



Responsabilidade Civil das Instituições Bancárias em Casos de Fraudes Realizadas por Terceiros

Civil Liability of Banking Institutions in Cases of Fraud Committed by Third Parties

Otávio Avelino Bezerra Neto

Resumo: O presente estudo tem como objetivo investigar a responsabilidade civil das instituições bancárias brasileiras diante de fraudes financeiras cometidas por terceiros, fenômeno que se intensificou com a digitalização dos serviços bancários e a sofisticação de golpes como phishing, skimming, engenharia social, SIM swap e fraudes envolvendo o PIX. Adotou-se metodologia qualitativa, de natureza descritiva e método dedutivo, com base em revisão bibliográfica, análise legislativa e exame de jurisprudências representativas dos Tribunais de Justiça do Rio Grande do Sul e do Amazonas, além do Superior Tribunal de Justiça, à luz do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do STJ. Os resultados demonstram que a jurisprudência brasileira consolidou o entendimento de que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros quando caracterizado o chamado fortuito interno, isto é, quando o evento danoso se vincula ao próprio risco da atividade bancária, ainda que o agente causador direto seja estranho à relação contratual. Verificou-se, ainda, a admissão reiterada de indenização por danos morais em razão do abalo psicológico e do comprometimento da confiança do consumidor. Conclui-se que a responsabilização objetiva, fundada na teoria do risco da atividade, impõe às instituições bancárias o dever de adotar mecanismos eficazes de prevenção, monitoramento e resposta a fraudes, sob pena de responderem integralmente pelos prejuízos materiais e morais causados, contribuindo o estudo para o fortalecimento da proteção do consumidor e para o aprimoramento das práticas de segurança no setor bancário.

Palavras-chave: responsabilidade civil; instituições bancárias; fraude bancária; Código de Defesa do Consumidor; jurisprudência.

Abstract: This study aims to investigate the civil liability of Brazilian banking institutions in cases of financial fraud committed by third parties, a phenomenon intensified by the digitalization of banking services and the sophistication of scams such as phishing, skimming, social engineering, SIM swap, and fraud involving instant payment systems such as PIX. A qualitative, descriptive methodology and a deductive method were adopted, based on bibliographic review, legislative analysis, and examination of representative case law from the Courts of Justice of Rio Grande do Sul and Amazonas, as well as the Superior Court of Justice, in light of the Consumer Defense Code and Precedent 479 of the STJ. The results show that Brazilian case law has consolidated the understanding that financial institutions are objectively liable for damages arising from fraud committed by third parties when the so-called internal fortuitous event is characterized, that is, when the harmful event is linked to the risk inherent to banking activity itself, even though the direct perpetrator is external to the contractual relationship. Courts have also repeatedly granted compensation for moral damages due to psychological distress and the erosion of consumer trust. It is concluded that objective liability, grounded in the risk theory of business activity, requires banking institutions to adopt effective mechanisms for fraud prevention, monitoring, and response, under penalty

of being fully liable for material and moral damages, contributing to the strengthening of consumer protection and the improvement of security practices in the banking sector.

Keywords: civil liability; banking institutions; financial fraud; consumer defense code; case law.

INTRODUÇÃO

O sistema bancário brasileiro tem enfrentado, nos últimos anos, um aumento expressivo no número de fraudes financeiras cometidas por terceiros que exploram vulnerabilidades tecnológicas e humanas. A sofisticação desses golpes evoluiu de simples tentativas de phishing para esquemas complexos de engenharia social e invasão de sistemas bancários, o que levanta questionamentos sobre a eficácia das medidas de segurança adotadas pelas instituições e sobre a celeridade de suas respostas após a ocorrência do ilícito.

A responsabilidade civil bancária nesse contexto envolve a interação entre princípios de direito civil, ética empresarial e práticas comerciais. O Código de Defesa do Consumidor (CDC) e a legislação correlata estabelecem diretrizes para a proteção do consumidor, inclusive quanto à responsabilização de bancos por danos originados de fraudes; contudo, a aplicação dessas normas a casos concretos varia conforme a natureza do golpe e as medidas de segurança empregadas, o que produz uma jurisprudência historicamente heterogênea e, por vezes, imprevisível.

Diante desse cenário, formula-se a seguinte questão de pesquisa: qual é o alcance e os limites da responsabilidade civil das instituições bancárias brasileiras em casos de fraudes financeiras cometidas por terceiros, e como esse regime jurídico afeta a segurança e a confiança do consumidor no sistema bancário? Partiu-se das hipóteses de que (i) a responsabilidade civil dos bancos é condicionada à comprovação de falha na prestação do serviço; (ii) a insuficiente clareza normativa contribui para a insegurança jurídica e para a vulnerabilidade do consumidor; e (iii) maior rigor na aplicação das normas consumeristas fortaleceria a confiança no sistema financeiro.

O objetivo geral do estudo é investigar a extensão da responsabilidade civil das instituições bancárias brasileiras em incidentes de fraude cometidos por terceiros. Como objetivos específicos, buscou-se: (a) conceituar a responsabilidade civil e seus elementos constitutivos; (b) avaliar a aplicação da responsabilidade objetiva prevista no CDC às instituições financeiras; e (c) analisar a jurisprudência brasileira sobre o tema, identificando os entendimentos consolidados nos tribunais.

Metodologicamente, adotou-se abordagem qualitativa e pesquisa de natureza descritiva, valendo-se do método dedutivo — que parte de teorias e normas gerais para a análise de casos particulares — e de pesquisa bibliográfica e documental, com revisão de doutrina, legislação e decisões judiciais representativas dos Tribunais de Justiça do Rio Grande do Sul e do Amazonas, bem como do Superior Tribunal de Justiça.

RESPONSABILIDADE CIVIL: FUNDAMENTOS E TEORIAS

A responsabilidade civil constitui o ramo do direito voltado à reparação de danos causados a terceiros, fundando-se na premissa de que aquele que, por ação ou omissão, causa prejuízo a outrem deve repará-lo. No direito brasileiro, o Código Civil de 2002 disciplina a matéria a partir de dois fundamentos centrais: o ato ilícito (art. 186) e o abuso de direito (art. 187), ambos aplicáveis tanto à esfera contratual quanto à extracontratual. O art. 927, parágrafo único, representa a maior inovação do diploma nessa seara, ao autorizar a responsabilização objetiva — independentemente de culpa — nos casos previstos em lei ou quando a atividade desenvolvida pelo agente implicar, por sua natureza, risco a direitos de terceiros (Gagliano; Pamplona Filho, 2019; Brasil, 2002).

Do artigo 186 do Código Civil extraem-se os elementos clássicos da responsabilidade civil subjetiva: ação (comissiva ou omissiva), nexo de causalidade entre a conduta e o dano, o próprio dano — material ou moral — e a culpa do agente. A culpa, todavia, não é unânime na doutrina como elemento essencial: para Gagliano e Pamplona Filho (2019), ela é acessória diante da existência da modalidade objetiva, ao passo que Gonçalves (2012) a mantém como elemento fundamental do sistema geral de responsabilização.

A distinção entre responsabilidade subjetiva e objetiva é o eixo central para a compreensão da matéria aplicada às relações bancárias. Na responsabilidade subjetiva, regra geral do Código Civil, a reparação depende da comprovação de dolo ou culpa do agente. Já na responsabilidade objetiva, fundada na teoria do risco, basta a demonstração do nexo causal entre a conduta do fornecedor e o dano, sendo irrelevante a discussão sobre culpa. Tartuce (2023) sistematiza as principais vertentes da teoria do risco no ordenamento brasileiro — risco administrativo, risco criado, risco da atividade, risco proveito e risco integral —, sendo a responsabilidade das instituições financeiras enquadrada, por força do CDC, na modalidade de risco proveito, associada à atividade lucrativa desenvolvida pelo fornecedor de serviços.

A submissão das instituições bancárias ao Código de Defesa do Consumidor decorre expressamente do art. 3º, §2º, da Lei nº 8.078/1990, que inclui as atividades de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária no conceito legal de serviço (Brasil, 1990). Ainda que parte da doutrina questione a aplicação do CDC a determinadas operações bancárias — sob o argumento de que o dinheiro circulante não teria destinatário final específico, ou de que o Sistema Financeiro Nacional exigiria regulamentação por lei complementar, nos termos do art. 192 da Constituição Federal (Cavaliere Filho, 2012; Pereira; Silva, 2020) —, o Supremo Tribunal Federal, no julgamento da ADIn 2.591, e o Superior Tribunal de Justiça, por meio da Súmula 297 (“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”), pacificaram a controvérsia em sentido favorável à incidência da legislação consumerista (Alcântara, 2022).

Como consequência dessa incidência, aplica-se às instituições financeiras o regime de responsabilidade objetiva do art. 14 do CDC, segundo o qual o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação

dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação do serviço, inclusive quanto à insuficiência ou inadequação de informações sobre sua fruição e riscos (Brasil, 1990). É justamente esse regime que fundamenta a responsabilização bancária diante de fraudes praticadas por terceiros, tema desenvolvido na seção seguinte.

FRAUDES POR TERCEIROS E A RESPONSABILIZAÇÃO DAS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS

A transformação digital do setor bancário ampliou a agilidade e a acessibilidade dos serviços financeiros, mas também multiplicou as modalidades de fraude praticadas por agentes externos à relação contratual. Entre as mais recorrentes está o phishing, técnica pela qual o fraudador simula comunicações institucionais legítimas para induzir a vítima a fornecer senhas, dados de cartão e códigos de verificação, explorando a boa-fé do consumidor mais do que falhas puramente tecnológicas (Tartuce, 2023). O skimming, por sua vez, consiste na instalação de dispositivos em caixas eletrônicos ou terminais de pagamento para copiar dados da tarja magnética de cartões, permitindo sua clonagem posterior (Gonçalves, 2019).

Além dessas, destacam-se a engenharia social, em que o criminoso manipula psicologicamente a vítima para obter dados ou induzi-la a realizar transferências; o SIM swap, fraude que duplica o chip telefônico do consumidor para interceptar códigos de autenticação em dois fatores, frequentemente com participação de terceiros vinculados a operadoras de telefonia (Venosa, 2021); o uso de malwares e aplicativos bancários falsificados, que conferem ao fraudador controle remoto sobre a conta da vítima; e, mais recentemente, os golpes associados ao PIX, cuja rapidez e praticidade o tornam instrumento atrativo para transferências indevidas e situações de coação (Pereira; Silva, 2020).

Diante dessa multiplicidade de riscos, impõe-se às instituições financeiras um dever de segurança qualificado, decorrente tanto do art. 14 do CDC quanto ao dever geral de diligência inerente à atividade de guarda e movimentação de valores de terceiros. Esse dever se traduz na adoção de sistemas de autenticação em dois fatores, algoritmos de detecção de fraude baseados em inteligência artificial, biometria, bloqueios automáticos de operações atípicas, treinamento de colaboradores e canais de atendimento eficazes para o registro célere de ocorrências (Venosa, 2021; Tartuce, 2023). A ausência ou insuficiência dessas medidas, mesmo quando o autor direto do ilícito é um terceiro, pode configurar falha na prestação do serviço apta a ensejar a responsabilização objetiva da instituição.

É nesse ponto que se firma o núcleo doutrinário e jurisprudencial da matéria: a fraude praticada por terceiro no âmbito de operações bancárias integra o chamado *fortuito interno* — evento cuja origem, embora externa ao banco, está ligada à própria natureza de sua atividade e, por isso, não afasta o dever de indenizar. O *fortuito interno* distingue-se do *fortuito externo* justamente por não ser imprevisível dentro do contexto operacional bancário: a ocorrência de fraudes é risco inerente e previsível

do setor, devendo ser antecipada e gerenciada pela instituição (Gonçalves, 2019). Somente circunstâncias excepcionais — como a culpa exclusiva da vítima, o caso fortuito externo ou a força maior, interpretadas restritivamente pelos tribunais — têm o condão de afastar essa responsabilidade (Alcântara, 2022).

A inversão do ônus da prova, prevista no art. 6º, inciso VIII, do CDC, reforça a posição do consumidor nesses litígios: cabe à instituição financeira demonstrar que adotou todas as medidas preventivas cabíveis, não bastando alegações genéricas de que a vítima forneceu senha ou “caiu em golpe” para eximir-se da obrigação de reparar (Brasil, 1990). Trata-se de aplicação da teoria do risco do empreendimento, segundo a qual quem aufere proveito econômico de determinada atividade deve suportar os riscos que dela decorrem, inclusive os danos causados por terceiros no exercício dessa atividade (Wald; Giancoli, 2012).

A JURISPRUDÊNCIA BRASILEIRA SOBRE O TEMA

A análise jurisprudencial confirma a consolidação do entendimento acima exposto. A Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça sintetiza a orientação dominante: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias” (Brasil, 2012). A seguir, examinam-se três julgados representativos dessa tendência.

Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul — Apelação Cível nº 5001507-29.2022.8.21.0114

Julgada pela Décima Sétima Câmara Cível em 17 de abril de 2024, sob relatoria da Desembargadora Mara Lúcia Coccaro Martins, a demanda envolveu transferências via PIX não reconhecidas pelo autor. O banco apelante alegou cerceamento de defesa e a necessidade de inclusão dos beneficiários das transferências como litisconsortes passivos necessários. O Tribunal rejeitou ambas as teses: entendeu dispensável a produção de perícia técnica, já recusada pela própria instituição em momento oportuno, e afastou o litisconsórcio, por não se tratar de hipótese legal que o exija, cabendo ao consumidor direcionar a ação contra o fornecedor do serviço defeituoso.

Elemento decisivo foi a constatação de que o histórico de acessos ao aplicativo não coincidia com as datas das transações impugnadas, evidenciando falha de segurança do sistema disponibilizado. Reconheceu-se, assim, a responsabilidade objetiva da instituição com fundamento na Súmula 479 do STJ e no art. 14 do CDC, condenando o banco ao ressarcimento do valor subtraído e ao pagamento de indenização por dano moral fixada em R\$ 10.000,00, tendo em vista a privação de recursos destinados ao tratamento de saúde do filho do autor (TJ-RS, Apelação Cível nº 5001507-29.2022.8.21.0114, 2024).

Tribunal de Justiça do Amazonas — Apelação Cível nº 0499909-56.2023.8.04.0001

Julgada pela Primeira Câmara Cível em 16 de dezembro de 2024, sob relatoria da Desembargadora Joana dos Santos Meirelles, a ação envolveu transação não reconhecida pela autora, contestada pela instituição financeira ré sob o argumento de que as operações foram realizadas com senha pessoal e dispositivo previamente habilitado. O acórdão reafirmou a aplicação do CDC às instituições financeiras (STF, ADIn 2.591; STJ, Súmula 297) e atribuiu à instituição o ônus de comprovar que adotou todas as medidas adequadas de prevenção, ônus do qual não se desincumbiu.

A tese de julgamento fixada é elucidativa: “a responsabilidade objetiva de instituição financeira por fraudes bancárias praticadas por terceiros decorre de falha na prestação de serviço, independentemente de culpa do consumidor”, sendo “devida indenização por danos morais em razão de fraude bancária que cause abalo psicológico relevante ao consumidor” (TJ-AM, Apelação Cível nº 0499909-56.2023.8.04.0001, 2024). O valor indenizatório foi majorado para R\$ 10.000,00, corrigido pelo INPC e acrescido de juros pela taxa SELIC desde a citação, com expressa referência ao precedente do STJ no REsp n. 2.015.732/SP (Rel. Min. Nancy Andrighi).

Superior Tribunal de Justiça — AgRg no REsp nº 1.486.761/AL

Julgado pela Terceira Turma em 15 de dezembro de 2015, sob relatoria do Ministro Marco Aurélio Bellizze, o acórdão consolida, em nível de tribunal superior, os fundamentos aplicados nas instâncias estaduais. A instituição financeira sustentava a negativa de prestação jurisdicional e a necessidade de litisconsórcio passivo com o terceiro fraudador; ambas as teses foram rejeitadas.

O STJ reafirmou que, nas ações indenizatórias por fraude bancária, inexistente litisconsórcio passivo necessário entre a instituição e o autor direto do ilícito, e que a responsabilidade objetiva fundada no fortuito interno (Súmula 479/STJ) não pode ser afastada quando as instâncias de origem reconhecem, com base no conjunto probatório, que o consumidor foi vítima de fraude e sofreu dano material decorrente da falha do serviço bancário (STJ, AgRg no REsp nº 1.486.761/AL, 2015). O precedente é relevante por afastar interpretações que buscam transferir ao consumidor ou a terceiros o ônus técnico e probatório que recai sobre o fornecedor do serviço.

Síntese das Tendências Decisórias

Os três julgados analisados, oriundos de instâncias e períodos distintos, convergem em pontos essenciais: (i) a fraude praticada por terceiro no âmbito de operações bancárias digitais configura fortuito interno, não excludente de responsabilidade; (ii) não há litisconsórcio passivo necessário com o agente fraudador; (iii) compete à instituição financeira o ônus de provar a regularidade da

transação e a adoção efetiva de medidas de segurança; e (iv) é cabível indenização por dano moral quando demonstrado abalo psicológico relevante decorrente da fraude e da falha na resposta institucional.

Essa jurisprudência tem produzido efeitos concretos na prática bancária: intensificação de investimentos em segurança cibernética (biometria, tokens, monitoramento em tempo real), revisão de cláusulas contratuais de adesão que buscavam transferir o risco ao consumidor — hoje tidas por abusivas nos termos do art. 51, I, do CDC — criação de fluxos internos mais ágeis de atendimento a ocorrências fraudulentas e maior propensão das instituições a soluções extrajudiciais diante de precedentes desfavoráveis consolidados (Gonçalves, 2019; Venosa, 2021).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo confirmou que as instituições bancárias brasileiras estão submetidas ao regime de responsabilidade civil objetiva do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor também em casos de fraudes cometidas por terceiros, por força da caracterização dessas ocorrências como fortuito interno inerente ao risco da atividade bancária, nos termos consolidados pela Súmula 479 do STJ. A hipótese de que a responsabilização estaria condicionada à comprovação de falha na prestação do serviço confirmou-se parcialmente: a falha é, de fato, o fundamento da responsabilização, mas sua demonstração compete ao banco — e não ao consumidor —, em razão da inversão do ônus da prova prevista no CDC.

A análise das decisões dos Tribunais de Justiça do Rio Grande do Sul e do Amazonas, bem como do Superior Tribunal de Justiça, evidenciou uniformidade interpretativa quanto ao reconhecimento da responsabilidade objetiva e à admissibilidade de reparação por danos morais, refletindo a preocupação do Judiciário com o abalo à confiança e à estabilidade emocional do consumidor lesado, para além do prejuízo estritamente patrimonial.

Conclui-se que a jurisprudência tem desempenhado função normativa relevante, induzindo mudanças efetivas nas práticas de segurança, nos contratos de adesão e nos protocolos de atendimento das instituições financeiras. Recomenda-se que os bancos adotem políticas robustas de compliance e gestão de risco cibernético, invistam em capacitação contínua de colaboradores e revisem suas cláusulas contratuais à luz da boa-fé objetiva, de modo a reduzir a incidência de fraudes e a litigiosidade decorrente, fortalecendo a confiança do consumidor no sistema financeiro nacional.

REFERÊNCIAS

ALCÂNTARA, Anderson Pedro de. **Responsabilidade civil das instituições bancárias por danos em decorrência de fraudes cometidas por terceiros e o alcance da responsabilidade objetiva à luz da Súmula 479 do STJ.** 2022. 61 f.

Monografia (Bacharelado em Direito) - Universidade Federal de Rondônia, Cacoal, 2022.

AZEVEDO, Álvaro Villaça. **Curso de Direito Civil: teoria geral das obrigações e responsabilidade civil**. 13. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2019.

BRASIL. **Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. Código Civil. Brasília: Planalto, 2002.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Código de Defesa do Consumidor. Brasília: Planalto, 1990.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **AgRg no Recurso Especial nº 1.486.761 – AL (2014/0258173-0)**. Relator: Ministro Marco Aurélio Bellizze. Terceira Turma, julgado em 15 dez. 2015, DJe 3 fev. 2016.

BRASIL. **Superior Tribunal de Justiça**. Súmula nº 479. Segunda Seção, julgado em 27 jun. 2012.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas. **Apelação Cível nº 0499909-56.2023.8.04.0001**. Relatora: Joana dos Santos Meirelles. Primeira Câmara Cível, julgado em 16 dez. 2024.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul. **Apelação Cível nº 5001507-29.2022.8.21.0114**. Relatora: Mara Lúcia Cocco Martins. Décima Sétima Câmara Cível, julgado em 17 abr. 2024.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro: responsabilidade civil**. 36. ed. São Paulo: SaraivaJur, 2022.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo curso de direito civil: responsabilidade civil**. 17. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2019.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro: responsabilidade civil**. 14. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2019.

NADER, Paulo. **Curso de Direito Civil: responsabilidade civil**. 6. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2016.

NERY JUNIOR, Nelson. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor**. Rio de Janeiro: Forense, 1991.

PEREIRA, Claudia Fernanda de Aguiar; SILVA, Roberta da. As fraudes bancárias e a responsabilidade civil das instituições financeiras. **Revista JurisFIB: Reflexões sobre o direito**, Bauru, ano 11, v. 11, p. 117-133, 2020.

TARTUCE, Flávio. **Manual de direito civil: volume único**. 13. ed. Rio de Janeiro: Método, 2023.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Direitos do Consumidor**. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2017.

VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito civil: obrigações e responsabilidade civil**. 22. ed. Barueri: Atlas, 2021.

WALD, Arnoldo; GIANCOLI, Bruno Pandori. **Direito Civil: responsabilidade civil**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.