

A RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS POR FRAUDES E GOLPES ENVOLVENDO O SISTEMA PIX: ANÁLISE JURISPRUDENCIAL DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

THE CIVIL LIABILITY OF FINANCIAL INSTITUTIONS FOR FRAUD AND SCAMS INVOLVING THE PIX SYSTEM: A JURISPRUDENTIAL ANALYSIS FROM THE SUPERIOR COURT OF JUSTICE

LA RESPONSABILIDAD CIVIL DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS POR FRAUDES Y ESTAFAS RELACIONADOS CON EL SISTEMA PIX: UN ANÁLISIS JURISPRUDENCIAL DEL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA

 10.56238/revgeov17n4-159

Stephany de Barros Silva

Bacharelada em Direito

Instituto de Ensino Superior do Sul do Maranhão (IESMA/Unisulma)

E-mail: bstephanyasilva@gmail.com

Wesley Lima Freire

Orientador

Mestrado em Desenvolvimento Regional, Mestrado Internacional em Ciência da Educação

Instituição: Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul (UNIJUÍ),

University of Informatics and Faith in Florida (UNIFF LLC)

E-mail: wesley.freire@unisulma.edu.br

RESUMO

A presente pesquisa buscou analisar a responsabilidade civil das instituições bancárias nos casos de golpe realizados via Pix, evidenciando a jurisprudência acerca da aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor às instituições bancárias. O tema é de grande relevância atualmente considerando a era digital e o impacto social que o mesmo tem causado, pois promover o debate do assunto é essencial para conscientização da população e também para que as legislações continuem sendo aprimoradas para sustentarem futuras situações jurídicas. O trabalho se justifica pela necessidade de compreender melhor as novas modalidades dos criminosos na era digital e buscar possíveis soluções dentro desse contexto. O objetivo é analisar o impacto econômico e social que essa modalidade de crime tem causado e também um panorama das políticas públicas e das legislações vigentes no Brasil, destacando também os desafios na implementação dessas medidas. Em resumo, podemos considerar que a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva não apenas em razão da teoria do risco, mas também em virtude do Código de Defesa do Consumidor. Para corroborar a análise desta obra, cabe citar que o Superior Tribunal de Justiça, na súmula 297, conclui que o Código de Defesa do Consumidor (CDC) é aplicável às instituições financeiras, logo, o PIX será analisado a partir da perspectiva do CDC.

Palavras-chave: Responsabilidade Civil. Fraude Bancária. Instituições Financeiras. Golpe do Pix.



ABSTRACT

This research aimed to analyze the civil liability of banking institutions in cases of fraud perpetrated via Pix (Brazil's instant payment system), highlighting the jurisprudence regarding the applicability of the Consumer Protection Code to banking institutions. The topic is highly relevant today considering the digital age and its social impact, as promoting debate on the subject is essential for raising public awareness and ensuring that legislation continues to be improved to support future legal situations. This work is justified by the need to better understand the new modalities of criminals in the digital age and to seek possible solutions within this context. The objective is to analyze the economic and social impact of this type of crime and also provide an overview of public policies and current legislation in Brazil, highlighting the challenges in implementing these measures. In summary, we can consider that the liability of financial institutions is objective not only due to the theory of risk, but also due to the Consumer Protection Code. To corroborate the analysis presented in this work, it is worth mentioning that the Superior Court of Justice, in summary 297, concludes that the Consumer Protection Code (CDC) is applicable to financial institutions; therefore, PIX will be analyzed from the perspective of the CDC.

Keywords: Civil Liability. Bank Fraud. Financial Institutions. PIX Scam.

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo analizar la responsabilidad civil de las instituciones bancarias en casos de fraude perpetrado a través de Pix (sistema de pago instantáneo de Brasil), resaltando la jurisprudencia respecto a la aplicabilidad del Código de Protección al Consumidor a las instituciones bancarias. El tema es altamente relevante hoy considerando la era digital y su impacto social, ya que promover el debate sobre el tema es esencial para aumentar la conciencia pública y asegurar que la legislación continúe mejorando para respaldar futuras situaciones legales. Este trabajo se justifica por la necesidad de comprender mejor las nuevas modalidades delictivas en la era digital y buscar posibles soluciones dentro de este contexto. El objetivo es analizar el impacto económico y social de este tipo de delito y también brindar una visión general de las políticas públicas y la legislación vigente en Brasil, resaltando los desafíos en la implementación de estas medidas. En resumen, podemos considerar que la responsabilidad de las instituciones financieras es objetiva no solo debido a la teoría del riesgo, sino también debido al Código de Protección al Consumidor. Para corroborar el análisis presentado en este trabajo, vale la pena mencionar que la Corte Superior de Justicia, en resumen 297, concluye que el Código de Protección al Consumidor (CDC) es aplicable a las instituciones financieras; Por lo tanto, PIX se analizará desde la perspectiva de los CDC.

Palabras clave: Responsabilidad Civil. Fraude Bancario. Instituciones Financieras. Estafa PIX.



1 INTRODUÇÃO

Revolucionando as transações financeiras em todo o país, o sistema de pagamentos conhecido como “PIX”, lançado no Brasil no ano de 2020, trouxe uma série de facilidades para os usuários, uma vez que a ferramenta permite o pagamento instantâneo, sem a cobrança de taxas ou limitação de valores e transações.

No entanto, junto à praticidade nas movimentações financeiras com o novo método de pagamento, novos tipos de crimes virtuais tornaram-se recorrentes, com destaque para o popularmente denominado “Golpe do Pix”. O processo de modernização do direito bancário vem possibilitando a sociedade, através da “internet banking” (banco digital), o acesso irrestrito e ilimitado aos serviços bancários, sem a necessidade de deslocamento às agências físicas, por intermédio dos dispositivos móveis. Os novos arranjos de pagamentos, aplicativos, links e demais serviços ofertados pelas instituições financeiras atraem milhares de pessoas todos os dias (MADUREIRA, 2024).

Com o objetivo de auxiliar o consumidor a proteger-se contra este tipo de fraude digital, neste texto, abordaremos formas de identificar e evitar o golpe, ressaltando a importância dos direitos do consumidor frente a responsabilização das instituições financeiras, bem como a possibilidade de restituição e indenização pelos danos ocasionados.

O Pix é um meio de pagamento criado pelo Banco Central do Brasil (BCB) em que o dinheiro é transferido entre contas em poucos segundos, a qualquer hora ou dia. A dita ferramenta caiu no gosto dos brasileiros, em especial por sua praticidade (COSTA, L M; OLIVEIRA, M A F M, 2022). A popularização dos bancos digitais influenciou a criação do PIX, através da Portaria do BCB no 01, de 12 de agosto de 2020, e liberado para utilização em 16 de novembro de 2020. Método de transação bancária instantânea, de fácil acesso para todo tipo de consumidor e empresas, trazendo uma nova forma de relação e competitividade do Mercado, se tornando mais popular e eficaz do que todos os métodos já existentes (SILVA et al, 2025).

O Pix foi anunciado pela FEBRABAN (2020) com muito entusiasmo avaliando que a economia tendia a ganhar mais velocidade e ritmo, já que recursos entram e saem das contas de forma instantânea, podendo estimular mais investimentos e ganhos ao comércio. Há um grande potencial para auxiliar a economia num momento em que é importante a retomada do crescimento econômico”, relatando ainda que, o Pix poderá transformar-se em uma poderosa ferramenta para impulsionar a bancarização no país, trazendo novos clientes para o sistema financeiro. “O acesso a serviços financeiros constitui um passo crucial para a inclusão social e para o combate à desigualdade no país”, diz Isaac Sidney (FEBRABAN, 2020).

Concretizando-se a partir de uma conta corrente, conta poupança ou conta de pagamento pré-paga, o pix foi lançado em 2020, idealizado pelo Banco Central do Brasil, e ganhou popularidade



rapidamente, estando presente no dia a dia das pessoas que desejam realizar transações bancárias de modo rápido e prático (ALMEIDA, 2024).

Contudo SILVA et al (2025) relata que apesar dos evidentes benefícios e inovações, a ferramenta também passou a ser alvo de fraudes e outras práticas criminosas, prática já corriqueira em outros métodos de pagamento. Concretizando-se a partir de uma conta corrente, conta poupança ou conta de pagamento pré-paga, o pix foi lançado em 2020, idealizado pelo Banco Central do Brasil, e ganhou popularidade rapidamente, estando presente no dia a dia das pessoas que desejam realizar transações bancárias de modo rápido e prático (ALMEIDA, 2024).

2 DISCUSSÃO

A contemporaneidade é marcada pela ascensão vertiginosa das tecnologias digitais, fenômeno que transformou as formas de comunicação, consumo e, especialmente, a prestação de serviços financeiros, consolidando o internet banking como ferramenta essencial para a vida moderna. (CHAVES, M V F; FARIA, F F, 2025).

Devido ao avanço tecnológico, é possível realizar diversas operações online, com isso, as fraudes bancárias cresceram consideravelmente, cabendo ao Judiciário verificar, de acordo com cada caso concreto, se deve aplicar a instituição financeira a responsabilização civil objetiva, com base na lei consumerista ou aplicar as excludentes de ilicitude, pois, há o dever de guarda por parte do correntista (PEREIRA, C F A; SILVA R, 2020).

Dessa maneira, a sociedade, que já era dependente das instituições financeiras para mercantilizar, presenciou a transformação do serviço bancário. Longas filas de espera em bancos foram substituídas pelos internet banking; abertura de conta pelo celular e, conseqüentemente, acompanhada dessa crescente procura por praticidade de pagamento, o Banco Central do Brasil (BACEN), por meio da Resolução BCB nº 1, de 12 de agosto de 2020, lançou oficialmente o Pix. Dessa forma, os valores que antes demoravam para chegar na conta do destinatário, agora são recebidos instantaneamente a qualquer dia e horário. A criação trouxe praticidade, rapidez e “segurança” (ASSIS, M B R; MELO, A N, 2025).

Entretanto, se sabe que as facilidades advindas do cenário digital devem ser acompanhadas com questões de segurança. Assim, com a chegada do PIX, não seria diferente, devendo as instituições tomarem medidas para se protegerem de possíveis fraudes (SILVA, A J B; CEREWUTA, P M M, 2022).

2.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO PAGAMENTO INSTANTÂNEO

O Pix foi anunciado pela FEBRABAN (2020) com muito entusiasmo avaliando que a economia tendia a ganhar mais velocidade e ritmo, já que recursos entram e saem das contas de forma instantânea,



podendo estimular mais investimentos e ganhos ao comércio. Há um grande potencial para auxiliar a economia num momento em que é importante a retomada do crescimento econômico”, relatando ainda que, o Pix poderá transformar-se em uma poderosa ferramenta para impulsionar a bancarização no país, trazendo novos clientes para o sistema financeiro. “O acesso a serviços financeiros constitui um passo crucial para a inclusão social e para o combate à desigualdade no país”, diz Isaac Sidney (FEBRABAN, 2020).

Nesse contexto, o sistema de pagamento instantâneo conhecido como Pix despontou como uma das maiores inovações do sistema financeiro nacional, alterando significativamente as dinâmicas das operações bancárias no Brasil, pois visou facilitar as movimentações financeiras (CARVALHO, 2023).

Além de revelar-se como um mecanismo implementado por inovação e tecnologia no mercado de pagamentos do Brasil, um dos principais motivos para volumosas adesões entre os usuários explica-se pela imediatividade das transferências, contribuindo para a promoção e abrangência dos recursos sobre as operações financeiras que, agora, podem ser realizadas a partir de um aparelho conectado à internet, por exemplo (ALMEIDA, 2024).

2.2 DESAFIOS ENFRENTADOS COM A IMPLEMENTAÇÃO DO PIX

Golpistas tem usado o Pix, ferramenta de pagamento instantâneo que caiu no gosto dos brasileiros, para a prática de crimes. A Febraban (Federação Brasileira de Bancos) alerta que uma das ações utilizadas pelos bandidos no momento é o golpe do Pix errado, que usa o MED (Mecanismo Especial de Devolução) do Banco Central, criado para facilitar as devoluções no caso de fraudes e golpes (FEBRABAN, 2024).

Os criminosos têm aproveitado o crescimento no uso de soluções digitais pela população para tentar aplicar golpes, principalmente com uso de técnicas de engenharia social, que consistem na manipulação psicológica do usuário para que ele lhe forneça informações confidenciais ou faça transações em favor das quadrilhas (FEBRABAN, 2023).

A sensação de confiança e o acionamento com pressão e urgência favorecem os danos causados pelos criminosos às vítimas. BRANDÃO (2024) relata que essas são características típicas da engenharia social, a qual eles alegam ter motivado o contato, o que por consequência interfere no pensamento crítico das vítimas.

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



Diferente de demais golpes, nos eventos do PIX, os correntistas não têm a oportunidade de aperceber-se no momento do que está sucedendo para o cancelamento da transação (RHODES, 2023).

CARVALHO (2023) alerta que a praticidade e a agilidade do Pix também despertaram desafios, pois a possibilidade de transferências instantâneas, sem período de verificação ou cancelamento, acabou sendo explorada por criminosos, que viram no sistema uma oportunidade para aplicar golpes e fraudes com rapidez e baixo risco de rastreabilidade. Assim, aumentaram os casos de golpes por engenharia social, sequestros-relâmpago e outros delitos que se valem da vulnerabilidade do consumidor para obter vantagens ilícitas.

As tentativas de golpe registradas com o Pix e relatadas por instituições financeiras foram identificadas como ataques de phishing, que usam técnicas de engenharia social, que consistem em enganar o indivíduo para que ele forneça informações confidenciais, como senhas e números de cartões. Com a pandemia do novo coronavírus, criminosos estão aproveitando o maior tempo online das pessoas e o aumento das transações digitais devido ao isolamento social para aplicar golpes financeiros (FEBRABAN, 2021).

2.3 UMA ANÁLISE SOBRE A RESPONSABILIDADE DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS/BANCÁRIAS EM CASOS DE FRAUDE ATRAVÉS DO SISTEMA PIX

A Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ), por unanimidade, decidiu que os bancos e as instituições de pagamento são responsáveis por indenizar clientes que sofrerem prejuízos decorrentes de golpes de engenharia social, quando houver falhas na proteção de dados ou na identificação de transações suspeitas (BRASIL, 2025). Partindo dessa premissa, cabe citar que as instituições financeiras são enquadradas como fornecedores pela Legislação Consumerista. Logo, de acordo com o art. 14 do ordenamento, impõe-se a responsabilidade objetiva ao fornecedor, já que estabelece o dever de reparar independentemente da existência de culpa (ASSIS, M B R; MELO, A N, 2025).

Dessa maneira, a sociedade, que já era dependente das instituições financeiras para mercantilizar, presenciou a transformação do serviço bancário. Longas filas de espera em bancos foram substituídas pelos internet banking; abertura de conta pelo celular e, conseqüentemente, acompanhada dessa crescente procura por praticidade de pagamento, o Banco Central do Brasil (BACEN), por meio da Resolução BCB nº 1, de 12 de agosto de 2020, lançou oficialmente o Pix.

No Código Civil, o art. 927, parágrafo único, apresenta o tema, in verbis: Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, é obrigado a repará-lo. Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem (BRASIL, 2002).



O Código de Defesa do Consumidor (CDC), instituído pela Lei nº 8.078/1990, reconhece expressamente a existência de relação de consumo no âmbito das atividades bancárias. Este reconhecimento, decorre da inclusão explícita das instituições financeiras como fornecedoras de serviços, nos termos do art. 3º, §2º:

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços. [...]

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista. (BRASIL, 1990).

Apesar da literalidade normativa, durante anos subsistiram controvérsias na doutrina e na jurisprudência acerca da aplicabilidade do CDC às instituições financeiras, especialmente diante das peculiaridades inerentes às suas atividades (SILVA et al, 2025). Assim, destaca-se a aplicação da Súmula nº 479 do STJ, segundo a qual: “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 responsabilidade objetiva, aquela que independe de culpa, exigindo somente a comprovação da conduta, do nexo de causalidade e do dano, foi concebida para equalizar o desequilíbrio estrutural entre fornecedor e consumidor. Nesse sentido, o Banco, enquanto fornecedor de serviços essenciais, deve responder pelos riscos das atividades que desenvolve, inclusive por danos decorrentes de falhas de segurança no ambiente digital (CHAVES, M V F; FARIA, F F, 2025).

Esse enunciado, embora tenha sido originalmente formulado em contexto anterior à implementação do Pix, mantém plena aplicabilidade, uma vez que o fundamento da responsabilização decorre do dever de segurança, inerente à atividade bancária e do risco do empreendimento. Ou seja, mesmo diante da novidade tecnológica que representa o Pix, persiste a obrigação das instituições financeiras em adotar mecanismos eficazes de prevenção, detecção e bloqueio de transações fraudulentas, não se eximindo de sua responsabilidade pelos danos sofridos pelos consumidores em razão de golpes, salvo demonstração de alguma excludente, como culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (CARVALHO, 2023).

Além disso, para iniciar a discussão acerca da segurança deste arranjo de pagamento, propôs-se tratar acerca do único meio utilizado para recuperar um valor transferido por Pix em esfera extrajudicial, que é o Mecanismo Especial de Devolução (BRANDÃO, 2024).



Atualmente, notificação de infração feita pelo cliente no aplicativo ou nos canais oficiais dos bancos permite o bloqueio de valores apenas na primeira conta recebedora do recurso; com MED 2.0, rastreamento e bloqueio passarão a mais camadas (FEBRABAN, 2024).

Nesse intuito, ASSIS, M B R; MELO, A N (2025) também descreve sobre o MED, ele destaca duas medidas regulamentadas pela Resolução BCB nº 147, de 2021, o bloqueio cautelar e o Mecanismo Especial de Devolução (MED). O primeiro é a forma que o próprio banco faz o bloqueio dos recursos por 72 horas para que analise se a situação é uma caracterizadora de fraude. Já o segundo, é o MED, em que o consumidor, percebendo que foi vítima de golpe, entra em contato com a instituição pagadora, para que esta entre em contato com a instituição recebedora para que efetue o bloqueio dos recursos. A partir disso, as instituições financeiras possuem sete dias para analisar a se o caso se trata de fraude.

SILVA et al (2025) menciona também que o Banco Central do Brasil tem adotado medidas preventivas e educativas. No Manual de Segurança do PIX, são previstos mecanismos que podem ser utilizados pelos usuários nos próprios aplicativos bancários, como autenticação em duas etapas, notificações de transações em tempo real e bloqueio preventivo de recursos em caso de suspeita de fraude. Ainda, foram desenvolvidas funcionalidades como o “Bloqueio Cautelar”, o “Mecanismo Especial de Devolução” (MED) e o “PIX com Agendamento”, com a finalidade de conferir maior controle e proteção à estas operações.

Nesse viés, diante das diversas armadilhas a que o consumidor está exposto, tanto o BACEN quanto as instituições financeiras, têm buscado meios de proteger o usuário. A Resolução BCB nº 338, de 23 de agosto de 2023, autorizou o acesso dos dados dos usuários com chave cadastrada para as autoridades, desde que tenham aderido ao regulamento para acesso ao Diretório de Identificadores de Contas Transacionais (DICT). Dessa forma, as entidades têm acesso a informações como nome, CPF, instituição bancária, data do cadastro, entre outros, de forma a facilitar a persecução penal (ASSIS, M B R; MELO, A N, 2025).

A Febraban também ressalta que os bancos investem R\$ 3 bilhões por ano em cibersegurança, valor que corresponde a 10% dos gastos totais do setor com tecnologia. As instituições também atuam em parceria com forças policiais para auxiliar na identificação e punição de criminosos (FEBRABAN, 2023).

2.4 RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS POR DANOS DE TERCEIROS (FRAUDES)

A responsabilidade Civil é tema relevante no mundo jurídico, pois é necessário seu estudo aprofundado para saber quem deve ser responsabilizado ao causar dano a outrem. Através dos elementos constitutivos da responsabilidade civil, as excludentes de ilicitude, e até mesmo suas



espécies, é possível identificar aquele que deve ser responsabilizado pelos danos causados, que nem sempre, será aquele que praticou diretamente o ilícito (PEREIRA, C F A; SILVA R, 2020).

No tocante a responsabilidade civil constata-se que, ela pode ser contratual (decorrente de regras e cláusulas estipuladas entre as partes) ou extracontratual (derivada da violação de uma norma jurídica de direito civil), além disso ela pode ser objetiva (não necessita de comprovação de dolo ou culpa) ou subjetiva (em que o elemento volitivo é essencial). Entretanto, danos decorrentes de casos fortuitos ou força maior não serão passíveis de ressarcimento, bem como os elementos que formam a responsabilidade civil são: o ato culposo ou uma atividade que por sua natureza seja considerada dolosa (para alguns autores a ação ou omissão humana) a terceiros, o dano e o nexo de causalidade (SARAIVA, M H A; CUSTÓDIO, P H S; PINTO, F N P, 2023).

Assim sendo, nota-se que a classificação da responsabilidade das instituições financeiras é objetiva não apenas em razão da teoria do risco, mas também em virtude do Código de Defesa do Consumidor. Para corroborar a análise desta obra, cabe citar que o Superior Tribunal de Justiça, na súmula 297, conclui que o Código de Defesa do Consumidor (CDC) é aplicável às instituições financeiras, logo, o PIX será analisado a partir da perspectiva do CDC (ASSIS, M B R; MELO, A N, 2025).

Para SARAIVA, M H A; CUSTÓDIO, P H S; PINTO, F N P (2023) com fundamento no artigo 5º da Constituição Federal de 1988, além de com base em resoluções do Banco Central do Brasil, sendo que também é expressamente reconhecida pela jurisprudência dos Tribunais nacionais existindo, inclusive, uma Súmula do Superior Tribunal de Justiça sobre o assunto (Súmula 479).

Os estabelecimentos bancários tentam rotineiramente se esquivar de qualquer responsabilidade que envolva a fraude Pix, alegando culpa exclusiva da vítima. Nessa lógica, os consumidores são colocados em um estado de hiper vulnerabilidade, uma vez que, nem sempre possuem a habilidade técnica necessária para se evitar o problema (Costa, L M; Oliveira, M A F M 2022). Com isso, os conflitos entre eles crescem cada vez mais, sendo em sua maioria resolvidos pelo judiciário (PEREIRA, C F A; SILVA R, 2020).

As instituições financeiras que oferecem transação de valores por meio de pix - modalidade de pagamento instantâneo desenvolvida pelo Banco Central do Brasil para facilitar as operações de compra e venda - devem implementar mecanismos de segurança para mitigar danos causados aos consumidores, especialmente em relação às fraudes praticadas por terceiros. Em caso de golpe decorrente de falha na segurança, o banco responde objetivamente pelos danos morais gerados ao cliente, em razão do desgaste, angústia e impotência capazes de configurar violação a direito da personalidade (BRASIL, 2024).



3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A intensificação no ramo da comunicação e interação digital ampliou as oportunidades de novos arranjos em fraudes pelos criminosos. Os golpes online se tornaram recorrentes, criando riscos permanentes para quem navega na internet e reforçando a necessidade de cuidado constante com aplicativos, redes sociais, transações e compras digitais.

Portanto é de extrema importância o entendimento da relação consumidor versus instituições financeiras à luz do Código de Defesa do Consumidor. A relação entre consumidores e instituições financeiras está sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor pois configura uma relação de consumo. De modo que as instituições financeiras respondem pelos danos que decorrem de falhas na prestação de seus serviços.

Em resumo, podemos considerar que a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva não apenas em razão da teoria do risco, mas também em virtude do Código de Defesa do Consumidor. Para corroborar a análise desta obra, cabe citar que o Superior Tribunal de Justiça, na súmula 297, conclui que o Código de Defesa do Consumidor (CDC) é aplicável às instituições financeiras, logo, o PIX será analisado a partir da perspectiva do CDC.



REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Elisa Eggert. Transações fraudulentas via Pix e a responsabilidade civil das instituições financeiras e bancárias. *Revista Multidisciplinar do Nordeste Mineiro*, v. 9, 2024.
- ARAÚJO, Ygor Fernandes. Pix: uma análise sobre a nova ferramenta de pagamento instantâneo na economia nacional. 2023. Dissertação (Graduação) – Universidade de Brasília, Brasília, 2023.
- ASSIS, Maria Bianca Ribeiro de; MELO, Auricelia do Nascimento. Golpe do Pix: a responsabilidade civil das instituições financeiras frente à proteção dos usuários. *Revista de Direito Contemporâneo UNIDEP*, Pato Branco, ano 4, n. 1, jan./jun. 2025.
- BRANDÃO, Diandra Vallery Silva. A responsabilização civil das instituições bancárias pelos golpes envolvidos no Pix: uma análise jurídico-consumerista. São Luís: Centro Universitário UNDB, 2024.
- BRASIL. Banco Central do Brasil. Pix – serão atualizadas as regras de segurança para novos dispositivos cadastrados. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/detalhenoticia/20390/noticia>. Acesso em: 13 abr. 2026.
- BRASIL. Banco Central do Brasil. Relatório de economia bancária 2020. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/publicacoes/relatorioeconomiabancaria/reb_2020. Acesso em: 13 abr. 2026.
- BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, 12 set. 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078.htm. Acesso em: 12 abr. 2026.
- BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Institui o Código Civil. *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, 11 jan. 2002.
- BRASIL. Resolução BCB nº 12, de agosto de 2020. Institui o arranjo de pagamentos Pix e aprova o seu regulamento. *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, 2020.
- BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Súmula nº 297, de 13 de outubro de 2004. O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras. *Diário da Justiça Eletrônico*, Brasília, DF, 14 out. 2004. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio/sumulas/sumulas-do-stj/sumula297>. Acesso em: 6 abr. 2026.
- BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Súmula nº 479. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 2012.
- BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Bancos e instituições de pagamento devem indenizar clientes por falhas que viabilizam golpe da falsa central. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/2025/21102025-Bancos-e-instituicoes-de-pagamento-devem-indenizar-clientes-por-falhas-que-viabilizam-golpe-da-falsa-central.aspx>. Acesso em: 12 abr. 2026.
- BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. Fraude em Pix – dever de mitigar prejuízos ao consumidor. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/consultas/jurisprudencia/jurisprudencia-em-temas/dano-moral-no-tjdft/servicos-bancarios/transferencia-via-pix>. Acesso em: 13 abr. 2026.



CARVALHO, Agatha Caroline Oliveira da Silva. A responsabilidade civil das instituições financeiras diante dos golpes envolvendo o sistema Pix: análise à luz do Código de Defesa do Consumidor. 2023. Trabalho acadêmico – Universidade Salvador (UNIFACS), 2023.

CHAVES, Midiã Vitória; FARIA, Fernanda Frois. A responsabilidade civil das instituições financeiras em casos de fraudes decorrentes de phishing e pharming. 2025. Trabalho acadêmico – Universidade do Vale do Paraíba, 2025.

COSTA, Laysa de Mikely Araújo; OLIVEIRA. A responsabilidade civil das instituições bancárias: uma análise das fraudes ocorridas por Pix. 2022.

FEBRABAN. Pix reduzirá uso de dinheiro em espécie e trará mais agilidade ao comércio, avalia FEBRABAN. Disponível em: <https://portal.febraban.org.br/noticia/3547/pt-br>. Acesso em: 12 abr. 2026.

FEBRABAN. Febraban faz alerta sobre o golpe do Pix errado. Disponível em: <https://portal.febraban.org.br/noticia/4165/pt-br>. Acesso em: 12 abr. 2026.

FEBRABAN. Tentativas de fraudes e golpes mais comuns com o Pix: conheça quais são e saiba como evitá-los. Disponível em: <https://portal.febraban.org.br/noticia/3602/pt-br>. Acesso em: 12 abr. 2026.

MADUREIRA, João Pedro Brandão. A era do Pix: a responsabilidade objetiva das instituições financeiras sobre fraudes bancárias, uma análise à luz do Código de Defesa do Consumidor. Revista Direito UNIFACS, n. 2, 2024.

PEREIRA, Cláudia Fernanda de Aguiar; SILVA, Roberta da. As fraudes bancárias e a responsabilidade civil das instituições financeiras. Revista JurisFIB, Bauru, v. 11, 2020.

RHODES, Fabrine Filgueiras. A responsabilidade civil das instituições bancárias por danos sofridos no golpe do Pix. 2023. Trabalho acadêmico – Centro Universitário UNIFACIG, Manhuaçu, MG, 2023.

SARAIVA, Maurilio Henrique Alves; CUSTÓDIO, Paulo Henrique de Souza; PINTO, Francisco Neto Pereira. A responsabilidade das instituições financeiras em fraudes bancárias: uma análise sobre o Pix. JNT Facit Business and Technology Journal, ed. 47, v. 2, p. 644–675, 2023.

SILVA, A. B. S. et al. A responsabilidade civil das instituições bancárias por danos sofridos em golpes de Pix. Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação, v. 11, n. 7, p. 1265–1279, 2025.

SILVA, Ana Jasmim Barbosa da; CEREWUTA, Pollyanna Marinho Medeiros. A responsabilidade civil das instituições bancárias por danos sofridos no golpe do Pix. JNT Facit Business and Technology Journal, ed. 39, v. 3, p. 71–90, 2022.

