

ASPECTOS CONTEMPORÂNEOS DA RESPONSABILIDADE CIVIL DE INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS: FALHAS DE SEGURANÇA NO SERVIÇO BANCÁRIO E VIOLAÇÃO ÀS OBRIGAÇÕES LEGAIS DE KNOW YOUR CUSTOMER E CUSTOMER DUE DILIGENCE

CONTEMPORARY ASPECTS OF FINANCIAL INSTITUTIONS' CIVIL LIABILITY: SECURITY FAILURES IN BANKING SERVICES AND VIOLATION OF LEGAL OBLIGATIONS RELATED TO KNOW YOUR CUSTOMER RULES AND CUSTOMER DUE DILIGENCE

ASPECTOS CONTEMPORÂNEOS DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL DE INSTITUCIONES FINANCIERAS: FALLOS DE SEGURIDAD EN LOS SERVICIOS BANCARIOS E INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES LEGALES DE 'KNOW YOUR CUSTOMER' Y 'CUSTOMER DUE DILIGENCE'

João Pedro Monteiro Bitelli¹, Fernando de Oliveira Marques²

DOI: 10.54899/dcs.v23i92.6137

Recibido: 10/06/2026 | Aceptado: 06/07/2026 | Publicación en línea: 13/07/2026.

RESUMO

O presente artigo tem por objetivo examinar o substrato da crescente litigiosidade diagnosticada no Brasil em decorrência de fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias, o que tem ensejado novas percepções sobre o papel das instituições financeiras e, por consequência, novos horizontes de imputação e responsabilização civil diante do espectro de deveres de cuidado e segurança. Essa questão se mostra presente em numerosos conflitos quando se constata o nexo de causalidade entre a atividade da instituição financeira e a ocorrência de atos fraudulentos que não teriam acontecido sem o descumprimento de normas de segurança exigíveis. A responsabilidade civil de um Banco pode ser objetiva, independentemente de culpa ou dolo, quando se comprova que a ocorrência de uma fraude ou de um golpe foi possibilitada pela falha no dever de cuidado ao não adotar os devidos procedimentos de prevenção. Pelo ônus do risco da atividade que exerce, um Banco pode ser responsabilizado pela falta de confiabilidade, integridade, disponibilidade e segurança dos dados e informações, especialmente no momento da contratação de operações de crédito. Frequentemente, a instituição financeira tem, ou deveria ter, ao seu alcance maneiras de prevenir um golpe. Esse dever de cuidado decorre do conjunto normativo de regras básicas que norteiam e orientam o Sistema Financeiro Nacional. A responsabilidade objetiva, independentemente de culpa ou dolo, leva em conta a objetividade intrínseca de uma atividade como fenômeno que tem por essência o risco de causar dano a outrem, motivo pela qual a lei determina expressamente sujeitos e atividades que se submetem a essa espécie de responsabilização em decorrência do fato de sua atividade. De acordo com as normas de *Know Your Customer* e *Customer Due Diligence*, podem ser nulas e, consequentemente,

¹ Mestrando em Direito Civil, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP), São Paulo, São Paulo, Brasil. E-mail: joao.pedro@bitelli.com.br

² Mestre em Direito Econômico, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP), São Paulo, São Paulo, Brasil. E-mail: oma.adv@uol.com.br

inexigíveis operações de crédito fraudulentas quando a instituição financeira falha no dever de precaução sem adotar mecanismos que obstem tentativas de golpe a partir da adulteração de dados e falsificação de documentos e assinaturas. São as instituições financeiras quem detêm os meios adequados em sua estrutura para identificar, prevenir e recusar transações fraudulentas. Em muitos casos, os atos fraudulentos praticados em prejuízo ao patrimônio do consumidor podem acontecer graças à falha no dever de vigilância do Banco. Observa-se que, aos poucos, a sociedade tem postulado por um enrijecimento da aplicação do ordenamento jurídico brasileiro. Não obstante, verifica-se que talvez não tenha sido dada plena efetividade à normas positivadas em nosso arcabouço regulatório, embora existam atos normativos cujo conteúdo impõe à instituição uma série de obrigações para cultivar políticas, procedimentos e controles internos de prevenção contra a prática de fraudes e golpes. Uma aferição precisa do grau de descumprimento também se torna difícil no dia a dia, posto que a maioria das falhas apenas se revela diante das ocorrências concretas.

Palavras-chave: Responsabilidade Civil. Instituições Financeiras. Negócios Jurídicos. Ilícitude.

ABSTRACT

This article aims to examine the underlying causes of the rising litigation in Brazil resulting from fraud committed by third parties during banking operations. This trend has prompted new perspectives on the role of financial institutions and, consequently, new horizons regarding civil liability and the attribution of fault within the scope of duties of care and security. This issue arises in numerous incidents where a causal link is established between the financial institution's activities and fraudulent acts that would not have occurred had mandatory security standards been observed. A bank may be held liable – regardless of fault or intent – if it is proven that a fraud or scam was facilitated by a failure to exercise due care, specifically through the omission of appropriate preventive procedures. Due to the inherent risks of its business, a bank may be held liable for deficiencies regarding the reliability, integrity, availability, and security of data and information, particularly when entering into credit operations. Financial institutions often possess – or ought to possess – the means to prevent scams. Such care is required under the regulatory framework governing the National Financial System. The theory of objective civil liability – imposed regardless of fault or intent – recognizes that certain activities inherently carry the risk of harm against others; consequently, the law expressly designates entities and activities subject to this form of civil liability based on the nature of the activity itself. In accordance with "Know Your Customer" and "Customer Due Diligence" standards, fraudulent credit transactions may be deemed void – and thus unenforceable – if a financial institution fails to exercise due caution by neglecting to employ mechanisms that would thwart scam attempts involving data tampering or the forgery of documents and signatures. It is the financial institution who possess the appropriate structural means to identify, prevent, and reject fraudulent transactions. In many cases, fraudulent acts causing financial loss to consumers stem from a bank's failure to exercise proper vigilance. Society is increasingly calling for a stricter application of the Brazilian legal framework. Nevertheless, the regulations established in the existing legal framework may not be fully enforced at the moment, despite the existence of rules requiring institutions to maintain policies, procedures and internal controls to prevent fraud and scams. Accurately assessing the extent of non-compliance on a daily basis is also difficult, as most failures only come to light through specific incidents.

Keywords: Civil Liability. Financial Institutions. Legal Transactions. Illegality.

RESUMEN

Este artículo tiene como objetivo examinar las causas subyacentes del creciente número de litigios diagnosticados en Brasil como resultado de fraudes perpetrados por terceros en el contexto de operaciones bancarias. Esto ha generado nuevas percepciones sobre el rol de las instituciones financieras y, en consecuencia, nuevos horizontes de imputación y responsabilidad civil dentro del espectro de los deberes de diligencia y seguridad. Esta cuestión está presente en numerosos conflictos cuando se establece un vínculo causal entre la actividad de la institución financiera y la ocurrencia de actos fraudulentos que no se habrían producido sin el incumplimiento de las normas de seguridad requeridas. La responsabilidad civil de un banco puede ser objetiva, independientemente de la culpa o la intención, cuando se demuestra que la ocurrencia de fraude o estafa fue posible debido a una falla en el deber de diligencia al no adoptar los procedimientos preventivos necesarios. Debido a la carga de riesgo inherente a su actividad, un banco puede ser considerado responsable por la falta de confiabilidad, integridad, disponibilidad y seguridad de los datos y la información, especialmente al momento de contratar operaciones de crédito. Con frecuencia, la institución financiera tiene, o debería tener, mecanismos para prevenir una estafa. Este deber de diligencia se deriva del conjunto de reglas básicas que guían y orientan el Sistema Financiero Nacional. La responsabilidad objetiva, independientemente de la culpa o la intención, considera la objetividad intrínseca de una actividad como un fenómeno cuya esencia es el riesgo de causar daño a otros. Por ello, la ley determina expresamente los sujetos y actividades que están sujetos a este tipo de responsabilidad como resultado de su actividad. De acuerdo con las normas de *Know Your Customer* y *Customer Due Diligence*, las operaciones de crédito fraudulentas pueden ser nulas y sin efecto y, por consiguiente, inaplicables cuando la institución financiera incumple su deber de diligencia al no adoptar mecanismos para prevenir el intento de fraude mediante la manipulación de datos y la falsificación de documentos y firmas. Las instituciones financieras son las que poseen los medios adecuados dentro de su estructura para identificar, prevenir y rechazar transacciones fraudulentas. En muchos casos, los actos fraudulentos que perjudican el patrimonio del consumidor se producen debido a la falta de debida diligencia por parte del banco. Se observa que, gradualmente, la sociedad ha ido exigiendo un endurecimiento de la aplicación del ordenamiento jurídico brasileño. Sin embargo, cabe señalar que quizás las normas consagradas en nuestro marco regulatorio no han sido del todo efectivas, a pesar de la existencia de normas cuyo contenido impone a las instituciones una serie de obligaciones para desarrollar políticas, procedimientos y controles internos que prevengan el fraude y las estafas. Asimismo, resulta difícil evaluar con precisión el grado de incumplimiento en la práctica diaria, ya que la mayoría de las fallas solo se hacen evidentes ante situaciones concretas.

Palabras clave: Responsabilidad Civil. Instituciones Financieras. Negocios Jurídicos. Ilegalidad.



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución- NoComercial 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

INTRODUÇÃO

Um dos elementos teóricos de base deste artigo reside na complexidade da atual experiência jurídica, donde se extrai a noção de pós-modernidade.³⁻⁴⁻⁵ O aumento da complexidade social com a intensificação do ciberespaço na vida civil transforma o modo como as relações humanas são conduzidas em nosso cotidiano, tratando-se de sintoma que tem sido diagnosticado em todos os ramos da ciência jurídica contemporânea.⁶⁻⁷⁻⁸ Neste contexto, “há uma preocupação mundial do operador do direito (juristas, professores, advogados, magistrados, membros do Ministério Público e outros) com o processo de resultado, com a efetividade da prestação jurisdicional, com o acesso à ordem jurídica justa (não apenas o acesso formal à justiça)”.⁹

No mercado financeiro, considera-se que o Brasil figura no mundo como um dos Países com maior bancarização digital. De acordo com o levantamento da Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2026, que reúne indicadores de tendências, investimentos e a volumetria dos processos bancários, 83% (oitenta e três por cento) das transações financeiras dos brasileiros são feitas através de canais digitais em dispositivos móveis ou sítios eletrônicos de *internet banking*.¹⁰ Segundo o Banco Central do Brasil (“BACEN”), o fenômeno da digitalização bancária resulta da “transformação dos serviços bancários para o formato on-line e digital, bem como a transformação dos processos internos que mantêm a estrutura que sustenta essa transformação”.¹¹

³. SANTOS, Boaventura de Souza. *Introdução a uma ciência pós-moderna*. 4.^a ed., São Paulo: Graal, 2003.

⁴. DONNINI, Rogério. *Responsabilidade civil na pós-modernidade: felicidade, proteção, enriquecimento com causa e tempo perdido*. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Ed., 2015, p. 11.

⁵. HICKS, Stephen. *Explaining post-modernism: skepticism and socialism from Rousseau to Foucault*. Expanded Edition, Ockham's Razor Publishing, 2011; LINDSAY, James; PLUCKROSE, Helen. *Cynical Theories: How Activist Scholarship Made Everything about Race, Gender, and Identity – And Why This Harms Everybody*, Durham: Pitchstone Publishing, 2020; SOKAL, Alan; BRICMONT, Jean. *Impostures intellectuelles*, Paris: Odile Jacob, 2013; BOUVERESSE, Jacques. *Prodiges et vertiges de l'analogie: De l'abus des Belles-lettres dans la pensée*, Paris: Raisons d'agir éditions, 1999.

⁶. LESSIG, Lawrence. *Code: version 2.0*, New York: Basic Books, 2006, p. 38.

⁷. MURRAU, Andrew D. *The regulation of cyberspace: control in the online environment*, New York: Routledge-Cavendish, 2007, p. 17.

⁸. BAUMAN, Zygmunt. Between us, the generations. In LAROSSA, Jorge (Org.). *On generations: on the coexistence between the generations*. Barcelona: Fundación Viure i Conviure, 2007, p. 365-376.

⁹. PIZZOL, Patricia Miranda. *Tutela coletiva: processo coletivo e técnicas de padronização das decisões*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019, p. 70.

¹⁰ Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2026 (34.^a ed.). Disponível em: <https://portal.febraban.org.br/noticia/4469/pt-br/>. Acesso em: 27.06.2026.

¹¹. Banco Central do Brasil. Fintechs de crédito e bancos digitais - Estudo Especial n.º 89/2020. In: *Estudos Especiais do Banco Central*.

Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/conteudo/relatorioinflacao/estudos especiais>
Acesso em 29.06.2025.

Sobre a aplicabilidade e a incidência da Lei Federal n.º 8.078/1990 (“Código de Defesa do Consumidor” ou “CDC”), o Poder Judiciário brasileiro passou a perfilar entendimento sumulado de que as normas consumeristas incidem nas relações jurídicas com instituições financeiras (Súmula n.º 297 do STJ), as quais respondem objetivamente por danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula n.º 479 do STJ).¹² Além disso, rememora-se que a proteção da ordem econômica constitui também um direito difuso.¹³

Concretizando o mandamento constitucional da proteção dos consumidores, conforme os arts. 5.º, XXXII, e 170, V, da Constituição Federal (“CF”), o art. 4.º, I, do CDC determina o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, bem como a proteção de seus interesses econômicos, atendidos, entre outros, o princípio do reconhecimento da sua vulnerabilidade no mercado de consumo.¹⁴⁻¹⁵⁻¹⁶

Nos termos do art. 14, § 1.º, do CDC, o serviço é considerado defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando em consideração circunstâncias relevantes, como o modo de seu fornecimento, os riscos que razoavelmente dele se conjecturam e a época em que foi fornecido.¹⁷ A prestação do serviço de qualidade pelos fornecedores abrange o dever de segurança, que engloba a integridade patrimonial e psicofísica do consumidor.¹⁸ A proteção conferida pelo CDC abrange a responsabilidade do fornecedor pela reparação dos danos causados por defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos, independentemente da existência de culpa. Na posição

¹². Nesse sentido: STJ, 3.º Turma, AgInt no AREsp 2.249.952-BA, rel. Min. Moura Ribeiro, j. 07.04.2025.

¹³. MARQUES, Fernando de Oliveira. *Do sigilo das averiguações preliminares*. In: Revista de Direito Econômico n.º 29, Brasília, 2007, p. 124.

¹⁴. CF:

Art. 5.º - *Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor.*

Art. 170 - *A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios: V - defesa do consumidor.*

¹⁵. CDC, art. 4.º - *A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo.*

¹⁶. SILVA, José Afonso da. *Comentário contextual à Constituição*. 5.º ed., São Paulo: Malheiros, 2008, p. 195.

¹⁷. CDC, art. 14, § 1.º - *O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: I - o modo de seu fornecimento; II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam; III - a época em que foi fornecido.*

¹⁸. NUNES JÚNIOR, Vidal Serrano; SERRANO, Yolanda Alves Pinto. *Código de Defesa do Consumidor interpretado*. São Paulo: Saraiva, 2003, p. 29.

de instituição financeira, o Banco responde objetivamente por danos ocasionados em virtude de inadequações e insuficiências que acarretem prejuízo à esfera jurídica de outrem (arts. 4.º, I, 6.º, III, 14, 30 e 31, e 37 do CDC).¹⁹

Em harmonia entre os arts. 4º e 51 do CDC e os arts. 113, 187 e 422 da Lei Federal n.º 10.406/2002 (“Código Civil” ou “CC”), o princípio da boa-fé incide no serviço bancário, abarcando os deveres de segurança, cooperação, informação, bem como os deveres de proteção e cuidados relativos à pessoa e ao patrimônio das pessoas.²⁰

¹⁹. CDC:

Art. 4.º - A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo.

Art. 6.º - São direitos básicos do consumidor: III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.

Art. 14 - O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Art. 30 - Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.

Art. 31 - A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

Art. 37 - É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.

²⁰. CC:

Art. 113 - Os negócios jurídicos devem ser interpretados conforme a boa-fé e os usos do lugar de sua celebração.

Art. 187 - Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes.

CDC:

Art. 4.º - A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo.

Art. 51 - São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que: I - impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis; II - subtraíam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos neste código; III - transfiram responsabilidades a terceiros; IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade; VI - estabeleçam inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor; VII - determinem a utilização compulsória de arbitragem; VIII - imponham representante para concluir ou realizar outro negócio jurídico pelo consumidor; IX - deixem ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o consumidor; X - permitam ao fornecedor, direta ou indiretamente, variação do preço de maneira unilateral; XI - autorizem o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor; XII - obriguem o consumidor a ressarcir os custos de cobrança de sua obrigação, sem que igual direito lhe seja conferido contra o fornecedor; XIII - autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração; XIV - infrinjam ou possibilitem a violação de normas ambientais; XV - estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor; XVI - possibilitem a renúncia do direito de indenização por benfeitorias necessárias; XVII -

O dever de qualidade dos fornecedores de serviço divide-se em dever de adequação e dever de segurança.²¹ O dever de adequação é a exigência de que os produtos e serviços sirvam aos fins que legitimamente deles se esperam. O dever de segurança consiste na exigência de que produtos ou serviços ofertados no mercado ofereçam a segurança esperada, ou seja, não tenham por resultado a causação de dano aos consumidores tomados.²² O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial.²³ Note-se que o art. 8.º do CDC admite que se coloquem no mercado apenas produtos e serviços que ofereçam riscos razoáveis e previsíveis, isto é, que não sejam excessivos ou potencializados por falhas na atividade econômica desenvolvida pelo fornecedor.²⁴⁻²⁵

Vale lembrar que o conceito jurídico de consumidor é mais abrangente do que o conceito econômico de consumidor (art. 2.º do CDC).²⁶ Todo aquele que se faz destinatário da produção de bens ou de serviços, seja ele adquirente, ou não, e seja ele produtor de outros bens ou não, é considerado consumidor em sentido econômico.²⁷

Rotineiramente, consumidores descobrem a existência de uma conta corrente em seu nome perante uma instituição financeira com quem nunca tiveram relacionamento ou, ainda, encontram a existência de Cédulas de Crédito Bancário (“CCB’s”) falsificadas com assinaturas ou dados sem autenticidade. Em muitos casos, atos perante a instituição financeira são fraudados por terceiro sem a ciência nem a concordância verdadeira da vítima mediante assinaturas e declarações falsas tanto no formulário para cadastramento da conta quanto na emissão de cédulas fraudulentas sem o conhecimento e sem a vontade. Usualmente no mercado, considera-se como falsa identidade um “ato onde o falsificador atribui-se identidade ilegítima, podendo se fazer

condicionem ou limitem de qualquer forma o acesso aos órgãos do Poder Judiciário; XVIII - estabeleçam prazos de carência em caso de impontualidade das prestações mensais ou impeçam o restabelecimento integral dos direitos do consumidor e de seus meios de pagamento a partir da purgação da mora ou do acordo com os credores.

²¹. NUNES, Luiz Antonio Rizzatto. *Curso de direito do consumidor*. 12.º ed., São Paulo: Saraiva, 2018, p. 63.

²². MOREIRA, José Carlos Barbosa. A proteção jurisdicional dos interesses coletivos ou difusos. In: GRINOVER, Ada Pellegrini. *A tutela dos interesses difusos*. São Paulo: Max Limonad, 1984, p. 9.

²³. GRINOVER, Ada Pellegrini; WATANABE, Kazuo; NERY JUNIOR, Nelson. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto*. 11.ª ed., Rio de Janeiro: Forense, 2017, p. 808.

²⁴. MIRAGEM, Bruno. *Tendências da responsabilidade das instituições financeiras por danos ao consumidor*. Revista de Direito do Consumidor. Col. 87, 2013, p. 51-91.

²⁵. CDC, art. 8.º - *Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito.*

²⁶. NERY JUNIOR, Nelson; NERY, Rosa Maria de Andrade. *Leis Civis Comentadas*, 5.ª ed., São Paulo: Ed. Revista dos Tribunais/Thomson Reuters, 2019, p. 2.100.

²⁷. DE LUCCA, Newton. *Direito do consumidor: teoria geral da relação jurídica de consumo*, São Paulo: Quartier Latin, 2008, p. 124.

passar por outra pessoa, com objetivo de obter vantagens indevidas, como por exemplo, obter crédito, furtar dinheiro de contas bancárias das vítimas, utilizar cartões de crédito de terceiros, entre outras”.²⁸ Em muitas situações, são revelados erros flagrantes nos procedimentos de segurança do Banco, embora também seja possível, em determinadas circunstância, verificar culpa exclusiva da vítima.

A questão jurídica que se sobressai é o que fazer diante de erros grosseiros no dever de segurança da instituição financeira quando se percebe que a consumação de determinada fraude aconteceu por falha do serviço bancário. Frequentemente, consumidores têm sido vítimas de ilícitos graves possibilitados pela falha na prestação do serviço bancário, que, às vezes, conduz inadequadamente a abertura de conta corrente ou, pior ainda, a contração de dívidas sem averiguar a autenticidade dos dados declarados ou a veracidade das assinaturas nas fichas cadastrais e nos contratos.

FUNDAMENTOS DA RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA NAS NORMAS DE *KNOW YOUR CUSTOMER* E *CUSTOMER DUE DILIGENCE*

A causa de numerosos processos judiciais relativos ao tema está na responsabilidade civil da instituição financeira pela falha na prestação do serviço bancário que permitiu a ocorrência da fraude ao não seguir os procedimentos e controles internos necessários para verificar a identidade, a idoneidade e a autenticidade, o que pode ensejar o ajuizamento de pretensões com o objetivo de obter tutela jurisdicional para declarar a inexigibilidade de determinada dívida, bem como obrigação de não fazer para que a instituição financeira se abstenha de cobrar e obrigação de pagar a devolução em dobro das quantias exigidas indevidamente.²⁹ Em muitos casos, se tivesse adotado mínimas providências de averiguação de praxe, a instituição financeira teria evitado a ocorrência do golpe consumado em decorrência da sua falta de vigilância.

Conforme disposto no Tema Repetitivo n.º 466 do Superior Tribunal de Justiça (“STJ”), as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes e delitos praticados contra o cliente, como o cadastramento de conta corrente e operações de crédito realizadas mediante documentos falsos, porquanto a responsabilidade decorre do risco do

²⁸. Disponível em: https://wwws.safr.com.br/dgb/corretora_seg.asp. Acesso em: 19.11.2025.

²⁹. PIZZOL, Patricia Miranda. Os princípios processuais previstos na Constituição Federal e a Defesa do Consumidor. In: CARACIOLA, Andrea Boari; ANDREUCCI, Ana Cláudia Pompeu Torezan; FREITAS, Aline da Silva (Orgs.). *Código de Defesa do Consumidor: comemoração dos 20 anos*. São Paulo: LTR, 2010, pp. 58-85.

empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno.³⁰ Por isso, tem-se verificado uma movimentação da jurisprudência dos Tribunais Superiores no sentido de que “*não se pode concluir que o aumento de fraudes bancárias no país decorre exclusivamente do lapso das vítimas*”, uma vez que “*configura o descumprimento do dever de segurança das instituições financeiras a vulnerabilidade do sistema bancário, frágil o suficiente para viabilizar o êxito deste tipo de golpe, pois falha na adoção de medidas que lhe incumbiam e estavam ao seu alcance*”.³¹

A responsabilidade objetiva, independentemente de culpa ou dolo, leva em conta a objetividade intrínseca de uma atividade como fenômeno que tem por essência o risco de causar dano a outrem, motivo pela qual a lei determina expressamente sujeitos e atividades que se submetem a essa espécie de responsabilização em decorrência do fato de sua atividade.³² A objetividade leva em consideração não apenas a proteção das vítimas da atividade como também a prevenção e o interesse da população.³³ A antijuridicidade da causa está no reflexo independentemente do elemento volitivo.³⁴ Nesse sentido, o fato do produto, o fato do animal, o fato da coisa, o risco, a atividade e a atividade de risco são fatos jurídicos que podem desencadear efeitos em face de quem objetivamente se imputa responsabilidade por essas situações jurídicas.

Frequentemente, o ponto central do mérito de muitos litígios decorrentes de ilícitos praticados contra consumidores no âmbito de operações bancárias está no nexo de causalidade entre a atividade do Banco e a ocorrência da fraude quando possibilitada pela instituição financeira. Vale dizer, o exame da configuração da responsabilidade civil tem como ponto de partida analisar se a ocorrência que vitimou o sujeito foi, ou não, resultado direto de um ato ilícito que não teria acontecido sem o descumprimento das normas de segurança existentes, o que exige verificar se a instituição financeira tinha ao seu alcance maneiras de prevenir a fraude.

O dever de cuidado não decorre de mera opinião, mas, sim, do próprio conjunto normativo de regras básicas que norteiam e orientam o nosso sistema.³⁵ No Sistema Financeiro Nacional, a responsabilização civil objetiva não depende de culpa ou dolo, devendo-se comprovar se a

³⁰. STJ, Súmula n.º 479 - *As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*

³¹. STJ, 3.ª Turma, REsp n.º 1.995.458-SP, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 09.08.2022.

³². Francisco Cavalcanti Pontes de Miranda. *Tratado de direito privado*, Parte Geral, t. II, atualizado por Ovídio Rocha Barros Sandoval. São Paulo: Ed. Revista dos Tribunais/Thomson Reuters, 2012, § 164, p. 276.

³³. Enunciado 446 V Jornada de Direito Civil do CJF - *A responsabilidade civil prevista na segunda parte do parágrafo único do art. 927 do Código Civil deve levar em consideração não apenas a proteção da vítima e a atividade do ofensor, mas também a prevenção e o interesse da sociedade.*

³⁴. NERY, Rosa Maria de Andrade. *Vínculo obrigacional: relação jurídica de razão (técnica e ciência de proporção)*, Tese de Livre-Docência, PUC-SP, 2004, p. 242.

³⁵. MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos; MIRAGEM, Bruno. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 4.º ed., São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013, p. 229.

ocorrência da fraude foi possibilitada pela falha no dever de segurança.³⁶⁻³⁷

No âmbito das instituições financeiras, a responsabilidade objetiva está positivada tanto no Código Civil (art. 927 do CC) quanto no Código de Defesa do Consumidor (Súmula n.º 297 do STJ e arts. 4.º, 6.º, 14, 30 e 31, e 37 do CDC) e nas normas e regulamentações do Sistema Financeiro Nacional. Não à toa, o STJ fixou a Súmula n.º 479 no Tema Repetitivo n.º 466, pacificando o entendimento de que instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados por vício na prestação de serviços:

Súmula do STJ, Enunciado n.º 479 - As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

O BACEN e o Conselho Monetário Nacional (“CMN”), assim como a Comissão de Valores Mobiliários (“CVM”), exigem que as instituições financeiras tenham mecanismos de segurança aos produtos e serviços oferecidos à população para prevenir o cometimento de golpes e fraudes, especialmente para verificar a identidade dos clientes e a autenticidade das suas informações.³⁸

A Circular n.º 3.978/2020 do BACEN e a Resolução n.º 4.753/2019 do CMN, por exemplo, dispõem sobre a política, os procedimentos e os controles internos a serem adotados pelas instituições financeiras para a prevenção contra a prática de fraudes e golpes:

Circular BCB n.º 3.978/2020

Art. 13 - As instituições mencionadas no art. 1º devem implementar procedimentos destinados a conhecer seus clientes, incluindo procedimentos que assegurem a devida diligência na sua identificação, qualificação e classificação.

(...)

Art. 16 - As instituições referidas no art. 1º devem adotar procedimentos de identificação que permitam verificar e validar a identidade do cliente.

§ 1.º - Os procedimentos referidos no caput devem incluir a obtenção, a verificação e a validação da autenticidade de informações de identificação do cliente, inclusive, se necessário, mediante confrontação dessas informações com as disponíveis em bancos de dados de caráter público e privado.

(...)

Art. 17 - As informações referidas no art. 16 devem ser mantidas atualizadas.

Art. 18 - As instituições mencionadas no art. 1º devem adotar procedimentos que permitam qualificar seus clientes por meio da coleta, verificação e validação de

³⁶. KUYVEN, Fernando (coord.). *Direito dos fundos de investimento*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023, p. 328.

³⁷. VITORELLI, Edilson. *O devido processo legal coletivo: dos direitos aos litígios coletivos*. 2.ª ed., São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020, p. 17.

³⁸. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/meubc/faqs/p/medidas-do-banco-central-para-evitar-golpes-e-fraudes>. Acesso em 29.05.2026.

informações, compatíveis com o perfil de risco do cliente e com a natureza da relação de negócio.

(...)

Art. 21 - As instituições referidas no art. 1º devem adotar os procedimentos de identificação, de qualificação e de classificação previstos neste Capítulo para os administradores de clientes pessoas jurídicas e para os representantes de clientes.

(...)

Art. 23 - É vedado às instituições referidas no art. 1º iniciar relação de negócios sem que os procedimentos de identificação e de qualificação do cliente estejam concluídos.

(...)

Art. 24 - Os procedimentos de qualificação do cliente pessoa jurídica devem incluir a análise da cadeia de participação societária até a identificação da pessoa natural caracterizada como seu beneficiário final, observado o disposto no art. 25.

(...)

Art. 38 - As instituições referidas no art. 1º devem implementar procedimentos de monitoramento, seleção e análise de operações e situações com o objetivo de identificar e dispensar especial atenção às suspeitas de lavagem de dinheiro e de financiamento do terrorismo.

(...)

Art. 39 - As instituições referidas no art. 1º devem implementar procedimentos de monitoramento e seleção que permitam identificar operações e situações que possam indicar suspeitas de lavagem de dinheiro e de financiamento do terrorismo, especialmente: I - as operações realizadas e os produtos e serviços contratados que, considerando as partes envolvidas, os valores, as formas de realização, os instrumentos utilizados ou a falta de fundamento econômico ou legal, possam configurar a existência de indícios de lavagem de dinheiro ou de financiamento do terrorismo, inclusive: a) as operações realizadas ou os serviços prestados que, por sua habitualidade, valor ou forma, configurem artifício que objetive burlar os procedimentos de identificação, qualificação, registro, monitoramento e seleção previstos nesta Circular; (...) h) as situações em que não seja possível manter atualizadas as informações cadastrais de seus clientes.

Parágrafo único - O período para a execução dos procedimentos de monitoramento e de seleção das operações e situações suspeitas não pode exceder o prazo de quarenta e cinco dias, contados a partir da data de ocorrência da operação ou da situação.

Resolução CMN n.º 4.753/2019

Art. 2.º - As instituições referidas no art. 1º, para fins da abertura de conta de depósitos, devem adotar procedimentos e controles que permitam verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta e, quando for o caso, de seus representantes, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, inclusive mediante confrontação dessas informações com as disponíveis em bancos de dados de caráter público ou privado.

(...)

§ 4.º - As informações de identificação e de qualificação dos titulares de conta de depósitos e de seus representantes, quando houver, devem ser mantidas atualizadas pelas instituições.

É proibido por lei ao Banco abrir uma conta corrente e emitir cédulas de crédito sem que os procedimentos de segurança tenham sido concluídos com análise de prevenção contra fraudes e golpes. Por obrigação legal, as instituições financeiras têm o dever de utilizar procedimentos destinados a conhecer seus clientes, incluindo procedimentos que assegurem a devida diligência na sua identificação, qualificação e classificação. Essa obrigação incluir a necessidade de verificar e validar a identidade do cliente, bem como obter, verificar e validar a autenticidade de

informações de identificação, inclusive mediante confrontação com outras bases de dados.

As informações também devem ser mantidas atualizadas. As mesmas obrigações também se aplicam à identificação e à qualificação dos sócios e administradores de clientes pessoas jurídicas, devendo incluir até mesmo a conferência do quadro societário. Além do dever de segurança para identificação e qualificação, também devem ser adotados procedimentos de monitoramento com o objetivo de combater suspeitas de operações que configurem artifício para burlar identificação e qualificação de pessoas, assim como quando não é possível manter atualizadas as informações cadastrais dos clientes. Na abertura de conta corrente sob titularidade de pessoas jurídicas, as instituições financeiras também têm o ônus de adotar controles que permitam verificar e validar a identidade e a qualificação da sociedade e seus sócios, bem como a autenticidade das informações e assinaturas fornecidas.

Além do dever de cuidado para conhecer antes de atender, o ordenamento jurídico também impõe ao Banco uma obrigação de monitoramento entre si para compartilhar indícios de tentativas de fraudes em abertura de conta corrente e na contratação de cédulas de crédito. Nesse sentido, a Resolução Conjunta n.º 6/2023 e a Resolução n.º 343/2023 do BACEN impõem às instituições financeiras o dever de compartilhar e conferir entre si dados informações justamente para prevenção de fraudes:

Resolução Conjunta n.º 6/2023

Art. 2.º - As instituições devem compartilhar dados e informações com as demais instituições referidas no art. 1º com a finalidade de subsidiar seus procedimentos e controles para prevenção de fraudes.

(...)

§ 9.º - Os procedimentos e controles de que trata o caput incluem, por exemplo, aqueles previstos para fins de prestação de serviços de pagamento, bem como para a abertura e a manutenção de contas de depósitos e de pagamento, nos termos da regulamentação em vigor.

(...)

Art. 6.º - As instituições de que trata o art. 1º são responsáveis: I - pela confiabilidade, integridade, disponibilidade, segurança e pelo sigilo em relação aos dados e informações por elas registrados nos termos do art. 2º, § 1º, inciso I.

Resolução BCB n.º 343/2023

Art. 1.º - Esta Resolução dispõe sobre as medidas necessárias à execução do compartilhamento dos dados e das informações sobre indícios de fraudes de que trata a Resolução Conjunta nº 6, de 23 de maio de 2023, a serem observadas pelas instituições financeiras, instituições de pagamento e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Art. 2.º - As instituições mencionadas no art. 1º devem considerar para o registro dos dados e das informações de que trata o art. 2º, § 1º, inciso I, da Resolução Conjunta nº 6, de 2023, no mínimo, os indícios de ocorrências ou de tentativas de fraudes nas seguintes atividades executadas pelas instituições: I - abertura de conta de depósitos ou de conta de pagamento; (...) IV - contratação de operação de crédito.

(...)

Art. 4.º - Os procedimentos operacionais para o compartilhamento de dados e de informações de que trata o art. 2º da Resolução Conjunta nº 6, de 2023, devem contemplar o registro de dados e de informações sobre indícios de ocorrências ou de tentativas de fraudes em, no máximo, 24 (vinte e quatro) horas contadas do momento da identificação pelas instituições mencionadas no art. 1º do indício de ocorrência ou de tentativa de fraude em suas atividades.

(...)

Art. 11 - As instituições mencionadas no art. 1º devem instituir mecanismos de acompanhamento e de controle com vistas a assegurar a efetividade do cumprimento do disposto nesta Resolução, de forma compatível com o disposto no art. 7º da Resolução Conjunta nº 6, de 2023.

Essas obrigações legais dão efetividade às normas de *Know Your Customer* (“KYC”) e *Customer Due Diligence* (“CDD”).³⁹ Conforme diretrizes da *Society For Worldwide Interbank Financial Telecommunication* (“SWIFT”) – maior rede global de comunicação interbancária –, esses deveres de devida diligência para conhecer os clientes, bem como potenciais clientes, foram elaborados para que as instituições financeiras identifiquem e coíbam indícios de fraudes e golpes.⁴⁰⁻⁴¹

O Banco é responsável pela confiabilidade, integridade, disponibilidade e segurança dos dados e informações, especialmente no momento de abertura de conta corrente e no momento da contratação de operações de crédito. Também há obrigação de tomar todas as medidas necessárias à execução do compartilhamento imediato de suspeitas de indícios de fraudes, além da necessidade de oferecer mecanismos de acompanhamento e controle com vistas a assegurar a efetividade das normas de *Know Your Customer* e *Customer Due Diligence*.

No ordenamento jurídico brasileiro, esse dever de cuidado, independentemente do Código

³⁹. FERNANDES, Alessandro; ZANI, João. *Open Banking e Know Your Customer: impactos da LGPD na veracidade de cadastros compartilhados pelas instituições financeiras*. In: Revista da Procuradoria-Geral do Banco Central, 2022.

⁴⁰. “In an increasingly global economy, financial institutions are more vulnerable to illicit criminal activities. Know Your Customer (KYC) standards are designed to protect financial institutions against fraud, corruption, money laundering and terrorist financing. KYC involves several steps to: establish customer identity; understand the nature of customers’ activities and qualify that the source of funds is legitimate; and assess money laundering risks associated with customers. Effective KYC processes are the backbone of any successful compliance and risk management programme, and the demands of meeting KYC obligations are intensifying. With anti-money laundering (AML) and KYC compliance growing in importance as more stringent regulatory requirements come into force, banks and corporates are dedicating significant resources and time to KYC compliance processes”. Disponível em: <https://www.swift.com/risk-and-compliance/know-your-customer-kyc>. Acesso em: 29.05.2025.

⁴¹. “Customer due diligence is the processes used by financial institutions to collect and evaluate relevant information about a customer or potential customer. It aims to uncover any potential risk to the financial institution of doing business with a specific organisation or individual by analysing information from a variety of sources. These include: The customer themselves, who needs to provide certain information in order to do business with the financial institution; Sanctions lists published by governments or territories; Public data sources, such as company listings; Private data sources from third parties. Customer due diligence is a major part of meeting Know Your Customer (KYC) standards. These vary greatly from country to country, or market to market”. Disponível em: <https://www.swift.com/risk-and-compliance/know-your-customer-kyc/customer-due-diligence-cdd>. Acesso em: 29.05.2026.

Civil e do Código de Defesa do Consumidor, também está previsto desde a Lei Federal n.º 9.613/1998, na qual já havia sido delineada a responsabilidade das instituições financeiras pela segurança e pela integridade dos dados:

Lei Federal n.º 9.613/1998

Art. 10 - As pessoas referidas no art. 9º: I - identificarão seus clientes e manterão cadastro atualizado, nos termos de instruções emanadas das autoridades competentes; III - deverão adotar políticas, procedimentos e controles internos, compatíveis com seu porte e volume de operações, que lhes permitam atender ao disposto neste artigo e no art. 11, na forma disciplinada pelos órgãos competentes.

Esse enrijecimento do dever de cuidado para a implementação de procedimentos de segurança também foi adotado pela Resolução CVM n.º 50/2021, instituindo sérias políticas de prevenção:

Resolução CVM n.º 50/2021

Art. 1.º - São disciplinados pela presente Resolução: II – a identificação e o cadastro de clientes, assim como as diligências contínuas visando à coleta de informações suplementares e, em especial, à identificação de seus respectivos beneficiários finais; III – o monitoramento, a análise e a comunicação das operações e situações mencionadas nesta Resolução; IV – o registro de operações e manutenção de arquivos; (...)

Art. 2.º - Para fins da presente Resolução, considera-se: IV – cadastro: registro, em meio físico ou eletrônico, das informações e dos documentos de identificação de clientes com os quais a instituição mantém relacionamento direto em função da prestação de serviços no mercado de valores mobiliários.

(...)

Art. 4.º - As pessoas jurídicas mencionadas nos incisos I a III do art. 3º desta Resolução devem elaborar e implementar política de PLD/FTP contendo, no mínimo: II – a descrição da metodologia para tratamento e mitigação dos riscos identificados, a qual deve amparar os parâmetros estabelecidos na avaliação interna de risco, contemplando o detalhamento das diretrizes: a) que fundamentaram a abordagem baseada em risco adotada; b) para continuamente conhecer: 1. os clientes ativos, incluindo procedimentos de verificação, coleta, validação e atualização de informações cadastrais, bem como demais diligências aplicáveis, de acordo com os arts. 11 e 17.

(...)

Art. 11, § 1.º - As pessoas mencionadas nos incisos I a III do art. 3º devem continuamente difundir perante seus clientes a importância da manutenção de seus dados cadastrais atualizados, disponibilizando canais para que esses investidores e seus representantes, conforme o caso, comuniquem quaisquer atualizações, observado o disposto no inciso II do art. 2º do Anexo B.

(...)

Art. 12, parágrafo único - A assinatura do cliente ou de seu procurador no cadastro pode ser efetuada por meio digital, ou, no caso de sistemas eletrônicos, suprida por outros mecanismos, desde que os procedimentos adotados permitam confirmar com precisão a identificação do cliente.

(...)

Art. 17 - As pessoas mencionadas no caput do art. 11 devem adotar continuamente regras, procedimentos e controles internos, de acordo com diretrizes prévia e expressamente estabelecidos na política a que se refere o art. 4º, para: I – validar as informações cadastrais de seus clientes e mantê-las atualizadas, nos termos da alínea ‘b’, inciso II do art. 4º, ou a qualquer momento, caso surjam novas informações relevantes;

II – aplicar e evidenciar procedimentos de verificação das informações cadastrais proporcionais ao risco de utilização de seus produtos, serviços e canais de distribuição para a lavagem de dinheiro, o financiamento do terrorismo e o financiamento da proliferação de armas de destruição em massa; III – monitorar as operações e situações de forma a permanentemente conhecer os seus clientes ativos; IV – adotar as diligências devidas para a identificação do beneficiário final.

Art. 18 - As pessoas mencionadas nos incisos I e III do art. 3º somente devem iniciar qualquer relação de negócio ou dar prosseguimento a relação já existente com o cliente ou prestador de serviço relevante se observadas as providências estabelecidas neste Capítulo.

Parágrafo único - As pessoas mencionadas nos incisos I e III do art. 3º devem, de forma passível de verificação, compreender e, quando apropriado, empreender esforços para obter informações adicionais a respeito do propósito da relação de negócio mantida pelo cliente ou, se for o caso, por procurador legalmente constituído, com a instituição.

(...)

Art. 20 - Para fins do disposto no inciso I do art. 11, da Lei nº 9.613, de 1998, as pessoas mencionadas nos incisos I a IV do art. 3º devem, no limite de suas atribuições, monitorar continuamente todas as operações e situações, bem como observar as seguintes atipicidades, que podem, após detecção e respectiva análise, configurar indícios de LD/FTP: I – situações derivadas do processo de identificação do cliente, conforme Capítulo IV, tais como: (...) II – situações relacionadas com operações cursadas no mercado de valores mobiliários, tais como: c) cujos desdobramentos contemplem características que possam constituir artifício para burla da identificação dos efetivos envolvidos e beneficiários respectivos; d) cujas características e desdobramentos evidenciem atuação, de forma contumaz, em nome de terceiros.

Em muitos casos, o Banco também não se desincumbe do dever de reportar os indícios de fraude dentro do prazo legal a partir do momento em que deveria ter notado a divergência de dados e assinaturas no momento da abertura da conta corrente ou na emissão de cédulas falsificadas, o que põe em xeque a integridade do Sistema Financeiro Nacional.

OBSERVATÓRIO JURISPRUDENCIAL

Diante desse paradigma, a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça (“STJ”), bem como do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (“TJSP”), tem passado a enfrentar a responsabilidade objetiva das instituições financeiras pela consumação de golpes na emissão fraudulenta de operações de crédito diante do acontecimento de falhas de segurança que possibilitam a ocorrência.

Tem-se verificado um crescente posicionamento do Poder Judiciário em busca de dar efetividade às normas de *Know Your Customer* e *Customer Due Diligence*, reconhecendo a inexigibilidade de cédulas de crédito quando a instituição financeira falha no dever de precaução sem adotar mecanismos que obstassem tentativas de fraudes e golpes a partir da adulteração de dados e falsificação de documentos e assinaturas:

“[...] o dever de segurança imposto aos fornecedores abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial.

A conclusão aqui exposta coaduna-se com o teor da Súmula 479 do STJ, segundo a qual as instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros – como, por exemplo, recebimento de empréstimos mediante fraude –, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno.

Com efeito, esta Terceira Turma já decidiu que ‘é dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores’”. (STJ, 3.^a Turma, REsp n.º 2.161.428- SP, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 11.03.2025)

“[...] tem-se como incontroversa a existência de relação de consumo, impondo-se, pois, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a súmula n. 297 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça (‘O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras’).

In casu, a financeira-ré não se desincumbiu de seu ônus, pois não comprovou que o autor efetivamente assinou o contrato de financiamento. Ao revés, a prova pericial grafotécnica (pág. 356) constatou que as assinaturas apostas no contrato não pertencem ao autor e, portanto, dessume-se a irregularidade de toda a relação contratual, conforme acertadamente decidido pelo douto juízo a quo. Assim, é certo que a contratação decorreu de prestação de serviços falha e o banco deve responder objetivamente pelos danos causados, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

A propósito, cumpre obtemperar que a responsabilidade da instituição financeira pelos danos causados a clientes, decorrentes de fraudes e delitos praticados por terceiros, é tema pacificado no enunciado da Súmula n. 479 do STJ, in verbis: ‘As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias’. Depreende-se, da leitura do enunciado que fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias consistem em eventos considerados inerentes aos riscos da atividade econômica das instituições financeiras, denominados pioneiramente por Agostinho Alvim como fortuitos internos (cf. ALVIM, Agostinho. Da Inexecução das Obrigações e suas Consequências. 4.^a ed. São Paulo: Saraiva, 1972, p. 330-337), inaptos à ruptura do nexo de causalidade. [...]

Destarte, é incontornável a conclusão de que é inexistente a relação jurídica sub judice, além da constatação de fraude”. (TJSP, 26.^a Câmara de Direito Privado, Ap. n.º 1003793-19.2019.8.26.0533, rel. Des. João Casali, j. 15.11.2024)

“[...] a instituição bancária não se desincumbiu de seu ônus probatório, deixando de demonstrar a inexistência de falha na prestação dos serviços.

Em verdade, em razão da natureza da atividade desenvolvida pelas instituições financeiras, em especial com a crescente automação na prestação dos serviços, inafastável a conclusão de que o banco, diante do dever de segurança afeto ao fornecedor, na forma do Parágrafo 1º do art. 14 do CDC, deve se aparelhar de forma a proteger a instituição, bem como a seus clientes, de eventuais golpes, ou mesmo da concessão de operações de crédito não solicitadas, visto que o ato de terceiro não afasta sua responsabilidade.

(...)

Ou seja, ainda que haja fraude praticada por terceiros, deve a instituição responder, diante de sua responsabilidade objetiva.

Daí a necessidade de se declarar a inexigibilidade do contrato de renegociação questionado nesta ação, porque não há efetiva comprovação de que foram formalizados

pelo autor”. (TJSP, 17.^a Câmara de Direito Privado, Ap. n.º 1000436-35.2024.8.26.0572, rel. Des. Luís Franzé, j. 30.10.2024)

“[...] é dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.

A constatação de possíveis fraudes engloba atenção, por exemplo, aos limites para transações por meio de cartão de crédito, ao valor da compra efetuada, à frequência de utilização do montante disponível, ao perfil de uso do correntista, entre outros elementos que, de forma conjugada, tornam possível ao fornecedor do serviço identificar se determinada transação deve ou não ser validada.

Veja-se que, nas fraudes e nos golpes de engenharia social, geralmente são efetuadas diversas operações em sequência, num curto intervalo de tempo e em valores elevados. Em razão desta combinação de fatores, as transações feitas por criminosos destoam completamente do perfil do consumidor e, portanto, podem – e devem – ser identificadas pelos bancos.

A vulnerabilidade do sistema bancário, portanto, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, acarreta falha da prestação de serviço. E é precisamente esta falha que permite que o golpe sofrido pela vítima provoque prejuízos financeiros.

No ponto, não há que se argumentar que o desenvolvimento de mecanismos impeditivos de movimentações financeiras atípicas e que aparentem ilegalidade está desassociada da atividade bancária. Em verdade, somente as instituições financeiras detêm os meios adequados para recusar estas transações atípicas, uma vez que elas devem ser comparadas com o histórico do consumidor no que tange a valores, frequência e objeto. (...)

Em síntese, o dever de adotar mecanismos que obstem operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores enseja a responsabilidade do prestador de serviços, que responderá pelo risco da atividade, pois a instituição financeira precisa se precaver a fim de evitar golpes desta natureza – cada vez mais frequentes no país. (...)

[...] é dever da instituição financeira desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. Nesse sentido, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações que aparentem ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte do banco. (...)

Na hipótese, o defeito do serviço restou demonstrado, bem como não se trata de hipótese de culpa exclusiva do consumidor.

No mais, também não se aplica a teoria do risco concorrente, a fim de possibilitar a redução do montante indenizatório em face do grau de culpa do agente, uma vez que esta deve ser interpretada restritivamente, devendo ser admitida apenas naquelas hipóteses em que o agente, por meio de sua conduta, assume e potencializa, conscientemente, o risco de vir a sofrer danos ao contratar um serviço que seja perigoso. (...)

[...] não é razoável afirmar que o consumidor, no particular, ao realizar alguns procedimentos bancários (p. ex. aumento do limite disponível), assumiu conscientemente o risco de contratação de mútuo fraudulento. (...)

Forte nessas razões, conheço do recurso especial e dou-lhe provimento para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos recorrentes”. (STJ, 3.^a Turma, REsp n.º 2.052.228, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 12.09.2023)

“Na jurisprudência do STJ, há tempos se compreende que a atividade bancária, por suas características de disponibilidade de recursos financeiros e sua movimentação sucessiva, tem por resultado um maior grau de risco em comparação com outras atividades econômicas. Assim, a responsabilidade dos serviços prestados pelas instituições financeiras é objetiva [...].

A obrigação conjunta de qualidade-segurança, na terminologia de Antonio Herman Benjamin, que indica o dever de evitar uma falha na prestação do serviço e consequente acidente de consumo danoso à segurança do consumidor-destinatário final do serviço, é verdadeiro dever imperativo de qualidade, expandido para alcançar todos os que estão na cadeia de fornecimento. (...)

Desta forma, as instituições financeiras são consideradas objetivamente responsáveis por danos decorrentes de sua atividade bancária, compreendida como o conjunto de práticas, atos ou contratos executados por instituições bancárias.

Configura o descumprimento do dever de segurança das instituições financeiras a vulnerabilidade do sistema bancário, frágil o suficiente para viabilizar o êxito deste tipo de golpe, pois falha na adoção de medidas que lhe incumbiam e estavam ao seu alcance. Na hipótese dos golpes de engenharia social, resta evidente que a conduta das instituições financeiras de se manter inerte perante a ocorrência de diversas transações de valores altos em poucos minutos incorre para permitir os golpes aplicados em seus correntistas. Assim, o nexo causal é estabelecido ao se concluir que poderia a instituição financeira ter evitado o dano sofrido em decorrência dos golpes, caso adotasse medidas de segurança mais eficazes para identificar as transações atípicas.

A vulnerabilidade do sistema bancário, portanto, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço. E é precisamente esta falha que permite o golpe sofrido pela vítima provoque prejuízos financeiros.

[...] não se pode concluir que o aumento de fraudes bancárias no país decorre exclusivamente do lapso das vítimas. Em que pese os consumidores incorram em erro ao conceder o cartão e a senha a desconhecidos, os bancos, cientes desta prática, precisam incorporar mecanismos que bloqueiem, ou ao menos dificultem, que os estelionatários obtenham tamanho lucro em um curtíssimo período de tempo”. (STJ, 3.^a Turma, REsp n.º 1.995.458-SP, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 09.08.2022)

“[...] não há como argumentar que a falta de segurança das instituições bancárias para criar mecanismos que obstem movimentações atípicas que aparentem ilegalidade está desassociada da atividade bancária. Em verdade, somente as instituições financeiras detêm os meios adequados para recusar estas transações atípicas, uma vez que elas devem ser comparadas com o histórico do consumidor no que tange a valores, frequência e objeto”. (STJ, 3.^a Turma, REsp n.º 2.015.732-SP, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 20.06.2023)

“O Tribunal a quo, ao reconhecer a responsabilidade objetiva da instituição financeira, decidiu consoante tese representativa da controvérsia firmada pela egrégia Segunda Seção do Superior Tribunal de Justiça, 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’”. (STJ, 4.^a Turma, AgInt no AREsp n.º 2.329.766-SP, rel. Min. Raul Araújo, j. 11.09.2023)

Além da inexigibilidade de determinado débito pela responsabilidade objetiva, a jurisprudência do TJSP tem autorizado a concessão de tutela provisória para a suspensão de cobranças bancárias quando há indícios de fraude na contratação de operações de crédito:

“[...] havendo expressa negativa de contratação pela parte autora junto à parte contrária, aliado à pendência de inquérito policial sobre os fatos narrados na petição inicial, está suficientemente caracterizado o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo, nos termos do art. 300, do NCPC. (...)”

Mesmo que a parte autora, ora agravada, não se disponha a realizar depósito judicial, em valor parcial ou total da dívida discutida, a insurgência volta-se contra sua própria existência, sendo admissível a concessão da tutela provisória, excepcionalmente, sem a exigência de caução. Finalmente, como a decisão provisória não implica em devolução imediata de valores, não há risco de irreversibilidade da medida. Assim, presentes os requisitos do art. 300, do NCPC, de rigor a manutenção do deferimento da tutela provisória de urgência, até que sobrevenha decisão judicial em sentido contrário”. (TJSP, 24.^a Câmara de Direito Privado, AI n.º 2312543-88.2024.8.26.0000, rel. Des. Salles Vieira, j. 04.11.2024)

“Os fatos relatados pela autora agravada são verossímeis, não sendo possível afastar, nesse momento, a plausibilidade do direito alegado quanto à contratação fraudulenta do empréstimo. (...) O tema sobre a legitimidade da contratação e regularidade dos descontos deverá ser examinado após regular instrução probatória, sendo os elementos de provas trazidos até aqui demonstrando grande probabilidade do direito alegado pela autora agravada.

Patente na hipótese o risco de dano, sendo prudente a concessão da tutela de urgência para a suspensão de cobranças de valores fruto de possível contratação fraudulenta de empréstimo bancário em nome da autora agravada e se abstenha o Banco réu de efetuar cobranças e mandar o débito para protesto ou cadastro de inadimplentes, até o julgamento do processo.

A tutela concedida é reversível, se demonstrada, ao final, a legitimidade da contratação do empréstimo”. (TJSP, 13.^a Câmara de Direito Privado, AI n.º 2298941-30.2024.8.26.0000, rel. Des. Francisco Giaquinto, j. 30.10.2024)

“Com efeito, neste momento processual, importa apenas verificar o cabimento ou não da concessão de tutela provisória fundada na urgência para determinar que o réu, ora agravante, suspenda a cobrança das parcelas referentes ao empréstimo alegadamente contraído de forma fraudulenta por terceiros e, para a admissibilidade da tutela de urgência, como se sabe, mostram-se necessários a probabilidade do direito e o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo, de acordo com o disposto no artigo 300 do atual Código de Processo Civil.

[...] conforme a documentação juntada dos autos, a probabilidade do direito se apresenta, vislumbrando-se a possibilidade de eventual falha no sistema de proteção dos clientes do agravante/réu. Ressalte-se, que é notório o uso de práticas ilícitas por falsários, para obtenção de dados bancários dos correntistas, falsificação de assinaturas e uso indevido de senhas, impondo-se observar que nem sempre as contratações realizadas ocorrem em razão de negligência do correntista. Assim, ao menos em sede de cognição sumária, é verossímil a alegação do agravado/autor no sentido de que não tem responsabilidade pela transação efetuada. Outrossim, o perigo de dano se mostra evidente, na medida em que parte da verba alimentar restará comprometida com o pagamento de um empréstimo que não foi por ela contraído. Além disso, não se verifica perigo de irreversibilidade dos efeitos da decisão, nos termos do art. 300, § 3º, do Código de Processo Civil, nem prejuízo ao agravante/réu, pois, se confirmada a referida contratação todas parcelas do empréstimo poderão ser cobradas com os respectivos encargos moratórios”. (TJSP, 24.^a Câmara de Direito Privado, AI n.º 2225755-71.2024.8.26.0000, rel. Des. Nazir David Milano Filho, j. 17.09.2024)

“[...] em uma análise perfunctória, reconhece-se a presença dos requisitos legais autorizadores da concessão da tutela provisória de urgência, pois a narrativa constante da exordial, bem como prova documental encartada aos autos, tem apoio na assertiva da autora de que não foi responsável pela contratação objeto de impugnação, a qual foi efetivada de forma fraudulenta, não se podendo exigir que prove a inexistência de fato e, presumindo-se a boa-fé, reconhece-se, neste momento processual, a verossimilhança de suas alegações, incidindo no caso, outrossim, o Código de Defesa do Consumidor.

(...)

Outrossim, embora não se olvide que o exame mais aprofundado da matéria objeto de litígio, notadamente a questão atinente à validade da contratação impugnada, ficará a cargo do juízo de primeiro grau, após a regular produção de provas, reconhece-se também o inequívoco perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo, tendo em vista que a tutela perseguida pela parte autora não alcançará efetividade enquanto se discute judicialmente a questão”. (TJSP, 18.^a Câmara de Direito Privado, AI n.º 2314013-57.2024.8.26.0000, rel. Des. Sergio Gomes, j. 29.10.2024)

“Na hipótese em apreço, verifica-se a presença dos elementos autorizadores para o deferimento da aludida medida. Depreende-se do feito que a probabilidade do direito revela-se pela verossimilhança da tese da Agravante, notadamente ante a argumentação e os documentos trazidos aos autos, consistente em ter sido vítima do ‘golpe do funcionário’, no qual, após contato de suposto preposto do Banco Agravado, realizou procedimento solicitado pelo estelionatário e desbloqueou senhas de acesso à sua conta bancária, viabilizando a contratação de empréstimo e operações financeiras, supostamente de maneira fraudulenta. Neste contexto, presentes os requisitos legais para concessão da tutela de urgência, ao menos em sede de cognição sumária, permanecendo até posterior análise, quando do julgamento do mérito desta demanda. Assim, de rigor a reforma da r. decisão debatida, concedendo-se a tutela pretendida”. (TJSP, 14.^a Câmara de Direito Privado, AI n.º 2220592-13.2024.8.26.0000, rel. Des. Penna Machado, j. 03.09.2024)

“No caso, há, de fato, probabilidade do direito, na medida em que o a- gravado afirma ter sido vítima de fraude em maio deste ano (fls. 27/51), tendo ajuizado a ação em julho. Impende ressaltar, ainda, que ele é protegido pelo princípio constitucional da proteção do consumidor na máxima extensão possível e por ser i- doso (proteção especial). Remete-se, a propósito, à súm. 479 do STJ (‘As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias’). Nesse sentido, caberá ao banco provar a culpa exclusiva do agravado, relevando assinalar que a fraude cometida por terceiro delinquente não afasta a responsabilidade da instituição financeira, que deve prover a segurança dos consumidores na aquisição de seus produtos, especialmente se tratando de pessoa idosa. O perigo de dano ou risco ao resultado útil do processo está presente, uma vez que os descontos mensais referentes ao empréstimo impugnado causará prejuízos”. (TJSP, 11.^a Câmara de Direito Privado, AI n.º 2258011-67.2024.8.26.0000, rel. Des. José Wilson Gonçalves, j. 09.09.2024)

A vulnerabilidade dos procedimentos de segurança por um Banco viola o dever de cuidado que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, acarreta falha da prestação de serviço. Repetidas vezes, é esta falha que permite a consumação de golpes sofridos por consumidores. Não se trata de aferir culpa ou dolo, mas, sim, constatar o nexo causal entre a falha da instituição financeira e a ocorrência da fraude por ela viabilizada.

Quando não segue os procedimentos necessários no dever de vigilância para constatar a inautenticidade de dados e assinaturas, especialmente quando esse se torna o gatilho que proporciona a consumação de uma fraude ou facilita a ocultação de um crime, o Banco não pode se escusar de seu *accountability*. É por esse motivo que existe a regulamentação do BACEN, do CMN e da CVM sobre a política, os procedimentos e os controles internos que devem serem adotados diariamente pelas instituições financeiras para prevenção contra fraudes e golpes.

Regularmente, se um Banco tivesse adotado minimamente as cautelas que estavam ao seu alcance, o golpe teria sido evitado desde o primeiro momento, pois são as instituições financeiras quem detêm os meios adequados em sua estrutura para identificar, prevenir e recusar transações fraudulentas. Por isso, é impossível falar em culpa exclusiva das vítimas quando o dano não advém da conduta do prejudicado, mas, sim, da falha no procedimento de segurança. É o que ocorre, por exemplo, quando uma instituição financeira abre uma conta corrente ou emite cédulas de crédito com quem nunca teve prévio relacionamento sem concluir os procedimentos de prevenção contra fraudes e golpes, ou não verifica e não confere a identidade nem a autenticidade das informações de identificação, ou, ainda, não adota o procedimento de controle para revisar e manter atualizadas as informações, ou, ainda, não monitora suspeitas de artifício para burlar identificação e qualificação dos Consulentes, deixando de reconhecer firmas, ou, ainda, não comunica nem compartilha os indícios de fraude às autoridades competentes.

Mesmo se não houvesse o CDC, as normas do CC, do BACEN, do CMN e da CVM também impõem a mesma responsabilidade objetiva da instituição financeira pela falha no dever de cuidado ao não adotar os devidos procedimentos de segurança para prevenção contra fraudes e golpes. A confiabilidade, a integridade, a disponibilidade e a segurança dos dados e informações constituem ônus da instituição financeira no risco da atividade que exerce.

Pelos mesmos fundamentos, a responsabilidade objetiva do Banco também pode dar ensejo à obrigação de restituir em dobro o dinheiro cobrado indevidamente contra o cliente prejudicado, nos termos do art. 42 do CDC, quando não há como falar em um engano justificável diante de falhas ou erros grosseiros nos procedimentos de segurança. Sobre esse assunto, a jurisprudência do STJ e do TJSP também confirma que a restituição é cabível quando a cobrança indevida contraria a boa-fé objetiva:

“Quanto ao citado parágrafo único do art. 42 do CDC, abstrai-se que a cobrança indevida será devolvida em dobro, ‘salvo hipótese de engano justificável’. Em outras palavras, se não houver justificativa para a cobrança indevida, a repetição do indébito será em dobro. A divergência aqui constatada diz respeito ao caráter volitivo, a saber: se a ação que

acarretou cobrança indevida deve ser voluntária (dolo/má-fé) e/ou involuntária (por culpa).

O próprio dispositivo legal caracteriza a conduta como engano e somente exclui a devolução em dobro se ele for justificável. Ou seja, a conduta base para a repetição de indébito é a ocorrência de engano, e a lei, rígida na imposição da boa-fé objetiva do fornecedor do produto ou do serviço, somente exclui a devolução dobrada se a conduta (engano) for justificável (não decorrente de culpa ou dolo do fornecedor).

Exigir a má-fé do fornecedor de produto ou de serviço equivale a impor a ocorrência de ação dolosa de prejudicar o consumidor como requisito da devolução em dobro, o que não se coaduna com o preceito legal. Nesse ponto, a construção realizada pela Segunda Seção em seus precedentes, ao invocar a má-fé do fornecedor como fundamento para afastar a duplicação da repetição do indébito, não me convence, pois atribui requisito não previsto em lei.

A tese da exclusividade do dolo inviabiliza, por exemplo, a devolução em dobro de pacotes de serviços, no caso de telefonia, jamais solicitados pelo consumidor e sobre o qual o fornecedor do serviço invoque qualquer ‘justificativa do seu engano’. Isso porque o requisito subjetivo da má-fé é prova substancialmente difícil de produzir. Exigir que o consumidor prove dolo ou má-fé do fornecedor é imputar-lhe prova diabólica, padrão probatório que vai de encontro às próprias filosofia e ratio do CDC”. (STJ, Corte Especial, EAREsp n.º 676.608, rel. Min. Og Fernandes, j. 21.10.2020)

“Em harmonia com os ditames maiores do Estado Social de Direito, na tutela de sujeitos vulneráveis, assim como de bens, interesses e direitos supraindividuais, ao administrador e ao juiz incumbe exercitar o diálogo das fontes, de modo a – fieis ao espírito, ratio e princípios do microsistema ou da norma – realizarem material e não apenas formalmente os objetivos cogentes, mesmo que implícitos, abonados pelo texto legal. Logo, interpretação e integração de preceitos legais e regulamentares de proteção do consumidor, codificados ou não, submetem-se a postulado hermenêutico de ordem pública segundo o qual, em caso de dúvida ou lacuna, o entendimento administrativo e o judicial devem expressar o posicionamento mais favorável à real superação da vulnerabilidade ou mais condutivo à tutela efetiva dos bens, interesses e direitos em questão. Em síntese, não pode ‘ser aceita interpretação que contradiga as diretrizes do próprio Código, baseado nos princípios do reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor e da facilitação de sua defesa em juízo’. [...]

A presente divergência deve ser solucionada à luz do princípio da vulnerabilidade e do princípio da boa-fé objetiva, inarredável diretriz dual de hermenêutica e implementação de todo o CDC e de qualquer norma de proteção do consumidor. O art. 42, parágrafo único, do CDC faz menção a engano e nega a devolução em dobro somente se for ele justificável. Ou seja, a conduta-base ou ponto de partida para a repetição dobrada de indébito é o engano do fornecedor. Como argumento de defesa, a justificabilidade (= legitimidade) do engano, para afastar a devolução em dobro, insere-se no domínio da causalidade, e não no domínio da culpabilidade, pois esta se resolve, sem apelo ao elemento volitivo, pelo prisma da boa-fé objetiva.

(...)

Na interpretação do parágrafo único do art. 42 do CDC, deve prevalecer o princípio da boa-fé objetiva, métrica hermenêutica que dispensa a qualificação jurídica do elemento volitivo da conduta do fornecedor.

(...)

Tal qual ocorre nos contratos de consumo de serviços públicos, nas modalidades contratuais estritamente privadas também deve prevalecer a interpretação de que a repetição de indébito deve ser dobrada quando ausente a boa-fé objetiva do fornecedor na cobrança realizada. Ou seja, atribui-se ao engano justificável a natureza de variável da equação de causalidade, e não de elemento de culpabilidade, donde irrelevante a natureza volitiva da conduta que levou ao indébito”. (STJ, Corte Especial, EAREsp n.º 600.663, rel. Min. Maria Thereza de Assis Moura, j. 21.10.2020)

“A instituição financeira responde objetivamente pelos danos causados ao consumidor, em razão de defeitos no serviço prestado e de fatos com relação com os próprios riscos da atividade, no que concerne, dentre outros, aos serviços que presta de recebimento, em depósito, de capitais de terceiros, saques, pagamentos e transferência de valores, à cobrança e protesto de títulos, à devolução de cheques e à inclusão/manutenção de débitos em arquivos de consumo, em razão do disposto no art. 14, do CDC.

(...)

Em ações declaratórias negativas, em que o consumidor nega a contratação de serviço cobrado ou alega indevida inscrição de débito em cadastro de inadimplente, por não reconhecimento da existência da dívida, em razão de contrato celebrado entre ele e a parte ré fornecedora de produtos ou serviços, incumbe a essa provar a existência e a origem do débito, cuja exigibilidade é impugnada pelo consumidor, ou seja, do fato constitutivo da dívida por ela cobrada, seja por envolver fato negativo (art. 373, II do CPC/2015), sendo difícil a produção de tal prova pela parte autora, seja por força do disposto nos arts. 6º, VIII, e 14, caput, do CDC.

(...)

É de se reconhecer que: (a) compete à instituição financeira manter toda a documentação relativa à sua atividade, enquanto não operar a prescrição e a decadência em relação aos atos nela consignados; e (b) a presença do requisito da hipossuficiência prevista no art. 6º, VIII, do CDC, para a inversão do ônus da prova, em demandas que envolvam mecanismos de segurança utilizados por instituição financeira.

(...)

A instituição financeira responde objetivamente por danos ocasionados ao consumidor em virtude de informações inadequadas ou insuficientes, que acarretem dano ao consumidor (CDC, arts. 4º, I, 6º, III, 14, 30 e 31, e 37), sendo certo que o princípio da boa-fé (CC, arts. 113, 187 e 422; CDC, arts. 4º e 51) incide nos contratos bancários e a violação do dever de fidúcia, que compreende, dentre eles, os deveres de segurança, cooperação, informação, ou mesmo os deveres de proteção e cuidados relativos à pessoa e ao patrimônio de seus clientes.

(...)

Reconhece-se o ato ilícito da parte ré e o defeito do serviço bancário, por violação da cláusula geral da boa-fé e do dever de fidúcia, que compreende os deveres de segurança, cooperação, informação, ou mesmo os deveres de proteção e cuidados relativos à pessoa e ao patrimônio de seus clientes, caracterizado, no caso dos autos, pelas manifestamente inadequadas informações e orientação sobre a contratação de empréstimo prestada à parte autora, fato que implicou vantagem à instituição financeira, que obteve contratação em modalidade de empréstimo mais onerosa que a visada pelo cliente consumidor, com descontos sobre o benefício previdenciário da parte autora, visto que, embora sustente haver instrumento contratual assinado pela parte autora, com cláusulas expressas de cartão de crédito consignado, a parte ré não juntou aos autos o referido documento, assinado pela parte autora.

(...)

Reconhecido o ato ilícito da parte ré e o defeito do serviço bancário, por violação da cláusula geral da boa-fé e do dever de fidúcia, que compreende os deveres de segurança, cooperação, informação, ou mesmo os deveres de proteção e cuidados relativos à pessoa e ao patrimônio de seus clientes, caracterizado, no caso dos autos, pelas manifestamente inadequadas informações e orientação sobre a contratação de empréstimo prestada à parte autora, fato que implicou vantagem à instituição financeira, que obteve contratação em modalidade de empréstimo mais onerosa que a visada pelo cliente consumidor, sem ocorrência da manifestação de vontade desta para a contratação de cartão de crédito consignado, é de se deliberar a reforma da r. sentença, para: (a) declarar a nulidade do referido contrato; e (b) condenar a parte ré na obrigação de não fazer, consistente em se abster de efetuar os descontos no benefício previdenciário da parte autora para pagamento da dívida do contrato inexistente objeto da ação, sob pena de multa [...]”. (TJSP, 20.^a Câmara de Direito Privado, Ap. n.º 1000716-50.2024.8.26.0040, rel. Des. Rebello Pinho, j. 29.10.2024)

“Os documentos apresentados não são suficientes para demonstrar a validade do contrato impugnado, pois não houve qualquer identificação da contratante por meio de assinatura, senha pessoal, biometria ou por qualquer outro mecanismo idôneo de segurança digital.

(...)

Tais apontamentos demonstram uma possível fraude na contratação. Não se pode concluir que o banco-réu se desincumbiu de seu ônus probatório, já que não apresentou documentos suficientes à comprovação da contratação.

Assim, deve o réu responder pelos danos causados à parte autora pela ilícita contratação ocorrida em seu nome. Trata-se de fortuito interno a ser suportado pelo prestador do serviço. A respeito, confira-se o enunciado nº 479 da Súmula da jurisprudência, do Superior Tribunal de Justiça: ‘As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias’.

Portanto, não demonstrada a adesão válida pela autora ao produto bancário, de rigor a declaração de inexistência de relação jurídica referente ao contrato de refinanciamento de empréstimo consignado impugnado.

(...)

[...] a má-fé subjetiva é desnecessária para fins de caracterização do dever de devolução em dobro, bastando que a conduta, objetivamente, seja contrária à boa-fé. No caso em tela, não há que se falar em engano justificável, pois a instituição financeira efetuou cobranças e descontos mensais indevidos por meses, sem comprovação de contratação do empréstimo”. (TJSP, 21.^a Câmara de Direito Privado, Ap. n.º 1003146-91.2022.8.26.0218, rel. Des. Régis Rodrigues Bonvicino, j. 07.11.2022)

É cediço que o cliente cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito por valor igual ao dobro do que foi exigido indevidamente. Nos termos do art. 42 do CDC, o consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável. Essa é a hipótese de muitos casos quando se vê a persistência de uma cobrança de determinada dívida questionada pelo próprio prejudicado. Por isso, além da inexigibilidade do débito pela responsabilidade objetiva, o cliente pode acabar fazendo jus à restituição de quantias exigidas no período desde a contratação fraudulenta até o momento em que cessarem os atos de cobrança, se o Banco não desiste da tentativa de exigir o pagamento de cédulas falsificadas, por exemplo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao mesmo tempo em que a intensificação do uso de novas tecnologias tem o potencial de estimular e facilitar a circulação de riquezas, a rápida migração dos serviços bancários para o ambiente da *internet* também abre um novo horizonte de possibilidades de quebra da confiabilidade nas operações inerentes às instituições financeiras, pondo em questionamento os

limites do dever de fidúcia e da cláusula geral da boa-fé.

Aos poucos, a sociedade tem postulado por um fortalecimento da aplicação das ferramentas disponíveis no ordenamento jurídico brasileiro, atentando-se que a instituição financeira é responsável pela confiabilidade, integridade, disponibilidade e segurança dos dados e informações, especialmente no momento de contratação de operações de crédito. Não obstante, verifica-se que não talvez ainda não tenha sido dada plena efetividade à normas de *Know Your Customer* e *Customer Due Diligence* positivadas em nosso estoque regulatório, embora existam robustos atos normativos cujo conteúdo impõe à instituição uma série de obrigações para cultivar políticas, procedimentos e controles internos de prevenção contra a prática de fraudes e golpes. Uma aferição precisa do grau de descumprimento também se mostra desafiadora no dia a dia, posto que a maioria das falhas apenas se revela diante das ocorrências concretas.

REFERÊNCIAS

BAUMAN, Zygmunt. Between us, the generations. In LAROSSA, Jorge (Org.). *On generations: on the coexistence between the generations*. Barcelona: Fundación Viure i Conviure, 2007.

BOUVERESSE, Jacques. *Prodiges et vertiges de l'analogie: De l'abus des Belles-lettres dans la pensée*, Paris: Raisons d'agir éditions, 1999.

CARACIOLA, Andrea Boari; ANDREUCCI, Ana Cláudia Pompeu Torezan; FREITAS, Aline da Silva (Orgs.). *Código de Defesa do Consumidor: comemoração dos 20 anos*. São Paulo: LTR, 2010.

DE LUCCA, Newton. *Direito do consumidor: teoria geral da relação jurídica de consumo*, São Paulo: Quartier Latin, 2008.

DONNINI, Rogério. *Responsabilidade civil na pós-modernidade: felicidade, proteção, enriquecimento com causa e tempo perdido*. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Ed., 2015.

FERNANDES, Alessandro; ZANI, João. *Open Banking e Know Your Customer: impactos da LGPD na veracidade de cadastros compartilhados pelas instituições financeiras*. In: Revista da Procuradoria-Geral do Banco Central, 2022.

GRINOVER, Ada Pelegrini; WATANABE, Kazuo; NERY JUNIOR, Nelson. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto*. 11.^a ed., Rio de Janeiro: Forense, 2017.

HICKS, Stephen. *Explaining post-modernism: skepticism and socialism from Rousseau to Foucault*. Expanded Edition, Ockham's Razor Publishing, 2011.

KUYVEN, Fernando (coord.). *Direito dos fundos de investimento*. São Paulo: Thomson Reuters

Brasil, 2023.

LESSIG, Lawrence. *Code: version 2.0*, New York: Basic Books, 2006.

LINDSAY, James; PLUCKROSE, Helen. *Cynical Theories: How Activist Scholarship Made Everything about Race, Gender, and Identity – And Why This Harms Everybody*, Durham: Pitchstone Publishing, 2020.

MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos; MIRAGEM, Bruno. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 4.º ed., São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.

MARQUES, Fernando de Oliveira. *Do sigilo das averiguações preliminares*. In: Revista de Direito Econômico n.º 29, Brasília, 2007.

MIRAGEM, Bruno. *Tendências da responsabilidade das instituições financeiras por danos ao consumidor*. Revista de Direito do Consumidor n.º 87, 2013.

MOREIRA, José Carlos Barbosa. A proteção jurisdicional dos interesses coletivos ou difusos. In: GRINOVER, Ada Pelegrini. *A tutela dos interesses difusos*. São Paulo: Max Limonad, 1984.

MURRAU, Andrew D. *The regulation of cyberspace: control in the online environment*, New York: Routhledge-Cavendish, 2007.

NERY JUNIOR, Nelson; NERY, Rosa Maria de Andrade. *Leis Civis Comentadas*, 5.ª ed., São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019.

NERY, Rosa Maria de Andrade. *Vínculo obrigacional: relação jurídica de razão (técnica e ciência de proporção)*, Tese de Livre-Docência, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2004.

NUNES JÚNIOR, Vidal Serrano; SERRANO, Yolanda Alves Pinto. *Código de Defesa do Consumidor interpretado*. São Paulo: Saraiva, 2003.

NUNES, Luiz Antonio Rizzatto. *Curso de direito do consumidor*. 12.ª ed., São Paulo: Saraiva, 2018.

PIZZOL, Patricia Miranda. *Tutela coletiva: processo coletivo e técnicas de padronização das decisões*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019.

PONTES DE MIRANDA, Francisco Cavalcanti. *Tratado de direito privado*, Parte Geral, t. II, atualizado por Ovídio Rocha Barros Sandoval. São Paulo: Ed. Revista dos Tribunais/Thomson Reuters, 2012.

SANTOS, Boaventura de Souza. *Introdução a uma ciência pós-moderna*. 4.ª ed., São Paulo: Graal, 2003.

SILVA, José Afonso da. *Comentário contextual à Constituição*. 5.º ed., São Paulo: Malheiros, 2008.

SOKAL, Alan; BRICMONT, Jean. *Impostures intellectuelles*, Paris: Odile Jacob, 2013.

VITORELLI, Edilson. *O devido processo legal coletivo: dos direitos aos litígios coletivos*. 2.^a ed., São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020.