

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
CAMPUS GOVERNADOR VALADARES
CURSO DE DIREITO

Paola Gomes de Almeida

Responsabilidade Civil Aplicada às Instituições Financeiras Por Danos Sofridos em Operações Via PIX: Uma Análise Crítica com Base no Direito do Consumidor.

Responsabilidade Civil Aplicada às Instituições Financeiras Por Danos Sofridos em Operações Via PIX: Uma Análise Crítica com Base no Direito do Consumidor.

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Direito da Universidade Federal de Juiz de Fora *campus* avançado - Governador Valadares, como requisito parcial à obtenção do grau de Bacharel.

Orientador: Bráulio De Magalhães Santos

Governador Valadares

2023

Responsabilidade Civil Aplicada às Instituições Financeiras por Danos Sofridos em Operações Via PIX: Uma Análise Crítica com Base no Direito do Consumidor.

Paola Gomes de Almeida

RESUMO

O presente trabalho pretende fazer uma análise crítica sobre a responsabilidade civil atribuída às instituições financeiras pelo Direito do Consumidor por danos sofridos em operações via Pix. O objetivo da pesquisa busca estudar o posicionamento do Tribunal de Justiça de Minas Gerais nos casos em comento encaminhados ao judiciário, e apresentar se existe algum mecanismo de proteção contra o golpe e se ele está sendo efetivo. A metodologia utilizada na análise de estudo será a exploratória, por meio de levantamentos bibliográficos doutrinários, estudo de caso e julgados do TJMG. Constatou-se, por meio da pesquisa, que houve a incidência da responsabilidade objetiva dos bancos nos casos em que o golpista obteve o acesso de dados pessoais para a facilitação da fraude e quando hackers invadem a conta bancária do consumidor para roubar fundos.

Palavras-chave: Operação via Pix; Responsabilidade; Instituições Financeiras, Golpe.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço a minha família, em especial aos meus pais e meu esposo por serem a base de tudo. Obrigada por me apoiarem e não medirem esforços para que eu concretizasse o sonho de me graduar em uma renomada faculdade.

Agradeço também aos amigos por toda ajuda e companheirismo, em especial a Ana Luisa, Bryan, Luiza, Jhuly e Mario.

Sou grata a UFJF-GV, em especial a todos os Mestres que contribuíram genuinamente para o meu aprendizado no decorrer de toda a graduação.

Por fim, agradeço a Deus por me permitir concretizar o sonho de me tornar uma bacharel em Direito, pois foi ele quem me concedeu forças quando achei que não conseguiria.

1. INTRODUÇÃO

Para uma melhor compreensão do que será exposto nesta pesquisa, é relevante seguir um caminho linear para que todos os pontos sejam compreendidos. O século XXI tem se propagado com o estudo do crescimento tecnológico, de modo que a vida do

homem tem se tornado mais facilitada em determinados aspectos. Em vista disso, as plataformas digitais ganharam destaque no modo de vida das pessoas, seja na compra de um produto ou na realização de uma transferência bancária.

No ano de 2020, o país presenciou o período pandêmico, em meio a isso as pessoas precisaram adaptar os seus novos padrões de vida por meio da internet. Nesse período, o Banco Central do Brasil criou um mecanismo de pagamento instantâneo virtual dentro de aplicativos bancários denominado "PIX". O Pix é conhecido como um método de pagamento instantâneo e vem se tornando um das principais transações bancárias da atualidade devido a sua praticidade, entretanto, diversas pessoas estão sendo vítimas de golpes envolvendo essa modalidade de pagamento.

O assunto é relevante, pois tem sido objeto de debate no ordenamento jurídico, de modo que a proteção ao consumidor se torna o centro. De acordo com o Banco Central do Brasil, no ano de 2022 foram registradas 739.145 (setecentos e trinta e nove mil e quarenta e cinco) ocorrências envolvendo o PIX (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2023). Isso vem desencadeando um debate sobre a segurança dessa modalidade de pagamento. Em muitos casos, uma transação envolve valores vultosos de dinheiro no decorrer de segundos.

O problema existe, pois nas modalidades de golpes envolvendo o pix deve ser analisada a quem caberia a responsabilidade de ressarcir os prejuízos de fundos roubados na conta dos consumidores. A vítima tem uma dificuldade em recuperar o valor lesado, pois as instituições financeiras não se responsabilizam por perdas sofridas em meio a fraude.

A metodologia utilizada será a qualitativa de modo a explorar o estudo de julgados do TJMG, análise doutrinária de autores como Flávio Tartuce e Sílvio Venosa, o Código de Defesa do Consumidor e Súmulas do STJ.

Diante disso, o primeiro tópico busca abordar o conceito de PIX, e as modalidades de golpes envolvendo essa forma de pagamento. O segundo tópico irá se tratar do Mecanismo Virtual de Devolução do PIX (MED) e se ele está sendo efetivo. No terceiro tópico, será retratada a Responsabilidade Civil atribuída aos bancos no âmbito do Direito Civil e no Direito do Consumidor. Já o quinto tópico irá enfatizar a falha na segurança de transações bancárias. Por fim, nas considerações finais, está disposto sobre as conclusões do trabalho, tais como o posicionamento do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, os desafios na regulação do Pix, a funcionalidade do MED, e a responsabilidade atribuída aos bancos em virtude dos danos causados aos consumidores em fraudes via PIX.

2. A DEFINIÇÃO DE PIX E AS MODALIDADES DE GOLPES VIRTUAIS

O Método de Pagamento Instantâneo começou a ser criado pelo Banco Central no ano de 2018 pela Portaria nº 97.909, sendo introduzido no cotidiano dos brasileiros a partir de 2020 (BRASIL, 2018). A definição de PIX apresentada pelo BCB é a de que se trata de um pagamento eletrônico instantâneo ligado ao Banco Central (BC) em que os recursos são transferidos entre duas contas bancárias em qualquer momento do dia, no decorrer de instantes (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2021).

O PIX pode ser definido como uma forma de pagamento instantâneo por meio da transferência eletrônica de moeda disponível 24 horas em todos os dias da semana (AMORIM, 2022).

Sabe-se que o usuário pode cadastrar uma chave por meio do CPF, CNPJ, Email, código aleatório e número de celular, dentro da plataforma bancária responsável. O consumidor se viu atraído por essa operação devido a sua praticidade e ao fato de que o titular não arcaria com os custos de transação. É fato notório que, todos os bancos possuem o novo método de pagamento, todavia, a proteção dada ao cadastramento da chave PIX ainda é falha.

A fraude do PIX pode ser tipificada como um crime de estelionato de acordo com o artigo 171 do código penal, isso pois, o estelionatário obtém o lucro financeiro de modo ilícito através do patrimônio da vítima.

Uma forma utilizada por estelionatários para fraudar a vítima envolve a manipulação psicológica do usuário por meio da clonagem do WhatsApp, que ocorre quando o fraudador clona o aplicativo e obtém acesso a dados pessoais ou bancários.

O golpe do aplicativo também acontece quando a vítima recebe uma mensagem de um suposto conhecido em seu Whatsapp a qual relata estar em situação de emergência, vindo a solicitar uma quantia em dinheiro via Pix. Ocorre que, o suposto conhecido seria na verdade o fraudador que aproveita da situação de fragilidade da vítima para induzi-la a realizar o pagamento em poucos segundos, assim o dinheiro seria transferido para uma conta fraudulenta.

Outro exemplo relacionado ao crime cibernético, ocorre nos golpes de *phishing*. Essa é uma das formas mais utilizadas por golpistas, que simulam uma falsa página da web, utilizando o nome de uma instituição verdadeira para roubar informações pessoais de usuários. No caso do golpe envolvendo o uso do Pix, o consumidor está navegando em sua rede social quando de repente aparece anúncios em páginas da web, oferecendo produtos por um preço acessível.

A verdade é que ao clicar nesse link, o consumidor é direcionado ao site fake e consequentemente no produto desejado onde realiza o pagamento. Ocorre que o golpista,

tende a possuir uma conta vinculada a um determinado banco para onde é destinado o dinheiro da vítima. Na maioria das situações, o fraudador utilizou documentos pessoais de terceiros desconhecidos na criação da chave objeto da fraude. Logo, existe um problema na prestação do serviço da instituição bancária ao permitir que o fraudador cadastre o Pix com documentos de outrem.

Vale destacar que no ano de 2021 o Banco Central publicou a Instrução Normativa 331 com o objetivo de restringir o uso do Pix em determinados horários noturnos, sobretudo em transferências realizadas por pessoas físicas por volta das 20h às 6h, (BANCO CENTRAL, 2021). O valor seria limitado à transação de R\$1000 (um mil reais), porém esse montante pode variar, não existindo restrições entre empresas, se limitando somente a pessoas físicas e MEI. Ocorre que, a medida não tem evitado a atuação dos golpistas que estão atuando no período diurno onde o valor da transação não é limitado.

Nessa senda, a resolução do Banco Central do Brasil nº 96, de 19 de maio de 2021, é clara em seu artigo quanto às precauções a serem utilizadas pelos bancos na criação de contas de seus associados;

Art. 4º. As instituições referidas no art. 1º, para fins da abertura de conta de pagamento, devem adotar procedimentos e controles que permitam verificar e validar a identidade e a qualificação do titular da conta e, quando for o caso, de seus representantes (...)

Como demonstrado, a instituição deve analisar o perfil de todos aqueles que desejam criar e realizar uma operação financeira dentro de suas plataformas bancárias, todavia, na prática não é o que ocorre.

3. MECANISMO ESPECIAL DE DEVOLUÇÃO DO PIX - MED

No ano de 2021, o Banco Central do Brasil criou o MED (Mecanismo Especial de Devolução do PIX), um instrumento que objetiva estornar valores relativos a casos de suspeita de fraudes. O mecanismo declara oferecer o prazo de 80 dias para que o consumidor entre em contato com a Instituição alegando ser vítima de golpe pelo uso do Pix. Assim, o banco da pessoa vitimada, notifica o banco do golpista para que o valor transferido seja bloqueado caso seja comprovado a ilicitude da transação.

Vale destacar que o banco apenas alega uma eventual probabilidade da devolução do valor que dependerá da existência de recursos na conta do perfil fraudador, sendo essa previsão também presente no artigo 41-A, da Resolução do BCB, (BANCO CENTRAL, 2020).

No entanto, existe uma insegurança sobre essa medida, pois ela não seria eficaz para

coibir a atuação fraudulenta. O problema acontece uma vez que o golpista já tenha retirado o dinheiro da conta, pois o banco não mais se responsabiliza nesse caso pela devolução. Ademais, a análise bancária tende a demorar dias, e em alguns casos o retorno da instituição para o consumidor não é concretizado.

Sobre o assunto, faz-se necessário pontuar o relato de uma vítima. No mês de Janeiro de 2023 uma consumidora estava navegando em sua rede social, quando veio a aparecer o anúncio de uma fritadeira Airfryer. Ao clicar no link a consumidora foi encaminhada a um site fake da loja Americanas SA. Atraída pela oportunidade do anúncio, veio a consumidora a efetuar a compra de duas fritadeiras elétricas. O conteúdo da plataforma, trouxe a opção de pagamento via Pix o qual foi realizado pela compradora por meio de sua conta junto ao banco Picpay. A transferência foi enviada para uma chave fraudulenta vinculada ao banco Acesso Soluções de Pagamento S.A, porém, a consumidora acreditava estar enviando o dinheiro para a loja de varejo Americanas.

Quando chegou a perceber que o produto não viria a ser enviado, ela contactou as instituições bancárias Picpay e Acesso Bank, e posteriormente realizou o Boletim de Ocorrência junto a Polícia Militar. Nessa senda, o sargento responsável pelo atendimento informou que outras pessoas também foram vítimas do mesmo golpe do autor. Inclusive descobriu que o fraudador havia utilizado dados pessoais de uma pessoa da cidade de Timóteo-MG para criar a chave objeto da fraude.

Vale pontuar que a terceira vítima, cujos dados foram roubados para a abertura de conta no banco Acesso Bank SA, também já havia feito a ocorrência para a polícia nos dias anteriores. Posteriormente, a consumidora informou ao Banco PicPay sobre a fraude para que fosse acionado o MED, mas o banco relatou que só efetuaria a devolução do valor, caso o falsário não sacasse o dinheiro da conta fraudulenta. Graças a agilidade das pessoas prejudicadas em reportar a situação, o dinheiro foi bloqueado e recuperado.

A partir do relato, conclui-se, que houve o descuido da instituição bancária Acesso Soluções de Pagamento S.A, ao permitir que o fraudador criasse a chave Pix com dados de uma pessoa desconhecida. Nesse caso, houve a incidência de duas vítimas, a consumidora do produto e o terceiro que teve o seus dados utilizados na fraude.

Importante ressaltar que, muitos consumidores não obtêm retorno dos bancos quando o MED é acionado na ocorrência, pois o banco solicita para que seja aguardada a averiguação, porém o contato não é retornado.

4. AS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS E A RESPONSABILIDADE CIVIL

Como conhecimento de praxe, às transações bancárias tendem a ser facilitadas com o método de pagamento instantâneo. O dinheiro é transferido, com a inserção da chave

pix registrada, sendo uma oportunidade para a aplicação do golpe.

Isso posto, muitas instituições financeiras que possibilitam o pagamento via Pix, operam somente em plataformas virtuais, não possuindo agências físicas de pronto atendimento. Por exemplo, temos os bancos C6 BANK, banco Pan (antigo PanAmericano), banco Inter, Nubank, Neon, PicPay e Acesso Bank. Tais agências, somente possuem atendimento via telefone ou email, em consequência, a segurança na abertura de contas não é efetiva o que contribui para o número de fraudes envolvendo essas instituições. No entanto, a falha na segurança no sistema de bancos físicos também tende a ocorrer no cotidiano.

Em meio a isso, é necessário relacionarmos o caso com a incidência da responsabilidade objetiva, apresentando sua definição no âmbito do direito civil e suas implicações nas instituições bancárias.

O jurista Flávio Tartuce define a responsabilidade civil como o dever de reparar o dano a outrem seja ele contratual ou extracontratual, um dos institutos basilares do Código Civil (TARTUCE, 2021, p.69).

Já Fábio Ulhoa declara que a responsabilidade civil trata da obrigação em que o sujeito ativo pode exigir do passivo os prejuízos decorrentes de um ato ilícito (ULHOA, 2012). Essa responsabilidade é utilizada quando uma pessoa natural ou jurídica, responde pelas consequências oriundas de um ato danoso, gerando o dever de indenizar a parte lesada. (VENOSA, 2013).

O artigo 186 do Código Civil, dispõe que a pessoa física ou jurídica que por negligência ou imprudência, violar direito ou causar dano a outrem, produz ato ilícito. No mesmo sentido, o artigo 927 do código civil declara que, aquele que por ato ilícito, causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo. Por ato ilícito, entendemos ser o conceito de tudo o que é contrário ao ordenamento jurídico, incluindo as fraudes bancárias.

Ademais, o site do Banco Central alerta os consumidores para as modalidades de golpes envolvendo o PIX, todavia, o banco declara não se responsabilizar pelo ressarcimento dos valores em casos de fraudes, orientando que nesse caso a vítima procure a polícia e realize o Boletim de Ocorrência. Em seguida ele adverte ao consumidor que acione a agência bancária para verificar sobre a possibilidade de ressarcimento. (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2022)

Como demonstrado, a instituição financeira prevê a mera possibilidade de devolução do valor lesado, gerando insegurança ao ingênuo consumidor .

Importante destacar que o Superior Tribunal de Justiça se manifestou, por meio da Súmula 479, declarando que os bancos devem responder objetivamente por danos gerados por fortuito interno referentes a fraudes praticadas por terceiro no âmbito de operações bancárias.

A responsabilidade das entidades bancárias, quanto aos deveres básicos contratuais de cuidado e segurança, é pacífica, em especial a segurança nas retiradas, assinaturas falsificadas e segurança nos cofres. (Ob. cit., p. 250/251)

O Art. 6º, III, da Resolução N º 96 de 19 de maio de 2021, versa sobre os requisitos a serem observados na abertura e no encerramento de contas bancárias pelo Banco Central do Brasil, o que será apresentado a seguir:

Art. 6º. O contrato de prestação de serviços relativo a conta de pagamento deve dispor, no mínimo, sobre:
III - as medidas de segurança para fins de movimentação da conta e utilização do instrumento, inclusive em caso de perda, furto ou roubo de credenciais, bem como as situações para o seu bloqueio.

Isso posto, presume-se a existência da responsabilidade civil objetiva, na relação usuário e instituição financeira, pois está presente a responsabilidade pelo fato do serviço.

Outrossim, diz a Teoria do Risco do Empreendimento, que todo aquele que objetiva o lucro no exercício da atividade, deve ser responsável pelos riscos do negócio independente de culpa. No mesmo sentido, para Carlos Roberto Gonçalves quem realiza uma atividade lucrativa, deve responder pelos riscos da mesma (GONÇALVES, 2020).

Essa teoria se baseia na Responsabilidade Civil Objetiva em consonância ao parágrafo único do artigo 927 do Código Civil o qual declara existir a 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.

Assim, os bancos, devem responder objetivamente por futuros danos, assistindo-lhes o direito de exigir, de terceiros a qual respondem subjetivamente, (NADER, 2018).

Ainda mais, nas relações contratuais das instituições financeiras existem atos danosos patrimoniais ou morais ao consumidor, (NADER, 2018).

A fraude do PIX é uma falha na segurança da transação, seja entre contas de mesma instituições ou em instituições diferentes. No caso das atividades bancárias, aplica-se a Teoria do Risco Proveito, por se tratar de uma atividade que aufere lucro, pois na ocorrência do golpe em transferências bancárias, o serviço do aplicativo considera-se defeituoso, resultando na responsabilidade civil objetiva do banco.

Outrossim, parte da população ainda desconhece os moldes de operações online, motivada pela vulnerabilidade de informação e manuseio. Por mais que a instituição financeira não seja a causadora direta da fraude, ela falha em não fornecer a segurança em movimentações via Pix dentro de suas plataformas. Permitir que um terceiro fraudador utilize dados pessoais de consumidores ingênuos criando uma Chave Pix para roubar fundos é um problema.

O Direito do Consumidor atua como ramo independente do direito privado, sendo o Código de Defesa do Consumidor a sua legislação protetiva especial. Não obstante, o Art. 5º da Constituição Federal reconhece a proteção ao consumidor como um direito fundamental a ser tutelado.

Nesse ínterim, o CDC foi criado para proteger a parte hipossuficiente da relação, proporcionando equidade entre os pólos na relação de consumo, (FILHO, 2019).

Também é importante destacar que a Súmula n. 297 do STJ, declara que o Código de defesa do consumidor é aplicado às instituições financeiras.

O Art. 3º, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor, reconhece existir consumo entre o associado e a instituição bancária (BRASIL, 1990). Já o Art. 4º, I, do CDC, também reconhece a vulnerabilidade do consumidor no mercado.

Ora, temos que o consumidor lesado pela fraude é a parte hipossuficiente, frente a instituição financeira que tende a exercer a atividade lucrativa.

Declara também, o Art. 6º, VI, do CDC que são direitos básicos do consumidor, a efetiva proteção e reparação de danos morais e patrimoniais.

Já o Art. 12 dispõe sobre a responsabilidade pelo fato do produto ou serviço prestado, declarando que o fabricante responde independentemente da existência de culpa pela reparação de danos causados aos consumidores.

Não obstante, o Art. 14 do CDC é claro em sua redação de que o fornecedor do serviço responde independente de culpa, por danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços. O parágrafo § 1 do mesmo artigo, considera que o serviço é defeituoso quando o fornecedor não garante a segurança que o consumidor pode esperar.

Isso posto, é possível reconhecer a incidência da responsabilidade do banco em casos de fraudes. Por mais que o banco não seja o causador direto da lide, ele permite a abertura de contas ilegítimas sem conferir a identidade do usuário. Como também que fraudadores acessem a conta de correntistas para transferir fundos via Pix. Assim existe uma falha na prestação de serviços nos aplicativos de neo bancos e bancos tradicionais.

A legislação protetiva do CDC deve ser aplicada nessa relação de fraude, pois afastá-la seria uma violação constitucional contra o direito e à subsistência do consumidor.

Sobre o tema, Pamplona Filho, declara que a responsabilidade da instituição financeira tem natureza contratual e reconhece que o associado a ela é um consumidor, (FILHO, 2020).

Ora, como já demonstrado, o próprio CDC, declara que o fornecedor de serviços responde, independente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores. Isso abrange, os defeitos da prestação de serviços, seja por falta de informações sobre fruição e riscos.

Inferese, que nos moldes do CDC, existe uma relação de consumo entre o associado e a entidade bancária. Nesse sentido, o empreendedor deve responder pelos danos oriundos da sua atividade objetivamente. Essa conclusão está extraída da leitura dos artigos 12, 14, 18 e 20 do Código do Consumidor. Assim é evidente a responsabilidade dos bancos, nos casos de fraudes, devendo responder pelos prejuízos de seus correntistas, pois estes não podem arcar com os danos da relação de consumo.

Portanto, nos casos envolvendo vício na prestação do produto capaz de causar lesão ao usuário, como é o caso do golpe bancário envolvendo o uso do PIX, nem sempre será necessário comprovar a culpa, prevalecendo a responsabilidade objetiva do fornecedor do serviço.

Vale destacar que "um prejuízo ou dano não reparado é um fator de inquietação social" (VENOSA, 2011, p.1). Por esse motivo diversos consumidores têm recorrido ao judiciário para solucionar a controvérsia.

5. A FALHA NA SEGURANÇA BANCÁRIA EM GOLPES PARA ALÉM DO PIX

Por mais que o sistema bancário dos dias atuais seja facilitado, em contrapartida vem crescendo o número de ataques de hackers, saques indevidos e empréstimos fraudulentos. Isso é um problema pois o CDC, declara que o fornecedor de serviços tem o dever de fornecer o máximo de segurança, protegendo os dados e as transações dos consumidores. O sistema de segurança é falho e existem desafios na regulação do PIX pois os bancos tendem a permitir que fraudadores criem chaves utilizando dados pessoais sigilosos do consumidor.

Ademais, para reforçar o descuido na manutenção das contas bancárias, no ano de 2022 o Banco Central declarou que ocorreram 160 mil vazamentos de chaves PIX de clientes do Banco Acesso de Soluções de Pagamento S.A. O ocorrido provocou a exposição de dados como nome de usuário, Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), instituição de relacionamento, número de agência e número da conta de correntistas. (BANCO CENTRAL, 2022)

Não é somente nos casos envolvendo o método de pagamento instantâneo que a instituição financeira tem pecado em fornecer a segurança na abertura e manutenção de contas. Importante destacar que o Tribunal de Justiça de Minas Gerais no julgamento da Apelação Cível Nº 1.0000.20.006368-3/001, condenou o banco Bradesco S.A a ressarcir os prejuízos da falha na segurança bancária de uma vítima que teve a sua conta invadida por terceiro falsário.

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. DESCONTO INDEVIDO EM CONTA CORRENTE. AÇÃO DE "HACKERS". DEVER REPARATÓRIO EVIDENCIADO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. -

Cumpra à instituição bancária, ao prestar serviços, por meio da internet, zelar pelo sistema de segurança de seus programas, impossibilitando a atuação de meliantes invasores, que possam gerar prejuízos aos seus clientes. Desta feita, evidencia-se falha na prestação de serviços quando o cliente tem a sua conta invadida por hackers que se apropriam de numerário disponível na conta corrente - O fornecedor de serviços responde objetivamente pelos danos causados ao Consumidor, que não apenas se viu privado de valores disponíveis em sua conta corrente, mas também teve o seu nome negativado indevidamente, em razão da falha no serviço de segurança do canal eletrônico da instituição bancária. (TJ-MG - AC: 10000200063683001 MG, Relator: Luiz Carlos Gomes da Mata, Data de Julgamento: 17/04/2020, Câmaras Cíveis / 13a CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 17/04/2020)

No caso em comento, foi reconhecida a responsabilidade objetiva do banco Bradesco S.A que falhou em fornecer a segurança na prestação do seu serviço. O banco permitiu que a conta do correntista fosse invadida por um Hacker que veio a subtrair o dinheiro da vítima.

Não obstante, no mês de março de 2023 foi realizada uma entrevista ao Procon da Cidade de Timóteo-MG onde a servidora entrevistada Priscila Almeida Vasconcellos relatou que diariamente são abertas reclamações por consumidores relativas a fraudes bancárias. Nesse ínterim, é preciso pontuar uma reclamação aberta dentro do órgão protetivo, onde uma consumidora de nome Geralda Maria relatou ter sido vítima de um empréstimo consignado realizado por terceiro falsário em seu nome vinculado ao Banco Panamericano SA .

A vítima relatou que veio a perceber o golpe no mês de outubro de 2022 quando recebeu em sua conta bancária um depósito no valor de R\$9.928,91 (nove mil novecentos e vinte e oito reais e noventa e um centavos) do banco Panamericano S.A. Imediatamente, ela entrou em contato com a instituição que informou existir um empréstimo feito com uso de seus dados. Após informar que desconhecia o empréstimo ela solicitou para que o mesmo fosse cancelado, vindo posteriormente a devolver o valor ao banco. Para o desprazer da consumidora, no mês de dezembro de 2022, houve um desconto no valor de R\$270,00(duzentos e setenta reais) em seu benefício do INSS referente ao empréstimo contestado. Assim ela recorreu ao Procon de Timóteo -MG para que o banco fosse advertido a devolver o dinheiro e cancelar o empréstimo fraudulento.

Após a abertura da Reclamação no órgão protetivo, o banco foi notificado de modo que a consumidora enviou todos os seus documentos pessoais para comprovar que não havia feito o empréstimo. Posteriormente, o banco analisou os documentos pessoais da autora e reconheceu a fraude praticada por terceiro, vindo a declarar que devolveria o valor descontado do benefício e que cancelaria o contrato de empréstimo. Ocorre que, conforme o relato da servidora do Procon de Timóteo, até o mês de maio de 2023 o banco não havia devolvido o dinheiro da vítima, de modo que a consumidora teve que recorrer

ao Judiciário, onde o processo ainda está em andamento. Pode-se concluir a partir dos casos a existência na falha das transações bancárias, vez que o consumidor tende a ficar desprotegido por não existir uma segurança efetiva em prol de seus dados.

5.1 ANÁLISE JURISPRUDENCIAL SOBRE A RESPONSABILIZAÇÃO DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS POR DANOS CAUSADOS NO GOLPE DO PIX.

Será apresentado o posicionamento do Tribunal de Justiça de Minas Gerais acerca da responsabilidade do banco em algumas modalidades do golpe em comento.

Sobre o tema, faz-se necessário mencionar a excludente de ilicitude presente no artigo 14, § 3º, II do CDC que afasta a responsabilidade do fornecedor dos serviços nos casos em que o defeito for motivado por culpa exclusiva da vítima ou de terceiro quando o fato for causado por fortuito externo.

A Apelação Cível N ° 5008198-85.2022.8.13.0145 julgada em 08 de fevereiro de 2023 pelo Tribunal de Justiça de Minas Gerais não reconheceu a falha na prestação dos serviços bancários da instituição ITAUCARD S/A, vejamos:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA. "GOLPE DO PIX". INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. REJEIÇÃO. PAGAMENTO DE COMPRAS REALIZADAS VIA APLICATIVO DE WHATSAPP. DESTINAÇÃO DOS VALORES AO PAGAMENTO DE COMPRAS EFETUADAS PELO FRAUDADOR. RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR. AUSÊNCIA. FORTUITO EXTERNO.

- A luz da teoria da asserção, a legitimidade deve ser aferida tão somente com base nas alegações da parte autora na inicial.

- Sem a comprovação do ato ilícito praticado pela instituição financeira, não há falar em sua responsabilização, ensejando a aplicação da excludente de ilicitude prevista no art. 14, § 3º, inciso II, do CDC.

- Age sem o razoável e exigível dever de cautela o consumidor que efetua pagamento através de chave pix para compra de produtos via aplicativo de Whatsapp, sem a menor informação a respeito da idoneidade do suposto fornecedor. (TJMG - Apelação Cível 1.0000.22.262364-7/001, Relator(a): Des.(a) Rui de Almeida Magalhães, 11ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 08/02/2023, publicação da súmula em 08/02/2023)

No caso acima, o fraudador utilizou dados de um terceiro desconhecido para clonar o número de Whatsapp, vindo a se passar por um vendedor de eletrodomésticos a fim concretizar a fraude. Ambos os autores, vítimas do golpe, realizaram a compra de uma geladeira e uma lavadora por meio do pagamento via Pix, através da chave informada pelo fraudador na conta ligada ao banco ITAUCARD S/A. Posteriormente, as vítimas perceberam o golpe perpetrado por terceiro.

Ocorre que os consumidores alegaram que a manutenção da conta bancária estava sendo feita com o uso de documentos de terceiros sem consentimento, ensejando falha na prestação dos serviços bancários. Todavia, o relator não considerou esse relato da vítima.

Vale destacar que o relator do caso Rui de Almeida Magalhães, embora tenha inocentado o banco, reconheceu incidir no caso a Teoria do Risco da Atividade, que ensejaria a condenação da instituição Ré em responsabilidade objetiva, conforme se extrai do relato abaixo:

" Não se nega aqui a aplicação da teoria do risco da atividade ou do risco-proveito. Entretanto, na hipótese dos autos, não houve qualquer participação ou intermediação do fornecedor na transação."

No entanto, o Tribunal entendeu não existir ato ilícito por parte do banco Itaú, manifestando ser culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro causada por fortuito externo simplesmente pelo fato de os consumidores não terem realizado a transação na agência física.

Por outro lado, em 7 de março de 2022 ocorreu o julgamento da Apelação Cível N° 5000551-36.2021.8.13.0707 onde o Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais se manifestou em sentido contrário, reconhecendo a responsabilidade objetiva do banco Mercadopago, afastando a culpa exclusiva do consumidor e de terceiro. O caso foi julgado em 22/03/2022. o'que será exposto a seguir:

EMENTA: APELAÇÃO - INDENIZAÇÃO - INSTITUIÇÃO INTERMEDIADORA - CDC - REPASSE VALORES - PIX - GOLPE WHATSAPP - DADOS PESSOAIS - DANO MORAL - DEFEITO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO - ÔNUS DA PROVA. A instituição intermediadora de pagamento detém a posse e o acesso para realizar atos atinentes à manutenção da conta. Para que se configure a relação de consumo, é necessário que uma das partes seja destinatária final do produto ou serviço adquirido, ou seja, que não o tenha adquirido para o desenvolvimento de sua atividade negocial ou profissional. Incumbe ao autor o ônus probandi quanto aos fatos constitutivos de seu direito, conforme prescreve o art. 373 do NCCP. V.V. A responsabilidade civil do prestador de serviços é objetiva à luz do disposto no artigo 14 do CDC e subsiste se o mesmo não comprova a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, ou a inexistência de defeito ou falha na prestação do serviço. A orientação jurisprudencial é no sentido de que contratação dos serviços, mediante conduta praticada por terceiro falsário, por constituir risco inerente à atividade econômica das Instituições Financeiras, não elide a responsabilidade destas pelos danos daí advindos, à luz da Teoria do Risco Profissional. Tendo a parte autora sido acusada de prática de conduta típica penal, configuram-se os danos morais, sobre os quais recai a responsabilidade da ré. A fixação da indenização por danos morais deve ser realizada com razoabilidade e proporcionalidade. (TJMG - Apelação Cível 1.0000.21.264787-9/001, Relator(a): Des.(a) Evangelina Castilho Duarte, 14ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 17/03/2022, publicação da súmula em 22/03/2022)

Trata-se os autos de uma obrigação de fazer movida por uma empresa e consumidor que teve os seus dados utilizados por um fraudador para realizar golpes via Pix por meio do Whatsapp. O golpista teve acesso a informações da empresa e do consumidor, que utilizava a plataforma do Mercado Pago para intermediar pagamentos. Após o golpista obter os dados pessoais das vítimas, ele criou uma chave Pix na plataforma do Mercado

Pago, violando dados bancários e desviando fundos.

Em sede de defesa, o banco Ré pediu para que fosse afastada a aplicação do CDC ao caso. Todavia, o juiz de primeira instância condenou a instituição ao pagamento de danos morais e materiais em favor dos autores, reconhecendo a aplicação da legislação protetiva. Ordenou também que o contrato feito por terceiro falsário fosse cancelado na plataforma bancária da Ré.

Em sede de Recurso, o banco pediu para que fosse afastada a condenação por danos morais e materiais alegando ser culpa exclusiva do consumidor e de terceiro. No entanto, o Tribunal manteve a decisão de primeiro grau no sentido de reconhecer a relação de consumo e a falha na prestação dos serviços do banco. Por mais que os consumidores tenham admitido possuir cadastro na plataforma do MercadoPago, eles não criaram nenhuma chave Pix, pois a conta era utilizada somente para intermediar pagamentos dos clientes da empresa.

O tribunal destaca a incidência do Art. 14 do CDC, para justificar a responsabilidade aplicada ao caso que independe de culpa, devendo ser reparado o dano. A culpa exclusiva de terceiro somente se dá nos casos em que for comprovada a inexistência do defeito, e no caso existiu falha nos serviços administrativos do banco Mercado Pago sobre a guarda e sigilo de informações dos usuários. Com destaque, a fundamentação do desembargador Estevão Lucchesi, reconheceu a aplicação do CDC, a Teoria do Risco do Empreendimento como a aplicação da Súmula n. 479 no caso em comento.

Não obstante, uma recente decisão se refere a Apelação Cível N ° 5002454-17.2021.8.13.0672, julgada em 23/03/2023, onde o TJMG manteve a condenação da sentença de primeiro grau ao banco BMG S/A. O autor teve o seu celular clonado por um terceiro e conseqüentemente a sua conta corrente foi invadida de modo que foram desviados fundos via PIX no valor de R\$3.114,00 (três mil cento e quatorze reais). O banco também foi condenado em danos morais e materiais a restituir o correntista, pois permitiu a transferência bancária indevida movida pelo golpista, o'que será exposto a seguir:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DECLARATÓRIA C/C REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS - TRANSFERÊNCIAS BANCÁRIAS NÃO RECONHECIDAS - FRAUDE VIA PIX - TRANSAÇÕES CONTESTADAS PELO CORRENTISTA - DANO MORAL CONFIGURADO - SENTENÇA MANTIDA. Se o consumidor nega a existência da transferência bancária, não é razoável exigir desta a comprovação de fato negativo, o que caracterizaria prova diabólica, condicionando a prestação jurisdicional à realização de uma conduta impossível de ser praticada. A despeito dos mecanismos disponíveis de bloqueio e de averiguação da regularidade das transferências questionadas, a instituição bancária não adotou nenhuma medida incontestada e capaz de evidenciar que aquelas se realizaram pelo autor ou por outrem por ele autorizado. A culpa exclusiva de terceiros capaz de elidir a responsabilidade objetiva do fornecedor de produtos ou

serviços é somente aquela que se enquadra no gênero de fortuito externo, ou seja, aquele evento que não tem relação de causalidade com a atividade, situação incorrente na espécie. Os fatos narrados guardam estrita relação com a própria atividade da instituição bancária, não podendo ser considerada ato equiparado a fortuito externo. Em razão do ato ilícito (transferências bancárias indevidas) restou configurado o dano moral pela perturbação nas relações psíquicas e na tranquilidade do consumidor. Sabido que quando do arbitramento deverá o Julgador se ater aos critérios de razoabilidade e de proporcionalidade, para que a medida seja capaz de atenuar o sofrimento da vítima do ato ilícito sem que represente enriquecimento ilícito, bem como para que ela também seja capaz de coibir a prática reiterada da conduta lesiva pelo seu causador. (TJMG - Apelação Cível 1.0000.23.010417-6/001, Relator(a): Des.(a) Baeta Neves, 17ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 22/03/2023, publicação da súmula em 23/03/2023)

No julgamento o Tribunal reconheceu a falha na prestação do serviço do banco BMG, pois foram realizadas duas transferências via Pix da conta corrente do autor sem o consentimento do mesmo. Nessa senda, o tribunal também veio a não considerar a culpa exclusiva da vítima e de terceiro descartando existir fortuito externo, já que os fatos ocasionados tiveram relações com a atividade bancária.

No fundamento foi destacado a Teoria do Risco do Empreendimento, pois no caso o banco teria que arcar com o ônus decorrente do defeito da prestação dos seus serviços assumindo os riscos de sua atividade. Não obstante, o relator enfatiza a súmula 479 do STJ, na qual declara que as instituições financeiras devem responder objetivamente por danos causados por fortuito interno relativo a fraudes em operações bancárias.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No trabalho foi constatado que o tribunal ainda não possui um posicionamento pacífico em suas decisões, pois existem várias modalidades de golpes envolvendo o uso do PIX. Apesar das instituições financeiras não assumirem o risco da fraude é evidente a incidência do Código de Defesa do Consumidor. As vítimas vão desde pessoas que possuem os seus dados roubados na criação de chaves pix, a consumidores que transferem o dinheiro para o fraudador acreditando estar adquirindo um produto. Apesar de serem diferentes as situações, todos os prejudicados configuram-se como vítimas. Nesse sentido, a fundamentação das decisões do TJMG estão voltadas na discussão sobre a responsabilidade objetiva, a Teoria do risco Proveito, Súmula 479 do STJ e a excludente de ilicitude do CDC.

A partir da análise dos julgados houve a incidência da condenação do banco em responsabilidade objetiva nas situações de golpes do pix envolvendo a clonagem do whatsapp. Nesses casos, o fraudador obteve o acesso a dados pessoais das vítimas na criação de contas bancárias facilitando a fraude. O tribunal entendeu pela aplicação da Teoria do Risco Proveito, pois o banco deve arcar com os riscos da sua atividade e responder pela falha na prestação dos serviço sobretudo na guarda e sigilo de informações.

Não obstante, houve a aplicação da Súmula 479 que declara que as instituições financeiras devem responder objetivamente por danos gerados por fortuito interno referentes a fraudes praticadas por terceiro no âmbito de operações bancárias.

Também foi constatado em um dos julgados que nos casos em que a instituição financeira está sendo inocentada, o fundamento utilizado está sendo culpa exclusiva da vítima e de terceiro motivada por fortuito externo em não haver participação do banco na relação. No entanto, o tribunal não está sendo uniforme em considerar quais situações podem ser definidas como fortuito externo para configurar a excludente. Vale destacar que, a conta utilizada em uma criação da chave Pix está sempre vinculada a instituição financeira ré, de modo que haveria a participação do banco na manutenção da conta fraudulenta ao não verificar a identidade do golpista.

Ademais, o site do Banco Central, afirma existir mecanismos de segurança nas transações de seus usuários (BANCO CENTRAL, 2021), porém na prática ainda se evidencia diversas fraudes bancárias. Assim, a segurança precisa ser reforçada principalmente no pagamento via pix entre diferentes instituições. O Método de Pagamento Instantâneo é ainda recente e precisa ser melhor regulamentado, o fato de bancos digitais não possuírem agências físicas de atendimento intensifica a criação de contas por um falsário.

Sobre o Mecanismo Especial de Devolução do PIX, foi observado que a maioria dos consumidores que conseguem reaver o seu dinheiro são os que acionam imediatamente o banco após perceberem o golpe. Por vezes o processo de apuração é muito lento, o que intensifica que o fraudador consiga retirar o montante a tempo da conta bancária. Isso tende a gerar uma insegurança para a vítima que pode não conseguir a recuperação. Assim, é necessário uma maior agilidade na apuração do MED, de modo que as Instituições bancárias sejam mais ágeis e flexíveis na apuração do perfil fraudador, fornecendo suporte e retorno aos consumidores lesados.

Os bancos também devem trabalhar constantemente na proteção de dados de seus usuários nos aplicativos, reforçando a segurança conforme preconiza o Banco Central, adotando sistemas de criptografia e autenticação de identidade a fim de evitar fraudes com o uso de documentos de terceiros. Devem adotar métodos mais seguros na contratação de seus clientes e principalmente na criação de chaves pix.

Nessas relações de fraude existe um dano moral configurado, pois o consumidor vive uma inquietação em sua tranquilidade e em suas relações psíquicas. A maioria das vítimas, tem de suportar o fato de serem privadas do significativo montante de sua conta bancária que muitas vezes auxiliam em sua subsistência.

Conclui-se que as falhas na segurança bancária tendem a expor com frequência os clientes a riscos patrimoniais, como na fraude do PIX. Cada caso deve ser analisado de

modo a considerar a conduta lesiva do agente, o tamanho do dano e a condição econômica dos pólos da relação, porém é evidente que na tríade do golpe do PIX (vítima, fraudador, instituição), o consumidor seria o mais lesado, a parte hipossuficiente que merece a devida proteção.

REFERÊNCIAS

TARTUCE, Flávio. Responsabilidade Civil. [Digite o Local da Editora]: Grupo GEN, 2021. E-book. ISBN 9786559640959. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559640959/>. Acesso em: 01 maio. 2023

VENOSA, Sílvio de Salvo, Direito Civil: obrigações e responsabilidade civil. 22. ed. BARUERI [SP]: Atlas, 2021, p.358 e-book.

SILVA, F. J. SANTOS, R.J. M. **Estelionato praticado por meio da internet: Uma visão acerca dos crimes virtuais.** Anima educação, 2021. Disponível em: <https://repositorio.animaeducacao.com.br/bitstream/ANIMA/18080/1/TCC%2001.12.21%20dep%C3%B3sito%20final.pdf>. Acesso em: 24 maio. 2023.

MINAS GERAIS. Tribunal de Justiça. Apelação Cível n ° 1.0000.21.264787-9/001. Apelante: MercadoPago.com Representações LTDA. Apelado: Medida Certa Comercio de Ferro e Aco LTDA ME, Oesley Bruno Santa Terra. Relator(a): Des.(a). Evangelina Castilho Duarte. DJ: 17/03/2022. Disponível em: <https://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/jurisprudencia/consulta-de-jurisprudencia/>. Acesso em 02 de Junho de 2023.

MINAS GERAIS. Tribunal de Justiça. Apelação Cível n ° 1.0000.22.262364-7/001. Apelante: Camila Felicio Silva Arantes Braga, Jose Maurício Arantes Braga. Apelado: Itaú Unibanco SA. Relator(a): Des.(a) Rui de Almeida Magalhães. DJ: 08/02/2023. Disponível em: <https://www5.tjmg.jus.br/jurisprudencia/pesquisaPalavrasEspelhoAcordao.do?&numeroRegistro=17&totalLinhas=33&paginaNumero=17&linhasPorPagina=1&palavras=pix&pesquisarPor=ementa&orderByData=2&referenciaLegislativa=Clique%20na%20lupa%20para%20pesquisar%20as%20refer%EAncias%20cadastradas...&pesquisaPalavras=Pesquisar& >>. Acesso em 02 de Junho de 2023.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais. Apelação Cível n ° 10000200063683001. Apelante: Banco Santander Brasil S/A. Apelado: Felinto de Souza Neto. Relator(a): Des.(a). DJ: Luiz Carlos Gomes da Mata. DJ: 17/04/2020. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-mg/845683481>. Jusbrasil. 2023. Acesso em 04 de Jun. 2023.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais. Apelação Cível n ° 1.0000.23.010417-6/001. Relator(a): Des.(a). Baeta Neves. DJ:22/03/2023. Apelante: BMG. Apelado: Luiz Fernando Caldeira Junior. Disponível em: <https://www5.tjmg.jus.br/jurisprudencia/pesquisaPalavrasEspelhoAcordao.do?&numeroRegistro=11&totalLinhas=33&paginaNumero=11&linhasPorPagina=1&palavras=pix&pesquisarPor=ementa&orderByData=2&referenciaLegislativa=Clique%20na%20lupa%20para%20pesquisar%20as%20refer%EAncias%20cadastradas...&pesquisaPalavras=Pesquisar& >>. Acesso em 01 de Junho de 2023.

SILVA, Marcos Vinicius. **A Responsabilidade Civil das Instituições Financeiras em Face de Fraudes Cibernéticas Efetivadas Via Pix.** Repositório Anima Educação,

2022. Disponível em: <https://repositorio.animaeducacao.com.br/handle/ANIMA/27912>. Acesso em 15 de Maio. 2023.

SILVA, O. J. da. **Responsabilidade dos bancos nas transações realizadas por meio do PIX**. JusBrasil, 2021. Disponível em: <https://orlandosilva.jusbrasil.com.br/artigos>. Acesso em: 05 Maio. 2023

SILVA, O.J. da. **A Responsabilidade civil objetiva das instituições financeiras frente às fraudes e delitos praticados por terceiros em operações bancárias**, JusBrasil, 2021. Disponível em: <https://orlandosilva.jusbrasil.com.br/artigos>. Acesso em: 05 Abril. 2023

SILVA, Ana Jasmim. CEREWUTA, Pollyanna. **A Responsabilidade Civil das Instituições Bancárias por Danos sofridos no golpe do pix**. Jnt - Facit Business and Technology Journal. QUALIS B1. Agosto/outubro de 2022 Ed.39 - Vol.3. Pags. 71-90. Disponível em: <https://jnt1.websiteseguro.com/index.php/JNT/article/view/1942>. Acesso em: 09 de Maio de 2023.

ALVES, Caroline. **A responsabilidade civil das instituições bancárias por danos causados ao consumidor, pela utilização indevida, por terceiro, de cartão de crédito, débito ou pix**. Repositório PUC-SP, 2022. Disponível em: <https://sapientia.pucsp.br/handle/handle/31716>. Acesso em: 11 de Maio de 2023.

BALSANELLI, Pedro. **Entenda o que é e como vai funcionar o PIX**. 2022. Disponível em: <https://www.balsanelli.com.br/noticias/detalhe/receita-fiscalizaratransferencias-pelo-pix-a-fim-de-identificar-transacoes-irregulares>Acesso em: 17 de Maio 2023.

ANTONIO, Monyelle. **A responsabilidade civil do Banco Central por vazamento de dados do PIX pelas instituições financeiras**. Repositório UNICEPLAC, 2022. Disponível em: <https://dspace.uniceplac.edu.br/handle/123456789/2154>. Acesso em: 10 de Abril de 2023.

CARVALHO, Gustavo Henrique. **Sistema de pagamento instantâneo pix: uma análise dos benefícios e dos riscos vinculados**. Repositório Anima Educação, 2022. Disponível em: <https://repositorio.animaeducacao.com.br/handle/ANIMA/29901>. Acesso em: 23 de Maio de 2023.

REIS, Eduarda. **RESPONSABILIDADE CIVIL DOS ESTABELECIMENTOS BANCÁRIOS Fraudes e Delitos Praticados por Terceiros**. Repositório Anima Educação, 2022. Disponível em: <https://repositorio.animaeducacao.com.br/handle/ANIMA/27411>. Acesso em: 14 de Junho de 2023.

VILLAR, Alice Saldanha. **A responsabilidade civil dos bancos por fraudes e delitos praticados por terceiros em operações bancárias**. Jus Brasil, 2015. Disponível em < <https://alice.jusbrasil.com.br/artigos/241116662/a-responsabilidade-civil-dos-bancos-por-fraudes-e-delitos-praticados-por-terceiros-em-operacoes-bancarias> > Acesso em: 13 de junho. 2023

OLIVEIRA, Raquel. **BC anuncia o vazamento de dados de 160 mil chaves PIX**. 2022. Disponível em: <https://diariodocomercio.com.br/legislacao/bc-anuncia-ovazamento-de-dados-de-160-mil-chaves-pix/>. Acesso em: 27 de mai. 2023.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **O que é PIX?**. [S. l.]. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/pix> . Acesso em: 09 maio. 2023.

WOLKOFF, Alexander Porto Marinho. **A Teoria do Risco e a Responsabilidade Civil Objetiva do Empreendedor**. Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, 2010. Disponível em: http://www.tjrj.jus.br/c/document_library/get_file?uuid=ae2e5cc8-fa16-4af2-a11f-c79a97cc881d. Acesso em: 11 de Junho de 2023.

AMORIM, P. **PIX lidera ranking de transações após 3 meses de sua criação no mercado**. Disponível em: <https://fdr.com.br/2022/02/16/pix-lidera-ranking-detransacoesapos-3-meses-de-sua-criacao-no-> Acesso em: 28 de mai. 2023.

BANCO CENTRAL DO BRASIL . Diretoria Colegiada Resolução nº 96, de 19 de maio de 2021. **Dispõe sobre a abertura, a manutenção e o encerramento de contas de pagamento**. Diário Oficial da União. Edição: 95, Seção: 1, Página: 64. Disponível em > <https://www.in.gov.br/web/dou/-/resolucao-n-96-de-19-de-maio-de-2021-321233745> <. Acesso em: 09 maio. 2023.

Acessibilidade no Pix. BCB, 2022. Disponível em:< <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/acessibilidadepix>. Acesso em: 24 maio de 2023.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Perguntas e respostas: **Alerta de golpes usando o nome do Banco Central e de instituições financeiras**. [S. l.], Agosto de 2022. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/perguntasfrequenterespostas/alertadegolpes> . Acesso em: 08 maio. 2023.

GONÇALVES, Carlos R. Responsabilidade civil. [Digite o Local da Editora]: Editora Saraiva, 2022. E-book. ISBN 9786553620056. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786553620056/> . Acesso em: 26 set. 2022. O QUE é o KYC (Know Your Customer) ou Conheça seu Cliente e como isso pode impactar sua Startup., [s. l.], 11 maio 2020. Disponível em: <https://ndmadvogados.com.br/artigos/o-que-e-o-kyc-know-your-customer-ou-conheca-seu-client-e-e-como-isso-pode-impactar-sua> . Acesso em: 05 maio. 2023.

OLIVEIRA, Luiz Gustavo. **Responsabilidade civil dos bancos nos casos de fraudes pela internet que lesam as contas de seus clientes**. Disponível em: 52 . Acesso em 20 de maio de 2023.

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

WAMBIER, Luiz Rodrigues. **Os Contratos bancários e o Código de defesa do Consumidor**. In: Revista de Direito do Consumidor. São Paulo, RT, v. 18, abr./jun. 1996, p. 125-132.

THEODORO JÚNIOR., H. Direitos do consumidor. 10. ed. Rio de Janeiro: Forense, Grupo GEN, 2020.

NUNES, Luiz Antônio Rizzatto Nunes. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor, Saraiva, 2000.

INFOWESTER. **O que é phishing? E como evitar golpes do tipo?**. Disponível em: <https://www.infowester.com/phishing.php>. Acesso em 20 abr. 2023

RECLAME AQUI. **Pix Med não funciona**. Maio de 2023. Disponível em: https://www.reclameaqui.com.br/caixa-economica-federal/pix-med-nao-funciona_EFALm3-j-r_gbfZc/. Acesso em 20 de jun. 2023.