



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE - FURG**  
**Faculdade de Direito - FaDir**

**Fraudes bancárias via internet banking: Uma análise da Responsabilidade civil e fragilidade do consumidor digital à luz da Doutrina e Jurisprudência.**

**José Augusto Balester Braz**

**Rio Grande, Dezembro de 2022**

JOSÉ AUGUSTO BALESTER BRAZ

Fraudes bancárias via internet banking: Uma análise da Responsabilidade civil e fragilidade do consumidor digital à luz da Doutrina e Jurisprudência.

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado como requisito parcial para  
obtenção do título de Bacharel, pelo Curso  
de Direito, da Universidade Federal do  
Rio Grande – FURG.

Orientador: Prof. Francisco José Soller de  
Mattos

RIO GRANDE – RS

2022

JOSÉ AUGUSTO BALESTER BRAZ

Fraudes bancárias via internet banking: Uma análise da Responsabilidade civil e fragilidade do consumidor digital à luz da Doutrina e Jurisprudência.

Este trabalho de conclusão de curso foi julgado adequado para a obtenção do título de bacharel em Direito aprovado em sua forma final pelo Orientador e pela Banca Examinadora.

Aprovado em 19 de Dezembro de 2022.

BANCA EXAMINADORA

Orientador: Francisco José Soller de Mattos

Examinador: Hector Cury Soares

Examinadora: Marina Lopes de Moraes

Dedico aos meus avós por me ensinarem, com  
o exemplo de suas vidas, a valiosa lição de  
amor à família.

## AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, a Deus pela divina oportunidade da existência e por sua fiel companhia em minha caminhada rumo à conquista do Bacharelado em Ciências Jurídicas e Sociais na Universidade Federal do Rio Grande.

À minha mãe, Viviane Conceição das Neves Balester pela positividade e fé em minha jornada.

Ao meu pai, Maiko Mackmillan Braz pelo bom coração e apoio.

À minha avó, Tânia Mara das Neves Balester por compartilhar sua silenciosa sabedoria e por habitar meu coração em cada desafio encontrado nesta caminhada, sem tua parte que habita em mim, nada disto seria possível.

Ao meu avô, Kleber José Afonso Balester por sua dedicação e amparo incondicional à família, bem como seu exemplo de vigor, profissionalismo e responsabilidade, cujas lições e admiração me acompanharão até o fim dos meus dias.

À minha companheira Larissa Castro, pelo zelo e por permanecer ao meu lado nesta jornada, apesar das incontáveis adversidades.

Aos meus avós, Rui Reis Braz e Lenir Mackmillan Braz pelas maravilhosas lembranças que me motivam e proteção, que do céu me guarda.

Aos meus irmãos e irmãs que me inspiram, como mais velho, a dar o melhor de mim .

Ao meu orientador, Francisco José Soller de Mattos pela confiança e orientação.

Agradeço, por fim, aos meus tantos colegas pelos incríveis momentos, especialmente aos colegas de trabalho do Escritório Modelo de Assessoria Jurídica de nossa Universidade, cuja companhia, conhecimento e bom humor me honrou durante esta caminhada

*"A santidade está na ação justa e na coragem de proteger aqueles que não podem defender a si mesmos; E a bondade, o que Deus deseja, está aqui (cabeça) e aqui (coração). Através do que você decide fazer a cada dia, você será um bom homem, ou não."*

(Cavaleiro Hospitalário - Cruzada)

## RESUMO

O estudo busca analisar a responsabilização civil nas fraudes nos serviços bancários virtuais, denominados comumente de *internet banking*. A análise, portanto, tem como escopo verificar os aspectos jurídicos do tratamento atual ao instituto da responsabilidade civil e sua aplicação e adequação ao consumidor no âmbito digital que é vítima de danos decorrentes de fraudes experimentadas no uso do *internet banking*. Assim, antes de efetivamente prescrutar a responsabilização civil nas fraudes via *internet banking*, a pesquisa do presente estudo, primeiramente, perpassa pelos fundamentos teóricos da responsabilidade civil no ordenamento jurídico pátrio no intuito de aclarar sua aplicação à temática em análise e servir de base fundamental para a compreensão dos capítulos seguintes. Em sequência, a abordagem se direciona às especificidades da relação jurídica entre banco e cliente, evidenciando aspectos consumeristas da relação e as particularidades do meio digital como forma dissonante da tradicional relação de consumo. A última parte do trabalho procede ao exame da jurisprudência produzida no Tribunal do Rio Grande do Sul, em recorte de tempo delimitado, buscando evidenciar os meios mais comuns de fraude e a forma de delinação dos fatores preponderantes na atribuição da responsabilidade civil a uma das partes do pleito judicial.

**Palavras-chave:** responsabilidade civil. consumidor digital. fraudes bancárias virtuais. jurisprudência.

## **ABSTRACT**

The study seeks to analyze civil liability for fraud in virtual banking services, commonly known as internet banking. The analysis, therefore, has the scope to verify the legal aspects of the current treatment of the civil liability institute and its application and suitability to the consumer in the digital sphere who is a victim of damages resulting from frauds experienced in the use of internet banking. Thus, before effectively scrutinizing civil liability in fraud via internet banking, the research of the present study, firstly, goes through the theoretical foundations of civil liability in the national legal system in order to clarify its application to the subject under analysis and serve as a fundamental basis for understanding of the following chapters. In sequence, the approach is directed to the specificities of the legal relationship between bank and customer, highlighting consumerist aspects of the relationship and the particularities of the digital medium as a dissonant form of the traditional consumption relationship. The last part of the work proceeds to the examination of the jurisprudence produced in the Court of Rio Grande do Sul, in a limited time frame, seeking to highlight the most common means of fraud and the form of delineation of the predominant factors in the attribution of civil liability to one of the parties. of the court case.

**Key-words:** civil liability. digital consumer. virtual banking fraud. jurisprudence

## Sumário

INTRODUÇÃO.....	9
2 FUNDAMENTOS TEÓRICOS DA RESPONSABILIDADE CIVIL NO ORDENAMENTO JURÍDICO.....	12
2.1 Definição e Função.....	12
2.2 ESPÉCIES DE RESPONSABILIDADE CIVIL.....	15
2.2.1 Do Fato gerador.....	15
2.2.2 Do Agente.....	17
2.2.3 Do Fundamento.....	17
2.3 DOS PRESSUPOSTOS.....	19
2.3.2 Da Culpa ou dolo.....	21
2.3.3 Do Dano.....	24
2.3.4 Do Nexo Causal e aplicação do Código de Defesa do Consumidor.....	26
2.3.4.1 Das Excludentes de Ilícitude pertinentes.....	28
2.3.4.1.1 Culpa Exclusiva da vítima e Fato exclusivo de terceiro.....	29
2.3.4.1.2 Caso Fortuito e força maior.....	30
3. INTERNET BANKING E ASPECTOS DO CONSUMIDOR DIGITAL.....	32
3.1 Do Código de Defesa do Consumidor e internet banking.....	33
3.2 ASPECTOS DO CONSUMIDOR DIGITAL.....	35
3.2.1 Da vulnerabilidade técnica.....	36
3.2.2 Da vulnerabilidade informacional.....	38
3.3 CONSIDERAÇÕES CONTRATUAIS NO BANCO DIGITAL.....	41
3.3.1 Contrato de adesão e o consumidor digital.....	44
3.3.2 Cláusulas contratuais impostas ao consumidor digital.....	46
3.3.3 Cláusulas de limitação e exclusão da responsabilidade civil bancárias.....	48
3.4 CONSUMIDOR E RELAÇÃO DIGITAL.....	50
4. DAS FRAUDES BANCÁRIAS VIA INTERNET BANKING E JURISPRUDÊNCIA.....	53
4.1 FRAUDES BANCÁRIAS VIA INTERNET BANKING NA JURISPRUDÊNCIA DO TJ-RS.....	53
4.1.1 Processo nº 70084956283.....	54
4.1.2 Processo nº 50005373820178210006.....	55
4.1.3 Processo nº 70082903071.....	56
4.1.4 Processo nº 71009469883.....	57
4.1.5 Processo nº 70083485789.....	58
4.1.6 Processo nº 70083525378.....	58
4.1.7 Processo nº 70083193136.....	59
4.1.8 Processo nº 70084080449.....	60
4.1.9 Processo nº 70083351734.....	60
4.2 Síntese de análise dos julgados.....	62
CONCLUSÃO.....	63
REFERÊNCIAS.....	67



## INTRODUÇÃO

Com a chegada da internet e a expressiva expansão da tecnologia, houve uma revolução nas dinâmicas sociais, bem como nas relações de consumo que foram significativamente redimensionadas. Nesse cenário, os produtos e serviços foram massificados e reformulados, assim, novas dinâmicas consumeristas se estabeleceram exigindo do ordenamento jurídico uma volubilidade incomum para sua justa adequação às novas dinâmicas, proporcionadas especialmente pelos meios digitais que, diante da dificuldade intrínseca de celeridade do sistema legal brasileiro, abriram margem para a estruturação de lacunas jurídicas que necessariamente devem ser preenchidas.

Nesse sentido, em razão da especificidade e complexidade das demandas digitais, revela-se a necessidade de adequação dos magistrados na interpretação e aplicação da lei, bem como, a proposição de inovações legislativas adequadas e temporais aptas a mitigar a possibilidade de injustiças frente as novíssimas dinâmicas do meio digital, sob pena de proporcionar certo nível de insegurança jurídica.

Nessa toada, o sistema legal e a doutrina tem demonstrado relevante progresso na interpretação e regulamentação das dinâmicas virtuais de forma progressiva e assertiva, exemplo disso são legislações conhecidas popularmente como: "Marco Civil da Internet<sup>1</sup>" e "Lei Geral de Proteção de Dados<sup>2</sup>", estas que, contribuíram significativamente para maior estabilidade e confiabilidade nos meios digitais, porém, ainda se apresenta de forma tímida a legislação e a adoção de hermenêuticas ajustadas no que se refere às particularidades específicas dos produtos e serviços digitais.

De mais a mais, verifica-se que as instituições bancárias investiram considerável capital em tecnologia, aprimorando (ou sofisticando) seus serviços e tornando-os cada vez mais acessíveis. Conforme dados da FEBRABAN, os investimentos deste setor tendem somente a aumentar seus números, de acordo com pesquisa realizada em 2021 e 2022, o orçamento em tecnologia das instituições bancárias saltou de 18,6 bilhões em 2016 para 35,4 bilhões de reais em 2022.<sup>3</sup> Tal expressivo aumento se deve principalmente ao serviço bancário

1 \_\_\_\_\_. **Lei 12.965 de 23 de abril de 2014**. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/lei/112965.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/112965.htm)>. Acesso em: 10 nov. 2022.

2 \_\_\_\_\_. **Lei 13.709 de 14 de agosto de 2018**. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/113709.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/113709.htm)>. Acesso em: 10 nov. 2022.

3 FEBRABAN, **pesquisa em tecnologia bancária, 2021 e 2022**. Disponível em: <<https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/pesquisa-febraban-relatorio.pdf>>;

de *internet banking*, que proporciona a movimentação bancária remota pelo usuário através de aplicativo, algo que, conforme indica a FEBRABAN em suas pesquisas, já se caracteriza como o meio mais comum de movimentação de ativos financeiros, apontando a realização de 7 em cada 10 transações através dos meios digitais<sup>4</sup>.

Além da grande aderência do consumidor ao serviço, o investimento nessa tecnologia representa para os bancos uma possibilidade de redução de despesas significativa, pois possibilita a redução das agências e do número de pessoal. Segundo dados apontados na pesquisa da FEBRABAN, em 2020 o foco de 93% dos 21 bancos consultados é a inteligência artificial e 87% do investimento volta-se ao atendimento<sup>5</sup>. Números estes que foram acentuados pela chegada pandemia da COVID-19 em razão da aceleração do processo de digitalização dos bancos durante o período pandêmico. Assim, tanto as instituições bancárias quanto os consumidores têm optado por uma migração para os serviços bancários digitais, estabelecendo uma relação que, a primeira vista, parece ser vantajosa para ambas as partes.

Entretanto, a segurança no ambiente virtual, em específico, nas relações bancárias, vem sendo questionada diante do número expressivo e crescente de fraudes. As notícias na mídia já apontam que, somente na modalidade *Pix*, as fraudes chegaram a ultrapassar R\$ 300 milhões por mês no primeiro semestre de 2022<sup>6</sup>, preocupando mais que apenas clientes e instituições bancárias, pois o volume de ações judiciais geradas em razão das fraudes passa a contribuir para o congestionamento de órgãos de defesa ao consumidor e do sistema judiciário.

Além disso, de acordo com dados apresentados em evento promovido pela coordenação de Direito Bancário da Escola Paulista da Magistratura, no Tribunal de Justiça de São Paulo as ações contra bancos já foram o tema mais julgado na seção de Direito Privado em 2021<sup>7</sup>.

---

<<https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/pesquisa-febraban-2022-vol-2.pdf>>. Acesso em: 12 de out. 2022.

4 FEBRABAN, **pesquisa em tecnologia bancária, 2022**. Disponível em: <https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/pesquisa-febraban-2022-vol-3.pdf>. Acesso em: 12 de out. 2022.

5 FEBRABAN, **pesquisa em tecnologia bancária, 2021**. Disponível em: <https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/pesquisa-febraban-relatorio.pdf>. Acesso em: 05 de out. 2022.

6 CASADO, J. Fraudes no Pix passam de R\$ 300 milhões por mês e bancos ficam sob pressão. **Revista Veja**. Disponível em: <https://veja.abril.com.br/coluna/jose-casado/fraudes-no-pix-passam-de-r-300-milhoes-por-mes-e-bancos-ficam-sob-pressao/>. Acesso em: 10 de out. 2022.

7 CREPALDI, T. Escalada de fraudes no sistema bancário preocupa Tribunal de Justiça de SP. **Revista Consultor Jurídico**. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2022-jul-27/escalada-fraudes-bancarias-preocupa-tj-sp>. Acesso em: 04 de out. 2022.

Assim, à vista do panorama apresentado, formulou-se o seguinte problema: como são interpretados e delineados os principais fatores para a atribuição da responsabilidade civil a uma das partes em decorrência de dano experimentado pelo usuário de *internet banking* quando vítima de fraude?

Como hipótese, a presente pesquisa tem como objetivo geral a descrição dos aspectos jurídicos relativos ao instituto da responsabilidade civil e a verificação de sua aplicação à relação jurídica entre instituições bancárias e clientes digitais vítimas de fraude via *Internet banking*.

O tema proposto é de notável relevância, considerando a recentíssima dinâmica comercial proporcionada pelo desenvolvimento tecnológico que altera as relações sociais e comerciais, assim, destaca-se a necessidade de justa adequação do Direito. Portanto, a pertinência do presente trabalho é de ordem acadêmica, prática e atual.

Como objetivos específicos, destacam-se a demonstração do estado de arte dos fundamentos da responsabilidade civil no ordenamento jurídico brasileiro aplicados à temática em estudo, a análise da relação jurídica do usuário do serviço de *internet banking* e seus aspectos de vulnerabilidade enquanto consumidor digital e, finalmente, a realização de breve exame jurisprudencial.

Com efeito, portanto, o estudo analisará a responsabilização civil nos danos, patrimoniais ou extrapatrimoniais, causados por meio do emprego fraude via *Internet Banking*, a fragilidade do consumidor digital, e a ausência de regulamentação e hermenêutica específica.

Nesse sentido, o trabalho possui o condão de fornecer um humilde acréscimo intelectual que se direciona à construção de uma hermenêutica ajustada a responsabilização civil nos casos de fraude via *Internet Banking*. Para tanto, este trabalho adotou o método de abordagem dedutivo e técnica de pesquisa bibliográfica, com exame preponderante de textos de leis, da doutrina e de precedentes judiciais.

A fim de compreender o tema, o presente estudo foi estruturado em três capítulos. Assim, com vistas à compreensão da responsabilização civil nos casos de fraudes bancárias virtuais, o trabalho buscará expor, no primeiro capítulo, os fundamentos jurídicos da responsabilidade civil no ordenamento jurídico brasileiro, no intuito de elucidar o tratamento atual ao referido instituto jurídico, para que, o conhecimento advindo do estudo proporcione o necessário esclarecimento e engradeça a compreensão.

Em sequência, o segundo capítulo cuidará da análise da relação jurídica imposta ao usuário de *internet banking* e os aspectos particulares de vulnerabilidade a que se submete o consumidor em meio digital. No terceiro capítulo, o estudo procederá a uma breve análise do tema na jurisprudência do Tribunal de Justiça do Rio Grande do sul, buscando os aspectos relevantes para atribuição de responsabilização civil, bem como a identificação de um possível meio de delineamento base para a estruturação paradigmática dos fatores determinantes à responsabilização civil de uma das partes do pleito.

## **2 FUNDAMENTOS TEÓRICOS DA RESPONSABILIDADE CIVIL NO ORDENAMENTO JURÍDICO**

Tendo em vista as divergências doutrinárias relacionadas ao enfrentamento da conceituação de responsabilidade civil, faz-se imperioso, antes de adentrar propriamente aos aspectos específicos da temática em análise, descrever os principais conceitos inseridos na doutrina referentes ao presente estudo; essa necessidade surge para que então os próximos capítulos deste trabalho possam ser devidamente fundamentados.

### **2.1 Definição e Função**

Inicialmente, levando em consideração que a responsabilidade civil consiste em um dos principais objetos deste estudo, faz-se pertinente esclarecer os aspectos essenciais quanto a sua terminologia, em razão do necessário entendimento sobre a temática. À vista disso, merece atenção o apontamento realizado pela jurista Maria Helena Diniz a respeito da palavra “responsabilidade”, a qual revela sua origem no verbo latino “*respondere*”, que designa o fato de ter alguém se constituído garantidor de algo; esta também indica a raiz latina do termo “*spondeo*”, que corresponde à antiga obrigação contratual pela qual se vinculava, no Direito Romano, o devedor ao credor, solenemente, nos contratos verbais.<sup>8</sup>

Já nas palavras do autor Rui Stoco<sup>9</sup>, a expressão “responsabilidade” tem sentido polissêmico, isto é, possui mais de um significado. Assim, tanto pode ser sinônimo de

---

8 Diniz, Maria H. **Curso de direito civil brasileiro: responsabilidade civil**. v.7. (36th edição). São Paulo: Saraiva, 2022, p. 23.

9 Rui Stoco. **Tratado de responsabilidade civil: doutrina e jurisprudência**. 9Th edição. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, t. I, 2013, p. 154.

“diligência e cuidado”, quanto revelar a obrigação de todos pelos atos que praticam no plano jurídico.

Guardada as breves explicações terminológicas, faz-se importante destacar que são as atividades humanas causadoras de prejuízo que carregam em si, como fato social, a problemática da responsabilidade, a qual se destina a restauração do equilíbrio patrimonial e eventualmente moral, alterados em decorrência do dano. Desse modo, temos que o interesse em restabelecer a harmonia e o equilíbrio violados pelo dano constitui fonte geradora da responsabilidade civil.<sup>10</sup>

Portanto, a responsabilidade, para o Direito, corresponde a uma obrigação derivada, onde o indivíduo causador do dano assume as consequências jurídicas do fato gerador, as quais podem variar de acordo com os interesses, bem como do objeto lesado, podendo ocorrer a reparação dos danos e/ou punição pessoal do agente lesionante.<sup>11</sup> Tal definição guarda em sua estrutura a ideia decorrente da culpa, quando cogita-se a existência de ilícito (responsabilidade subjetiva), e a do risco, caracterizada pela responsabilidade sem culpa (responsabilidade objetiva)<sup>12</sup>.

Nesta senda, a responsabilidade civil está, conforme apresentado, relacionada à noção de que se é responsável pelos fatos decorrentes da própria conduta, ou seja, que se deve conduzir a vida sem causar prejuízo a outras pessoas, pois do dano decorrerá a reparação. Assim, corroborando o fato de que as pessoas possuem o pleno direito de não serem injustamente desrespeitadas em suas esferas de interesses por força de conduta alheia, uma vez que dado este acometimento, as mesmas poderão ser indenizadas na proporção do dano sofrido<sup>13</sup>.

Somando-se a isso, cabe destacar que a jurista Maria Helena Diniz entende a responsabilidade civil como a aplicação de medidas que obriguem alguém a reparar o dano moral ou patrimonial causado a terceiros em razão de atos do próprio imputado, de pessoa por quem ele responde, de fato de coisa, de animal sob sua guarda, ou, ainda, de simples

---

10 Consoante à Carlos Gonçalves, com alusão ao que assinala Ripert, mencionado por Washington de Barros Monteiro, “a tendência atual do direito manifesta-se no sentido de substituir a ideia da responsabilidade pela ideia da reparação, a ideia da culpa pela ideia do risco, a responsabilidade subjetiva pela responsabilidade objetiva” Gonçalves, Carlos R. **Responsabilidade Civil**. 20 ed. São Paulo: Saraiva, 2021, p. 22.

11 Gagliano, Pablo, S. e Rodolfo Mario Veiga Pamplona Filho. **Novo Curso de Direito Civil - Responsabilidade Civil** - Vol. 3. São Paulo: Saraiva, 2022.

12 DINIZ, Op. Cit., p. 23.

13 GAGLIANO, Pablo S.; FILHO, Rodolfo Mario Veiga P. **Novo Curso de Direito Civil - Responsabilidade Civil** - Vol. 3. São Paulo: Editora Saraiva, 2022, p. 14.

imposição legal.<sup>14</sup> Desta forma, entende-se que a reparação visa o restabelecimento de um estado anterior, equilíbrio moral ou patrimonial, que se rompeu em virtude de uma ação ou omissão danosa realizada pelo agente, surgindo assim o dever de indenizar. Nas lições de Diniz:

A responsabilidade civil cinge-se, portanto, à **reparação do dano causado a outrem, desfazendo tanto quanto possível seus efeitos, restituindo o prejudicado ao status quo ante**. A responsabilidade civil constitui uma relação obrigacional que tem por objeto a prestação de ressarcimento. Tal obrigação de ressarcir o prejuízo causado pode originar-se: a) da inexecução de contrato; e b) da lesão a direito subjetivo, sem que preexista entre lesado e lesante qualquer relação jurídica que a possibilite.[...] **A responsabilidade civil pressupõe uma relação jurídica entre a pessoa que sofreu o prejuízo e a que deve repará-lo, deslocando o ônus do dano sofrido pelo lesado para outra pessoa que, por lei, deverá suportá-lo**<sup>15</sup>. (grifei)

Nesse sentido, diante dos tempos atuais, principalmente no que concerne ao comportamento social e de consumo na internet, é ímpar a relevância do instituto da responsabilidade civil para composição de um justo equilíbrio e um convívio harmônico social, uma vez que o dinamismo do meio digital, que se reveste da impessoalidade proporcionada pela tecnologia, tende a provocar uma falsa percepção de impunidade para aqueles que transgridem as margens da licitude ou descumprem deveres jurídicos, assim criando uma névoa em relação aos direitos do consumidor, em razão da descaracterização do indivíduo (físico) enquanto consumidor digital, algo que, por vezes, gera relações injustas e desproporcionais, as quais não desfrutam de amparo legal ajustado à sua especificidade. Nessa perspectiva, o jurista Nelson Abrão leciona:

Na era da informática, dos contratos eletrônicos, cujos meios facilitam o acesso ao sistema, em grandes centros urbanos, perde-se a noção do relacionamento entre o cliente e a instituição. Consequentemente, mencionada impessoalidade governa os instrumentos das operações bancárias<sup>16</sup>.

Quanto a ideia de reparação inserida na responsabilidade civil, sabe-se que esta possui abrangência maior do que a de um ato ilícito praticado, pois cria o dever de indenizar, há casos de ressarcimento de prejuízo que não se cogita a ilicitude da ação do agente, isso porque, além do ato ilícito, existem outros fatos geradores de responsabilidade civil, em que o dano poderá ser reparável sem fundamento de culpa, baseando-se no risco objetivamente

---

14 DINIZ, Op. Cit., p. 23.

15 Id. Ibid., p. 13.

16 ABRÃO, Nelson. **Direito Bancário**. São Paulo: Saraiva, 2019, p. 77.

considerado na relação de consumo ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.

## 2.2 ESPÉCIES DE RESPONSABILIDADE CIVIL

Após a apresentação dos fundamentos básicos da responsabilidade civil e diante das sensíveis dissensões doutrinárias acerca desta questão, faz-se imprescindível para o presente estudo a análise das espécies de responsabilidade civil. Portanto, será adotado como base para o desenvolvimento deste tópico, o pensamento de Diniz,<sup>17</sup> o qual aponta três classificações quanto as espécies de responsabilidade civil, sendo elas: O fato gerador; o agente e o fundamento<sup>18</sup>. Assim, em razão da acentuada relevância para o entendimento da responsabilização civil bancária e sua aplicação, os subtópicos a seguir tratarão acerca destas espécies.

### 2.2.1 Do Fato gerador

Em consonância à referida perspectiva adotada por Maria Helena Diniz, a primeira espécie de responsabilidade civil a ser analisada consiste no aspecto do fato gerador, o qual poderá ser contratual ou extracontratual. Diniz,<sup>19</sup> afirma que a primeira forma pressupõe que a responsabilização ao agente que causou o dano se dará sempre por um vínculo jurídico mantido com a vítima, de natureza contratual; já a segunda surge da situação de fato ocorrida entre as partes, sem que essas possuam algum tipo de vínculo anterior. Quanto à legislação sobre a responsabilização extracontratual, o art. 186 c/c art. 927, caput, do Código Civil (CC) de 2002, determina que toda pessoa que causar prejuízo a outrem ficará obrigada a indenizar; enquanto na obrigação contratual o art. 389 do CC/2002 prevê que no caso de descumprimento de obrigação, responderá o devedor por perdas e danos, acrescentados de juros e atualização monetária.

---

17 DINIZ, Op. Cit., p. 56.

18 No que pese o presente trabalho tenha por preferência a doutrina de Maria Helena Diniz, é possível encontrar na doutrina e na jurisprudência a preferência por outras classificações ou subdivisões que, embora com certa diferença, apresentam grandes semelhanças. A exemplo de Carlos Roberto Gonçalves que relaciona quatro espécies de responsabilidade civil em sua obra: **GONÇALVES, Carlos R. Responsabilidade Civil**. São Paulo: Saraiva, 2021.

19 DINIZ, Op. Cit., p. 56.

Ainda sobre a responsabilidade contratual, importa atentar para as lições do jurista Sérgio Cavalieri Filho,<sup>20</sup> o qual afirma que sobre todo inadimplemento, se pressupõe, necessariamente, a culpa, devido a existência da presunção relativa de que aquele que descumpriu o pactuado, agiu com culpa, assim, atribui-se a ele o ônus de provar que não agiu culposamente, de forma a afastar a presunção legal. Nesse caso, a vítima não tem a obrigação de provar a culpa, sendo de sua incumbência apenas provar que o agente não adimpliu voluntariamente a obrigação contratual. Assim, via de regra, a culpa será presumida, invertendo-se o ônus da prova, e cabendo à vítima tão somente provar ao devedor o onus probandi de que não agiu com culpa ou que a obrigação não foi cumprida. Por fim, faz-se importante mencionar que na extracontratual, exceto quando há previsão expressa em lei, não existirá presunção de culpa, cabendo à vítima o ônus de prova.

Em relação à responsabilidade civil das instituições bancárias perante seus clientes, estas assumem o caráter contratual, o qual decorre da confiança depositada na instituição pelo cliente, de forma que este último tem a expectativa de que o serviço prestado atenderá padrões mínimos de segurança, uma vez que os serviços oferecidos pelos bancos têm essência monetária e, portanto, enseja cuidados redobrados. Assim, sobre a relação contratual da instituição bancária e o usuário de seus serviços, vale enfatizar a lição trazida pelo jurista Arnaldo Rizzardo, o qual afirma que:

**A atividade contratual é de resultado**, de modo que a pessoa contratada obriga-se a atingir um resultado ou meta, e basta que não a cumpra para que dela resulte a obrigação de compor prejuízos resultantes do inadimplemento que ficou avençado. É o que, na chamada "culpa contratual", qualifica-se como **dever positivo de adimplir o que é objeto da avença, posto que o contrato é fonte formal de direitos e obrigações**<sup>21</sup>. (grifei)

Então, é razoável dizer que, de maneira geral, a relação contratual resguarda as partes, aportando maior segurança à relação jurídica, bem como a aplicação de responsabilidade objetiva a atividade contratual que se desenvolve, como por exemplo, na relação banco e cliente, pois a instituição bancária atua como contratada para o exercício de atividade-fim

Por todas essas razões, resta claro que no caso de serviços bancários, havendo prestação defeituosa de serviço ou culpa exclusiva do consumidor — hipóteses excludentes de responsabilidade presentes nos incisos I e II do parágrafo 3º do art. 14 do CDC —, o agente bancário responderá objetivamente em razão de seu vínculo de contratual de prestação de

---

20 FILHO, Sergio C. Programa de Responsabilidade Civil. São Paulo: Saraiva, 2021, p. 364.

21 RIZZARDO, Arnaldo. **Contratos**. São Paulo: Grupo GEN, 2020. p. 5.



serviços. Quanto à relação extracontratual, mostra-se descabida a aplicação da responsabilidade objetiva aos bancos, considerando uma análise sob a ótica exclusiva do fato gerador enquanto espécie, posto que, em tais hipóteses, haverá tão somente a prática de um ilícito civil.

Para mais, outros fatores que serão ponderados adiante terão o condão de contribuir para o esclarecimento dos demais aspectos da aplicação da responsabilidade civil bancária.

### 2.2.2 Do Agente

No que diz respeito ao agente, a responsabilidade civil poderá ser direta ou indireta, consoante leciona Maria Helena Diniz. Tal classificação, em regra, não apresenta grande contribuição à elucidação da temática em estudo, em razão da natureza das atividades bancárias que tendem a se estabelecer, por padrão, mediante responsabilização direta. Portanto, a mera classificação doutrinária não se mostra de alto-relevância ao esclarecimento da casuística em evidência neste trabalho.

A título de elucidação, vale fazer menção ao apontamento da autora acima referida no que diz respeito a esta espécie:

[...] cada pessoa responde pelos seus próprios atos (responsabilidade direta ou por fato próprio), mas a lei prevê, excepcionalmente, que alguém seja chamado a responder por atos de terceiros (responsabilidade indireta ou por fato de terceiro). E, ainda, existe a hipótese de responsabilização por danos causados pelas coisas inanimadas e pelos animais que tivermos sob nossa guarda.<sup>22</sup>

Sendo assim, de modo geral, a espécie de responsabilidade civil que será analisada no presente estudo, quanto ao agente, referente às fraudes bancárias, se dará na forma direta.

### 2.2.3 Do Fundamento

No que se refere ao fundamento, conforme já informado, a responsabilidade poderá ser subjetiva ou objetiva. A responsabilidade subjetiva decorrerá do dano causado e caberá à própria vítima o ônus da prova, enquanto a responsabilidade objetiva não exige prova da culpa do agente. Na responsabilidade objetiva, o dolo ou culpa do causador do dano não

---

22 DINIZ, op. cit., 2022, p. 56

possui relevância jurídica, em razão da necessidade apenas da existência de nexo causal entre o dano e a conduta do agente responsável para que surja o dever de indenizar.

Nesta senda, sobre a responsabilidade civil objetiva, é mister mencionar a redação do art. 927, parágrafo único, do CC/2002, o qual estabelece que “Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.”

Quanto à responsabilidade subjetiva, Sergio Cavalieri Filho irá expor que esse sistema de responsabilidade exige a comprovação de três fatores, sendo eles: a conduta culposa do agente (por ação ou omissão), a existência do dano e o nexo causal<sup>23</sup>. Todavia, importa observar que na hipótese de comprovação de caso fortuito ou de força maior — hipótese de excludente de ilicitude que será aprofundada no presente estudo — ocorrerá a extinção do vínculo causa e efeito, e, portanto, o rompimento do nexo causal, tendo em vista que a causa do dano em tais circunstâncias é fato imprevisível.

Nesse sentido, considerando os fatores necessários para a comprovação da responsabilização do causador do dano apontados acima, evidencia-se que o sistema de responsabilidade subjetiva dificulta o acesso da vítima ao pleno ressarcimento, devido à complexidade do ônus probatório que lhe é reservado, o que é significativamente acentuado nas fraudes bancárias virtuais. Por tal razão, em que pese o Código Civil, arts. 186 e 187, tenha adotado, em regra, a responsabilidade civil na modalidade subjetiva, o direito se mostrou atento a situações específicas em que a realização dos valores de justiça e preceitos principiológicos da relação de consumo dependiam da liberação da vítima do encargo de produzir as provas exigidas pelo sistema tradicional, em razão da hipossuficiência do consumidor, culminando na aplicação da responsabilidade objetiva para alguns casos específicos e prescritos em lei, conforme leciona a redação do art. 927 deste Código, que propõe a responsabilização, independentemente da verificação de culpa (responsabilidade objetiva), nos casos especificados em nosso ordenamento jurídico ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, riscos para os direitos de outrem.

O sistema objetivo encontra fundamento na teoria do risco e apresenta apenas dois pressupostos necessários: a existência do dano e o nexo causal. Sendo que este último poderá

---

23 FILHO, Op. Cit., p. 53

ser relativizado diante da existência de alguma excludente de responsabilidade, podendo extinguir o nexo causal<sup>24</sup>.

Assim, de maneira geral, a responsabilidade civil objetiva funda-se no próprio risco da atividade desenvolvida, pois entende-se que o responsável pelo dano assumiu a obrigação de indenizar quando optou por realizar a atividade geradora do risco. Contudo, esse não é o único enfoque a ser considerado, uma vez que segundo Sérgio Cavalieri Filho

[...] falar em risco é apenas falar em perigo, mera probabilidade de dano, e ninguém comete ato ilícito por exercer atividade perigosa, mormente quando legalmente permitida e socialmente necessária e a obrigação de indenizar só surge quando se viola dever jurídico e se causa dano a outrem<sup>25</sup>.

Indicando, portanto, uma hermenêutica que baliza-se no dano; porém, não implica em alteração dos preceitos estruturantes da responsabilidade civil objetiva ora apresentados.

Sobre essa questão, os juristas Pablo Stolze Gagliano e Rodolfo Pamplona Filho<sup>26</sup> evidenciam a diferença entre a responsabilidade subjetiva e objetiva, a qual “reside no fato de que, enquanto a subjetiva é imprescindível à demonstração da culpa do causador do dano, na objetiva é completamente desnecessária, pois é baseada diretamente no risco da atividade exercida pelo agente.”

Diante das informações supracitadas, verifica-se que o sistema de responsabilidade civil clássico é o da responsabilidade subjetiva, assim, se a lei não preceituar o ressarcimento de certo prejuízo, a vítima deverá buscar a reparação da lesão segundo os parâmetros da responsabilidade subjetiva. Já a responsabilidade objetiva, se aplicará de forma subsidiária nos casos especificados na lei. Nesse sentido, em observância a natureza da atividade econômica explorada, ao disposto no art. 927, parágrafo único do CC/2002, e a inserção das atividades bancárias na lógica consumerista, cabe apontar a justa aplicação da responsabilidade civil objetiva como classificação adequada à responsabilização nas fraudes bancárias.

## 2.3 DOS PRESSUPOSTOS

Em relação aos pressupostos constitutivos da responsabilidade civil, novamente não se verifica unanimidade doutrinária quanto aos pressupostos gerais da responsabilidade civil no

24 GONÇALVES, Op. Cit., 2021, p. 21.

25 FILHO, Op. Cit., 2021 p. 229.

26 GAGLIANO; PAMPLONA FILHO, Op. Cit., 2022, p. 18.

dever de indenizar. Assim, a apresentação dos posicionamentos doutrinários de maior expressão se mostra necessária para sintetização dos parâmetros capazes de elucidar o instituto da responsabilidade civil.

Nesta senda, é mister considerar o apontamento de Maria Helena Diniz<sup>27</sup>, no qual considera a presença de três elementos de pressupostos, quais sejam: a existência de uma ação, comissiva ou omissiva, qualificada juridicamente, isto é, que se apresenta como ato ilícito ou lícito, pois ao lado da culpa como fundamento da responsabilidade civil haverá o risco; a ocorrência de um dano moral ou patrimonial causado à vítima; e, o nexo de causalidade entre o dano e a ação, que constitui o fato gerador da responsabilidade, pois esta não poderá existir sem o vínculo entre a ação e o dano.

Para Carlos Gonçalves<sup>28</sup>, os pressupostos concentram-se nos seguintes elementos: ação ou omissão, culpa ou dolo do agente, relação de causalidade e o dano experimentado pela vítima. Enquanto Pablo Stolze Gagliano e Pamplona Filho<sup>29</sup>, em síntese, relacionam três pressupostos da responsabilidade civil: a conduta (positiva ou negativa), o dano e o nexo causal.

Desse modo, conforme as posições doutrinárias citadas, pode-se elencar quatro requisitos essenciais de maior recorrência para a caracterização da responsabilidade civil: a ação ou omissão, a culpa ou dolo, o dano e o nexo causal. Portanto, com a concepção dos pressupostos recorrentes, o presente estudo prosseguirá a uma análise sucinta de cada um dos citados.

### 2.3.1 Da ação

A ação é elemento constitutivo da responsabilidade civil, e por tal razão sua breve elucidação é importante para o correto entendimento acerca da temática em análise.

Em um primeiro momento, observa-se que esta poderá se dar por ato humano comissivo ou omissivo, ilícito ou lícito, voluntário e objetivamente imputável, do próprio agente ou de terceiro, que cause dano a outrem, gerando dever de satisfazer os direitos do lesado<sup>30</sup>.

---

27 DINIZ. Op. Cit., p. 24.

28 GONÇALVES, Op. Cit., p. 32.

29 Quanto ao ponto, os autores aprofundam a noção de conduta humana com ênfase na necessária voluntariedade da conduta como núcleo fundamental da ação humana capaz de promover a responsabilização civil. GAGLIANO; PAMPLONA FILHO, Op. Cit., p. 22-48

30 DINIZ, Op. Cit. p. 24.

De acordo com o entendimento de Gagliano e Pamplona Filho, a conduta comissiva se traduz pela prática de um comportamento ativo (positivo), enquanto a conduta omissiva trata-se da atuação negativa, geradora do ato. Assim, para os referidos autores, se no plano físico a "omissão" pode ser interpretada como um nada, um não fazer ou uma simples abstenção; no plano jurídico esse tipo de comportamento pode gerar dano atribuível ao omitente, que será responsabilizado por tal omissão<sup>31</sup>.

Ademais, sabe-se que a responsabilidade do agente pode derivar tanto de ato próprio como de ato de terceiro que esteja sob sua responsabilidade e, ainda, de danos causados por coisas que estejam sob a guarda deste<sup>32</sup>. Ainda, para que não reste nebulosidade acerca da questão, cabe esclarecer que a comissão consiste na prática de um ato que não se deveria efetivar, e a omissão a não observância de um dever de agir ou da prática de certo ato que deveria se realizar, ambas podendo ser lícitas ou ilícitas.

Ainda tratando acerca dos pressupostos da ação, é importante referir que estão excluídos dos atos sujeitos à responsabilização civil aqueles praticados sob coação absoluta, em estado de inconsciência, sob efeito de hipnose, delírio febril, ataque de sonambulismo ou por provocação de fatos invencíveis, como tempestades, incêndios desencadeados por raios, naufrágios, terremotos, inundações etc.<sup>33</sup> por carecerem, obviamente, de conduta voluntária e estando, portanto, com seu pressuposto de ação ou omissão relevante ao fato descaracterizado.

Por fim, cabe destacar que não bastará a existência de conduta voluntária, seja omissiva ou comissiva, para a atribuição de responsabilidade civil, pois, o agente deverá ser imputável, ou seja, ter plena consciência de sua obrigação e não incorrer em nenhuma das exceções, sendo elas: menoridade, demência, anuência da vítima, exercício normal de um direito, legítima defesa e estado de necessidade<sup>34</sup>.

### 2.3.2 Da Culpa ou dolo

No que se refere ao pressuposto de responsabilidade civil da culpa ou dolo, serão brevemente apresentados os conceitos e as reflexões pertinentes ao presente estudo.

---

31 GAGLIANO; PAMPLONA FILHO, Op. Cit., p. 23-25.

32 FILHO, Op. Cit., p. 40.

33 DINIZ, op. cit. p. 24.

34 Id. Ibid., p. 26.

Inicialmente, é possível classificar a culpa em sentido amplo e em sentido estrito. Conforme preceitua Maria Helena Diniz, a culpa poderá ser em sentido amplo, como uma violação de um dever jurídico, imputável a alguém, em decorrência de fato intencional ou de omissão de diligência ou cautela, compreendendo o dolo, que se apresenta na violação intencional do dever jurídico; enquanto a culpa em sentido estrito será caracterizada pela imperícia, imprudência ou negligência, sem a deliberação de violar um dever<sup>35</sup>. Assim, não se reclama que o ato danoso tenha sido realmente desejado pelo agente, pois ele não deixará de ser responsável pelo simples fato de não se ter apercebido do seu ato, nem medido as suas consequências<sup>36</sup>.

Nesse sentido, o jurista Carlos Roberto Gonçalves<sup>37</sup> afirma que a imprevidência do agente que dá origem ao resultado lesivo, conforme acima referido, apresentar-se-á nas formas de imprudência, negligência ou imperícia; sendo o termo "negligência", usado no art. 186 do CC/2002, considerado amplo e abrange, se comparado a ideia de imperícia, pois possui um sentido lato de omissão ao cumprimento de um dever. Dessa forma, o autor acrescenta que a previsibilidade da culpa deve ser medida pelo grau de atenção exigível do *Homo medius*, sendo a *obligatio ad diligentiam* aferida pelo padrão médio de comportamento, ou seja, um grau de diligência considerado normal.

Quanto ao dolo, vale o que preceitua Maria Helena Diniz apontando este como “a vontade consciente de violar o direito, dirigida à consecução do fim ilícito”<sup>38</sup>

Neste trilho, já tendo sido brevemente apresentados os conceitos basilares de culpa e dolo, cabe evidenciar o pensamento de Carlos Gonçalves em relação à indicação de aferição de medida na atribuição de culpa a partir do questionado conceito do *Homo Medius*, visto que na contemporaneidade, a capacidade de determinar o comportamento razoavelmente esperado do “homem médio” no meio digital, diante do avassalador dinamismo e atualização da tecnologia, cinge-se de considerável nebulosidade. No meio digital, o consumidor está diante de novas tecnologias que não estão em seu domínio técnico, sendo sua carência informacional abrangente, assim, se submetendo naturalmente a uma vulnerabilidade acentuada, a qual poderá levá-lo ao cometimento de erros crassos, desencadeando eventos danosos a si e/ou a outrem, sem que sequer tenha noção ao que seu comportamento deu causa. Nesta senda, confere oportuno e de grande valia o apontamento realizado por Patrícia Peck Pinheiro:

---

35 Id. Ibid., p. 25.

36 Id. Ibid., p. 25.

37 Carlos Roberto Gonçalves, op. cit, p. 24.

38 DINIZ, Op. Cit., p. 25

A grande maioria dos incidentes relacionados ao uso de ferramentas tecnológicas e informações nas empresas é provocada pelo usuário “sem noção”, e apenas 2% envolvem usuários de “má-fé”, ou seja, a negligência no uso seguro das ferramentas, a falta de conhecimento das regras, melhores práticas e leis vigentes no Brasil provocam consequências desastrosas e em tempo real para muitos profissionais<sup>39</sup>.

Nesse diapasão, nota-se certa dificuldade no delineamento de quais comportamentos, bem como quais conhecimentos seriam básicos para o consumidor digital, assim, espera-se que a base de presunção ao comportamento do consumidor partirá da principiologia da legislação consumerista, que impõe a necessidade de proteção máxima em razão de suas vulnerabilidades.

A par disso, cabe observar que os modos de apreciação da culpa poderão ser in concreto quando, no caso sub judice, atém-se ao exame da imprudência ou negligência do agente, e in abstracto quando se faz uma análise comparativa da conduta do agente com a do homem médio ou da pessoa normal. No nosso ordenamento, conforme entende Maria Helena Diniz<sup>40</sup>, a apreciação da culpa é de forma abstrata, isso porque a apreciação in concreto não visa propriamente apreciá-la concretamente, mas sim considerar a pessoa natural, critério do homem médio, aferindo-se o comportamento do agente pelo padrão admitido, dando flexibilidade à apreciação do Judiciário; entretanto, conforme já mencionado no presente tópico, é razoável indagar, o que delinea o comportamento esperado do homem médio diante da novel tecnologia bancária?

Notavelmente, é possível observar considerável grau de subjetividade para atribuição de culpa a partir do comportamento do consumidor nos meios digitais, ainda mais quando os meios de persuasão dos criminosos evoluem em escala geométrica e a percepção do magistrado poderá ser enevoadada em razão da ausência de base capaz de delinear qual o comportamento esperado, o conhecimento razoável ou a capacidade técnica do consumidor que utiliza a tecnologia bancária, deixando o este a mercê de uma possível atribuição de culpa exclusiva que, como será demonstrado adiante, é causa de exclusão do nexo de causalidade, cabendo ao próprio consumidor arcar com o dano sofrido, algo que, aparenta tendenciar a uma transferência do risco inerente à atividade econômica explorada ao consumidor.

---

39 PINHEIRO, Patrícia P. **Direito Digital**. São Paulo: Editora Saraiva, 2021, p. 187.

40 DINIZ, Op. Cit., p. 26.

### 2.3.3 Do Dano

Diante de todo o exposto, resta lúcida a ideia de que a responsabilidade civil não poderá se propor se não houver dano, devendo, necessariamente, causar dano a alguém para repercutir no Direito. Em outras palavras, não poderá haver responsabilidade civil sem a existência de um dano a um bem jurídico, sendo imprescindível a prova real e concreta dessa lesão<sup>41</sup>, à vista disso, se configura pertinente sua conceituação e análise para justa compreensão do tema proposto.

O dano poderá ser de cunho patrimonial e/ou extrapatrimonial. O dano patrimonial, conceitua Maria Helena Diniz<sup>42</sup>, será aquele que consiste na perda ou deterioração, total ou parcial, dos bens materiais, sendo estes necessariamente suscetíveis de avaliação pecuniária e de indenização pelo causador do dano, e é mensurado pela diferença entre o valor atual do patrimônio da vítima e aquele que teria, no mesmo momento, se não houvesse a lesão.

Entretanto, nas fraudes experimentadas pelo consumidor no âmbito de internet banking, os danos costumam trazer consigo a contratação de empréstimos fraudulentos, levando a conta bancária a status negativo e até a inscrição do consumidor em órgãos de restrição de crédito e cadastro de inadimplentes, caracterizando danos não só de ordem material, mas também danos extrapatrimoniais, na lesão de direito personalíssimo e ligado à dignidade humana, hipótese que encontra amparo na Jurisprudência do STJ, que é afirmada em justa aplicação pelo TJDFR no seguinte julgado:

APELAÇÃO CÍVEL. DANOS MORAIS. CEB DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA. PEDIDO DE DESLIGAMENTO. DEMORA NO PROCEDIMENTO. COBRANÇA DE FATURAS. IMPOSSIBILIDADE. RESOLUÇÃO 414/2010 DA ANEEL. INSCRIÇÃO NO CADASTRO DE INADIMPLENTES. DANO MORAL À PESSOA JURÍDICA. PREJUÍZO IN RE IPSA. QUANTUM INDENIZATÓRIO. PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. [...] 2. A desídia em promover o desligamento e a cobrança das faturas posteriores ao pedido de suspensão levaram à inscrição indevida do nome da cliente no cadastro de inadimplentes. Esse fato é bastante e suficiente para configurar o dano moral. Inexigível a prova do prejuízo, por ser de natureza in re ipsa. 3. **É firme no STJ o entendimento de que, nos casos de protesto indevido de título ou inscrição irregular em cadastros de inadimplentes, o dano moral se configura in re ipsa, isto é, prescinde de prova, ainda que a prejudicada seja pessoa jurídica (REsp 1.059.663/MS)**<sup>43</sup>. (grifei)

41 FILHO, Op. Cit., p. 116

42 DINIZ, op. cit., p. 34.

43 BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Acórdão 1274224, 07066356620198070018, Relator: LUÍS GUSTAVO B. DE OLIVEIRA, 4ª Turma Cível, data de julgamento: 12/8/2020, publicado no DJE: 28/8/2020.



Sendo assim, em que pese a pacificação da configuração de dano moral *in re ipsa* para os casos de inscrição indevida em órgãos de restrição de crédito, o mesmo não acontece quando a fraude é experimentada pelo consumidor sem que a inscrição indevida na inadimplência aconteça.

De antemão importa lembrar que, o dano moral é lesão de interesses não patrimoniais de pessoa natural ou jurídica provocada pelo fato lesivo. Trata-se, assim, de dano sem nenhuma repercussão patrimonial. Dessa forma, Maria Helena Diniz<sup>44</sup> considera que o “dano moral é o prejuízo que afeta o ânimo psíquico, moral e intelectual da vítima. Sua atuação é dentro dos direitos da personalidade”, e, por tal razão, o egrégio STJ, em julgado, apontou entendimento no sentido da não configuração de dano *in re ipsa* diante do simples saque mediante fraude, vejamos:

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SAQUE INDEVIDO DE NUMERÁRIO NA CONTA CORRENTE DO AUTOR. RESSARCIMENTO DOS VALORES PELA INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. AUSÊNCIA DE DANO MORAL *IN RE IPSA*. TRIBUNAL DE ORIGEM QUE, DIANTE DAS PECULIARIDADES DO CASO, AFASTOU A OCORRÊNCIA DE DANO EXTRAPATRIMONIAL. MANUTENÇÃO DO ACÓRDÃO RECORRIDO. RECURSO DESPROVIDO. 1. **O saque indevido de numerário em conta corrente não configura dano moral *in re ipsa* (presumido), podendo, contudo, observadas as particularidades do caso, ficar caracterizado o respectivo dano se demonstrada a ocorrência de violação significativa a algum direito da personalidade do correntista.** 2. Na hipótese, o Tribunal de origem consignou, diante do conjunto fático-probatório dos autos, que o autor não demonstrou qualquer excepcionalidade a justificar a compensação por danos morais, razão pela qual nada há a ser modificado no acórdão recorrido<sup>45</sup>. (grifei)

Nesse sentido, mesmo que o consumidor suporte o dano material e sua comprovação seja, relativamente, de fácil demonstração em decorrência da fraude experimentada, não havendo inscrição em órgãos de inadimplência, caberá ao lesado demonstrar que, a partir da privação de valores, obteve seus direitos personalíssimos afetados, tal como sua honra e imagem, sendo de fundamental importância que o magistrado examine caso por caso, ponderando os elementos probatórios e medindo as circunstâncias, para que se caracterize a existência do dano moral ou não, uma vez que o dano moral poderá ser demonstrado por todos os meios de prova admitidos em direito.

---

44 DINIZ, Op. Cit., p. 42.

45 BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 1573859/SP. Recorrente: Antônio Altamir Vieira Prado. Recorrido: Banco do Brasil S/A. Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE. Brasília, 07 nov. 2017.

#### 2.3.4 Do Nexo Causal e aplicação do Código de Defesa do Consumidor

O nexo causal é fator de suma importância ao estudo da responsabilidade civil. Em caso de fraudes via Internet Banking, é imperativo sua ocorrência, pois, em linhas gerais, para que surja a obrigação de reparar, esta torna-se imprescindível, assim como o dano, a existência de uma relação de causalidade entre a ação ou omissão culposa do agente e o dano sofrido pela vítima. Portanto, de maneira geral, trata-se de uma relação necessária entre o evento danoso e a ação que o produziu, de forma que esta seja efetivamente considerada como sua causa. Assim, se verificado que o fato é condição para a produção do dano, o agente responderá pela consequência<sup>46</sup>.

No estudo da responsabilização civil em fraudes bancárias, verifica-se que a atividade bancária se encontra compreendida e regulada segundo as normas do Sistema de Defesa e Proteção do Consumidor, ao contrário da sistemática geral do Código Civil, a qual atribui preponderantemente a responsabilidade na forma subjetiva frente a responsabilização objetiva. Em concordância com o art. 927, combinado com os arts. 186 e 187 do CC/2002, todos já citados, estão as atividades bancárias, por expressa disposição legal do art. 3º, parágrafo 2º do Código de Defesa do Consumidor (CDC), as quais foram incluídas no conceito de serviço, de maneira que os bancos se enquadram, portanto, na condição de fornecedores, respondendo objetivamente pelos danos causados ao consumidor, conforme prevê o art. 14 do CDC e a súmula nº 479 do STJ<sup>47</sup>. Ainda, em mesmo sentido, se coloca o entendimento editado pelo STF após julgamento da ADIn nº 2.591<sup>48</sup>, o qual submete as instituições bancárias ao regramento consumerista, não restando dúvidas de que a tutela do CDC incide sobre as relações bancárias.

Sendo assim, é importante destacar que no sistema brasileiro de defesa do consumidor a apuração da conduta culposa do agente não é elemento determinante para a responsabilização, mas sim — conforme apontado anteriormente — a ocorrência de dano ao

---

46 DINIZ, Op. Cit., p. 49.

47 Súmula nº 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”.

48 Conforme Sergio Cavalieri Filho “Em apertada síntese pretendia-se, com a prefalada ADIN, que não fossem consideradas relações de consumo as cadernetas de poupança, os depósitos bancários, os contratos de mútuo, de abertura de crédito etc. Após longa tramitação, com pedido de vista de vários ministros, o resultado final do julgamento foi de 10 votos a 1 pela improcedência da ação, o que sepultou definitivamente o esforço das instituições financeiras para não se submeterem às regras do Código do Consumidor.” FILHO, Op. Cit., p. 503.

consumidor em razão da atividade desenvolvida pelo fornecedor no mercado de consumo (responsabilidade objetiva com base no risco da atividade)<sup>49</sup>.

Ao se abordar a responsabilidade civil do agente bancário, na maioria das vezes se está diante da ocorrência de dano ao consumidor em razão de serviço defeituoso, ausência do cumprimento do dever de proteção ao consumidor ou de informações inadequadas e insuficientes. Assim, na ocorrência de dano, seja ele patrimonial ou extrapatrimonial, advindo de evento danoso de consumo e nexo de causalidade, caberá ao consumidor demonstrar meramente a ocorrência e extensão do dano, a fim de obter a efetiva e integral reparação destes, em observância ao disposto no art. 6º, inciso VI, do CDC<sup>50</sup>; enquanto ao fornecedor, conforme o art. 6º, inciso VIII, do mesmo diploma legal, que enseja a inversão do ônus da prova em casos de hipossuficiência econômica, caberá provar a ausência de nexo causal em relação a sua atividade e o dano sofrido pelo consumidor, algo que torna-se especialmente dificultoso nas fraudes bancárias via internet banking, em razão do modelo de operação proporcionado pela tecnologia, que acaba por privilegiar o dinamismo e acessibilidade em face do risco de dano.

Faz-se importante salientar que a ausência de culpa não possuirá condão de afastar do banco a responsabilidade pela ocorrência do fato, uma vez que este responde objetivamente pelo dano, de modo que para afastar sua responsabilidade a instituição bancária terá que buscar amparo nas causas de exclusão de responsabilidade admitidas no CDC, como: inexistência de defeito, culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro equiparado a consumidor, e, caso fortuito ou força maior, objetivando a descaracterização do nexo causal.

Por fim, vale acrescentar que qualquer vítima do evento danoso na prestação de serviço bancário, seja ela pessoa física ou jurídica, será considerada consumidora, assegurando-se todas as vantagens inseridas no CDC na defesa de seus direitos. Isso se caracteriza porque são prestados pelo fornecedor mediante remuneração, destinados à fruição do consumidor, pois quem frui de um serviço é seu destinatário final conforme leciona a redação do art. 2º, caput, do CDC. Assim, diante da configuração da relação de consumo entre fornecedor e consumidor de serviços de natureza bancária, responsável será o fornecedor pelos danos que seu produto ou serviço vier a causar ao consumidor, inclusive se este sofrer

---

49 Antônio Carlos Efig. **Contratos e procedimentos bancários à luz do Código de Defesa do Consumidor**. 2º ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2012, p. 486.

50 Ibidem, p. 487.

pela falta de informação ou pela ausência do estrito cumprimento do dever de proteção ao consumidor no oferecimento do serviço (art. 14 do CDC).

#### ***2.3.4.1 Das Excludentes de Ilícitude pertinentes***

Nesse diapasão, em consonância com os esclarecimentos acima mencionados, as instituições bancárias, estando submetidas à lógica consumerista e, portanto, à responsabilidade civil objetiva, na eventual tentativa de se eximir da responsabilidade civil dos danos decorrentes de casos de fraude bancária contra seus consumidores, pleiteiam a descaracterização do nexo causal, algo que dar-se-á por meio das excludentes de responsabilidade, estas que são causas de impedimento à concretização do nexo causal e o eximem de responsabilidade civil; assim, são elas bases de apoio às teses das instituições bancárias na tentativa de descaracterização do nexo causal entre sua atividade e o dano experimentado pelo consumidor vítima de fraude.

De acordo com Gagliano e Pamplona Filho<sup>51</sup> serão excludentes de responsabilidade: a culpa exclusiva da vítima, o fato de terceiro, o caso fortuito e a força maior, o estado de necessidade, a legítima defesa, o exercício regular de direito, o estrito cumprimento do dever legal, e, no campo contratual, a cláusula de não indenizar. Somando-se a isso, Sérgio Cavalieri Filho<sup>52</sup> pontua que poderá haver a inexistência de defeito. Na ocorrência de alguma das hipóteses apresentadas ocorrerá o chamado rompimento do nexo causal.

EEem virtude do propósito do presente estudo, analisar-se-á apenas as principais hipóteses de alegação encontradas na jurisprudência recente do TJRS nos casos de fraude bancária via internet banking, que podem ser verificadas a título de demonstração conforme as seguintes ementas:

APELAÇÃO CÍVEL. NEGÓCIOS JURÍDICOS BANCÁRIOS. AÇÃO INDENIZATÓRIA. FRAUDE EM SERVIÇO DE INTERNET BANKING/QR CODE. UTILIZAÇÃO POR TERCEIRO. CARACTERIZAÇÃO DE **CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA OU TERCEIRO**. EXCLUSÃO DO DEVER DE INDENIZAR.<sup>53</sup>. (grifei)  
APELAÇÃO. NEGÓCIOS JURÍDICOS BANCÁRIOS. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE. INTERNET BANKING.

51 GAGLIANO; PAMPLONA FILHO, Op, Cit., p. 53.

52 FILHO, Op. Cit., p 580.

53 RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **APELAÇÃO CÍVEL Nº 5002417-13.2020.8.21.5001/RS**. Relator: DESEMBARGADOR JORGE ALBERTO VESCIA CORSSAC, Vigésima Quarta Câmara Cível, Julgado em: 28/09/2022.

EVIDENCIADA A FALHA DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DO BANCO, QUE NÃO CONSEGUIU COMPROVAR A **CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA**. CONSTATADO O DEVER DE REPARAR OS DANOS MATERIAIS. SENTENÇA MANTIDA.<sup>54</sup>(grifei)

APELAÇÃO CÍVEL. NEGÓCIOS JURÍDICOS BANCÁRIOS. AÇÃO INDENIZATÓRIA. FRAUDE INCONTROVERSA. INTERNET BANKING. **CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIRO**. AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE DO RÉU. IMPROCEDÊNCIA DA DEMANDA. Caso dos autos em que comprovado que a autora, vítima de fraude, forneceu seus dados bancários e senha a terceiro fraudador, em site diverso do da instituição financeira ré, o que não constitui **fortuito interno** e afasta a responsabilização do banco pelo infortúnio. Precedentes jurisprudenciais desta Corte. Sentença reformada para julgar improcedente a demanda.APELO PROVIDO.<sup>55</sup> (grifei)

Sendo assim, pode-se apontar três principais alegações recorrentes no que se refere às excludentes de ilicitude nos casos de fraudes bancárias via internet banking, sendo elas: a culpa exclusiva da vítima, o fato exclusivo de terceiro e o caso fortuito.

#### *2.3.4.1.1 Culpa Exclusiva da vítima e Fato exclusivo de terceiro*

A primeira excludente analisada consiste na culpa exclusiva da vítima, pois trata-se de hipótese de maior reincidência na argumentação utilizada pelas instituições bancárias como tentativa de eximir sua responsabilidade dos danos decorrentes da fraude sofrida pelo consumidor.

Quando caracterizada, tal excludente elimina a relação de causa e efeito entre o dano e seu causador<sup>56</sup>. assim, somente poderá ser considerada culpa exclusiva da vítima quando a sua conduta se posicione de forma direta e determinante, de modo a não ser possível apontar qualquer defeito no produto ou no serviço como fato ensejador da sua ocorrência<sup>57</sup>. Portanto, o comportamento do consumidor sendo a única e exclusiva causa do acidente de consumo, não enseja a responsabilização do produtor ou fornecedor, por ausência de nexo de causalidade entre a sua atividade e o dano, visto que o dano não foi causado por defeito do produto<sup>58</sup>.

---

54 RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **APELAÇÃO CÍVEL Nº 5000238-79.2018.8.21.0021/RS**. Relator: DESEMBARGADOR LEOBERTO NARCISO BRANCHER, 15ª Câmara Cível, Julgado em: 25/04/2022.

55 RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **APELAÇÃO CÍVEL Nº 5000537-38.2017.8.21.0006/RS**. Relator: DESEMBARGADOR PEDRO LUIZ POZZA, 12ª Câmara Cível, Julgado em: 28/05/2021.

56 GAGLIANO; Op. Cit., p. 58.

57 FILHO, Op. Cit., p. 276.

58 FILHO, Op. Cit., p. 580.

Quanto às alegações de fato exclusivo de terceiro, só haverá a exclusão da responsabilidade do fornecedor se o acidente de consumo ocorrer em consequência de fato exclusivo de terceiro, não concorrendo qualquer defeito do produto. Dessa forma, o fato exclusivo do consumidor ou de terceiro como causa de exclusão da responsabilidade do fornecedor remete à inexistência de defeito do produto ou serviço, conforme acertadamente considera Sérgio Cavalieri Filho:

[...] o fato de terceiro **só excluirá a responsabilidade quando for a causa exclusiva do evento, afastando qualquer relação de causalidade entre a conduta do agente aparente e a vítima. Por isso, o correto é falar em fato exclusivo de terceiro e não em fato de terceiro.** Vale dizer, nem todo fato de terceiro é causa de exclusão de responsabilidade; somente aquele que por si só, exclusivamente considerado, romper o nexo causal entre o aparente agente e o dano sofrido pela vítima, dando origem a novo nexo causal. [...] A culpa exclusiva de terceiro foi incluída no Código do Consumidor entre as causas de exclusão de responsabilidade do fornecedor (arts. 12, § 3º, III, e 14, § 3º, II)<sup>59</sup>. (grifei)

Nesta senda, resta evidente a necessária inexistência de defeito no produto, a qual caberá ao fornecedor elidi-la. Ainda sobre o tema aponta Sérgio Cavalieri Filho:

[...] **se o defeito ocorreu dentro do processo produtivo ou de fornecimento, não há que se falar em excludente de responsabilidade do fornecedor, ainda que esse defeito tenha sido imprevisível.** Isso porque, até o momento em que o produto ou serviço ingressa formalmente no mercado de consumo, **tem o fornecedor o dever de garantir que não sofra nenhum tipo de alteração que possa torná-lo defeituoso, oferecendo riscos à saúde ou à segurança do consumidor**<sup>60</sup>. (grifei)

Portanto, deve o fornecedor garantir a inexistência de defeito em seu produto ou serviço, ainda que imprevisível, sob pena de ser responsabilizado pelo dano suportado pelo consumidor, pois em se tratando de eventual defeito anterior ao ingresso do produto no mercado, caracterizar-se-á o fortuito interno, hipótese que irá ser examinada no próximo tópico deste trabalho.

#### *2.3.4.1.2 Caso Fortuito e força maior*

Quanto ao caso fortuito e a força maior, importa observar que estes atuam em momentos diferentes no processo produtivo. O caso fortuito costuma se caracterizar pela imprevisibilidade, como já explicado, ocorrendo normalmente antes do produto ou serviço ser

---

59 Id. Ibid., p. 112

60 Id. Ibid., p. 580

colocado em circulação; assim, mesmo o defeito do produto ou serviço sendo imprevisível, ainda que submetido a todos os testes possíveis, persistirá a responsabilidade do fornecedor, tendo em vista que esta só poderá ser afastada pela comprovada inexistência do defeito. Já a força maior, se configura com o fato externo à produção, que ocorre depois do produto ou serviço ser lançado no mercado, e, como não importa em defeito, exclui a responsabilidade do fornecedor<sup>61</sup>.

O fortuito interno, assim entendido o fato imprevisível e, por isso, ocorre quando o dano é inevitável no momento da fabricação do produto ou da realização do serviço, em linhas gerais, não exclui a responsabilidade do fornecedor, uma vez que faz parte da sua atividade, assim ligando-se aos riscos do empreendimento, bem como submetendo-se à noção geral de defeito de concepção do produto ou de formulação do serviço<sup>62</sup>. Ou seja, o fornecedor, segundo Sérgio Cavalieri Filho, será sempre responsável pelas suas consequências, ainda que decorrente de fato imprevisível e inevitável. Todavia, em que pese alguns autores verifiquem a possibilidade do caso fortuito excluir a responsabilidade quando esta se fundar na culpa<sup>63</sup>, o mesmo por certo não se aplica à responsabilidade fundada no risco, por força da já referida Súmula 479<sup>64</sup> do STJ, assim, quanto a casos de fortuito interno, instituições bancárias responderão objetivamente, tornando impossível se eximir da responsabilidade com fundamento na culpa, consoante prevê Gagliano e Pamplona Filho:

[...] E o que dizer sobre a incidência de tal excludente nas hipóteses de responsabilidade civil objetiva? A questão é complexa, pois o desprezo pelo elemento culpa é irrelevante quando o que se ataca é justamente o imprescindível nexo causal. [...] a assunção de riscos somente poderia afastar a responsabilização no caso de comprovação efetiva, pelo sujeito responsabilizado, de absoluta ausência dos elementos essenciais da responsabilidade civil (conduta humana, nexo causal e dano)<sup>65</sup>.

---

61 Id. Ibid., p. 276.

62 Id. Ibid., p. 114.

63 Consoante à Carlos Roberto Gonçalves destacando o assinalado por Agostinho Alvim: “A distinção que modernamente a doutrina vem estabelecendo, aquela que tem efeitos práticos e que já vai-se introduzindo em algumas leis, é a que vê no caso fortuito um impedimento relacionado com a pessoa do devedor ou com a sua empresa, enquanto que a força maior é um acontecimento externo.” Assim para o autor, tal distinção permite estabelecer uma diversidade de tratamento para o devedor, consoante o fundamento da sua responsabilidade. Se esta se fundar na culpa, bastará o caso fortuito para exonerá-lo. Com maioria de razão o absolverá a força maior. Se a sua responsabilidade fundar-se no risco, então o simples caso fortuito não o exonerará.” GONÇALVES, Op. Cit., p. 420.

64 Conforme súmula 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.” Data da Publicação, 01-08-2012.

65 GAGLIANO; PAMPLONA FILHO, Op. Cit., p. 57.

À vista disso, o caso de fortuito interno trará o ônus probatório para as instituições bancárias, não bastando a mera descaracterização da culpa em razão da responsabilidade objetiva que recairá sobre o fornecedor nos casos de fraudes bancárias.

Quanto ao fortuito externo, trata-se de fato que não guarda nenhuma relação com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço, via de regra ocorrido em momento posterior ao da sua fabricação ou formulação. Sobre isso, Sérgio Cavalieri Filho propõe duas características do fortuito externo: a autonomia em relação aos riscos da empresa e a inevitabilidade<sup>66</sup>, razão pela qual terá o condão de excluir a responsabilidade do fornecedor do serviço por inviabilizar a relação de causalidade até mesmo nos casos de fraudes bancárias via *internet banking*.

### 3. INTERNET BANKING E ASPECTOS DO CONSUMIDOR DIGITAL.

Diante da fundamentação teórica da responsabilidade civil apresentada é possível um esclarecimento do tema em estudo, partindo, assim, para análise das particularidades que se apresentam na relação jurídica do consumidor e fornecedor em meio digital. Portanto, de grande importância serão os apontamentos realizados até aqui para o desenvolvimento e compreensão dos demais aspectos jurídicos da responsabilidade civil aplicados às fraudes bancárias via *internet banking*.

À vista disso, importa destacar que diante do dinamismo da vida contemporânea, as instituições bancárias aderiram rapidamente ao sobressalto tecnológico experimentado pela sociedade. Em busca de adequação dos serviços ao novo estilo de vida moderno e da otimização de seus recursos, os bancos passaram a investir milhões em seus sistemas de *internet banking*, que passaram a ser utilizados massivamente pelos consumidores, conforme aponta pesquisa da FEBRABAN:

Em 2021 foram registradas pelas instituições financeiras 119,5 bilhões de transações, número 15% superior ao ano anterior. Mais uma vez, o grande impulsionador desse crescimento foi o *mobile banking*, que, no período, teve o número de transações ampliado em 28%, saltando de 52,6 bilhões para 67,1 bilhões. Em relação à composição, os canais digitais ampliaram ainda mais a participação em relação aos demais meios: atualmente, sete em cada dez transações são realizadas pelo celular ou pelo *internet banking*. O crescimento no número de operações efetuadas por meio dos canais digitais

---

66 FILHO, Sergio C. Programa de Responsabilidade Civil. São Paulo: Atlas, 2021, p. 392.



revela que a preferência do consumidor por realizar transações bancárias pelo mobile banking se consolida.<sup>67</sup>

Em razão disso, as agências bancárias passam por um período de reestruturação física capaz de propiciar uma relevante redução do empenho de recursos nas agências físicas<sup>68</sup> ao passo que massificam o investimento em tecnologia.

Entretanto, o campo jurídico mostra-se bastante tímido na atribuição das responsabilidades por falhas, defeitos ou na constatação da utilização incorreta do sistema<sup>69</sup>.

Assim, urge uma necessária solução para os percalços relacionados à segurança, identificação e controle das operações, ao lado dos riscos inerentes representados, algo que demanda maior preciosismo do legislador e acautelamento das instituições, pois não é suficiente a mera geração do sistema, mas o encontro de respostas capazes de dirimir os aspectos controvertidos das operações e o fator de responsabilidade<sup>70</sup>.

Nessa toada, faz-se pertinente o exame dos aspectos jurídicos do serviço bancário de *internet banking* e do consumidor digital, razão pela qual se dedicará o presente capítulo ao aclaramento das particularidades que circundam tal relação.

### 3.1 Do Código de Defesa do Consumidor e internet banking

Destaca-se que, o presente estudo demonstrou até aqui amplamente a aplicabilidade do CDC às relações de consumo perpetradas no âmbito bancário. Entretanto, cabe brevemente considerar alguns apontamentos jurídicos a fim de reiterar da aplicação do CDC nas operações realizadas e contratadas no âmbito do *internet banking* e os desdobramentos decorrentes.

Nesse sentido, é mister destacar, primeiramente o art. 8º do CDC que, em sua redação, propõe que todos os serviços colocados no mercado de consumo não devem acarretar risco à saúde ou segurança dos consumidores, assim sendo, na hipótese de promover insegurança ao consumidor o serviço será considerado defeituoso, consonante a redação do art. 14, parágrafo

---

67 FEBRABAN <https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/pesquisa-febraban-2022-vol-3.pdf>

68 Consoante a entrevista cedida em 2019 por Ruben Novaes, presidente do Banco do Brasil à época: [...] O BB, que divulgou hoje seus resultados, espera obter uma economia de R\$ 500 milhões a partir de 2020 com a reestruturação da rede física e do quadro de funcionários anunciada este mês [...] O corte de gastos virá da eliminação líquida de 284 agências. Disponível em: <https://exame.com/negocios/bancos-tem-lucro-20-maior-mas-fazem-cortes-para-se-protger-de-fintechs/>

69 ABRÃO, Nelson. **Direito Bancário**. São Paulo: Saraiva, 2019, p. 405.

70 ABRÃO, Nelson. **Direito Bancário**. São Paulo: Saraiva, 2019, p. 408-409.

1º, do referido diploma legal, devendo o fornecedor responder pelos danos causados aos consumidores em razão desses defeitos ou da falta de informação a respeito da fruição e riscos do serviço art. 14, caput, do CDC. Nesta toada, revela-se a significativa importância de tais artigos para a construção da justa hermenêutica quanto ao tratamento das fraudes via internet banking pois tocam especificamente no que, como se verá a seguir, demonstra ser a maior causa de fraudes bancárias virtuais, a vulnerabilidade do consumidor digital diante dos riscos dos serviços e sua incapacidade técnica, informacional e de autoproteção no meio digital.

Quanto a incidência do CDC ao serviço de internet banking, o art. 3, parágrafo 2º, do CDC, afirma, mais uma vez, a sujeição das instituições bancárias à incidência das normas constantes no Código de Defesa do Consumidor, assim, é razoável apontar que os dispositivos que conferem proteção ao consumidor nas relações bancárias, também se aplicam aos serviços bancários digitais.

Ademais, as atividades bancárias por sua natureza monetária representam atividades de risco que se intensifica no meio digital, em razão da exposição do consumidor à tecnologias de que não dispõe domínio técnico ou conhecimento pleno. No ponto, sobre os riscos a que se submete o consumidor, vale menção a lição de Sergio Cavalieri Filho:

Pela teoria do risco do empreendimento, **todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no mercado de consumo tem o dever de responder pelos eventuais vícios ou defeitos dos bens e serviços fornecidos, independentemente de culpa. [...] O consumidor não pode assumir os riscos das relações de consumo, não pode arcar com os prejuízos decorrentes dos acidentes de consumo, não pode ficar sem indenização. Tal como ocorre na responsabilidade do Estado, os riscos devem ser socializados, repartidos entre todos, já que os benefícios são também para todos.** E cabe ao fornecedor, através dos mecanismos de preço, proceder a essa repartição de custos sociais dos danos. É a justiça distributiva, que reparte equitativamente os riscos inerentes à sociedade de consumo entre todos, através dos mecanismos de preços, repita-se, e dos seguros sociais, evitando, assim, despejar esses enormes riscos nos ombros do consumidor individual<sup>71</sup>.

Assim, percebe-se que o dever de reparar danos causados aos consumidores na prestação de serviços nasce também em virtude do risco da atividade e dos benefícios econômicos decorrentes do serviço disponibilizado, além disso, o marketing das instituições bancárias conduz a ideia de plenitude de benefícios dos serviços bancários digitais, sem fazer menção, muitas vezes aos riscos oriundos da utilização dos serviços bancários digitais<sup>72</sup>.

71 FILHO, Op. Cit., p. 560)

72 É possível verificar, à título de exemplo, nos websites do Banco Bradesco e Banco Itaú em página dedicada a prestação de informações, apenas a menção de benefícios sem qualquer ressalva ou instrução interativa relacionada à eventuais riscos decorrentes do uso dos serviços. Internet banking - Bradesco, Disponível em: ,

Isto se dá pois, realizam o apontamento em relação ao aspecto de segurança dos seus sistemas, mas pouco mencionam quanto a fragilidade de seus serviços em promover uma segurança propositiva para casos de fraudes aplicadas contra o consumidor.

Apesar do risco e aplicação da teoria da responsabilidade objetiva com consequente obrigação de eventualmente arcar com indenização aos seus clientes, as instituições bancárias logram muito lucro com o fornecimento do serviço de internet banking devido à diminuição de agências físicas e redução de funcionários, que acarretam na grande diminuição do volume de despesas<sup>73</sup>, dessarte, a publicidade bancária parece preferir a massificação do serviço à promoção de maiores níveis de segurança ao usuário.

Portanto, diante do exposto, demonstra-se a correta aplicação do CDC a partir dos institutos jurídicos supracitados e dos aspectos análogos da relação bancária digital e real, promovendo adequada proteção ao usuário que, sob égide da legislação consumerista, encontra maior proteção e segurança.

### **3.2 ASPECTOS DO CONSUMIDOR DIGITAL**

Com o avanço da internet e da tecnologia criam-se modelos de consumo com substancial diferença frente a tradicional relação comercial, haja vista fatores como a desumanização da relação e a vulnerabilidade do consumidor diante das novíssimas tecnologias que proporcionaram novos serviços e produtos.

Além disso, o dinamismo e agilidade da evolução tecnológica, de forma geral, tem como escopo o lucro, e não a promoção de maiores níveis de segurança e efetivação dos direitos de seus usuários. Dessa forma, tem-se por agravante o modelo de atualização do sistema jurídico que avança lentamente no que se refere, por exemplo, a regulação específica das novas dinâmicas comerciais proporcionadas.

De mais a mais, importa observar que apesar da ausência de regulamentação específica, a legislação consumerista é rica quanto a seu aspecto principiológico,

---

acesso em: 12 de out. 2022.; App - Itaú, Disponível em: , acesso em: 12 de out. 2022.

73 "[...] as quatro instituições financeiras, juntas, fecharam 1.007 agências entre março de 2021 e março deste ano. Os bancos apostam no atendimento virtual, principalmente pelo celular." Disponível em: <https://www.redebrasilatual.com.br/economia/grandes-bancos-fecharam-mais-de-mil-agencias-em-ano/>; "Os grandes bancos aproveitaram a pandemia da Covid-19 para acelerar o processo de digitalização e redução de custos. O resultado é o enxugamento de 16,5%, ou 3.591, da rede de agências do país desde 2018" Disponível em: <https://trademap.com.br/agencia/mercados/com-digitalizacao-e-pandemia-bancos-fecham-16-das-agencias-em-4-anos-movimento-vai-continuar>

proporcionando respaldo legal às demandas oriundas das novas dinâmicas de consumo advindas da tecnologia. Exemplo disso, pode-se observar na redação do art. 4º do CDC, a qual prediz sobre a política nacional das relações de consumo, indicando como 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, atendendo os princípios indicados em seus incisos. Assim, destacam-se para a presente temática em estudo os incisos II-d<sup>74</sup>, III<sup>75</sup> e IV<sup>76</sup> do referido art. 4º do CDC, os quais indicam a necessária observação de proteção e adequação na prestação informações claras ao consumidor, visando a promoção de uma relação de consumo calcada nos valores de justiça.

A par disso, em que pese a necessidade do relacionamento entre banco e consumidor através da tecnologia seja imprescindível, o ambiente virtual parece ter fatos majorador da vulnerabilidade dos consumidores em razão da inadequação dos serviços e produtos digitais aos preceitos consumeristas.

Em vista disso, o presente capítulo se dedicará a expor, nos tópicos seguintes, os aspectos pontuais de ímpar relevância que evidenciam a citada vulnerabilidade majorada a que está submetido o consumidor quando inserido no meio digital, em específico na utilização serviços de *internet banking*, sem o intuito, entretanto, de exaurir as possíveis conjecturas que possam se aplicar, mas sim, na busca de aclarar os fatores de maior relevância.

### 3.2.1 Da vulnerabilidade técnica

O consumidor naturalmente tende a ocupar uma posição de significativa vulnerabilidade técnica em relação ao fornecedor, pois diante do serviço ou produto a ser adquirido, lhe carece conhecimentos específicos acerca do que está consumindo. Neste sentido deve-se ter em mente a vasta variabilidade de produtos e serviços disponíveis no

---

74 **Lei nº 8.078 Art. 4º Inciso II-d** - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor: **d)** pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.

75 **Lei nº 8.078 Art. 4º Inciso III** - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

76 **Lei nº 8.078 Art. 4º Inciso IV** - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;

mercado, de modo que não se mostra razoável esperar que o consumidor detenha conhecimento pleno quanto aos componentes, etapas de produção, ou quanto ao próprio funcionamento do produto ou serviço utilizado. Conforme Paulo Khouri aponta:

A dificuldade de autoproteção do consumidor em suas relações contratuais e extracontratuais com o fornecedor revela uma disparidade natural de forças, deixando evidente a ausência de igualdade material, a qual atua no sentido de limitar severamente a liberdade do consumidor em sua ação no mercado, revelando de forma flagrante sua vulnerabilidade econômica ou técnica<sup>77</sup>.

O consumidor, portanto, é presumidamente vulnerável<sup>78</sup>, independentemente do conhecimento que ele detenha sobre o produto ou serviço ofertado. Quanto ao fornecedor presume-se que o mesmo detenha absoluta ciência acerca da concepção do serviço, das melhores técnicas e os dos riscos decorrentes do uso do serviço<sup>79</sup>.

No caso específico das fraudes bancárias virtuais, diante dos aspectos de vulnerabilidade do consumidor já apontados até aqui, é razoável afirmar que a incapacidade do consumidor determinar quais aspectos técnicos do serviço bancário virtual contratado são de maior ou menor relevância para a segurança de sua conta, portanto, caberá ao fornecedor, detentor do conhecimento técnico detalhado, promover ativamente a segurança do usuário de seu serviço. No ponto, Paulo R. Roque A. Khouri destaca o necessário comportamento propositivo do fornecedor:

[...] Tal propósito esbarra em outra questão irrefutável: ante a vulnerabilidade, sobretudo, técnica, pode ocorrer que ele por situar-se em um patamar de conhecimento abaixo do consumidor médio daquele produto ou serviço, não tenha compreendido a informação, mas também não saiba o que esclarecer junto ao fornecedor. **Por essa razão, impõe-se ao fornecedor, enquanto profissional, independentemente de um comportamento ativo ou passivo do consumidor no mercado, ou seja, ele deve prestar as informações ainda que jamais o consumidor viesse a se interessar ou reclamar por elas. Como profissional, o fornecedor, e não o consumidor, é que deve ter conhecimento de informações, que serão úteis ao consumidor na tutela de seus interesses, independentemente do seu interesse.** Nesse sentido, deverão ser prestadas indistintamente ao consumidor presumivelmente interessado e ao não interessado. **Muitas vezes, o fornecedor é obrigado a fazer um alerta ao consumidor acerca de um perigo do produto ou serviço que jamais poderia passar pela imaginação**

---

77 KHOURI, Paulo R. Roque A. **Direito do Consumidor na Sociedade da Informação**. São Paulo: Grupo Almedina (Portugal), 2022, p. 50.

78 Conforme Khouri: tem-se que as vulnerabilidades técnica e jurídica são sempre presumidas para o consumidor, pois, mesmo que não tenha, na relação concreta, vulnerabilidade fática/econômica, haverá sempre o problema da assimetria informacional, que é o traço marcante, seja da vulnerabilidade jurídica, seja da vulnerabilidade técnica. Id. Ibid., p. 253.

79 MARTINS, Guilherme M. **Contratos Eletrônicos de Consumo**, 3ª edição. São Paulo: Atlas, 2016, p. 61.

**dele. É ele o fornecedor que deve saber onde reside o perigo do produto ou serviço<sup>80</sup>.**

Portanto, à luz da perspectiva do referido autor, se verifica a necessidade de uma conduta ativa do fornecedor, que seja capaz de cristalizar os pormenores de seus serviços que possam vir a causar imbróglis ao consumidor, este que, presumivelmente possui certa incapacidade de processamento e compreensão plena quanto a utilização dos serviços oferecidos, não sendo razoável, portanto, a mera disponibilização de programa informacional que muitas vezes é promovido pelas instituições bancárias e que é alocado em "links" de pouca acessibilidade. Em mesmo tom, não se mostra plausível a exigência de plena capacidade técnica do usuário de serviços bancários virtuais, desta forma, caberá às instituições bancárias a necessidade da promoção de ações propositivas capazes de esclarecer e capacitar o usuário de seus serviços digitais contra fraudes digitais sob pena do descumprimento dos preceitos jurídicos propostos pelo CDC, como o dever de proteção e prestação clara de informação. Portanto, na realidade apresentada sem um programa efetivo de capacitação o consumidor acaba sendo vítima de fraudes sem que possa, em muitos casos, sequer entender a qual foi a falha ocorrida no serviço ou qual comportamento seu pode ter ensejado o dano.

### 3.2.2 Da vulnerabilidade informacional

A evidente vulnerabilidade do consumidor digital demonstrada até aqui não se limita apenas sobre os aspectos técnicos do serviço adquirido. Em que pese a grande desigualdade técnica entre o fornecedor e o consumidor, ainda importa destacar alguns aspectos da desigualdade informacional que se acentua no meio digital, conforme apontado no julgamento do STJ em Recurso Especial 1.195.642/RJ (2010/0094391-6), com destaque ao voto condutor:

**[...] O que antes podia ser considerado uma espécie de vulnerabilidade técnica, ganhou importância e individualidade com a denominada era da informação ou era digital, período que sucede a era industrial e que se caracteriza pela troca de informações de maneira globalizada e em tempo real. Isso, de um lado, implicou amplo acesso à informação, mas, por outro, conferiu enorme poder àqueles que detêm informações privilegiadas. Essa realidade, aplicada às relações de consumo – em que a informação sobre o produto ou serviço é essencial ao processo decisório**

---

80 KHOURI, Paulo R. Roque A. **Direito do Consumidor na Sociedade da Informação**. São Paulo: Grupo Almedina (Portugal), 2022, p. 232.

**de compra – evidencia a necessidade de se resguardar a vulnerabilidade informação do consumidor. Note-se que, no mais das vezes, o problema não está na quantidade de informação disponibilizada, mas na qualidade, sobretudo quando há manipulação e controle pelo fornecedor, influenciando diretamente na decisão do consumidor<sup>81</sup>. (grifei)**

Portanto, mostra-se imprescindível considerar que, no meio digital, o consumidor tem sua vulnerabilidade diante do fornecedor acentuada. Nesta senda, deverá o fornecedor atuar para atenuar as vulnerabilidades a que se submete o consumidor, sejam elas informacionais ou técnicas, que inviabilizem a segurança do consumidor pois, adotando comportamento de passividade diante do evidente elevado risco de seus serviços digitais, estão as instituições bancárias sendo negligentes no dever de proteção ao consumidor. Além disso, conforme já observado no presente estudo, o ônus do risco da atividade explorada em acordo com os aspectos citados do CDC deve, necessariamente, recair sobre os fornecedores sendo inadmissível que os consumidores sejam responsabilizados por riscos inerentes à atividade econômica explorada.

Exemplo concreto da importância de observância ao dever de prestação clara de informação mediante *modus operandi* intuitivo no meio virtual é a tese de Doutorado de Amélia Soares Rocha, citada por Paulo R. Roque A. Khouri<sup>82</sup> na qual, a referida autora utilizando-se da metodologia da jurimetria analisou 799 decisões do Superior Tribunal de Justiça (STJ) envolvendo litígios entre consumidores e fornecedores referentes ao ano de 2019, ainda, a partir do banco de dados do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, 780.179 reclamações protocoladas na plataforma consumidor.gov também relativas ao ano de 2019. Sua pesquisa apresentou como resultado, notável evidencia da grande assimetria de informações em desfavor dos consumidores sendo seus resultados: "(i) com relação aos litígios de consumo, que chegaram ao STJ naquele ano, 72,96% dos acórdãos tinham relação com a (Def) eficiência da informação; (ii) quando se trata das reclamações na plataforma consumidor.gov, 78,32% tinham problemas ligados à informação." Destarte, Amélia Soares Rocha conclui sua tese sustentando que os dados de sua pesquisa “demonstram que a deficiência de informação é a maior motivação das reclamações de consumidores no Brasil”.

Nesta senda, é razoável pontuar que a possibilidade de obtenção das informações necessárias pelo consumidor, na qualidade e na quantidade necessária, pode tanto exercer a

---

81 BRASIL. STJ, 3.a Turma, Recurso Especial 1.195.642/RJ, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 13.11.2012. Disponível em: <http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/doc.jsp?processo=1195642&b=ACOR&p=true&t= JURIDICO&l=10&i=1>. Acesso em: 24 set. 2016. 479 Cf. MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**. 8. ed. São Paulo: RT, 2016. p. 329.

82 KHOURI, Op. Cit., p. 26

funcionalidade de proteção da liberdade do consumidor, bem como um instrumento de mitigação dos riscos diante do crescente número de fraudes no ambiente digital.

Assim, no que pese a sutil regulamentação nas relações consumeristas na internet, é notável o movimento de juristas e legisladores atentos a buscar soluções jurídicas capazes de atenuar danos no ambiente digital, promovendo um ambiente mais seguro e justo, exemplo disso é o projeto de lei nº 281, de 2012 que tramita atualmente na câmara dos deputados e reforça a necessidade de atenção quanto ao dever informacional do fornecedor digital em seu artigo 44-A, trazendo norma de abertura da seção intitulada "comércio eletrônico", mostrando-se, enquanto cláusula geral, como uma das mais significativas contribuições para a atualização do CDC:

Art. 44-A. Esta seção dispõe sobre normas gerais de proteção do consumidor no comércio eletrônico e a distância, visando fortalecer a sua confiança e assegurar a tutela efetiva, com a diminuição da assimetria de informações, a preservação da segurança nas transações, a proteção da autodeterminação e da privacidade dos dados pessoais<sup>83</sup>.

Para Guilherme Martins, a assimetria referida no dispositivo traduz a vulnerabilidade técnica e informacional do consumidor, ou seja, a disparidade em relação aos agentes econômicos do mercado<sup>84</sup>.

Quanto ao serviço de *internet banking*, este se insere no contexto do debate da vulnerabilidade informacional do consumidor pois conforme a publicidade ostensiva, tal serviço é propagado como “seguro” levando o consumidor a crer que não será vítima de infortúnios decorrente de seu uso, entretanto, a segurança promovida pelos serviços bancários digitais é quase que totalmente voltada à proteção dos sistemas bancários, ao passo que é negligente em promover proteções efetivas ao consumidor, nesse sentido destaca Guilherme Magalhães Martins:

Torna-se mais agudo, em face da economia globalizada, o quadro da vulnerabilidade do consumidor, à medida que os produtos e serviços passam a ter um mercado mundial, tendo como destinatário um público bem mais amplo, o que leva ao fortalecimento do fornecedor, **que encontra multiplicado seu espaço de produção e oferta, bem como passam a empregar métodos de publicidade e oferta mais abrangentes e agressivos, negociando, por meio da rede, numa verdadeira posição de força**<sup>85</sup>.

---

83 BRASIL. **Projeto de Lei do Senado nº 281, de 2012**. Disponível em:

<https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/106768>. Acesso em: 05 de out. de 2022.

84 MARTINS, Op. Cit., p. 223.

85 Id. Ibid. p. 61.



Assim, é razoável considerar que nenhuma instituição bancária está disposta destacar os aspectos negativos da tecnologia oferecida, seja em razão da competitividade de mercado ou pela economia proporcionada pela tecnologia de serviços virtuais que reduz o custo de funcionamento bancário das instituições que contam com uma folha de pagamento e custo de agências que podem ser “enxugados” com a migração do consumidor para os serviços bancários virtuais. Passam, desta forma, as instituições bancárias a promover um ambiente negligente para o justo tratamento do consumidor que diante da falta de informação tem o risco de sofrer os danos decorrentes de fraude majorados por claras razões comerciais.

Percebe-se, portanto, que a vulnerabilidade informacional deve ser significativo ponto de atenção nos casos da responsabilização civil nas fraudes bancárias via internet banking. Ademais, para além da capacidade de autoproteção dos consumidores de serviços bancários virtuais, ela também poderá afetar o consumidor nos aspectos contratuais da relação, o qual serão examinados a seguir.

### 3.3 CONSIDERAÇÕES CONTRATUAIS NO BANCO DIGITAL

O acesso ao internet banking, seja através da modalidade mobile ou pelo computador pessoal, se dá por meio de aceitação pelo usuário de instrumentos contratuais denominados geralmente como: “Termos de Adesão”, que são aderidos pelos consumidores mediante simples clique em caixa interativa.

Assim, diante da simplória formalidade contratual muito se questiona sobre a real aceitação das cláusulas contratuais pelo consumidor que, na maioria dos casos sequer as lê em razão da natureza dinâmica da internet, da confiança no fornecedor e de seu desconhecimento em relação aos possíveis desdobramentos negativos a partir de sua aceitação. Tal afirmação encontra respaldo na pesquisa realizada pelo site americano PC Pitstop, citada por Paulo R. Roque A. Khouri:

A internet é reconhecidamente um ambiente em que, por sua natureza, as informações circulam com grande rapidez. [...] **São informações transmitidas velozmente pela rede e podem também ser respondidas instantaneamente, sem muito espaço para reflexão.** Serve para ilustrar a questão aqui colocada o seguinte exemplo: no ano de 2005, o site americano PC Pitstop, que se dedica desde 1999 a prestar suporte técnico virtualmente aos usuários de computadores, em seus termos de uso, deixou bem claro que, entre os vários itens e cláusulas que o consumidor teria de aceitar antes da prestação de serviços, **a empresa estava oferecendo mil dólares ao**

**primeiro consumidor que lesse tais termos e entrasse em contato com a empresa. Resultado: apenas cinco meses depois de postadas no site essas condições é que apareceu a primeira pessoa que as tinha lido. A empresa fez tal provocação ao público para provar que o sistema atual de disponibilização das informações, na forma do clique em li e concordo, é de eficácia extremamente duvidosa<sup>86</sup>. (grifei)**

Nesta senda, o consumidor em contato com o meio digital, anseia por ter acesso ágil aos serviços, não demonstrando em sua maioria, a disposição em despende de tempo para prestar atenção a qualquer item que exceda (ou ultrapasse) um "clique", concedendo logo o seu "li e concordo" para ter acesso ao serviço que deseja adquirir. Nesse sentido, Paulo R. Roque A. Khouri<sup>87</sup> destaca o crescimento da regulamentação a respeito do direito à informação dos consumidores, sobretudo no comércio bancário, em razão da dificuldade de se assimilar com veracidade até que ponto o mero aumento de informação serve atualmente de elemento para a efetiva ampliação do poder decisório do consumidor, ou, ainda, para o aumento de sua consciência no momento em que atua no mercado.

Para além de apontar tal questão de relevância ímpar para a temática em estudo, também importa analisar os contratos propostos pelas instituições bancárias no oferecimento de serviços virtuais, na busca de identificar aspectos de materialidade que intensifiquem a vulnerabilidade e hipossuficiência do consumidor digital ao aderir ao instrumento contratual.

Em análise ao objeto destes instrumentos contratuais observa-se que normalmente se resumem na prestação de serviços bancários através da internet, na qual a instituição financeira do correntista se compromete à prestação de serviços via *internet banking*, propiciando acesso do cliente bancário a uma plataforma virtual que viabilize, sob sua responsabilidade, o acesso integral às informações sobre a sua conta.

Em verdade, a importância dessa relação contratual se concentra no objeto, pois sob a perspectiva das instituições financeiras, o *internet banking* não se torna apenas meio hábil à redução de custos de seus serviços<sup>88</sup>, mas também proporciona vantagens que justificam o massivo investimento das instituições bancárias em tecnologia como: o descongestionamento dos serviços de atendimento, minimizando a ida do cliente às agências; redução dos custos operacionais de modo geral; imagem de banco moderno e automatizado; e aumentar a receita de tarifa com o massivo alcance proporcionado pelos serviços digitais. Os requisitos apontados também como vantagens pelo banco são: agilidade, conveniência, privacidade

---

86 KHOURI, Op. Cit., p. 23.

87 Id. Ibid. p. 24

88 DINIZ, E H.; DOS SANTOS, H. M. **Internet Banking**. Artigos Era digital - FGV, Vol. 5 nº 3, julho-agosto/2005, p. 41-45.

(pela não interveniência humana de terceiros) e segurança, desde que sejam observados os padrões de segurança aplicados ao sistema bancário. Outro aspecto é a possibilidade de realizar várias operações em um mesmo ambiente, pela simplificação e integração.<sup>89</sup>

Conforme CAMPELLO E BRUNSTEIN apud COSTABILE E AZEVEDO:

**[...] os bancos trouxeram uma grande contribuição para a mudança de hábitos no uso dos sistemas computadorizados pelos seus clientes, como o cartão magnético e o acesso ao banco via internet, mas para isso, tais sistemas devem garantir aos clientes uma segurança, implícita ou explícita, na sua utilização. Ai se nota uma dicotomia: por um lado, a tecnologia mudou os hábitos dos clientes no uso de serviços computadorizados, mas tem trazido novos problemas relacionados com a segurança e controle de fraudes<sup>90</sup>. (grifei)**

Ainda, consonante a Campello e Brunsterin citando Costabile (2003) "em relação às funcionalidades dos sistemas e à segurança, os bancos têm dado, cada vez mais, ênfase à facilidade no uso".

O sistema digital dos bancos, o exposto no presente trabalho, é atualmente a forma mais comum de obter acesso a todos os serviços do banco, razão pela qual o contrato bancário de *internet banking* é um vínculo de grande importância nesta relação de consumo.

Contudo, é recorrente que a adesão aos termos e condições de uso seja contratado igualmente através do meio digital, algo que, conforme exposto anteriormente sujeita o consumidor à aceitação das cláusulas contratuais mediante um clique o virtual, o qual faz com que o consumidor passe a aderir a um contrato bancário com severos vícios no que se refere a real capacidade de informar plenamente o contratante.

Nesta senda, é mister apontar a constatação de Ricardo Lorenzetti em lição destacada por Rodrigo Eidelvein do Canto, em que referido autor considera a relação contratual através dos meios eletrônicos como uma relação revestida de elementos peculiares em comparação à visão tradicional do contrato, tais como:

(a) sua desumanização; (b) à imputabilidade da declaração de vontade, refletindo em sua forma e validade; (c) à distribuição de riscos da declaração de vontade realizada on-line; (d) à formação do consentimento; (e) à definição do local e do momento da celebração, com o fim de definir a

---

89 Ramos, Anália Saraiva Martins e Costa, Fabrício de São Paulo H. A. Rubim. **Serviços bancários pela internet: um estudo de caso integrando a visão de competidores e clientes**. Revista de Administração Contemporânea [online]. 2000, v. 4, n. 3. Acesso em: 14 de out. de 2022, pp. 133-154. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1415-6552000000300008>.

90 CAMPELLO, M. L.; BRUNSTEIN, J. Uma análise da competitividade dos bancos de varejo no Brasil. **Revista Gepros**, 2005, p. 82-99. Disponível em: <https://revista.feb.unesp.br/index.php/gepros/article/view/21>. Acesso em 10 de outubro de 2022.

legislação aplicável e o tribunal competente; e (f) aos diferentes graus de utilização do meio digital.<sup>91</sup>

Assim, no que pese o internet banking possibilite o acesso aos serviços bancários, o contrato assinado nas condições apontadas viabilizará o relacionamento despersonalizado entre o banco e o consumidor, transpondo as relações de consumo para o mundo virtual e ocasionando no que Rodrigo Eidelwein do Canto se refere como segunda camada de vulnerabilidade advinda da "virtualização do real":

Essa sobreposição de vulnerabilidades afetará todos os consumidores que utilizam o comércio eletrônico indiscriminadamente, tornando-os ainda mais frágeis e suscetíveis de serem sistematicamente lesionados pelos fornecedores, sendo isso resultado da despersonalização, desmaterialização desterritorialização e atemporalidade da contratação eletrônica. É o surgimento da figura do consumidor-virtual ou ciberconsumidor<sup>92</sup>.

Portanto, cumpre constatar que a contratação através de meio virtual acentua a vulnerabilidade do consumidor. Sendo assim, o contrato de consumo no meio digital aparenta assumir o caráter de instrumento jurídico de submissão do consumidor, pois mediante o emprego de contratos de adesão em massa que, por sua natureza já atenuam a capacidade de manifestação da vontade do consumidor, quando no ambiente virtual se acentua significativamente sua vulnerabilidade, razão pela qual será examinado a seguir, brevemente, os aspectos contratuais dos serviços bancários virtuais.

### 3.3.1 Contrato de adesão e o consumidor digital

Os serviços bancários digitais são contratados por meio do chamado "contrato de adesão", contrato este muito comum nas relações de consumo e que tem por característica a uniformidade, predeterminação e higidez<sup>93</sup>.

O contrato de adesão, portanto, implica a imposição ao contratante de tão somente aceitar ou não as condições impostas pelo fornecedor, demonstrando a necessidade de uma prestação de informação efetiva no que se refere ao teor das cláusulas contratuais. Entretanto, pela natureza da relação virtual e a aceitação de contrato mediante simples clique, e por

---

91 DO CANTO, Op. Cit., p. 82.

92 DO CANTO, Op. Cit., p. 91.

93 SCHONBLUM, Paulo Maximilian W M. **Contratos Bancários**, 4ª edição. São Paulo: Grupo GEN, 2015, pg. 34.

adesão, o consumidor é posto em posição de acentuada vulnerabilidade, nesta senda é relevante a lição de Guilherme Magalhães Martins:

[...] no caso da contratação eletrônica de consumo via Internet, evitar a incidência do contrato de adesão, dando ao cliente a oportunidade de propor um texto alternativo, ou a modificação de algumas cláusulas, o que poderia ocorrer até mesmo mediante a introdução de outro botão junto àquele relativo à aceitação pura e simples das cláusulas, remetendo a um formulário específico para a proposta de um texto alternativo.

Porém, a própria dinâmica da contratação eletrônica, baseada, de um lado, na posição de força em que comumente negociam os empresários, bem como, de outro, na alta frequência dos negócios celebrados e pela contratação não ponderada e pelo consumo compulsivo, impede, na maioria dos casos, um processo de negociação em tais moldes<sup>94</sup>.

Neste ponto, é razoável conceber como mitigado o princípio da autonomia da vontade, em razão da nebulosidade acerca da declaração de vontade de ambas as partes, em vista da sobreposição da vontade daquele que elabora o contrato.

Assim, diante dos contratos de acesso ao internet banking, a adesão aos termos impostos pelas instituições bancárias na modelagem atual evidencia imbróglis consideráveis à luz dos princípios do sistema jurídico contratual, sendo, dessarte, razoável apontar que a doutrina contratual clássica enfrenta significativa dificuldade de explicar claramente o benefício do vínculo contratual do consumidor nas relações bancárias digitais em razão das particularidades inerentes a internet.

Importa destacar que, o consumidor a partir de simplório instrumento contratual, enfrentará a severa exposição ao ambiente digital. O acesso prático e ágil aos serviços bancários digitais através de cliques em relação despersonalizada, é, por certo, elemento potencializador da vulnerabilidade do consumidor, conforme Guilherme Magalhães Martins sobre hipótese defendida por Claudia Lima Marques a qual leciona: "a nova linguagem visual, fluida, rápida, agressiva, pseudoindividual e massificada dos negócios jurídicos de consumo a distância pela Internet propõe desafios sérios para o direito privado, em especial para o direito do consumidor e o seu paradigma de boa-fé"<sup>95</sup>. Nesta linha de raciocínio, observando a submissão dos contratos de internet banking à forma de adesão e a característica especial que o consumidor adquire quando exposto ao meio virtual, se mostra ímpar a necessária atenção dos legisladores e magistrados à tais aspectos a fim de que se busque critérios justos de avaliação contratual que lastreiem o tratamento da responsabilidade civil nas fraudes via internet banking, de maneira a promover maior segurança jurídica ao consumidor.

---

94 MARTINS, Op. Cit., p. 130.

95 Id. ibid. p. 219.

### 3.3.2 Cláusulas contratuais impostas ao consumidor digital

Quanto ao aspecto material do vínculo jurídico que culmina no acesso pelo consumidor ao serviço de *internet banking* fornecido pelas instituições financeiras, se observa que o dinamismo da internet e dos consumidores nos meios digitais ocasiona na formação de contratos simplórios quanto seus preceitos formais. Assim, por mais instruído que seja o consumidor, ainda lhe carece a necessária educação digital, conhecimento técnico e informacional para constatar se as cláusulas do internet banking podem ser abusivas ou não.

A primeira cláusula com caráter abusivo que pode ser encontrada nos contratos de *internet banking* à luz do CDC, é cláusula que aparenta induzir à possibilidade de modificação unilateral do contrato, algo que concede ao fornecedor a possibilidade de ampliar, reduzir ou modificar os serviços disponibilizados através do meio virtual sem consentimento pleno do consumidor, conforme se pode observar no contrato de adesão para utilização de serviços de *internet e mobile banking* do banco BANESE:

#### CLÁUSULA QUINTA: DAS RESPONSABILIDADES

– O BANESE poderá, a qualquer tempo, agregar ou retirar serviços do sistema, e introduzir modificações no presente contrato, mediante comunicação prévia por meio do próprio sistema, de Aditivo Contratual que será averbado ao mesmo número do registro do presente contrato, no entanto, fica assegurado ao cliente o direito de se manifestar contrariamente às alterações no presente instrumento, no prazo de 05 (cinco) dias contados do registro da alteração no Cartório de Registro de Títulos e Documentos de Aracaju-SE<sup>96</sup>.

Assim, importa observar que o consumidor poderá se deparar com o bloqueio de determinadas funcionalidades do sistema e de serviços bancários disponibilizados, em que pese a redação proponha a comunicação prévia, o instrumento contratual torna-se preocupante ao se analisar o parágrafo primeiro da referida cláusula:

Parágrafo Primeiro – A utilização do BANESE INTERNET ou MOBILE BANKING, posterior à comunicação referida nesta cláusula, caracterizará a aceitação pelo CLIENTE das alterações contratuais. As alterações promovidas no conteúdo dos sistemas BANESE INTERNET ou MOBILE BANKING integrarão o presente instrumento para todos os fins e efeitos de direito, independentemente de celebração de aditamento<sup>97</sup>.

96 BANESE - BANCO DO ESTADO DE SERGIPE. Contrato de Prestação de Serviços para utilização do Banese IB e MB Banking.

97 BANESE - BANCO DO ESTADO DE SERGIPE. Contrato de Prestação de Serviços para utilização do Banese IB e MB Banking.

Portanto, não bastando o caráter duvidoso de efetividade, no que se refere a real capacidade de informar, diante da dinâmica digital dos contratos propostos pelas instituições bancárias que podem ser aceitos mediante simples clique, a mera utilização do aplicativo após a comunicação de eventual alteração implicará aceitação do consumidor. Nesse sentido, diante do comportamento do consumidor digital que pouco é atento ao instrumento contratual, tal previsão contratual parece incompatível com o necessário dever de boa-fé, proteção e informação ao consumidor.

Ademais, é possível encontrar dispositivos de mesma natureza nos contratos bancários de serviços virtuais de diversas instituições, como a previsão contida na cláusula “1.1” dos termos de adesão do Banco Santander, ao estipular a seus aderentes que “1.1 Por se tratar de um canal de conveniência, os serviços de Internet Banking poderão ser ampliados, reduzidos, alterados ou extintos pelo SANTANDER<sup>98</sup> a qualquer tempo.” Se manifesta de forma semelhante a cláusula inserida no “Termo de Adesão ao Internet Banking” do Banco Bradesco S/A<sup>99</sup> a qual propõe: “Em razão de fatores tecnológicos e legais, os termos e condições aqui estipulados podem sofrer alterações a qualquer momento, sem aviso prévio, com efeitos imediatos após publicados nesta página. Recomendamos visitá-la periodicamente em [banco.bradesco](http://banco.bradesco).”

Neste último, ainda há recomendação ao consumidor para que periodicamente visite a página da instituição, sugestão essa que, mais uma vez não contempla os aspectos de dinamismo presente no meio digital, tampouco preocupa-se efetivamente em atingir o consumidor e, portanto, negligência o dever do fornecedor de informar.

Vale lembrar que o direito à informação está no elenco dos direitos básicos do consumidor: “informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, bem como sobre os riscos que apresentam” (art. 6º, III, do CDC). E ainda, o art. 9º do CDC trata da questão, ao dispor que: “O fornecedor de produtos e serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou segurança deverá informar, de maneira ostensiva e adequada, a respeito de sua nocividade ou periculosidade, sem prejuízo da adoção de outras medidas cabíveis em cada caso concreto.” Nesse sentido, sobre o dever de informar considera Sergio Cavalieri Filho (2021):

O dever de informar, portanto, pode também ser fundamento da responsabilidade do fornecedor, cuja violação pode levá-lo a ter que

---

98 SANTANDER. **Termos e Condições de Uso.**

99 BRADESCO. **Condições de uso do Bradesco Internet Banking.**

responder pelos riscos inerentes, porém desconhecidos da sociedade de consumo; nesse caso, a responsabilidade não tem por fundamento um defeito de segurança do produto ou do serviço, mas o defeito de informação ou de comercialização, que envolve a apresentação, a publicidade e a informação adequada acerca da sua nocividade ou periculosidade<sup>100</sup>.

Assim, diante da modificação unilateral pela instituição bancária na prestação do serviço contratado, importa destacar a redação do Art. 51 do CDC que impõe: “São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços: Inciso XIII - autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração.”

Portanto, impõe-se que diante das previstas alterações unilaterais pelo fornecedor nos instrumentos contratuais, o CDC e os princípios basilares da legislação consumerista estabelecem fundamentos no sentido de declararem como ilegais as ações unilaterais

### 3.3.3 Cláusulas de limitação e exclusão da responsabilidade civil bancárias

Além das cláusulas de modificação unilateral pelo fornecedor, em análise aos instrumentos contratuais dos bancos em seus serviços virtuais de *internet banking*, também foi possível encontrar cláusulas que buscam afastar a responsabilização das instituições bancárias ante eventual dano causado aos consumidores por terceiros. No âmbito de incidência do CDC, no entanto, é plenamente questionável o teor de tais cláusulas pois, conforme já colocado, não se permite, diante da sistemática protetiva da legislação consumerista, que os riscos da atividade econômica explorada pelo fornecedor se transfiram ao consumidor.

Ainda assim, as cláusulas que buscam a exclusão da responsabilidade em decorrência de dano integram os contratos por adesão do *internet banking*, nos termos a seguir colacionados:

Parágrafo Quinto – O BANESE não se responsabiliza pelo uso indevido das senhas e códigos de acesso ou por eventuais prejuízos decorrentes de quebra de sigilo, pelo CLIENTE, de senhas e códigos de acesso, ainda em caso de suspeita de violação na sua confidencialidade, não comunicada previamente, em caso de mudança de aparelho, ainda que por outro modelo, ou na ocorrência de roubo, furto, perda ou qualquer outra situação em que o dispositivo/acesso remoto possa estar na posse de outra pessoa. É dever do CLIENTE atualizar as informações junto ao BANESE por meios dos canais disponíveis, além de o CLIENTE se responsabilizar pelo sigilo, bem como pelo descarte seguro, de informações que sejam armazenadas no

---

100 FILHO, Op. Cit., p. 568.



dispositivo/acesso remoto, em razão de utilização do BANESE INTERNET BANKING e MOBILIE BANKING<sup>101</sup>.

Também em outras instituições bancárias:

O Bradesco não se responsabiliza pelo uso indevido, por quaisquer usuários, das informações, dos instrumentos, dos materiais disponibilizados e/ou equipamentos utilizados neste site, para quaisquer que sejam os fins, sendo de inteira responsabilidade desses usuários as eventuais lesões a direito próprio ou de terceiros<sup>102</sup>.

Ainda:

4.1.1 O SANTANDER não se responsabiliza por qualquer uso indevido do Internet Banking por você ou por terceiros que venham a realizar operações com a utilização dos seus códigos e senhas<sup>103</sup>.

Assim, as instituições bancárias afirmam expressamente que não se consideram responsáveis por quaisquer atos de terceiros que venham a causar danos a seus usuários. Nesta senda, partindo da análise das cláusulas colacionadas, constata-se a pertinência da nulidade imposta pela lei, conforme o teor do já citado art. 51 do CDC.

Desse modo, diante as limitações e vulnerabilidades técnicas e informacionais, a vigência destas cláusulas consistem na transferência do risco do fornecedor aos consumidores, onerando-os excessivamente em razão da notória discrepância de poder na relação. Portanto, a cláusula de limitação e exclusão de responsabilidade importaria no acesso ao internet banking pelos consumidores sob sua conta e risco, prática conhecidamente vedada pela legislação consumerista.

No caso das cláusulas que tenham por objeto a desoneração do fornecedor frente aos riscos da internet, cabe notar que a incidência da boa-fé objetiva leva ao descumprimento pelo fornecedor do dever de transparência e de informação, haja vista a fundamentação exposta no presente estudo a qual evidenciou o duvidoso meio de apresentação e anuência contratual nos serviços bancários virtuais e a vulnerabilidade do consumidor digital, ainda sobre a boa-fé é ímpar a brilhante lição de Claudia Lima Marques:

**O princípio geral de boa-fé, positivado no CDC, em seu art. 4º, inc. III, estipula um mandamento de boa-fé (objetiva) a guiar todas as condutas, em especial a do fornecedor de serviços, como atividade necessariamente leal, cooperativa, informativa, transparente, cuidando do nome e patrimônio daquele que o escolheu como parceiro, os consumidores,**

---

101 BANESE - BANCO DO ESTADO DE SERGIPE. Contrato de Prestação de Serviços para utilização do Banese IB e MB Banking.

102 BRADESCO. Condições de uso do Bradesco Internet Banking.

103 SANTANDER. Termos e Condições de Uso.

presumidos legalmente como parte vulnerável da relação (art. 4º, I, do CDC) [...] Trata-se de mais um mandamento de proteção da segurança e da harmonia social (Vertrauensgebot), **o qual imporia àqueles que exercerem atividades no mercado suportar riscos profissionais e deveres de conduta mais elevados, a eles imputados por esta lei especial, uma vez que visam lucro (direta ou indiretamente) através desta sua atividade negocial que atinge um grande número de consumidores** (indivíduos, grupo ou coletividade tutelada)<sup>104</sup>. (grifei)

Nesse sentido, sob o prisma da boa-fé objetiva, ao se valer do serviço bancário digital e seus benefícios em detrimento das agências bancárias físicas, se pressupõe uma experiência de serviço pelo consumidor que lhe proporcione maior segurança, nunca o contrário. Ademais, a segurança é fortemente explorada nas campanhas de publicidade pelas instituições bancárias enquanto, como demonstrado, seus aplicativos sequer apresentam programas de capacitação aos usuários contra eventuais fraudes nem impõem plenamente as ferramentas de segurança.

Assim, diante do apresentado, é possível evidenciar que o modelo contratual proposto pelas instituições bancárias nos serviços de internet banking apresenta certo caráter explorativo da vulnerabilidade do consumidor digital, primeiro, em razão da não adequação à necessária forma propositiva de apresentação dos riscos e do contrato ao consumidor, segundo, em razão das cláusulas de modificação unilateral e exclusão de responsabilidade do fornecedor, que assumem caráter incompatível com a natureza de risco da atividade bancária, algo que se acentua, ainda, pelo fato de ser proposta em meio digital suscetível a insegurança do consumidor que desconhece o funcionamento pleno da tecnologia que utiliza no serviço bancário virtual.

### 3.4 CONSUMIDOR E RELAÇÃO DIGITAL

Diante do exposto até aqui, é razoável apontar a relevante majoração que se aplica a vulnerabilidade do consumidor em meio digital, assim, por sua vez, com atenção a basilar relação de consumo, é pertinente considerar o que explica Rodrigo Eidelwein do Canto, referindo-se à compreensão da relação de consumo em duas “camadas” de vulnerabilidade a que se submete o consumidor sendo “a primeira, calcada nas diferenças técnicas, jurídicas, sociais e informacionais que favorecem o fornecedor, e a segunda na transposição das relações de consumo para o mundo on-line – também denominada de virtualização do real”.

---

104 MARQUES, Claudia L. **Direito do Consumidor - 30 anos de CDC**, 2020, p. 30.

Conforme o autor, ambas as camadas podem ser verificadas no caso concreto de forma independente ou mesmo simultaneamente<sup>105</sup>.

Nesse sentido, percebe-se que o comércio e a prestação de serviços por meio eletrônico proporcionam o agravamento dos aspectos de vulnerabilidade do consumidor, sendo imprescindível a consideração deste fator no sopesamento da atribuição de responsabilidade civil nos casos de fraude via *internet banking*.

Nesse diapasão, especialmente sobre o serviço de internet banking, é importante o apontamento de Iury Pereira da Silva que, em análise realizada para verificação da segurança no setor bancário, evidenciou o descumprimento dos preceitos inseridos no CDC no que se refere ao dever de proteção e a prestação de informações claras ao consumidor. Em seu levantamento o referido autor avaliou os quesitos de capacitação do consumidor e prestação das informações de segurança nos aplicativos de serviço bancário digital nas três maiores instituições bancárias do Brasil (Ítaú, Bradesco e Banco do Brasil), avaliando que:

Os aplicativos nos celulares estão sendo bem mais usados para transações bancárias do que computadores e caixas físicos dado sua praticidade como já citado nesse trabalho. **O banco Itaú é o único que retorna conteúdos relacionados a segurança no aplicativo móvel, enquanto o banco Bradesco e Brasil não abordam nada sobre o conteúdo em seus (app).**<sup>106</sup> (grifei)

Ademais, em mesmo estudo, o autor destaca que o conteúdo relacionado à orientação de segurança ao consumidor usuário dos aplicativos bancários encontra-se exposto nos websites das instituições bancárias, entretanto, nenhuma delas exibiu no topo de seus websites a opção "Segurança", limitando-se a inserir no rodapé, ou a entregar mediante busca na página com conteúdos de segurança direcionados a informação e capacitação do consumidor de seus serviços bancários digitais<sup>107</sup>, algo que, evidencia a delegação a segundo plano da promoção de proteção ativa ao consumidor digital, negligenciando a devida atenção quanto a vulnerabilidade técnica e informacional.

Assim, é cristalino que para as instituições bancárias, em primeiro plano há o marketing sobre os benefícios, enquanto em questionável e contraintuitiva divulgação,

---

105 DO CANTO, Rodrigo Eidelwein. **A vulnerabilidade dos consumidores no comércio eletrônico e a reconstrução da confiança na atualização do código de defesa do consumidor**. Tese Mestrado – Programa de Pós-Graduação da Faculdade de Ciências Jurídicas e Sociais da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2014, p. 91-92.

106 DA SILVA, Iury Pereira. **Engenharia Social como ameaça ao setor bancário: Uso do Phishing para coletar informações dos correntistas e a necessidade de estratégias de segurança**. Tese – Graduação. Campus Quixadá, Universidade Federal do Ceará, Ceará, 2019, p. 39.

107 DA SILVA, Op. Cit., p. 41-51.

informam os possíveis riscos decorrentes do uso do serviço de *internet banking*, fato este que, de maneira análoga, se assemelha a já proibida prática conhecida popularmente como a proposição de "letras miúdas" no contrato (art. 54, parágrafo 3º do CDC<sup>108</sup>). Na referida prática, valendo-se de estratégias negligentes quanto à prestação clara de informação e proteção na perfectibilização dos contratos, os fornecedores induziam seus clientes a aderir a serviços e cláusulas de que não tinham conhecimento pleno.

No caso dos serviços bancários virtuais de *internet banking*, conforme apresentado no presente capítulo, haverá o agravante decorrente da segunda camada de vulnerabilidade do consumidor, esta que se impõe pela exposição ao meio digital ou, "virtualização do real", aumentando a "espessura" da vulnerabilidade do consumidor. Assim, é razoável entender que deverá o fornecedor comportar-se com maior proatividade no resguardo da integridade do consumidor sob pena de incorrer na transferência dos riscos decorrentes da natureza da atividade explorada à parte vulnerável da relação.

Nesse diapasão, importa saber que a doutrina começa a trabalhar com a diferenciação do consumidor digital a partir de sua capacidade "tecnico-informacional". Conforme Patrícia Peck Pinheiro, os consumidores digitais poderão se apresentar na forma de cinco tipos de perfis de usuário dos meios digitais, sendo apenas o perfil de nível mais alto, classificado pela autora como "homo tecnologis seguro" capaz de, ativamente, se informar e se habilitar tecnicamente impondo para si um nível de segurança alto<sup>109</sup>.

Portanto, diante da relação digital que tem natureza despersonalizada, desterritorializada, desmaterializada, e de nítida vulnerabilidade do consumidor, faz-se eminente a constatação de um ambiente que se desenha como desfavorável à segurança do consumidor, ilustrando um cenário em que, ao negar ao consumidor um programa de capacitação que se valha dos meios interativos disponíveis para verificar a real leitura e aceitação dos termos do contrato e a efetividade das informações prestadas no que se refere às imprescindíveis orientações de segurança, passa-se a transferir o risco da atividade econômica explorada pelas instituições bancárias ao próprio consumidor, prática totalmente contrária à legislação consumerista que se aplica às relações bancárias.

Nessa hipótese, cabe averiguar a jurisprudência, buscando identificar nos fatores componentes da hermenêutica dos magistrados sobre a temática do presente estudo, a

---

108 \_\_\_\_\_. **Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990**. Art. 54 - § 3º: Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho da fonte não será inferior ao corpo doze, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor.

109 PINHEIRO, Op. Cit., p. 187.

consideração dos aspectos apontados em relação à majoração da vulnerabilidade dos usuários de serviço de *Internet Banking*, razão pela qual se dedicará o próximo capítulo a um breve exame da jurisprudência do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul.

#### **4. DAS FRAUDES BANCÁRIAS VIA INTERNET BANKING E JURISPRUDÊNCIA**

A partir da concepção dos fundamentos e da análise teórica da temática em questão, é pertinente uma breve análise jurisprudencial no intuito de identificar a interpretação dos magistrados sobre os aspectos particulares a que se submete o consumidor digital, os meios de fraude mais utilizados, assim como, se há justa harmonia nos elementos constitutivos das decisões capazes de promover a efetiva proteção e segurança jurídica.

Em razão da natureza do trabalho aqui desenvolvido, a análise jurisprudencial se valerá de recorte temporal que se inicia a partir do decreto de calamidade do estado do Rio Grande do Sul (decreto 55.128 publicado) até o fechamento do ano jurídico seguinte, assim como, se limitará a analisar somente a jurisprudência do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul. Tal recorte temporal se dá em razão da crescente utilização dos meios digitais que foi significativamente acentuada pela chegada do Novo Coronavírus, que intensificou a utilização dos meios digitais pela sociedade.

Sendo assim, o período analisado na pesquisa compreende de 19/03/2020 à 20/12/2021, e a palavras-chave "Fraude" com a expressão "*Internet banking*" na ementa, resultando em nove julgados relacionados ao tema.

##### **4.1 FRAUDES BANCÁRIAS VIA INTERNET BANKING NA JURISPRUDÊNCIA DO TJ-RS**

Antes de passar propriamente a análise dos julgados, se faz necessário esclarecer que, no presente subtópico serão somente examinados julgados do Tribunal de Justiça do estado do Rio Grande Sul, também com o objetivo de demonstrar o entendimento e eventuais divergências entre os entendimentos de juízes do mesmo Estado a respeito de casos concretos semelhantes, bem como demonstrar a hermenêutica e eventual insegurança jurídica causada aos consumidores e/ou aos fornecedores. Dito isso, passar-se-á análise dos julgados.

#### 4.1.1 Processo nº 70084956283.

Trata-se, em síntese, de evidente falha bancária, onde a própria instituição financeira deu acesso ao *Internet Banking* da empresa autora à funcionário sem qualquer poder de representação, sendo efetuadas inúmeras transações ilícitas. Ademais, a instituição bancária sequer observou o contrato social da autora, que exigia dois procuradores para realizar transações bancárias

Importa observar no presente pleito, que consonante a pesquisa realizada, a efetividade do dever de proteção é questão problemática nos serviços virtuais em razão da mencionada "virtualização do real" que impõe uma segunda camada de vulnerabilidade ao consumidor<sup>110</sup>.

Ainda, quanto a vulnerabilidade do consumidor, esta é acentuada em virtude da falta de uma capacitação informacional e técnica intuitiva, e do modelo de apresentação dos contratos ao consumidor, enxerga-se no presente julgado, que a própria instituição bancária, com funcionários submetidos a treinamento incorre em erro crasso, no tocante aos protocolos de segurança da novel tecnologia e nos requisitos legais de uso. Nesse sentido, é razoável apontar que tal fato é uma demonstração da necessária propositividade das instituições bancárias quanto à promoção de ações efetivas e adequadas para a prestação de informações claras sobre os riscos decorrentes dos serviços bancários digitais e do necessário respeito ao protocolo de cuidados que devem se submeter os usuários para que possam se autoprotegerem de fraudes.

Além disso, no presente pleito também restou comprovado, que o sistema da instituição contribuiu para a realização da fraude, pois permitiu que constasse no extrato da conta-corrente da empresa autora, favorecidos diversos dos reais beneficiários das transações ilegais.

Embora a instituição bancária tenha tentado alegar culpa exclusiva da vítima em razão do fraudador possuir a senha de acesso, a mesma não obteve êxito em eximir-se da responsabilização civil.

É merecedor de transcrição a argumentação citada pelo voto condutor da relatora Des.<sup>a</sup> Liége Puricelli Pires que aponta, em caso análogo, a brilhante hermenêutica da ilustre Ministra Nancy Andrighi no REsp. 557.030, inspirando posição coerente e lúcida acerca do tema em análise:

---

110 DO CANTO, Op. Cit., p. 89-91.

[...] Sob esse prisma, impõe-se reconhecer que:

a) o sistema é suscetível de falhas que se ocorrerem, podem dar azo a enormes prejuízos para o consumidor;

b) tratando-se de sistema próprio das instituições financeiras e geridos pelas mesmas, ocorrendo retirada indevida de numerário da conta-corrente do cliente, não se vislumbra nenhuma possibilidade desse ilidir a "presunção de culpa" que deseja construir a instituição bancária.

Não se pode, porém, de outra banda, fazer esboroar estrutura cuidadosamente criada para agilizar as operações bancárias, com evidentes vantagens, também para o consumidor, sob a solteira afirmação de consumidores dos serviços bancários de que não efetuaram saques em sua conta-corrente.

A solução para o aparente paradoxo, em consonância com a harmonização dos interesses dos consumidores e dos fornecedores frente o desenvolvimento tecnológico e a busca do desejável equilíbrio nas relações de consumo (art. 4º, III, do CDC), impõe que o produtor da tecnologia – usualmente o fornecedor, produza também (se não existirem), mecanismos de verificação e controle do processo, hábeis a comprovar que as operações foram realizadas pelo consumidor, ou sob as ordens deste.

Dessa forma, mesmo que não se aplicasse a inversão do ônus da prova, a redação do art. 14, caput, do CDC, tomada isoladamente, também seria meio hígido para afirmar que compete ao fornecedor a produção de prova capaz de confrontar a tese do consumidor<sup>111</sup>.

Desse modo, portanto, deverá o fornecedor utilizar-se da tecnologia que disponibiliza ao consumidor para promover uma efetiva proteção, não sendo cabível ao consumidor o ônus de suportar os riscos da atividade econômica explorada, apenas por desfrutar das vantagens proporcionadas pela tecnologia.

Neste julgado, a fraude foi realizada mediante o emprego de engenharia social, técnica que se vale de instrumentos persuasivos e de informações privilegiadas para ludibriar as vítimas<sup>112</sup>, e a responsabilidade civil recaiu sobre a instituição financeira.

#### 4.1.2 Processo nº 50005373820178210006.

A ação ajuizada relata o recebimento de uma ligação de uma mulher que se identificou como funcionária do banco réu em que a requerente possui conta bancária, solicitando a realização de atualização do módulo de segurança, operação esta realizada no site do banco réu. Após efetuar a referida atualização solicitada, utilizando o usuário, senha e token, a requerente recebeu uma ligação do réu, que questionou acerca das operações

---

111 Superior Tribunal Judicial. RECURSO ESPECIAL Nº 557.030 - RJ (2003/0129252-1) [https://processo.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num\\_registro=200301292521&dt\\_publicacao=01/02/2005](https://processo.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=200301292521&dt_publicacao=01/02/2005)

112 CRESPO, Marcelo Xavier de F. **Crimes digitais**. São Paulo: Saraiva, 2011, p. 25.

efetuadas na sua conta bancária. Ao consultar seu extrato bancário, a vítima percebeu que haviam sido efetuadas 19 operações bancárias no formato de TEDs à desconhecidos.

Assim, o presente pleito representa um claro caso de fraude mediante a utilização de técnicas engenharia social e *phishing* (indução da vítima à executar/baixar arquivos malicioso) no contato com a vítima, e *pharming* (redirecionamento do consumidor à site espelho) ao disponibilizar site espelho para realização da fraude<sup>113</sup>, este que, conforme indicado pela parte autora, possui endereço eletrônico semelhante ao da instituição, (santanderpjmodulo.com.br), mas que, no entanto se difere do site oficial mantido pela instituição bancária (www.santander.com.br), razão pela qual entendeu a turma, de forma unânime, que ao fornecer informações "chaves" a vítima deu causa e, portanto, recaiu sobre o consumidor a responsabilidade civil sobre os danos.

#### 4.1.3 Processo nº 70082903071.

A diferença entre o pleito anterior e o presente, aparentemente, concentra-se apenas no apontamento dos fatos. Neste, entretanto, o consumidor vitimado não fez menção ao endereço eletrônico ao qual procedeu a suposta "atualização de segurança". Assim, a sutil informação (ou ausência dela) foi suficiente, para resultado diverso. Importante também considerar as razões expostas no voto do ilustre relator Des. Aymoré Roque Pottes de Mello, acompanhado de forma unânime que indicam a adoção de uma hermenêutica de maior resguardo ao consumidor e alinhamento à vulnerabilidade proposta pela "virtualização do real", vejamos:

**[...] “Nesta toada, a realização de operações fraudulentas por terceiro, via internet banking, configura falha na prestação do serviço bancário. Registro que o ato da colaboradora responsável pelo setor financeiro da empresa de digitar o token e a senha no computador, ao comando do suposto funcionário da Central de Atendimento da instituição financeira, não configura fato exclusivo da vítima” [...]** Assim, impende o provimento do apelo da autora, no ponto, condenado o banco réu ao pagamento do valor de R\$91.789,82, a título de indenização por danos materiais<sup>114</sup>.

Quanto ao dano moral, coloca o relator:

---

113 KIM, David; SOLOMON, Michael G. **Fundamentos de Segurança de Sistemas de Informação**. [Digite o Local da Editora]: Grupo GEN, 2014, p. 83.

114 RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Processo nº 70082903071 - Lagoa Vermelha**, Julgado em: 30/10/2020. Disponível em: [https://www.tjrs.jus.br/site\\_php/consulta/consulta\\_processo.php?nome\\_comarca=Tribunal%20de%20Justi%C3%A7a%20do%20RS&versao=&versao\\_fonetica=1&tipo=1&id\\_comarca=700&num\\_processo\\_mask=&num\\_processo=70082903071&codEmenta=7706337&temIntTeor=true](https://www.tjrs.jus.br/site_php/consulta/consulta_processo.php?nome_comarca=Tribunal%20de%20Justi%C3%A7a%20do%20RS&versao=&versao_fonetica=1&tipo=1&id_comarca=700&num_processo_mask=&num_processo=70082903071&codEmenta=7706337&temIntTeor=true). Acesso em: 19 de dez. 2022.



[...] No caso, contudo, embora evidente a falha na prestação do serviço bancário, o que propiciou a perpetração da fraude por terceiro, a autora não logrou demonstrar, de forma cabal, que o ato tido como causador do dano tenha ultrapassado a esfera daquilo que deixa de ser razoável. Imponto, assim, a responsabilidade civil à instituição bancária<sup>115</sup>.

Sendo assim, embora o consumidor tenha sido submetido a golpe idêntico ao processo analisado anteriormente, (nº 50005373820178210006) a limitação do autor em citar que entrou em site da instituição bancária, sem especificar o endereço eletrônico ou comprovar sua afirmação, e a aparente perspectiva diversa do magistrado promoveram resultado diverso, recaindo a responsabilidade civil e o dano decorrente da fraude sobre instituição bancária.

#### 4.1.4 Processo nº 71009469883.

Narra a parte autora que no dia 24/05/2019 recebeu mensagens no seu celular de que sua conta bancária havia sido bloqueada. Posteriormente, no dia 28/05/2019 teve seu celular bloqueado. Ademais, relata que no dia 04/06/2019 trocou o chip do aparelho, no entanto, ainda não conseguia ter acesso ao aplicativo da instituição bancária requerida, assim, dirigiu-se até uma agência da ré onde tomou ciência de diversas transações, pagamentos de contas e uma contratação de empréstimo na sua conta bancária realizadas nos dias 28/05/2019 e 29/05/2019, as quais desconheceu a origem.

Neste julgado, conforme apontou o voto condutor do relator, aparentemente os criminosos dispuseram de informações detalhadas, assim como procederam a provável clonagem do número de celular da vítima, visto que, em alegação da vítima e em conformidade com Boletim de Ocorrência produzido, o aplicativo de internet banking e o telefone celular estavam bloqueados no momento das transações. Portanto, o relator Fábio Vieira Heerdt, entendeu falha na prestação de serviço, e a consequente responsabilidade da ré pelo ocorrido, sendo acompanhado de forma unânime.

---

115 \_\_\_\_\_. Tribunal de Justiça. **Processo nº 70082903071 - Lagoa Vermelha**, Julgado em: 30/10/2020. Disponível em: [https://www.tjrs.jus.br/site\\_php/consulta/consulta\\_processo.php?nome\\_comarca=Tribunal%20de%20Justi%C3%A7a%20do%20RS&versao=&versao\\_fonetica=1&tipo=1&id\\_comarca=700&num\\_processo\\_mask=&num\\_processo=70082903071&codEmenta=7706337&temIntTeor=true](https://www.tjrs.jus.br/site_php/consulta/consulta_processo.php?nome_comarca=Tribunal%20de%20Justi%C3%A7a%20do%20RS&versao=&versao_fonetica=1&tipo=1&id_comarca=700&num_processo_mask=&num_processo=70082903071&codEmenta=7706337&temIntTeor=true). Acesso em: 19 de dez. 2022.

#### 4.1.5 Processo nº 70083485789.

A empresa consumidora alegou que recebeu ligação em seu telefone comercial de um homem identificando-se como funcionário da instituição bancária demandada, solicitando atualização do módulo de segurança da conta-corrente. A ligação foi recebida por funcionário da empresa autora que exerce atividades há anos em seu setor financeiro. Narrou a vítima que o fraudador afirmou ser correntista do banco demandado há mais de 10 anos, pelo que confiou na afirmação quanto a necessidade de atualização, e que o procedimento ocorreria por meio do próprio site da requerida através de certificado digital da autora. Assim, seu preposto seguiu os passos orientados, clicando em link situado no site da ré, durando a atualização aproximadamente 10 minutos. Um dia após o procedimento, alegou a vítima que checkou seu extrato bancário, verificando que foi realizada uma transferência de R\$ 10.000,00 e o pagamento de um boleto no valor de R\$ 12.336,08, não realizados pelo seu setor financeiro.

A par dos fatos, se faz evidente que trata-se, mais uma vez, do golpe de “atualização de módulo de segurança” e, assim como no processo nº 70082903071, o terceiro julgado analisado no presente estudo, a vítima informou que procedeu a atualização no site da instituição financeira, entretanto, houve entendimento diverso em casos de grande semelhança.

Em voto condutor a Des.<sup>a</sup> Ana Lúcia Carvalho Pinto Vieira Rebout entendeu, e foi acompanhada integralmente, que a conduta do funcionário da apelante foi decisiva para a concretização da fraude, manuseando os dados bancários da empresa de forma descuidada, algo que, no entediamento da Desembargadora, obstou a responsabilização da instituição bancária no caso concreto.

#### 4.1.6 Processo nº 70083525378.

O consumidor, parte autora, alegou ter recebido uma ligação telefônica de pessoa identificada como funcionário do banco, informando a necessidade da realização de procedimento para atualização cadastral e de manutenção de segurança. Após a demonstração de que o funcionário possuía total conhecimento das informações pessoais dos sócios, foram realizadas atualizações, via *Internet Banking*, através das quais se efetivaram, de forma fraudulenta, 18 transferências bancárias para 5 pessoas distintas, e cujo valor total alcançou o

montante de R\$ 35.991,15, constata-se, assim, mais uma vez o golpe da “atualização de segurança”.

Aqui, o voto condutor, acompanhado integralmente foi do relator Des. Pedro Celso Dal Prá, que entendeu no sentido de não atribuir à instituição bancária o ônus de impedir ou estornar os valores em razão da utilização de senha pessoal e token físico nas operações realizadas, dessa forma, atribuindo ao próprio consumidor a responsabilidade do dano experimentado.

#### 4.1.7 Processo nº 70083193136.

A autora alega que sua gerente financeira estava realizando uma atualização de segurança no sítio eletrônico do banco réu, quando Bruno – sócio da autora – que estava cadastrado na conta bancária da autora, recebeu mensagem sms supostamente enviada pela instituição bancária requerida, indicando-lhe uma senha para concluir a atualização do sistema. Assim, a autora finalizou a operação conforme dados fornecidos na mensagem.

Todavia, na segunda-feira da semana seguinte, verificou que havia sido realizada uma transferência de R\$ 39.000,00 da conta de titularidade da autora em favor de terceiro desconhecido.

Embora os fatos narrados sejam sensivelmente diversos do tradicional golpe da "atualização do módulo de segurança" já apontado, aqui parece se tratar de mesmo golpe, visto que a autora procedeu a atualização do sistema e teve contato via mensagem com os fraudadores, porém, a narração dos fatos é sensivelmente diversa pois a autora alega ter procedido a atualização de segurança antes do contato.

Quanto ao voto condutor, foi do relator Des. Nelson José Gonzaga, acompanhado integralmente pela turma no sentido de conceber que o banco réu, ao disponibilizar serviços com a realização de operações bancárias via internet, assume o risco da atividade que disponibiliza, sendo responsável por eventuais fraudes ocorridas no acesso a seu site pois, em razão dos riscos da atividade que desenvolve, resta obrigada a instituição bancária a suportar os danos decorrentes. Portanto, o pleito resultou em atribuição da responsabilidade civil à instituição bancária.

#### 4.1.8 Processo nº 70084080449.

O pleito tratou de recurso de apelação que foi postulado por instituição bancária em face de empresa que alega ter sido retirado de sua conta-corrente o correspondente a duas transferências no valor de R\$ 97.500,21, totalizando o valor de R\$ 195.000,42, na modalidade TED. No recurso a instituição bancária defendeu que o serviço adota rigoroso processo de criptografia. Ressaltou também que as operações somente poderiam ocorrer mediante informações dos dados da parte, com senha pessoal e aposição numérica do token, que foram capturados por terceiros haja vista a ausência de zelo do autor, defendendo, em síntese, culpa exclusiva do consumidor.

O voto condutor foi do relator Des. Giovanni Conti, acompanhado integralmente no sentido de negar provimento ao apelo sob fundamento da vulnerabilidade do consumidor, recaindo, portanto, sobre a instituição bancária a responsabilidade civil pelos danos decorrentes da fraude experimentada pelo consumidor. Nas palavras do relator:

O consumidor considerado em sua forma individual ou metaindividual (direitos individuais homogêneos, coletivo strito sensu e difusos) são os vulneráveis desta relação jurídica, a parte mais fraca e que, na maioria das vezes sobre reflexos lesivos no desenvolvimento das atividades mais comuns da vida e diria indispensáveis da moderna sociedade de consumo. [...] No caso, resta caracterizada o fato do serviço, porquanto a parte autora foi vítima de estelionato. Nesse ponto, desimporta que a fraude tenha se perpetrado através dos canais de atendimento via internet, porquanto a parte autora negou ter sido a autora dos saques, e o banco não se desincumbiu do ônus de demonstrar a regularidade das transações impugnadas pelo cliente. Desse modo, não há como afastar a responsabilidade da instituição financeira ora apelante<sup>116</sup>.

#### 4.1.9 Processo nº 70083351734.

Nos aspectos pertinentes ao presente estudo, importa observar que trata-se de empresas que são correntistas do banco demandado e realizaram operações bancárias por meio do internet banking. As empresas narraram que, em 05/09/2017, contataram o demandado para que liberasse a nova chave de acesso de usuário secundário, visando à realização de cobranças pela primeira autora.

---

116 RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Processo nº 70084080449 - Sananduva**, Julgado em: 30/04/2020. Disponível em: [https://www.tjrs.jus.br/site\\_php/consulta/consulta\\_processo.php?nome\\_comarca=Tribunal%20de%20Justi%C3%A7a%20do%20RS&versao=&versao\\_fonetica=1&tipo=1&id\\_comarca=700&num\\_processo\\_mask=&num\\_processo=70084080449&codEmenta=7706337&temIntTeor=true](https://www.tjrs.jus.br/site_php/consulta/consulta_processo.php?nome_comarca=Tribunal%20de%20Justi%C3%A7a%20do%20RS&versao=&versao_fonetica=1&tipo=1&id_comarca=700&num_processo_mask=&num_processo=70084080449&codEmenta=7706337&temIntTeor=true). Acesso em: 19 de dez. 2022.

Nesse dia, receberam ligações de pessoa que se identificou como funcionário do requerido e pediu para conversar com a diretora da respectiva empresa, para que liberasse a senha de acesso solicitada, porquanto o sistema estava apresentando problemas. Assim, no dia 14/09/2017, a diretora recebeu uma ligação de suposto funcionário do demandado, o qual confirmou a existência de problema na chave de acesso do usuário de cobrança da primeira autora e esclareceu que, para a solução do problema, seria necessário atualizar o *internet banking* de ambas as empresas demandantes.

Em razão disso, a diretora acessou, através do seu computador, o link enviado pelo suposto funcionário do réu, que a direcionou para o portal internet banking e, então, digitou sua chave de acesso e a respectiva senha.

No entanto, efetuado o procedimento, a página parou de responder. Ao questionar o funcionário do requerido acerca desse fato, ele lhe relatou uma instabilidade momentânea no sistema. Ainda assim, para acelerar o processo, recomendou que inserisse, novamente, seu login e sua senha, tarefa prontamente seguida por ela. Durante a tarde e a noite do mesmo dia, foram, indevidamente, efetuadas diversas transferências bancárias e realizados pagamentos de títulos através do *internet banking*, resultando no prejuízo de R\$ 128.171,93.

O banco réu sustentou a inexistência de ato ilícito, e afirmou a culpa exclusiva da parte apelada, que o serviço de *internet banking* é seguro e protegido contra fraudes, e que o cliente não deve repassar senhas e informações a terceiros.

Diante disso, o relator Des. Aymoré Roque Pottes de Mello entendeu, e foi acompanhado integralmente, no sentido de estabelecer que o estelionatário se utilizou do sistema disponibilizado pelo banco réu, para a execução das operações fraudulentas, razão pela qual deve responder a instituição financeira pelo prejuízo suportado pelas empresas autoras apelantes. Em suas palavras:

[...] Nesta moldura, **o estabelecimento bancário é responsável por qualquer ato culposos ou doloso na execução dos contratos firmados com seus clientes, mormente quando evidenciada a falta de cautela ao permitir que terceiros acessem, via sistema de internet banking, a conta-corrente de seus clientes, realizando transações bancárias não autorizadas.** Reside aí o nexo causal para a indenização. A responsabilidade do banco, nestes casos, é objetiva, devendo responder pelo ato desidioso, na medida em que houve falha no dever de segurança e vigilância da instituição financeira ré. (grifei)

Portanto, no presente julgado recaiu a responsabilidade civil sobre a instituição bancária.

#### **4.2 Síntese de análise dos julgados**

Em análise aos 9 (nove) julgados encontrados na jurisprudência do TJ-RS, em 6 (seis) deles a responsabilidade civil por fraude via internet banking recaiu sobre a instituição bancária, entretanto, não foi possível definir com exatidão um fator determinante para que se possa delinear com exatidão a atribuição da responsabilidade civil nos casos analisados, haja vista o fato de casos praticamente idênticos serem contemplados com decisões opostas.

Deste modo, se evidencia um alto grau de discricionariedade que parece atribuir valoração excessiva aos fatos narrados e a subjetividade da interpretação do magistrado. Ademais, importa destacar, conforme apontado no presente estudo, que impõe-se a responsabilidade objetiva às instituições bancárias, fazendo com que os bancos que arquem com o ônus probatório, ao passo que ao consumidor basta a comprovação de nexo causal e dano.

Assim, diante da complexidade da tecnologia aplicada às transações via *internet banking*, as instituições bancárias parecem ter dificuldade em se eximir da responsabilidade civil pois não dispõem de meios técnicos que comprovem a existência ou não de invasão das contas bancárias, porquanto não apresentam tais levantamentos em juízo, ou seja, de maneira geral, não produzem provas capazes de determinar com exatidão a ocorrência ou não de fraude, tampouco o quanto o consumidor contribuiu para a efetivação da fraude valendo-se majoritariamente dos fatos narrados pelo próprio consumidor.

Nesse sentido, a análise dos julgados revela um favorecimento ao consumidor que menos esclarecimentos presta em relação à fraude sofrida, visto que, com maiores detalhes, comumente demonstram maior participação no resultado danoso, ao passo que, a simples afirmação de que sofreu uma fraude no âmbito do serviço bancário virtual e a demonstração de dano acaba por deixar a instituição bancária com a capacidade argumentativa fragilizada pois, conforme apontado, normalmente não produzem provas capazes de promover nitidez na exclusão de sua responsabilidade.

Ademais, é mister destacar que certo nível de insegurança jurídica na temática em estudo se confirma em razão de casos análogos possuírem decisões oposta dentro do mesmo

Tribunal, não cabendo, portanto, posicionamento solidificado devido ao alto grau de discricionariedade do magistrado. Além disso, nota-se a ausência de parâmetros balizadores sobre quais fatos podem ser determinantes para incitar a responsabilização de uma das partes, e a aparente carência quanto a compreensão da real dimensão de vulnerabilidade que está exposto o consumidor digital.

Dessa forma, é possível apontar a partir dos casos analisados que, a hermenêutica do TJ-RS nos casos de responsabilização civil nas fraudes bancárias via internet banking, em que pese não possuir plena uniformidade, parece estar, em parte, atenta aos aspectos particulares de vulnerabilidade que estão submetidos os consumidores do serviço de internet banking, nesta senda, são merecedores de destaque os votos do voto da Des.<sup>a</sup> Liége Puricelli e do Des. Giovanni Conti.

## CONCLUSÃO

O presente estudo buscou identificar os aspectos jurídicos da responsabilidade civil nos casos de fraude via internet banking, considerando, principalmente, as particulares vulnerabilidades a que se submete o consumidor no meio digital e, por fim, procedeu a verificação jurisprudencial no Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, averiguando brevemente o posicionamento do tribunal na referida temática no intuito aclarar o entendimento prático.

Assim, primeiramente foram apurados os fundamentos jurídicos da responsabilidade civil na doutrina e ordenamento jurídico, e sua respectiva aplicação às relações bancárias.

Nesta senda, foi possível constatar que a responsabilidade civil das instituições bancárias na legislação brasileira será calcada na teoria do risco, portanto, sua responsabilidade aos danos experimentados pelos usuários de seus serviços será objetiva, impondo a ausência de necessidade de comprovação da culpa. Ademais, demonstrou-se a justa e clara aplicabilidade do direito do consumidor às relações bancárias e, sendo assim, a submissão das instituições bancárias à dinâmica consumerista que impõe deveres ao fornecedor e atribui ao consumidor a posição de parte vulnerável, ao passo que também o ampara frente as fraudes bancárias digitais ocasionadas por terceiros alheios relação da contratual.

Em um segundo momento, o presente estudo procedeu a verificação das cláusulas e da dinâmica de apresentação dos contratos de adesão fornecidos pelas instituições bancárias para o acesso do consumidor aos serviços de *internet banking*, haja vista a necessidade de verificação da boa-fé e segurança nos contratos, em razão da aplicação da lógica consumerista na relação.

Assim, a partir da leitura do instrumento contratual, foi possível identificar cláusulas que aparentam algum grau de abusividade como; a modificação unilateral do instrumento contratual e exclusão de responsabilidade do fornecedor. A abusividade se dá tanto pela forma de apresentação do contrato, que se manifesta em desacordo com o dever de informar claramente o consumidor, aproveitando-se do dinamismo do ambiente virtual e da vulnerabilidade técnica e informacional do consumidor para constituir algo mais próximo de uma salvaguarda do que da efetiva promoção de ações capazes de proteger o consumidor.

Ademais, a presença das referidas cláusulas nos contratos de adesão indica um entendimento dos riscos inerentes ao serviço que disponibilizam através da internet, entretanto, as instituições bancárias divulgam seus serviços como seguros, ao passo que em contratos e informativos de acessibilidade duvidosa revelam a natureza de risco dos serviços.

Ao final, a análise dos julgados do TJ-RS que abordam a questão revelaram a aplicação da sistemática consumerista, tanto na atribuição da responsabilidade objetiva às instituições bancárias, quanto na submissão dos fornecedores aos deveres de proteção e informação e na inversão do ônus probatório.

Em que pese a dissensão da jurisprudência, se verifica em alguns julgados o reconhecimento da majoração do risco do consumidor no ambiente virtual, impondo maior nível de atenção à vulnerabilidade do consumidor. Quanto ao dano aos direitos extrapatrimoniais do consumidor, a análise encontrou fundamento no posicionamento do STJ, solidificando tese no sentido de que o dano moral não irá se configurar pela mera comprovação do dano patrimonial nas fraudes bancárias via *internet banking*, sendo imprescindível a comprovação da efetiva lesão à direito personalíssimo diante do magistrado.

Ademais, é imperativo observar com atenção a questão da prova na temática em estudo pois, ao passo que a inversão se constitui como fundamental para defesa do consumidor em razão de sua vulnerabilidade, espera-se que, diante dos investimentos milionários das instituições bancárias em tecnologia elas disponham de maior facilidade para obtenção de provas da eventual invasão e meios para inibi-las.



Entretanto, a análise realizada sobre os julgados do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul evidencia que as instituições bancárias têm dificuldade em se eximir da responsabilidade civil pois não apresentam resoluções técnicas capazes de comprovar o esfacelamento do nexo causal e, valem-se, majoritariamente, dos fatos narrados pelos próprios consumidores vítimas de fraudes para embasar sua argumentação jurídica.

Embora não seja possível apontar como único e exclusivo fator determinante, a análise dos julgados parece apontar no sentido de que a mera alteração na narração dos fatos pelo consumidor contribui significativamente para a atribuição de responsabilidade civil. Desse modo, enquanto cria a legislação importante instrumento de defesa ao consumidor, o qual não precisará provar diretamente suas alegações, não se verifica se esta prova é efetivamente possível às instituições bancárias.

Nesse sentido, não se pode deixar de conceber o fato de que em face de uma dificuldade técnica, pode a legislação criar um meio de utilização maliciosa do judiciário pelo consumidor mal intencionado, porquanto lhe cabe simplesmente negar a veracidade de uma transação financeira, restando ao magistrado, desprovido de parâmetros sólidos, analisar a verossimilhança das alegações do consumidor sem que saiba qual conhecimento o consumidor tem, qual conhecimento seja razoável presumir do consumidor, ou se possui capacidade técnica ou informacional mínima para entender que seu comportamento possa ter colocado em risco sua segurança bancária.

Assim, se evidencia a necessidade de promoção, para o resguardo das instituições bancárias, de programas interativos que considerem os aspectos de vulnerabilidade do consumidor no meio digital e os riscos advindos da transferência do real para o virtual, de maneira a ajustar as ações propositivas no que se refere ao dever de informação e de proteção, para que, assim, seja capaz de delinear parâmetros basilares para a formação da convicção do magistrado sobre a real capacidade presumível do consumidor em elidir-se da fraude sofrida.

Não basta, portanto, a mera disponibilidade de informações ao consumidor sem um modo de constatação de sua efetividade, assim como, não é coerente com a dinâmica digital que os contratos se apresentem na forma de aceitação mediante um simples clique em uma “caixa”, haja vista a grande gama de recursos interativos no meio digital capazes de promover um nível de atenção adequado ao consumidor ao aderir a tais produtos.

Não basta, portanto, a mera disponibilidade de informações ao consumidor sem um modo de constatação de sua efetividade, assim como, não é coerente com a dinâmica digital

que os contratos se apresentem na forma de aceitação mediante um simples clique, haja vista a grande gama de recursos interativos capazes de promover um nível de atenção adequado ao consumidor ao aderir a tais produtos. Com isso, o consumidor poderá se resguardar das fraudes elementares, mitigando o número expressivo de fraudes que cresce e inunda o sistema estatal de defesa do consumidor enquanto oportuniza às instituições bancárias maior segurança contra possíveis atos de má-fé, pois fornece ao magistrado a oportunidade de cristalizar se o consumidor de fato deu causa exclusiva à fraude ou se o meio criminoso adotado não foi previsível dentro do que espera de um consumidor médio capacitado por programa interativo.

Quanto aos magistrados, o presente trabalho demonstrou a necessidade de atuação no sentido de resguardar o direito dos consumidores presumindo, nos casos de fraude via *internet banking*, a acentuada vulnerabilidade em meio digital. Portanto, diante do estudo realizado evidencia-se o um necessário ajuste na hermenêutica que considere a majoração dos preceitos consumeristas nas relações de consumo que se estabelecem online e que, portanto, leve em consideração nas demandas a segunda camada de vulnerabilidade que se impõe sobre o consumidor, para que, desta forma, haja justa interpretação dos preceitos principiológicos do CDC promovendo maior estabilidade das decisões e diminuição nos níveis de discricionariedade.

## REFERÊNCIAS

ABRÃO, N. **Direito Bancário**. São Paulo: Editora Saraiva, 2019. E-book. ISBN 9788553611454. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788553611454/>. Acesso em: 13 out. 2022.

BANESE - BANCO DO ESTADO DE SERGIPE. Contrato de Prestação de Serviços para utilização do Banese IB e MB Banking. Disponível em: [https://www.banese.com.br/wps/discovirtual/download?nmFile=CONTRATO\\_DE\\_PRESTACAO\\_DE\\_SERVICOS\\_PARA\\_UTILIZACAO\\_DO\\_BANESE\\_IB\\_E\\_MB\\_BANKING%20Final.pdf](https://www.banese.com.br/wps/discovirtual/download?nmFile=CONTRATO_DE_PRESTACAO_DE_SERVICOS_PARA_UTILIZACAO_DO_BANESE_IB_E_MB_BANKING%20Final.pdf). Acesso em: 22 outubro de 2022.

BRADESCO. Condições de uso do Bradesco Internet Banking. Disponível em: [https://banco.bradesco/assets/classic/pdf/condicoes\\_de\\_uso\\_do\\_bradesco\\_internet\\_banking.pdf](https://banco.bradesco/assets/classic/pdf/condicoes_de_uso_do_bradesco_internet_banking.pdf). Acesso em: 22 outubro de 2022.

BRASIL. Lei nº 8.078, 11 de setembro de 1990 - **Código de Defesa do Consumidor**. Planalto. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm). Acesso em 20 out. 2022.

\_\_\_\_\_. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002 - **Código Civil**. Planalto. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/110406compilada.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406compilada.htm). Acesso em: 20 abr. 2022.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. **Acórdão 1274224**, 07066356620198070018. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/consultas/jurisprudencia/jurisprudencia-em-temas/dano-moral-no-tjdft/cadastro-de-inadimplentes/manutencao-indevida-de-inscricao-emcadastro-de-inadimplentes>. Acesso em: 21 out. 2022.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1573859/SP**. Disponível em: [https://www.stj.jus.br/sites/portaltj/Paginas/Comunicacao/Noticias-antigas/2017/2017-11-20\\_08-02\\_Saque-criminoso-em-conta-corrente-nao-gera-presuncao-de-dano-moral.aspx](https://www.stj.jus.br/sites/portaltj/Paginas/Comunicacao/Noticias-antigas/2017/2017-11-20_08-02_Saque-criminoso-em-conta-corrente-nao-gera-presuncao-de-dano-moral.aspx). Acesso em: 15 out. 2022.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça, **Súmula 479**, de 01 de agosto de 2012. disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/stj/sumulas/sumula-n-479-do-stj/1289711067>. Acesso em: 10, setembro de 2022.

\_\_\_\_\_. Supremo Tribunal Federal, **ADI nº 2.591**. Disponível em: <https://redir.stf.jus.br/paginadorpub/paginador.jsp?docTP=AC&docID=266855>. Acesso em 10, setembro de 2022.

\_\_\_\_\_. **Projeto de Lei do Senado nº 281**, de 2012. Disponível em: <https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/106768>. Acesso em: 05 de out. de 2022.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 557.030/RJ**. Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI. Brasília, 2003. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/stj/7236290/inteiro-teor-12994625>. Acesso em: 15 out. 2022.

\_\_\_\_\_. Lei 12.965 de 23 de abril de 2014. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Disponível em: Acesso em: 10 nov. 2022.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça, **Recurso Especial 1.195.642/RJ**, de 09 de setembro de 2004. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/websecstj/cgi/revista/REJ.cgi/ATC?seq=25733695&tipo=5&nreg=201000943916&SeqCgrmaSessao=&CodOrgaoJgdr=&dt=20121121&formato=PDF&salvar=false>. Acesso em: 22, setembro de 2022.

CAMPELLO, M. L.; BRUNSTEIN, J. Uma análise da competitividade dos bancos de varejo no Brasil. **Revista Gepros**, 2005, p. 82-99. Disponível em: <https://revista.feb.unesp.br/index.php/gepros/article/view/21>. Acesso em 10 de outubro de 2022.

CASADO, J. **Fraudes no Pix passam de R\$ 300 milhões por mês e bancos ficam sob pressão**. Disponível em: <https://veja.abril.com.br/coluna/jose-casado/fraudes-no-pix-passamde-r-300-milhoes-por-mes-e-bancos-ficam-sob-pressao/>. Acesso em: 10 de out. 2022.

CREPALDI, T. Escalada de fraudes no sistema bancário preocupa Tribunal de Justiça de SP. **Revista Consultor Jurídico**. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2022-jul-27/escalada-fraudes-bancarias-preocupa-tj-sp>. Acesso em: 04 de out. 2022.

CRESPO, M. X. de F. **Crimes digitais**. São Paulo: Editora Saraiva, 2011. E-book. ISBN 9788502136663. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788502136663/>. Acesso em: 31 out. 2022.

DA SILVA, I. P. **Engenharia Social como ameaça ao setor bancário: Uso do Phishing para coletar informações dos correntistas e a necessidade de estratégias de segurança**. Tese – Graduação. Campus Quixadá, Universidade Federal do Ceará, Ceará, 2019.

DINIZ, M. H. **Curso de direito civil brasileiro: responsabilidade civil**. v.7. São Paulo: Editora Saraiva, 2022. E-book. ISBN 9786555598650. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786555598650/>. Acesso em: 08 out. 2022.

DINIZ, E H.; DOS SANTOS, H. M. Internet Banking. **Artigos Era digital - FGV**, Vol. 5 nº 3, julho-agosto/2005, p. 41-45. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/gvexecutivo/article/view/34299/33105>. Acesso em 10 de outubro de 2022.

DO CANTO, R. E. **A vulnerabilidade dos consumidores no comércio eletrônico e a reconstrução da confiança na atualização do código de defesa do consumidor** 2014. 224 f. **Tese** (Ênfase em Direito Privado) – Programa de Pós-Graduação da Faculdade de Ciências Jurídicas e Sociais da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2014.

EFING, A. C. Contratos e procedimentos bancários à luz do Código de Defesa do Consumidor. 2º ed. São Paulo: Editora **Revista dos Tribunais**, 2012, p. 486.

FEBRABAN, **Pesquisa FEBRABAN em tecnologia bancária 2021**. Disponível em: <https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/pesquisa-febraban-relatorio.pdf>. Acesso em: 05 de out. 2022.

FEBRABAN, **Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2022**. Disponível em: <https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/pesquisa-febraban-2022-vol3.pdf>. Acesso em: 12 set. de 2022.

FILHO, S. C. **Programa de Responsabilidade Civil**. São Paulo: Atlas, 2021. E-book. ISBN 9786559770823. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559770823/>. Acesso em: 14 out. 2022.

GAGLIANO, P. S.; FILHO, R. M. V. P. **Novo Curso de Direito Civil - Responsabilidade Civil - Vol. 3**. São Paulo: Editora Saraiva, 2022. E-book. ISBN 9786553622296. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786553622296/>. Acesso em: 31 out. 2022.

GONÇALVES, C. R. **Responsabilidade Civil**. São Paulo: Editora Saraiva, 2021. E-book. ISBN 9786555592931. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786555592931/>. Acesso em: 22 out. 2022.

KHOURI, P. R. R. A. **Direito do Consumidor na Sociedade da Informação**. São Paulo: Grupo Almedina (Portugal), 2022. E-book. ISBN 9786556276380. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786556276380/>. Acesso em: 11 out. 2022.

MARTINS, G. M. **Contratos Eletrônicos de Consumo, 3ª edição**. São Paulo: ATLAS, 2016. E-book. ISBN 9788597008944. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597008944/>. Acesso em: 21 out. 2022.

MARQUES, C. L. **Direito do Consumidor - 30 anos de CDC**. Rio de Janeiro: Editora Forense Ltda., 2020. E-book. ISBN 9788530992156. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788530992156/>. Acesso em: 10 out. 2022.

PINHEIRO, P. P. **Direito Digital**. São Paulo: Editora Saraiva, 2021. E-book. ISBN 9786555598438. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786555598438/>. Acesso em: 21 out. 2022.

RAMOS, A. S. M.; COSTA, F. S. P. H. A. R. Serviços bancários pela internet: um estudo de caso integrando a visão de competidores e clientes. **Revista de Administração Contemporânea** [online]. 2000, v. 4, n. 3. p. 133-154. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1415-6552000000300008>. Epub 24 Abr 2009. ISSN 1982-7849.

RIZZARDO, A. **Contratos**. São Paulo: Forense, 2020. E-book. ISBN 9788530992637. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788530992637/>. Acesso em: 21 out. 2022.

RIBEIRO, A. P. **Com digitalização e pandemia, bancos fecham 16% das agências em 4 anos; movimento vai continuar**. Disponível em: <https://trademap.com.br/agencia/mercados/com-digitalizacao-e-pandemia-bancos-fecham-16-das-agencias-em-4-anos-movimento-vai-continuar>. Acesso em: 24 set. 2022.

STOCO, R. Tratado de responsabilidade civil: doutrina e jurisprudência. 9ª edição. São Paulo: Editora **Revista dos Tribunais**, t. 1, 2013.

RIO GRANDE DO SUL. **Decreto Nº 55128** Julgado em: 19/03/2020. Disponível em: <https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=390957>. Acesso em: 19 de out. 2022.

RIO GRANDE DO SUL, Tribunal de Justiça. **Processo nº 70084956283** - Guaíba, Julgado em: 28/10/2021. Disponível em: [https://www.tjrs.jus.br/site\\_php/consulta/consulta\\_processo.php?nome\\_comarca=Tribunal%20de%20Justi%C3%A7a%20do%20RS&versao=&versao\\_fonetica=1&tipo=1&id\\_comarca=700&num\\_processo\\_mask=&num\\_processo=70084956283&codEmenta=7706337&temIntTeor=true](https://www.tjrs.jus.br/site_php/consulta/consulta_processo.php?nome_comarca=Tribunal%20de%20Justi%C3%A7a%20do%20RS&versao=&versao_fonetica=1&tipo=1&id_comarca=700&num_processo_mask=&num_processo=70084956283&codEmenta=7706337&temIntTeor=true). Acesso em: 19 de dez. 2022.

\_\_\_\_\_. Tribunal de Justiça. **Processo CNJ nº 50005373820178210006** - Cachoeira do Sul, Julgado em: 28/05/2021. Disponível em: [https://www.tjrs.jus.br/site\\_php/consulta/consulta\\_processo.php?nome\\_comarca=Tribunal%20de%20Justi%C3%A7a%20do%20RS&versao=&versao\\_fonetica=1&tipo=1&id\\_comarca=700&num\\_processo\\_mask=&num\\_processo=50005373820178210006&codEmenta=7706337&temIntTeor=true](https://www.tjrs.jus.br/site_php/consulta/consulta_processo.php?nome_comarca=Tribunal%20de%20Justi%C3%A7a%20do%20RS&versao=&versao_fonetica=1&tipo=1&id_comarca=700&num_processo_mask=&num_processo=50005373820178210006&codEmenta=7706337&temIntTeor=true). Acesso em: 19 de dez. 2022.

\_\_\_\_\_. Tribunal de Justiça. **Processo nº 70082903071** - Lagoa Vermelha, Julgado em: 30/10/2020. Disponível em: [https://www.tjrs.jus.br/site\\_php/consulta/consulta\\_processo.php?nome\\_comarca=Tribunal%20de%20Justi%C3%A7a%20do%20RS&versao=&versao\\_fonetica=1&tipo=1&id\\_comarca=700&num\\_processo\\_mask=&num\\_processo=70082903071&codEmenta=7706337&temIntTeor=true](https://www.tjrs.jus.br/site_php/consulta/consulta_processo.php?nome_comarca=Tribunal%20de%20Justi%C3%A7a%20do%20RS&versao=&versao_fonetica=1&tipo=1&id_comarca=700&num_processo_mask=&num_processo=70082903071&codEmenta=7706337&temIntTeor=true). Acesso em: 19 de dez. 2022.

\_\_\_\_\_. Tribunal de Justiça. **Processo nº 71009469883** - Bento Gonçalves, Julgado em: 30/07/2020. Disponível em: [https://www.tjrs.jus.br/site\\_php/consulta/consulta\\_processo.php?nome\\_comarca=Turmas%20Recurais&versao=&versao\\_fonetica=1&tipo=1&id\\_comarca=700&num\\_processo\\_mask=&num\\_processo=71009469883&codEmenta=7706337&temIntTeor=true](https://www.tjrs.jus.br/site_php/consulta/consulta_processo.php?nome_comarca=Turmas%20Recurais&versao=&versao_fonetica=1&tipo=1&id_comarca=700&num_processo_mask=&num_processo=71009469883&codEmenta=7706337&temIntTeor=true). Acesso em: 19 de dez. 2022.

\_\_\_\_\_. Tribunal de Justiça. **Processo nº 70083485789** - Rio Grande, Julgado em: 18/06/2020. Disponível em: [https://www.tjrs.jus.br/site\\_php/consulta/consulta\\_processo.php?nome\\_comarca=Tribunal%20de%20Justi%C3%A7a%20do](https://www.tjrs.jus.br/site_php/consulta/consulta_processo.php?nome_comarca=Tribunal%20de%20Justi%C3%A7a%20do)

%20RS&versao=&versao\_fonetica=1&tipo=1&id\_comarca=700&num\_processo\_mask=&num\_processo=70083485789&codEmenta=7706337&temIntTeor=true. Acesso em: 19 de dez. 2022.

\_\_\_\_\_. Tribunal de Justiça. **Processo nº 70083525378 - Canela**, de 30/04/2020. Disponível em: [https://www.tjrs.jus.br/site\\_php/consulta/consulta\\_processo.php?nome\\_comarca=Tribunal%20de%20Justi%C3%A7a%20do%20RS&versao=&versao\\_fonetica=1&tipo=1&id\\_comarca=700&num\\_processo\\_mask=&num\\_processo=70083525378&codEmenta=7706337&temIntTeor=true](https://www.tjrs.jus.br/site_php/consulta/consulta_processo.php?nome_comarca=Tribunal%20de%20Justi%C3%A7a%20do%20RS&versao=&versao_fonetica=1&tipo=1&id_comarca=700&num_processo_mask=&num_processo=70083525378&codEmenta=7706337&temIntTeor=true). Acesso em: 19 de dez. 2022.

\_\_\_\_\_. Tribunal de Justiça. **Processo nº 70083193136 - Porto Alegre**, Julgado em: 30/04/2020. Disponível em: [https://www.tjrs.jus.br/site\\_php/consulta/consulta\\_processo.php?nome\\_comarca=Tribunal%20de%20Justi%C3%A7a%20do%20RS&versao=&versao\\_fonetica=1&tipo=1&id\\_comarca=700&num\\_processo\\_mask=&num\\_processo=70083193136&codEmenta=7706337&temIntTeor=true](https://www.tjrs.jus.br/site_php/consulta/consulta_processo.php?nome_comarca=Tribunal%20de%20Justi%C3%A7a%20do%20RS&versao=&versao_fonetica=1&tipo=1&id_comarca=700&num_processo_mask=&num_processo=70083193136&codEmenta=7706337&temIntTeor=true). Acesso em: 19 de dez. 2022.

\_\_\_\_\_. Tribunal de Justiça. **Processo nº 70084080449 - Sananduva**, Julgado em: 30/04/2020. Disponível em: [https://www.tjrs.jus.br/site\\_php/consulta/consulta\\_processo.php?nome\\_comarca=Tribunal%20de%20Justi%C3%A7a%20do%20RS&versao=&versao\\_fonetica=1&tipo=1&id\\_comarca=700&num\\_processo\\_mask=&num\\_processo=70084080449&codEmenta=7706337&temIntTeor=true](https://www.tjrs.jus.br/site_php/consulta/consulta_processo.php?nome_comarca=Tribunal%20de%20Justi%C3%A7a%20do%20RS&versao=&versao_fonetica=1&tipo=1&id_comarca=700&num_processo_mask=&num_processo=70084080449&codEmenta=7706337&temIntTeor=true). Acesso em: 19 de dez. 2022.

\_\_\_\_\_. Tribunal de Justiça. **Processo nº 70083351734 - Porto Alegre**, Julgado em: 29/04/2020. Disponível em: [https://www.tjrs.jus.br/site\\_php/consulta/consulta\\_processo.php?nome\\_comarca=Tribunal%20de%20Justi%C3%A7a%20do%20RS&versao=&versao\\_fonetica=1&tipo=1&id\\_comarca=700&num\\_processo\\_mask=&num\\_processo=70083351734&codEmenta=7706337&temIntTeor=true](https://www.tjrs.jus.br/site_php/consulta/consulta_processo.php?nome_comarca=Tribunal%20de%20Justi%C3%A7a%20do%20RS&versao=&versao_fonetica=1&tipo=1&id_comarca=700&num_processo_mask=&num_processo=70083351734&codEmenta=7706337&temIntTeor=true). Acesso em: 19 de dez. 2022.

\_\_\_\_\_. Tribunal de Justiça. **APELAÇÃO CÍVEL Nº 5002417 13.2020.8.21.5001/RS**. Relator: DESEMBARGADOR JORGE ALBERTO VESCIA CORSSAC, Vigésima Quarta Câmara Cível, Julgado em: 28/09/2022. Disponível em: [https://www.tjrs.jus.br/site\\_php/consulta/consulta\\_processo.php?nome\\_comarca=Tribunal%20de%20Justi%C3%A7a%20do%20RS&versao=&versao\\_fonetica=1&tipo=1&id\\_comarca=700&num\\_processo\\_mask=&num\\_processo=50024171320208215001&codEmenta=7706337&temIntTeor=true](https://www.tjrs.jus.br/site_php/consulta/consulta_processo.php?nome_comarca=Tribunal%20de%20Justi%C3%A7a%20do%20RS&versao=&versao_fonetica=1&tipo=1&id_comarca=700&num_processo_mask=&num_processo=50024171320208215001&codEmenta=7706337&temIntTeor=true). Acesso em: 19 de dez. 2022.

\_\_\_\_\_. Tribunal de Justiça. **APELAÇÃO CÍVEL Nº 5000537-38.2017.8.21.0006/RS**. Relator: DESEMBARGADOR PEDRO LUIZ POZZA, 12ª Câmara Cível, Julgado em: 28/05/2021. Disponível em: [https://www.tjrs.jus.br/site\\_php/consulta/consulta\\_processo.php?nome\\_comarca=Tribunal%20de%20Justi%C3%A7a%20do%20RS&versao=&versao\\_fonetica=1&tipo=1&id\\_comarca=700&num\\_processo\\_mask=&num\\_processo=50005373820178210006&codEmenta=7706337&temIntTeor=true](https://www.tjrs.jus.br/site_php/consulta/consulta_processo.php?nome_comarca=Tribunal%20de%20Justi%C3%A7a%20do%20RS&versao=&versao_fonetica=1&tipo=1&id_comarca=700&num_processo_mask=&num_processo=50005373820178210006&codEmenta=7706337&temIntTeor=true). Acesso em: 19 de dez. 2022.

\_\_\_\_\_. Tribunal de Justiça. **APELAÇÃO CÍVEL Nº 5000238-79.2018.8.21.0021/RS.**

Relator: DESEMBARGADOR LEOBERTO NARCISO BRANCHER, 15ª Câmara Cível,  
Julgado em: 25/04/2022. Disponível em:

[https://www.tjrs.jus.br/site\\_php/consulta/consulta\\_processo.php?nome\\_comarca=Tribunal%20de%20Justi%C3%A7a%20do](https://www.tjrs.jus.br/site_php/consulta/consulta_processo.php?nome_comarca=Tribunal%20de%20Justi%C3%A7a%20do)

[%20RS&versao=&versao\\_fonetica=1&tipo=1&id\\_comarca=700&num\\_processo\\_mask=&num\\_processo=50002387920188210021&codEmenta=7706337&temIntTeor=true](https://www.tjrs.jus.br/site_php/consulta/consulta_processo.php?nome_comarca=Tribunal%20de%20Justi%C3%A7a%20do%20RS&versao=&versao_fonetica=1&tipo=1&id_comarca=700&num_processo_mask=&num_processo=50002387920188210021&codEmenta=7706337&temIntTeor=true).

Acesso em: 19 de dez. 2022.