bessa observa, nesse sentido, que “a culpa, inclusive a concorrente, deve ser analisada em conjunto com o nexo de causalidade”¹⁵⁷, e que, embora a referência à culpa em sede de responsabilidade objetiva gere desconforto doutrinário, a terminologia adotada pelo CDC encontra justificção no fato de que a análise da conduta do consumidor, nesse contexto, não se destina a apurar negligência ou imprudência no sentido clássico, mas a verificar em que medida a sua participação no evento contribuiu para o resultado danoso¹⁵⁸.

Essa precisão conceitual é relevante porque o principal obstáculo à admissão da responsabilidade concorrente nas relações de consumo reside, justamente, na aparente incompatibilidade entre a concorrência de culpa e a responsabilidade objetiva. De fato, se a responsabilidade do fornecedor independe de culpa, como seria possível cogitar de concorrência de culpas?

¹⁵⁵ BRASIL. **Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 30 maio 2026.

¹⁵⁶ Nesse sentido, Benjamin, Marques e Bessa sustentam que “se o comportamento do consumidor é o único causador do acidente de consumo, não há como falar em nexo de causalidade entre a atividade do fabricante, do produtor, do construtor ou do importador e o fato danoso. Entretanto, se houver concorrência entre o comportamento da vítima e um defeito existente no produto, a excludente não mais se aplica”. BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 11. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2025. Item 6.19. E-book.

¹⁵⁷ BESSA, Leonardo Roscoe. **Código de Defesa do Consumidor comentado**. 3. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2025. Item 1.6. E-book.

¹⁵⁸ BESSA, Leonardo Roscoe. **Código de Defesa do Consumidor comentado**. 3. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2025. Item 1.6. E-book.

Cavaliere Filho enfrenta a objeção e a afasta com clareza ao registrar que “na realidade, o problema é de concorrência de causas e não de culpas, e o nexo causal é pressuposto fundamental em qualquer espécie de responsabilidade”¹⁵⁹. Para o autor, a concorrência de causas pode ter lugar na responsabilidade objetiva disciplinada pelo Código do Consumidor, “desde que o defeito do produto ou serviço não tenha sido a causa preponderante do acidente de consumo”¹⁶⁰.

A ressalva feita por Cavaliere Filho merece atenção, pois introduz um critério de calibração relevante para a aplicação prática do instituto, notadamente quando averiguado no contexto das fraudes bancárias.

A participação do consumidor no evento danoso só adquire aptidão para minorar o dever de reparar quando a sua conduta possui relevância causal própria, isto é, quando efetivamente contribui para a produção ou o agravamento do resultado. Se, ao contrário, a conduta praticada pelo consumidor for irrelevante para a causalidade do dano, ele não pode atuar como minorante da responsabilidade do fornecedor, pois, nas palavras do próprio autor, “a culpa do consumidor perde toda a expressão desde que demonstrado que sem o defeito do produto ou serviço o dano não teria ocorrido”¹⁶¹.

A contribuição de Flávio Tartuce para o tema é igualmente relevante, sobretudo porque o autor utiliza a expressão “fato concorrente do consumidor” para designar a conduta da vítima que, sem excluir o defeito do serviço, concorre para a produção do dano. A expressão, tecnicamente mais precisa do que culpa concorrente, engloba tanto a culpa concorrente propriamente dita quanto o risco assumido pelo consumidor, e resolve o desconforto terminológico apontado pela doutrina ao tratar de culpa no âmbito da responsabilidade objetiva¹⁶².

Tartuce argumenta que, se o fornecedor pode alegar a culpa exclusiva do consumidor para afastar integralmente a sua responsabilidade, nos termos dos arts. 12, § 3º, III, e 14, § 3º, II, do CDC, então deveria também poder invocar a conduta

¹⁵⁹ CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Direito do Consumidor**. 6. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2022. p. 214.

¹⁶⁰ CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Direito do Consumidor**. 6. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2022. p. 214.

¹⁶¹ CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Direito do Consumidor**. 6. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2022. p. 215.

¹⁶² TARTUCE, Flávio. **Responsabilidade civil**. 7. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2026. p. 201. E-book.

concorrente do consumidor para atenuar o quantum indenizatório, pois [...] se o suposto agente pode o mais, que é alegar a excludente total de responsabilidade para afastar a indenização, poderia o menos, que é atestar a conduta concorrente, visando diminuir o *quantum* indenizatório¹⁶³.

O fundamento normativo para essa redução reside no art. 945 do Código Civil, que estabelece que, “se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano”¹⁶⁴. A aplicação desse dispositivo às relações de consumo se dá por meio do diálogo das fontes entre o Código Civil e o Código de Defesa do Consumidor, técnica hermenêutica que permite a incidência simultânea e coordenada de ambos os diplomas, sempre que essa aplicação conjunta resulte em maior proteção ao consumidor ou em solução mais equitativa para a controvérsia¹⁶⁵.

A esse respeito, Leonardo Bessa é categórico ao afirmar que “doutrina e jurisprudência defendem que na responsabilidade objetiva pode haver concorrência de culpa” e que, “como consequência, o valor indenizatório/compensatório deve ser proporcional à participação dos envolvidos para o resultado danoso, com base no art. 945 do Código Civil”¹⁶⁶.

Bruno Miragem, na mesma linha, reconhece que o sistema de reparação de danos no direito brasileiro observa o princípio da reparação integral, consagrado no art. 944 do Código Civil, mas que esse princípio convive com as hipóteses de redução da indenização previstas no parágrafo único do art. 944 e no art. 945, inclusive no âmbito da responsabilidade civil bancária¹⁶⁷.

Verifica-se, portanto, que a admissibilidade da responsabilidade concorrente nas relações de consumo encontra suporte tanto na literalidade do art. 14, § 3º, II, do CDC, que ao exigir exclusividade da culpa pressupõe a existência de situações não

¹⁶³ TARTUCE, Flávio. **Responsabilidade civil**. 7. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2026. p. 202. E-book.

¹⁶⁴ BRASIL. **Lei n.º 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. Institui o Código Civil. Brasília: Presidência da República, 2024. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406compilada.htm. Acesso em: 30 maio 2026.

¹⁶⁵ Sobre o diálogo das fontes entre o Código Civil e o Código de Defesa do Consumidor, vide: MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2025. Item 2.1. E-book.

¹⁶⁶ BESSA, Leonardo Roscoe. **Código de Defesa do Consumidor comentado**. 3. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2025. Item 1.6. E-book.

¹⁶⁷ MIRAGEM, Bruno. **Direito bancário**. 5. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2025. Item 5.16. E-book.

exclusivas, quanto na aplicação coordenada dos arts. 944 e 945 do Código Civil, que fornecem o critério de calibração do dever de indenizar quando verificada a concorrência de causas.

Fixada essa premissa, cabe examinar como o Superior Tribunal de Justiça tem enfrentado a questão na prática, especialmente no contexto das fraudes bancárias.

O primeiro precedente relevante remonta ao julgamento do Recurso Especial n.º 287.849/SP, no qual a Quarta Turma, sob a relatoria do Ministro Ruy Rosado de Aguiar, admitiu expressamente a culpa concorrente do consumidor como fator de redução da condenação imposta ao fornecedor em caso regido pelo art. 14 do CDC. O caso envolvia acidente em piscina de hotel contratado por agência de turismo, e a ementa consignou que “a culpa concorrente da vítima permite a redução da condenação imposta ao fornecedor”¹⁶⁸.

Esse julgado acabou por subsidiar o entendimento de grande parte dos Ministros e Turmas do Superior Tribunal de Justiça. A título de ilustração, e já no contexto de fraude bancária, no julgamento do Recurso Especial n.º 712.591/RS, a Ministra Nancy Andrighi reconheceu a culpa concorrente em caso envolvendo protesto indevido decorrente de cheque furtado, registrando que “a conduta da vítima contribui para a ocorrência do ilícito, devendo, por certo, a indenização atender ao critério da proporcionalidade”¹⁶⁹.

Em 2013, no Recurso Especial n.º 1.349.894/SP, de relatoria do Ministro Sidnei Beneti, a Terceira Turma aplicou a responsabilidade concorrente em caso que envolvia a responsabilidade objetiva bancária fundada no CDC. O acórdão consignou que “a responsabilidade concorrente é admissível, ainda que no caso de responsabilidade objetiva do fornecedor ou prestador, quando há responsabilidade subjetiva patente e irrecusável também do consumidor, não se exigindo, no caso, a exclusividade da culpa”¹⁷⁰.

¹⁶⁸ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (4. Turma). Recurso Especial n.º 287.849/SP. Relator: Ministro Ruy Rosado de Aguiar, julgado em: 17 abr. 2001. **Diário da Justiça**, Brasília, 13 ago. 2001.

¹⁶⁹ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). Recurso Especial n.º 712.591/RS. Relatora: Ministra Nancy Andrighi, julgado em 16 nov. 2006. **Diário da Justiça**, Brasília, 4 dez. 2006.

¹⁷⁰ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). Recurso Especial n.º 1.349.894/SP. Relator: Ministro Sidnei Beneti, julgado em 4 abr. 2013, **DJe**, Brasília, DF, 11 abr. 2013.

Ao tratar especificamente dos golpes bancários e da conduta do consumidor, Leonardo Bessa admite três desfechos possíveis, conforme o caso e o acervo probatório: “1) banco arca exclusivamente com o prejuízo; 2) o banco arcar com percentual do prejuízo (normalmente 50%); 3) é reconhecida a excludente de responsabilidade por culpa (fato) exclusivo do consumidor”¹⁷¹.

O presente trabalho adere ao entendimento do autor de que essa gradação tripartite, que decorre da própria estrutura normativa do art. 14, § 3º, do CDC, oferece ao julgador um espectro de respostas proporcionais à contribuição causal de cada parte para o evento danoso, no sentido de superar a lógica binária (responsabilidade exclusiva ou culpa exclusiva do consumidor) que marcou o julgamento do Recurso Especial n.º 2.155.065/MG.

A aplicação prática dessa gradação tripartite pode ser observada na jurisprudência dos tribunais estaduais que antecederam a consolidação do entendimento do Superior Tribunal de Justiça. Nos casos examinados pelo Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, é possível identificar, de forma relativamente clara, a correspondência entre as circunstâncias fáticas e os três desfechos descritos por Leonardo Bessa. Quando o desvio de perfil é manifesto e a instituição financeira não demonstrou qualquer mecanismo de controle proporcional ao risco — como nas fraudes que resultaram em movimentações de R\$ 82.500,00 em menos de trinta minutos, ou de R\$ 119.800,00 no intervalo de três minutos —, o reconhecimento da responsabilidade integral do banco, com reparação plena dos danos, corresponde à primeira hipótese da tripartição. Nesses casos, a contribuição do consumidor, ainda que presente, é absorvida pela preponderância causal da falha do serviço.

A segunda hipótese — responsabilidade proporcional, com distribuição do dever de reparar entre consumidor e instituição financeira — aplica-se com maior precisão aos casos em que a conduta do consumidor foi relevante, mas a instituição financeira não demonstrou que seus mecanismos de segurança estavam adequados ao risco conhecido. Nessa configuração, que corresponde ao caso julgado no Recurso Especial n.º 2.155.065/MG, a fixação da indenização em percentual proporcional à

¹⁷¹ BESSA, Leonardo Roscoe. **Código de Defesa do Consumidor comentado**. 3. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2025. Item 1.6. E-book.

contribuição causal de cada parte responde, de forma mais fiel, à estrutura normativa do art. 14, § 3º, do CDC combinado com o art. 945 do Código Civil, pois preserva o núcleo protetivo do microssistema consumerista sem atribuir integralmente ao fornecedor o risco de uma conduta cujo componente causal mais relevante decorreu de ato do próprio consumidor. A proporcionalidade, nesse contexto, não é concessão à instituição financeira: é a tradução jurídica de uma causalidade concorrente que o ordenamento não pode ignorar.

A primeira hipótese, de responsabilização integral do banco, aplica-se quando o defeito do serviço constitui a causa determinante do dano. O critério distintivo, na formulação de Cavalieri Filho anteriormente referida, é o de que, demonstrado que sem o defeito o dano não teria ocorrido, a conduta do consumidor, ainda que culposa, perde relevância como minorante¹⁷².

Enquadram-se nessa categoria, de um lado, o vazamento de dados sigilosos imputável à própria instituição financeira. De outro, as operações fraudulentas que apresentam atipicidade perceptível diante do perfil transacional do correntista, nos termos dos indicadores examinados no capítulo que trata especificamente acerca do desvio de perfil do consumidor, hipóteses em que a omissão dos mecanismos de bloqueio assume preponderância causal sobre a conduta do consumidor.

A terceira hipótese, relativa à exclusão integral da responsabilidade do banco, configura-se quando a conduta do consumidor é a causa única e determinante do dano. Não basta, para tanto, que se identifique falta de cuidado da vítima. Como adverte Miragem, no campo da responsabilidade fundada no risco inerente à atividade bancária, a culpa exclusiva somente se admite quando o fato da vítima exclui de maneira indubitável o elo causal e quando comprovada a adoção, pela instituição financeira, das medidas razoavelmente exigíveis para evitar a intromissão¹⁷³.

São situações típicas dessa categoria as fraudes que decorrem de risco genuinamente imprevisível à época da prestação e as operações que não apresentam nenhum elemento que o fornecedor pudesse razoavelmente detectar.

¹⁷² CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Direito do Consumidor**. 6. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2022. p. 214.

¹⁷³ MIRAGEM, Bruno. **Direito bancário**. 5. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2025. Item 3.1.4. E-book.

A segunda hipótese, que é a que interessa diretamente ao caso examinado neste trabalho, situa-se entre esses dois extremos. Aplica-se quando a conduta do consumidor concorre com o defeito do serviço para a produção do dano, sem que nenhuma das duas causas, isoladamente considerada, seja suficiente para excluir a outra.

Cuida-se, na terminologia de Tartuce¹⁷⁴ anteriormente referida, do fato concorrente do consumidor, identificável pelo critério da relevância causal própria, ou seja, da contribuição efetiva, mas não determinante, da conduta do consumidor para o resultado. Nessa hipótese, o dever de reparar subsiste, mas o seu dimensionamento deve observar a proporção da contribuição causal de cada parte, nos termos do art. 945 do Código Civil.

Em termos práticos, a aferição concreta de cada uma dessas hipóteses passa pela leitura sistemática dos parâmetros normativos analisados nos itens anteriores, de forma conjunta, e não pela aplicação isolada de um critério único.

No caso concreto analisado pelo Superior Tribunal de Justiça no julgamento do Recurso Especial n.º 2.155.065/MG, entende-se que a conduta da consumidora, que entregou o cartão, revelou a senha e permitiu o acesso remoto ao seu computador, foi inegavelmente preponderante na cadeia causal que conduziu ao resultado danoso, de forma que, sem essa conduta, a fraude não teria se consumado. Ao mesmo tempo, conforme demonstrado no item anterior, a instituição financeira não se desincumbiu do ônus de demonstrar que adotou medidas concretas para enfrentar um risco que já era do seu conhecimento à época dos fatos, o que configura defeito do serviço nos termos do inciso III do § 1º do art. 14 do CDC.

Reconhecer a responsabilidade concorrente nesse caso não significa desconsiderar a preponderância da conduta da consumidora, mas atribuir à participação de cada parte o peso que lhe corresponde na formação do dano. A consumidora, ao entregar os instrumentos de acesso a terceiro desconhecido, contribuiu de forma decisiva para o resultado. A instituição financeira, ao não demonstrar a atualização dos seus mecanismos de segurança diante de técnica

¹⁷⁴ TARTUCE, Flávio. **Responsabilidade civil**. 7. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2026. p. 201. E-book.

fraudulenta conhecida, contribuiu de forma residual, mas juridicamente relevante, para a consumação do prejuízo.

Novais e Ribeiro, ao analisarem a evolução jurisprudencial do STJ nessa matéria, observam que “são relevantes as dificuldades para o estabelecimento preciso dos requisitos da responsabilidade civil objetiva que envolve a prestação de serviços bancários quando o consumidor pratica conduta comissiva que contribui para a configuração do dano”, mas concluem que “é possível avaliar o cenário a partir dos conceitos clássicos de responsabilidade objetiva e da necessidade de que a culpa do consumidor (ou o fato de terceiro) tenha o caráter de exclusividade, ou seja, permaneça como o único evento responsável pelo resultado”¹⁷⁵.

A conclusão dos autores é convergente com a posição sustentada neste trabalho, no sentido de que se a culpa do consumidor não ostenta o caráter de exclusividade exigido pelo art. 14, § 3º, II, do CDC, a excludente não se configura e a responsabilidade do fornecedor subsiste, ainda que em proporção compatível com a sua efetiva contribuição causal para o evento.

Registra-se, por fim, que a adoção da responsabilidade concorrente como critério de solução para os casos de fraude por engenharia social não enfraquece a proteção conferida ao consumidor pelo microssistema do CDC. Entende-se, pelo contrário, que a sua aplicação preserva o núcleo protetivo da norma, pois impede que a instituição financeira se exima integralmente de responsabilidade quando demonstrada a existência de defeito no serviço, ainda que a conduta do consumidor tenha sido preponderante.

A responsabilidade concorrente, nesse contexto, representa também uma resposta mais honesta à complexidade do fenômeno. As fraudes por engenharia social não decorrem de uma única causa isolada, mas da conjunção de múltiplos fatores: a existência de criminosos sofisticados, a vulnerabilidade informacional do consumidor, as fragilidades dos canais de comunicação bancária e a insuficiência ou a desatualização dos mecanismos de prevenção. Atribuir a responsabilidade integral a qualquer uma das partes implicaria desconsiderar que o dano é o produto de uma

¹⁷⁵ NOVAIS, Marcela Maria Pereira Amaral; RIBEIRO, Adriano da Silva. Serviço bancário e o comportamento do consumidor como excludente da responsabilidade objetiva: análise sob a perspectiva do Superior Tribunal de Justiça. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 160, p. 311-324, jul./ago. 2025. p. 311.

cadeia causal que nenhuma delas, isoladamente, poderia ter evitado por completo. A distribuição proporcional do dever de reparar, por meio dos arts. 944 e 945 do Código Civil em diálogo com o art. 14, § 3º, do CDC, é o instrumento que o ordenamento jurídico brasileiro oferece para dar a cada causa o peso que lhe corresponde na formação do resultado, sem simplificar uma realidade que, por natureza, não se deixa reduzir a explicações binárias.

De forma simultânea, confere ao julgador instrumento para calibrar o dever de indenizar de forma proporcional e equitativa, evitando que a instituição financeira seja tratada como seguradora universal do consumidor em situações nas quais a sua contribuição causal, embora existente, não foi determinante para o resultado.

5.4 O Recurso Especial n.º 2.222.059/SP e os desdobramentos dos critérios de aferição do defeito do serviço bancário

O julgamento do Recurso Especial n.º 2.222.059/SP, proferido pela Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça em 7 de outubro de 2025, sob a relatoria do Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, representa o desdobramento mais recente da jurisprudência do Tribunal sobre os critérios de aferição do defeito do serviço bancário nas fraudes por engenharia social. A sua análise, em perspectiva comparativa com o Recurso Especial n.º 2.155.065/MG, revela a evolução da compreensão da Corte sobre os limites do desvio de perfil como critério exclusivo de aferição do defeito, bem como a progressiva incorporação de parâmetros complementares que os dois julgamentos, lidos em conjunto, começam a delinear.

O Recurso Especial n.º 2.222.059/SP foi examinado por Marques e Mucelin, que identificaram, no julgado, a consagração de critérios de aferição de fraudes a consumidores segundo o Superior Tribunal de Justiça que constituem avanço em relação ao estágio anterior da jurisprudência. De acordo com os autores, o acórdão sistematizou um conjunto de fatores relevantes para a verificação do defeito do serviço que vai além da mera constatação de desvio ou ausência de desvio em relação ao perfil transacional do correntista, incorporando elementos até então tratados de forma assistemática na jurisprudência do Tribunal.

A comparação entre os dois julgamentos é juridicamente produtiva porque ambos foram proferidos pela mesma Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça

— e, em parte, pelo mesmo relator para o acórdão —, em intervalo de apenas sete meses. Essa proximidade temporal exclui a possibilidade de que as diferenças de resultado decorram de uma mudança de composição ou de orientação institucional profunda, e sugere, antes, que as duas decisões refletem a resposta da Corte a configurações fáticas distintas, a partir de parâmetros que, ao serem lidos em conjunto, revelam a estrutura do raciocínio que o Tribunal começa a consolidar nessa matéria.

No Recurso Especial n.º 2.155.065/MG, o ponto central da divergência residiu na operação fraudulenta que foi estruturada de modo a não acionar os indicadores convencionais de atipicidade, pois se tratou de compra única, parcelada, realizada em loja física, com cartão original e senha pessoal, dentro do limite pré-aprovado. O voto vencedor afastou a responsabilidade da instituição financeira precisamente porque os elementos objetivos da operação não revelavam anomalia suficiente para exigir o bloqueio. O voto vencido, ao contrário, reconheceu a responsabilidade com fundamento no dever de segurança e na previsibilidade da fraude, independentemente da ausência de desvio perceptível no perfil transacional.

O Recurso Especial n.º 2.222.059/SP, por sua vez, apresenta configuração fática substancialmente diversa, na qual os elementos de atipicidade são mais facilmente identificáveis e a divergência entre a operação contestada e o perfil transacional do consumidor é mais pronunciada. Nesse cenário, o Superior Tribunal de Justiça avançou além da constatação do desvio de perfil e passou a articular critérios que permitem avaliar a responsabilidade a partir de um conjunto de variáveis que incluem a natureza e o volume da operação, os canais e dispositivos utilizados, o intervalo temporal entre as transações e a capacidade objetiva de que a instituição financeira identificasse a irregularidade antes de autorizar o débito.

Marques e Mucelin observam que o Recurso Especial n.º 2.222.059/SP reforçou a compreensão de que a aferição do defeito do serviço bancário não se esgota na verificação formal da autenticação da operação, mas exige a consideração das circunstâncias concretas em que ela se deu, em especial a compatibilidade entre a operação e o comportamento histórico do correntista, a proporcionalidade entre os mecanismos de controle empregados e os riscos conhecidos à época, e a demonstração, por parte da instituição financeira, de que adotou as medidas

concretas e efetivas que a regulação lhe impunha naquele momento. Esse conjunto de critérios, segundo os autores, representa a consolidação de uma leitura sistemática do art. 14, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor pelo Superior Tribunal de Justiça.

A leitura comparativa dos dois julgamentos permite identificar, portanto, dois distintos padrões de situação. O primeiro, representado pelo Recurso Especial n.º 2.155.065/MG, diz respeito às fraudes por engenharia social nas quais a operação fraudulenta é deliberadamente estruturada para não acionar os filtros convencionais de atipicidade, desafiando a suficiência do desvio de perfil como único critério de aferição do defeito. O segundo, representado pelo Recurso Especial n.º 2.222.059/SP, diz respeito a hipóteses em que os indicadores de atipicidade são objetivamente perceptíveis, e nos quais o Tribunal passou a exigir da instituição financeira a demonstração de que seus mecanismos de controle estavam preparados para identificar e bloquear operações desse tipo.

A contradição entre esses dois padrões é apenas aparente. Ela reflete, em realidade, a dificuldade estrutural de se estabelecer uma regra unívoca para situações que variam substancialmente em suas circunstâncias fáticas. O que os dois julgamentos revelam, em seu conjunto, é que o Superior Tribunal de Justiça não adota um critério absoluto de responsabilidade — nem a responsabilidade integral do banco como regra geral, nem a culpa exclusiva do consumidor como solução para toda hipótese de fraude por engenharia social —, mas uma análise de circunstâncias que deve ser conduzida caso a caso, com amparo nos parâmetros do § 1º do art. 14 do CDC.

Essa conclusão é coerente com a posição sustentada ao longo deste trabalho, no sentido de que o desvio de perfil transacional constitui critério relevante, mas não exclusivo, para a identificação da falha no dever de segurança. O Recurso Especial n.º 2.222.059/SP reforça essa leitura ao demonstrar que, mesmo quando o desvio de perfil é perceptível, a responsabilização da instituição financeira pressupõe a demonstração de que ela estava, naquele momento, preparada para identificar e responder a operações daquele tipo. Em outras palavras, o desvio de perfil ativa o dever de vigilância, mas o descumprimento desse dever só se configura quando demonstrado que a instituição financeira dispunha dos meios para identificá-lo e não agiu de forma proporcional às circunstâncias.

Lidos em conjunto, os dois precedentes delineiam, portanto, uma estrutura de análise que pode ser descrita da seguinte forma: (i) verifica-se, em primeiro lugar, se a operação contestada apresentava indicadores objetivos de atipicidade perceptíveis pelos sistemas da instituição; (ii) em caso positivo, examina-se se a instituição financeira adotou os mecanismos de controle adequados e proporcionais aos riscos conhecidos à época — sendo que a regulatória do Banco Central fixa o piso mínimo desses mecanismos; (iii) em caso de operação estruturada para não acionar os indicadores convencionais, averigua-se, pelo parâmetro do inciso III do § 1º do art. 14 do CDC, se a técnica fraudulenta empregada já era conhecida à época e se a instituição demonstrou ter adotado medidas concretas e efetivas para enfrentá-la; (iv) em qualquer hipótese, a participação da vítima é sopesada em relação à contribuição causal da instituição financeira, para fins de distribuição proporcional do dever de reparar, nos termos dos arts. 944 e 945 do Código Civil.

Essa estrutura de análise não representa uma ruptura com o entendimento consagrado na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, mas a sua atualização à realidade das fraudes por engenharia social. A súmula, ao reconhecer que as fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias configuram fortuito interno, fixou o princípio de que o risco dessas fraudes integra a atividade bancária e não pode ser integralmente transferido ao consumidor. Os dois precedentes aqui examinados desenvolvem esse princípio ao responder à pergunta que a súmula não foi chamada a resolver: como aferir a falha no dever de segurança quando a fraude se vale não da invasão direta do sistema, mas da indução do próprio consumidor a executar os comandos que consumam o dano? A resposta exige, como se demonstrou, a leitura sistemática do § 1º do art. 14 do CDC, articulada com os parâmetros normativos da regulatória bancária e com a estrutura de distribuição proporcional do dever de reparar que os arts. 944 e 945 do Código Civil oferecem.

Do ponto de vista prático, a estrutura de análise delineada pelos dois precedentes tem efeito relevante sobre a dinâmica das ações de reparação por fraudes bancárias. Ela impede que a instituição financeira afaste a responsabilidade pela simples afirmação de que a operação foi autenticada regularmente, e exige que ela demonstre, no plano concreto, a adequação dos mecanismos de segurança ao risco que estava documentado à época da prestação. Ao mesmo tempo, ela confere ao julgador parâmetros objetivos para a distribuição do dever de reparar, substituindo

a lógica binária por uma avaliação de circunstâncias que permite calibrar a responsabilidade de acordo com a efetiva contribuição causal de cada parte para o resultado danoso. Essa transformação no modo de análise é, em última instância, o que a evolução da jurisprudência aqui examinada anuncia: a consolidação de um padrão de julgamento mais aderente à complexidade das fraudes por engenharia social e mais capaz de distribuir os custos sociais dessas fraudes de forma proporcional e juridicamente sustentável.

6 CONCLUSÃO

A presente dissertação propôs-se a analisar em que medida o desvio de perfil transacional pode servir como critério de aferição da falha no dever de segurança bancária em fraudes praticadas mediante engenharia social, bem como quais são os limites para o reconhecimento da culpa exclusiva da vítima, de acordo com o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e com o entendimento do Superior Tribunal de Justiça.

A investigação partiu da premissa de que a resposta a esse problema exige uma leitura sistemática dos parâmetros previstos no § 1º do art. 14 do CDC, e não a adoção de critério único ou isolado para a definição da existência ou inexistência do defeito do serviço.

A pesquisa revelou que a criminalidade bancária passou por transformação relevante nas últimas décadas, migrando de práticas voltadas à violação direta dos sistemas das instituições financeiras para técnicas de manipulação do comportamento humano, denominadas engenharia social. Essa reorientação decorreu, em grande parte, da própria digitalização da prestação do serviço bancário, que transferiu o espaço de circulação do risco para o dispositivo pessoal do consumidor, e da intensificação dos investimentos em segurança tecnológica, que tornaram os ataques diretos aos sistemas mais arriscados e menos frequentes.

Constatou-se, ainda, que o impacto desse fenômeno sobre o Poder Judiciário é crescente, conforme evidenciado pela criação, em abril de 2025, do assunto específico "15546 – Fraude Bancária" nas Tabelas Processuais Unificadas do Conselho Nacional de Justiça e pelo volume expressivo de ações distribuídas sob essa classificação em curto período.

No plano dogmático, a análise permitiu concluir que a relação entre o correntista e a instituição financeira configura relação de consumo, sujeita ao regime de responsabilidade objetiva previsto no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, e que os danos patrimoniais decorrentes das fraudes por engenharia social situam-se no campo do fato do serviço, uma vez que a controvérsia recai sobre a observância do dever de segurança, e não sobre a mera inadequação funcional da prestação.

Identificou-se, igualmente, que a classificação da fraude como fortuito interno ou externo revela-se insuficiente para resolver, de forma adequada, as controvérsias em que o consumidor, sob indução, executa os comandos que concretizam o desfalque patrimonial. A pergunta que o julgador deve formular não é se a fraude constitui evento interno ou externo à atividade, mas se o serviço bancário atendeu à legítima expectativa de segurança do consumidor naquelas circunstâncias concretas.

A análise da estrutura regulatória do setor bancário revelou que o dever de segurança não é apenas uma categoria dogmática extraída do art. 14 do CDC, mas uma obrigação de resultado já traduzida, em termos técnicos e operacionais concretos, pelos atos normativos editados pelo Conselho Monetário Nacional e pelo Banco Central do Brasil. A Resolução CMN n.º 4.893/2021, a Resolução BCB n.º 142/2021 e a Resolução BCB n.º 1/2020 fixam o piso mínimo das medidas que as instituições financeiras devem adotar para que o serviço seja prestado com a segurança que o consumidor pode legitimamente esperar, para os fins do inciso III do § 1º do art. 14 do CDC. Embora o descumprimento dessas normas regulatórias não configure, por si só, o defeito do serviço em sentido consumerista, a sua inobservância integra o contexto a partir do qual o julgador afere se o fornecedor cumpriu ou não a legítima expectativa de segurança do consumidor naquelas circunstâncias.

O exame do conteúdo do dever de segurança, a partir dos três parâmetros previstos no § 1º do art. 14 do CDC, a saber o modo de fornecimento do serviço, o resultado e os riscos razoavelmente esperados e a época em que foi prestado, indicou que o perfil transacional do consumidor constitui instrumento relevante para a aferição do defeito, na medida em que a incompatibilidade entre a operação contestada e o histórico ordinário de movimentação do correntista sinaliza que a instituição financeira possuía condições objetivas de identificar a fraude.

Esse critério, contudo, não pode ser tratado como parâmetro exclusivo, pois a análise do defeito exige a consideração conjunta das circunstâncias que o § 1º elenca como relevantes, inclusive o conhecimento prévio que a instituição financeira detinha sobre a técnica fraudulenta empregada e as medidas concretas que adotou para enfrentá-la.

Demonstrou-se, igualmente, que a qualificação do problema como fato do serviço produz consequência processual direta e relevante: o ônus de demonstrar a

ausência de defeito recai sobre o fornecedor, por força do art. 14, § 3º, do CDC, e não pode ser cumprido pela mera descrição da conformidade formal da transação. A instituição financeira que invoca a ausência de anomalia objetiva como fundamento para afastar a responsabilidade deve demonstrar, de forma positiva, quais mecanismos de prevenção empregava para identificar operações fraudulentas estruturadas de modo a contornar os filtros convencionais de detecção, e de que maneira esses mecanismos foram calibrados ao risco específico que já era documentado à época da prestação. Essa distribuição probatória é coerente com a estrutura assimétrica da relação bancária, na qual o consumidor não tem acesso aos sistemas internos de monitoramento e não dispõe de meios próprios para demonstrar a inadequação dos protocolos de segurança do fornecedor.

A análise de caso desenvolvida a partir da controvérsia instaurada no julgamento do Recurso Especial n.º 2.155.065/MG, no qual a operação fraudulenta, compra única, parcelada, realizada em loja física, com cartão original e senha pessoal, dentro do limite previamente aprovado, foi estruturada para não acionar os indicadores convencionais de anomalia, permitiu concluir que a divergência registrada nesse julgamento evidencia a insuficiência da análise que se esgota na verificação do desvio de perfil transacional isoladamente considerado, e que tanto a responsabilização integral da instituição financeira quanto o reconhecimento da culpa exclusiva do consumidor não oferecem resposta plenamente adequada quando há coexistência de causas para o resultado danoso.

Nesse contexto, sustentou-se que a responsabilidade concorrente, amparada nos artigos 944 e 945 do Código Civil e na própria estrutura do art. 14, § 3º, II, do CDC, constitui solução tecnicamente adequada e pragmaticamente viável para a distribuição proporcional do dever de reparar, conforme já admitido pelo Superior Tribunal de Justiça em precedentes como os Recursos Especiais n.º 1.995.458/SP e 2.094.978/SP.

Diante do exposto, corrobora-se a hipótese segundo a qual o desvio de perfil transacional constitui critério relevante para a identificação da falha no dever de segurança bancária, mas não pode ser tratado como parâmetro exclusivo para definir a existência ou inexistência de defeito do serviço. A aferição da responsabilidade, nas fraudes por engenharia social, exige leitura sistemática do art. 14, § 1º, do Código de

Defesa do Consumidor, com atenção ao modo de fornecimento do serviço, aos riscos razoavelmente esperados e à época da prestação.

Essa conclusão encontra respaldo no julgamento do Recurso Especial n.º 2.222.059/SP, que, em perspectiva comparativa com o Recurso Especial n.º 2.155.065/MG, delineia uma estrutura de análise articulada em quatro etapas: a verificação da atipicidade perceptível da operação; o exame da adequação dos mecanismos de controle aos riscos conhecidos à época; a averiguação, pelo critério do inciso III do § 1º do art. 14 do CDC, da previsibilidade da técnica fraudulenta e das medidas concretas adotadas para enfrentá-la; e a distribuição proporcional do dever de reparar, conforme a contribuição causal de cada parte. Essa estrutura, ao substituir a dicotomia binária entre responsabilidade integral e exclusão completa por uma avaliação de circunstâncias, demonstra a maturidade progressiva da jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça no enfrentamento de um fenômeno que, pela sua complexidade causal, não se deixa capturar por fórmulas simplificadoras.

Constatou-se, ainda, que a estrutura regulatória editada pelo Banco Central do Brasil e pelo Conselho Monetário Nacional não é indiferente a esse debate. As normas que impõem às instituições financeiras a obrigação de monitorar o perfil transacional dos correntistas, de manter registros diários de ocorrências de fraudes e de bloquear cautelarmente operações suspeitas com base no perfil do usuário pagador fixam o conteúdo mínimo do dever de segurança para os fins do inciso III do § 1º do art. 14 do CDC. A conexão entre esses dois planos — o regulatório e o consumerista — ocorre pela via da legítima expectativa de segurança: aquilo que a regulação descreve como conduta obrigatória é o que o consumidor pode legitimamente esperar do serviço, e a sua inobservância, quando produz dano, é lida, no plano consumerista, como defeito na prestação. Essa articulação entre regulação setorial e CDC não suprime a autonomia de nenhum dos regimes, mas confere coerência ao sistema e impede que a separação formal entre os planos seja instrumentalizada para afastar responsabilidades que o ordenamento jurídico, em sua leitura sistemática, inequivocamente impõe.

Por essa razão, a conduta da vítima pode ter relevância causal e influir na extensão do dever de indenizar, mas a culpa exclusiva somente se configura quando demonstrado que o dano decorreu de causa estranha ao serviço bancário, sem

contribuição de falha de segurança atribuível à instituição financeira ou à cadeia de fornecimento.

Ressalva-se, todavia, que essa conclusão não tem a pretensão de transformar a instituição financeira em seguradora universal do consumidor, pois o reconhecimento do defeito depende da verificação cumulativa de circunstâncias fáticas, relativas à constatação de que a técnica fraudulenta empregada constituía risco documentado e previsível à época da prestação do serviço e à constatação de que a instituição financeira não se desincumbiu do ônus de demonstrar a adoção de medidas concretas, efetivas e proporcionais para enfrentar esse risco específico.

A ausência de qualquer dessas circunstâncias pode conduzir, legitimamente, ao reconhecimento da excludente de responsabilidade, desde que a conduta da vítima tenha sido, de fato, a causa única e determinante do dano. O que não se admite é que a instituição financeira se aproprie da evidência da autenticação formal da operação — cartão físico, senha pessoal, dentro do limite de crédito — como prova suficiente da ausência de defeito, sem demonstrar que os seus sistemas de monitoramento estavam calibrados para o risco que aquela modalidade de fraude representava à época. A conformação formal da operação é dado necessário, mas não suficiente para a exclusão da responsabilidade do fornecedor. Ela demonstra que o consumidor executou os atos de autenticação, mas não demonstra que o serviço bancário atendeu à legítima expectativa de segurança que dele se esperava, nos termos do § 1º do art. 14 do CDC, em especial quando a técnica fraudulenta empregada já era documentada e reconhecível à época da prestação.

A adoção da responsabilidade concorrente como critério de solução para os casos de fraude por engenharia social não enfraquece a proteção conferida ao consumidor pelo microssistema do Código de Defesa do Consumidor, notadamente porque sua aplicação preserva o núcleo protetivo da norma e impede que a instituição financeira se exima integralmente de responsabilidade quando demonstrada a existência de defeito no serviço, ainda que a conduta do consumidor tenha sido preponderante.

Ao mesmo tempo, confere ao julgador instrumento para calibrar o dever de indenizar de forma proporcional e equitativa, distribuindo os custos sociais da

responsabilidade civil de forma compatível com a participação efetiva de cada parte no evento danoso.

Em última análise, o enfrentamento adequado das fraudes bancárias praticadas mediante engenharia social exige do Poder Judiciário, da doutrina e dos órgãos reguladores a superação da lógica binária que tem marcado a distribuição da responsabilidade entre consumidor e instituição financeira. O direito do consumidor, cuja razão de existir reside na proteção da parte vulnerável da relação de consumo, não pode servir de instrumento para a atribuição integral e automática do prejuízo a qualquer das partes, sob pena de comprometer a própria racionalidade que se espera das decisões judiciais.

Nesse sentido, o julgamento do Recurso Especial n.º 2.222.059/SP, proferido em outubro de 2025, representa um passo relevante na direção de uma jurisprudência mais estruturada sobre o tema. Ao sistematizar as variáveis que os sistemas de prevenção a fraudes devem ser capazes de processar — e ao afirmar, de forma expressa, que a obrigação de criar e aprimorar esses mecanismos é contínua e proporcional ao risco da atividade —, a Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça sinalizou que a análise do defeito do serviço bancário não se esgota na verificação formal da autenticação da operação, mas exige a consideração das circunstâncias concretas em que ela ocorreu. Esse entendimento, lido em conjunto com os debates instaurados no julgamento do Recurso Especial n.º 2.155.065/MG, aponta para um critério mais maduro de aferição do defeito, que incorpora tanto a análise do desvio de perfil quanto o conhecimento prévio do risco pela instituição e a adequação dos seus protocolos a esse risco.

A criação, pelo Conselho Nacional de Justiça, do código específico para fraudes bancárias nas Tabelas Processuais Unificadas, em abril de 2025, e o volume expressivo de ações já distribuídas sob essa classificação nos primeiros meses de vigor demonstram que o problema não tende a se dissipar espontaneamente. Pelo contrário, à medida que os serviços bancários se tornam mais digitais e os criminosos continuam a aperfeiçoar as técnicas de engenharia social, a pressão sobre o Poder Judiciário para definir critérios estáveis e previsíveis de distribuição de responsabilidade tenderá a crescer. A elaboração de um precedente vinculante sobre o tema, por meio de incidente de resolução de demandas repetitivas ou de recurso

repetitivo processado perante o Superior Tribunal de Justiça, representaria contribuição relevante para a segurança jurídica das relações de consumo bancário, ao fixar os parâmetros que os julgadores devem considerar ao distribuir o dever de reparar entre consumidor e instituição financeira nas fraudes praticadas mediante engenharia social.

A leitura sistemática do art. 14, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor, articulada com os critérios de proporcionalidade extraídos dos arts. 944 e 945 do Código Civil, oferece caminho para que a aferição do defeito do serviço bancário e dos limites da culpa exclusiva da vítima ocorra de forma objetiva, concreta e compatível com a complexidade que o fenômeno das fraudes por engenharia social impõe à ordem jurídica brasileira.

O enfrentamento do problema não se esgota, por fim, no plano jurisdicional. Em março de 2026, o Senado Federal aprovou o PL 3.780/2023, que eleva as penas para o estelionato eletrônico e tipifica a cessão de conta bancária para recebimento de valores de fraudes. A iniciativa legislativa revela que os órgãos políticos também reconheceram a insuficiência das respostas existentes diante da escala do fenômeno. A tipificação penal mais severa pode contribuir para desincentivar a prática das fraudes, mas não resolve, por si só, a questão da distribuição de responsabilidade civil entre consumidor e instituição financeira, que depende da consolidação dos critérios dogmáticos que este trabalho procurou sistematizar. A solução estrutural exige, portanto, a atuação convergente do legislador, do regulador, da doutrina e do Poder Judiciário, cada um no âmbito das suas atribuições, para que o ordenamento jurídico brasileiro seja capaz de responder ao fenômeno das fraudes por engenharia social de forma proporcional, previsível e coerente com os valores que o microssistema consumerista foi concebido para proteger.

A contribuição específica deste trabalho ao debate consiste em demonstrar que a resposta ao problema das fraudes por engenharia social não precisa ser construída a partir de novos instrumentos jurídicos: os que o ordenamento já oferece são suficientes, desde que aplicados de forma sistemática e articulada. O art. 14, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor fornece os parâmetros para a aferição do defeito do serviço; o art. 14, § 3º, distribui o ônus da prova de forma adequada à assimetria da relação bancária; e os arts. 944 e 945 do Código Civil oferecem o instrumento para

a calibração proporcional do dever de reparar. A regulação setorial do Banco Central do Brasil fixa o conteúdo mínimo das medidas exigíveis do fornecedor, e a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, especialmente após os julgamentos dos Recursos Especiais nºs 2.155.065/MG e 2.222.059/SP, começa a articular os critérios que convertem esses instrumentos em uma estrutura de análise operacional para o julgador. O que falta, e o que este trabalho procurou contribuir para construir, é a síntese sistemática desses elementos em uma proposta coerente de tratamento jurídico que respeite, simultaneamente, a vulnerabilidade estrutural do consumidor, a complexidade causal das fraudes por engenharia social e a proporcionalidade que o ordenamento jurídico brasileiro impõe como critério de distribuição do dever de reparar.

REFERÊNCIAS

ANYDESK. O que é AnyDesk? **AnyDesk Support**, 31 jul. 2025. Disponível em: <https://support.anydesk.com/docs/pt-br/anydesk-overview>. Acesso em: 30 maio 2026.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Resolução BCB n.º 1, de 12 de agosto de 2020.** Institui o arranjo de pagamentos Pix e aprova o seu Regulamento. Brasília: Banco Central do Brasil, 2020. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=1>. Acesso em: 3 abr. 2026.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Resolução BCB n.º 142, de 23 de setembro de 2021.** Dispõe sobre procedimentos e controles para prevenção de fraudes na prestação de serviços de pagamento a serem adotados pelas instituições financeiras, demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil e instituições de pagamento integrantes do Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB). Brasília: Banco Central do Brasil, 2021. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=142>. Acesso em: 7 jun. 2026.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Resolução CMN n.º 4.893, de 26 de fevereiro de 2021.** Dispõe sobre a política de segurança cibernética e sobre os requisitos para a contratação de serviços de processamento e armazenamento de dados e de computação em nuvem a serem observados pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil. Brasília: Banco Central do Brasil, 2021. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20CMN&numero=4893>. Acesso em: 3 abr. 2026.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Resolução n.º 4.753, de 7 de outubro de 2019.** Estabelece os requisitos e procedimentos para a abertura, manutenção e encerramento de contas de depósitos e de contas de pagamento pré-pagas de forma simplificada. Brasília: Banco Central do Brasil, 2019. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o&numero=4753>. Acesso em: 5 jun. 2026.

BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 11. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2025. E-book.

BESSA, Leonardo Roscoe. **Código de Defesa do Consumidor comentado**. 3. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2025. E-book.

BESSA, Leonardo Roscoe. Responsabilidade objetiva no Código de Defesa do Consumidor. **Revista Jurídica da Presidência**, Brasília, v. 20, n. 120, p. 20-42, fev./maio 2018.

BESSA, Leonardo Roscoe; ALMEIDA, Mário Henrique Silveira de. A vulnerabilidade do titular de dados e a responsabilidade civil na Lei Geral de Proteção de Dados. **Civilistica.com**, Rio de Janeiro, a. 12, n. 2, 2023.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília: Presidência da República, 2025. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm. Acesso em: 30 maio 2026.

BRASIL. **Lei n.º 4.595, de 31 de dezembro de 1964**. Dispõe sobre a Política e as Instituições Monetárias, Bancárias e Creditícias, cria o Conselho Monetário Nacional e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, 2021. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l4595.htm. Acesso em: 3 abr. 2026.

BRASIL. **Lei n.º 5.869, de 11 de janeiro de 1973**. Institui o Código de Processo Civil. Brasília: Presidência da República, 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l5869.htm. Acesso em: 22 fev. 2026.

BRASIL. **Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 30 maio 2026.

BRASIL. **Lei n.º 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. Institui o Código Civil. Brasília: Presidência da República, 2024. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406compilada.htm. Acesso em: 30 maio 2026.

BRASIL. **Lei n.º 13.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Brasília: Presidência da República, 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 7 jun. 2026.

BRASIL. Senado Federal. Senado aprova aumento de penas para furto, roubo e receptação. **Senado Notícias**, Brasília, 3 mar. 2026. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2026/03/03/senado-aprova-aumento-de-penas-para-furto-roubo-e-receptacao>. Acesso em: 15 mar. 2026.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (2. Seção). Recurso Especial n.º 106.888/PR. Relator: Ministro Cesar Asfor Rocha, julgado em 28 mar. 2001. **Diário da Justiça**, Brasília, 5 ago. 2002.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (2. Seção). Recurso Especial n.º 1.197.929/PR. Relator: Ministro Luis Felipe Salomão, julgado em 24 ago. 2011. **DJe**, Brasília, 12 set. 2011.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (2. Seção). Recurso Especial n.º 1.199.782/PR. Relator: Ministro Luis Felipe Salomão, julgado em 24 ago. 2011. **DJe**, Brasília, 12 set. 2011.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (2. Seção). Súmula n.º 479. **DJe**, Brasília, 1 ago. 2012.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (2. Seção). Tema Repetitivo n.º 466: responsabilidade civil por fraude praticada por terceiros no âmbito de operações bancárias; fortuito interno. **DJe**, Brasília, 12 set. 2011.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). Recurso Especial n.º 712.591/RS. Relatora: Ministra Nancy Andrighi, julgado em 16 nov. 2006. **Diário da Justiça**, Brasília, 4 dez. 2006. p. 300.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). Recurso Especial n.º 1.349.894/SP. Relator: Ministro Sidnei Beneti, julgado em 4 abr. 2013, **DJe**, Brasília, DF, 11 abr. 2013.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). Recurso Especial n.º 1.995.458/SP. Relatora: Ministra Nancy Andrighi, julgado em 9 ago. 2022. **DJe**, Brasília, 18 ago. 2022.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). Recurso Especial n.º 2.155.065/MG. Relatora: Ministra Nancy Andrighi, relator para acórdão: Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 11 mar. 2025. **DJEN**, Brasília, 25 mar. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). Recurso Especial n.º 2.222.059/SP. Relator: Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 7 out. 2025. **DJEN**, Brasília, 13 out. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (4. Turma). Recurso Especial n.º 287.849/SP. Relator: Ministro Ruy Rosado de Aguiar, julgado em: 17 abr. 2001. **Diário da Justiça**, Brasília, 13 ago. 2001. p. 165.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial n.º 2.094.978/SP. Relator: Ministro João Otávio de Noronha. **DJe**, Brasília, DF, 5 out. 2023.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Súmula n. 297. **Revista de Súmulas do Superior Tribunal de Justiça**, Brasília, v. 23, ano 5, out. 2011.

BRASIL. Tribunal Regional Federal da 1ª Região. Apelação Cível n.º 1001062-30.2018.4.01.3600. Relator: Des. Flávio Jaime de Moraes Jardim, julgado em 10 fev. 2025. **DJe**, Brasília, 11 fev. 2025.

BRASIL. Tribunal Regional Federal da 2ª Região (7. Turma Especializada). Apelação Cível n.º 5012333-86.2021.4.02.5102/RJ. Relator: Des. Luiz Paulo da Silva Araújo Filho. **DJe**, Rio de Janeiro, 8 nov. 2023.

BRASIL. Tribunal Regional Federal da 2ª Região. Apelação Cível n.º 5077388-16.2023.4.02.5101. Relator para acórdão: Des. Guilherme Couto de Castro. **DJe**, Rio de Janeiro, 21 mar. 2025.

CAIADO, Marcelo. Desafios e oportunidades na perícia digital. *In*: BLUM, Renato Opice; WAJSBROT, Shirley (org.). **Cyber risk**: estratégias nacionais e corporativas sobre riscos e segurança cibernética. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020. E-book.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Direito do Consumidor**. 6. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2022.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de responsabilidade civil**. 16. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Boletim das Atualizações - Tabelas Processuais Unificadas**: alterações na versão das TPUs de 28/04/2025. Brasília: CNJ, 2025.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2025**. Brasília: CNJ, 2025. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/>. Acesso em: 29 mar. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Painel de estatísticas (DataJud)**. Brasília, DF: CNJ, 2026. Disponível em: <https://justica-em-numeros.cnj.jus.br/painel-estatisticas/>. Acesso em: 29 mar. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução n.º 46, de 18 de dezembro de 2007**. Cria as Tabelas Processuais Unificadas do Poder Judiciário. Brasília, DF: CNJ, 2007. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/165>. Acesso em: 29 mar. 2026.

CRUZ, Guilherme Ferreira da. **Sistema de responsabilidade civil das relações de consumo**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2023. E-book.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de direito civil brasileiro: responsabilidade civil**. 17. ed. São Paulo: Saraiva, 2003. v. 7.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (3. Turma Cível). Apelação Cível n.º 0704546-14.2025.8.07.0001. Relator: Des. Roberto Freitas Filho, julgado em 4 mar. 2026. **DJe**, Brasília, 9 mar. 2026.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (6. Turma Cível). Apelação Cível n.º 0703125-45.2023.8.07.0005. Relator: Des. Leonardo Roscoe Bessa, relator designado: Des. Arquibaldo Carneiro, julgado em 19 fev. 2025. **DJe**, Brasília, 6 mar. 2025.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (6. Turma Cível). Apelação Cível n.º 0718111-90.2022.8.07.0020. Relator: Des. Leonardo Roscoe Bessa. **DJe**, Brasília, 21 out. 2023.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (6. Turma Cível). Apelação Cível n.º 0707562-73.2025.8.07.0001. Relator: Des. Leonardo Roscoe Bessa, julgado em 21 jan. 2026. **DJe**, Brasília, 13 fev. 2026.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (6. Turma Cível). Apelação Cível n.º 0713720-37.2022.8.07.0006. Relator: Des. Leonardo Roscoe Bessa, julgado em 8 maio 2024. **DJe**, Brasília, 17 maio 2024.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (6. Turma Cível). Apelação Cível n.º 0739003-43.2023.8.07.0001. Relator: Des. Leonardo Roscoe Bessa, julgado em 21 nov. 2024. **DJe**, Brasília, 4 dez. 2024.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (6. Turma Cível). Apelação Cível n.º 0739062-65.2022.8.07.0001. Relator: Des. Leonardo Roscoe Bessa, julgado em 7 fev. 2024. **DJe**, Brasília, 29 fev. 2024.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (8. Turma Cível). Apelação Cível n.º 0724419-34.2024.8.07.0001. Relator: Des. Robson Teixeira de Freitas, julgado em 4 mar. 2026. **DJe**, Brasília, 10 mar. 2026.

DONEDA, Danilo. **A proteção de dados pessoais nas relações de consumo**: para além da informação creditícia. Brasília: SDE/DPDC, 2010.

FEBRABAN. **Crimes praticados contra agências bancárias e caixas eletrônicos recuam 13% em 2022**. São Paulo: FEBRABAN, 2023. Disponível em: <https://portal.febraban.org.br/noticia/3906/pt-br/>. Acesso em: 15 mar. 2026.

FEBRABAN. **Pesquisa Febraban de tecnologia bancária 2025**: volume 1. São Paulo: FEBRABAN, 2025.

FEBRABAN. **Pesquisa Febraban de tecnologia bancária 2025**: volume 2. São Paulo: FEBRABAN, 2025.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GOLPES financeiros afetaram um terço dos correntistas de bancos, diz pesquisa. *Folha de S.Paulo*, São Paulo, 31 dez. 2024. Pánel S.A. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/colunas/painelsa/2024/12/golpes-financeiros-afetou-um-terco-dos-correntistas-de-bancos-diz-pesquisa.shtml>. Acesso em: 13 ago. 2026.

LENAERTS-BERGMANS, Bart. O que é um ataque de spoofing? Definição de ataques de spoofing. **CrowdStrike**, 1 set. 2022. Disponível em: <https://www.crowdstrike.com/pt-br/cybersecurity-101/social-engineering/spoofing-attack/>. Acesso em: 30 maio 2026.

LUCCA, Newton de; MARTINS, Guilherme Magalhães. A proteção dos dados pessoais sensíveis na Lei Geral de Proteção de Dados. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 153, p. 15-30, maio/jun. 2024.

MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2025. E-book.

MARQUES, Claudia Lima; MUCELIN, Guilherme. Recurso Especial 2.222.059/SP: critérios de aferição de fraudes a consumidores segundo o STJ. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 164, p. 335-347, mar./abr. 2026.

MARTINS, Fernando Rodrigues. Bancos inteligentes e práticas preditivas: hiperpotencialidade das instituições financeiras vs. hipervulnerabilidade dos consumidores: cashback e chargeback e os dois lados da mesma moeda na atuação diversificada do setor bancário. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 158, p. 269-288, mar./abr. 2025.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020. E-book.

MIRAGEM, Bruno. **Direito bancário**. 5. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2025. E-book.

MIRAGEM, Bruno. **Responsabilidade civil**. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2021.

MITNICK, Kevin D.; SIMON, William L. **A arte de enganar**: ataques de hackers: controlando o fator humano na segurança da informação. Tradução de Kátia Aparecida Roque. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2003.

NOVAIS, Marcela Maria Pereira Amaral; RIBEIRO, Adriano da Silva. Serviço bancário e o comportamento do consumidor como excludente da responsabilidade objetiva: análise sob a perspectiva do Superior Tribunal de Justiça. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 160, p. 311-324, jul./ago. 2025.

OLIVEIRA, Andressa Jarletti Gonçalves de; OSS-EMER, Leandro. Estratégias para reparação de danos dos consumidores vítimas de fraudes bancárias e digitais. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 162, p. 205-245, nov./dez. 2025.

PEREIRA, Caio Mário da Silva. **Responsabilidade civil**. 5. ed. rev. atual. Rio de Janeiro: Forense, 1994.

SAMPAIO, Marília de Ávila e Silva; GHANI, Najua Samir Asad. Responsabilidade civil das instituições financeiras nas fraudes eletrônicas. *In*: MARQUES, Claudia Lima *et al.* (coord.). **Direito do consumidor aplicado**: garantias de consumo. São Paulo: Foco, 2025.

TARTUCE, Flávio. **Responsabilidade civil**. 7. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2026. E-book.

VIVA, Rafael Quaresma. **Responsabilidade civil objetiva**. São Paulo: RCS, 2007.