

CENTRO UNIVERSITÁRIO UNIDADE DE ENSINO SUPERIOR DOM BOSCO - UNDB  
CURSO DE DIREITO

**DIANDRA VALLERY SILVA BRANDÃO**

**A RESPONSABILIZAÇÃO CIVIL DAS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS PELOS  
GOLPES ENVOLVENDO O PIX: uma análise jurídico-consumerista**

São Luís

2024

**DIANDRA VALLERY SILVA BRANDÃO**

**A RESPONSABILIZAÇÃO CIVIL DAS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS PELOS  
GOLPES ENVOLVENDO O PIX: uma análise jurídico-consumerista**

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Direito do Centro Universitário Unidade de Ensino Superior Dom Bosco como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharela em Direito.

Orientador: Prof. Ma. Thaís Emília de Sousa Viegas

São Luís

2024

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

Centro Universitário – UNDB / Biblioteca

Brandão, Diandra Vallery Silva

A responsabilização civil das instituições bancárias pelos golpes envolvendo o pix: uma análise jurídico-consumerista. / Diandra Vallery Silva Brandão. \_\_ São Luís, 2024.

107 f.

Orientador: Profa. Ma. Thaís Emília de Sousa Viegas  
Monografia (Graduação em Direito) - Curso de Direito – Centro Universitário Unidade de Ensino Superior Dom Bosco – UNDB, 2024.

1. Responsabilidade civil. 2. Golpe do pix. 3. Direito do consumidor. 4. Mecanismo especial de devolução. I. Título.

CDU 347.51:347.734

**DIANDRA VALLERY SILVA BRANDÃO**

**A RESPONSABILIZAÇÃO CIVIL DAS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS PELOS  
GOLPES ENVOLVENDO O PIX: uma análise jurídico-consumerista**

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em  
Direito do Centro Universitário Unidade de Ensino  
Superior Dom Bosco como requisito parcial para  
obtenção do grau de Bacharela em Direito.

Aprovada em: 28/11/2024.

**BANCA EXAMINADORA**

-----  
**Prof. Ma. Thaís Emília de Sousa Viegas (Orientadora)**

Centro Universitário Unidade de Ensino Superior Dom Bosco – UNDB

-----  
**Prof. Ma. Thayana Bosi Oliveira Ribeiro**

Membro Externo

-----  
**Prof. Me. Johelson Oliveira Gomes**

Centro Universitário Unidade de Ensino Superior Dom Bosco - UNDB

Aos meus pais, por todo amor e sacrificio!

## AGRADECIMENTOS

Nessa árdua jornada, pude colocar à prova o que a princípio me parecia injusto: o fato de que, sozinha, não teria condições de concluir a minha graduação. Por este motivo, agradeço aos meus pais, Luis Carlos Souza Brandão e Sandra Vieira Silva que sempre zelaram pela minha educação mostrando-me que as barreiras não ameaçam sonhos reais; aos meus familiares, meu namorado e aos meus amigos íntimos, que me motivaram ao longo dessa caminhada.

Ao meu amigo, Davi Ícaro Melo da Silva, companheiro de vida e graduação.

Às minhas tias Anely, Ana Paula, Eliana e Eliziana e à minha mãe Sandra, por serem fonte de inspiração. Crescer em uma casa liderada por mulheres foi fundamental para entender que todo lugar pode e deve ser ocupado por mulheres, principalmente os de poder. Elas, que enfrentaram inúmeros desafios e ainda assim trilharam o caminho da educação superior, inspiraram seus sobrinhos e filhos a seguirem o mesmo caminho, demonstrando que com determinação e coragem, é possível superar qualquer obstáculo.

Às minhas avós Ana Amélia e Maria José, que, como fortes símbolos femininos, foram importantíssimas para formação da força e do caráter dos membros de nossa família.

Ao meu Avó Eliezer e à minha tia Kátia Cristina, que estão em minhas lembranças e são a melhor parte da minha infância; por terem me ensinado que temos que ter pressa para ser feliz, porque não temos tempo.

À minha professora Aline Froes Almeida por sua generosidade, incentivo, paciência e comprometimento, você certamente é a fada-madrinha de todos os graduandos do curso de Direito do Centro de Ensino Superior Dom Bosco- UNDB.

A todos os professores que tive durante minha graduação: sem sombra de dúvidas vocês fazem parte desta conquista e me influenciaram a melhorar minhas habilidades.

À minha professora e orientadora, Thaís Emília de Sousa Viegas, cuja orientação foi essencial para qualidade e solidez deste trabalho, elucidando a forma e a importância da abordagem deste tema através das nossas conversas. Sem ela, não seria possível.

Agradeço à menina que sempre riscava Direito da sua lista porque imaginava que não tinha capacidade para fazê-lo. Estou profundamente orgulhosa de mim, e este trabalho é fruto da minha resiliência, pois sua elaboração foi rondada por toda sorte de problemas. Assim como Beyoncé, és o meu *Lemonade*.

“Interrupção, incoerência, surpresa são as condições comuns de nossa vida. Elas se tornaram mesmo necessidades reais para muitas pessoas, cujas mentes deixaram de ser alimentadas... por outra coisa que não mudanças repentinas e estímulos constantemente renovados... Não podemos mais tolerar o que dura. Não sabemos mais fazer com que o tédio dê frutos. Assim, toda questão se reduz a isto: pode a mente humana dominar o que a mente humana criou?”.

(Paul Valéry)

## RESUMO

A consagração do Pix como meio alternativo de pagamento tem atendido às necessidades da sociedade contemporânea. No entanto, como um arranjo de pagamento incancelável, ele apresenta desafios significativos em termos de segurança e proteção ao consumidor. Este contexto incentivou a produção desta pesquisa, cujo principal objetivo foi analisar a responsabilidade das instituições bancárias nos casos de golpe realizados via Pix, especialmente em situações nas quais o Mecanismo Especial de Devolução foi ineficaz em recuperar os valores enviados à conta indicada pelo golpista, deixando o cliente bancário, vítima do golpe, em prejuízo. Para a realização desta pesquisa, utilizou-se do método hipotético-dedutivo realizado por meio de pesquisa bibliográfica. Especificamente, os objetivos foram: examinar as regulamentações e diretrizes estabelecidas pelo Banco Central do Brasil e outras autoridades para o funcionamento do sistema de pagamentos Pix, bem como estudar como as instituições bancárias lidam com reclamações e incidentes de fraude envolvendo o Pix, estudar como as instituições bancárias lidam com reclamações e incidentes de fraude envolvendo o Pix, incluindo o caso específico do Nubank, e analisar a aplicação da Súmula n.º 479 do Superior Tribunal de Justiça nesses contextos. Ao analisar a eficácia das medidas de proteção ao consumidor implementadas pelas instituições bancárias, a pesquisa constatou que os bancos apresentam resistência ao cumprimento da legislação brasileira que prevê a proteção dos usuários dos sistemas Pix, mesmo que por analogia. Concluiu-se que as instituições bancárias devem arcar com a restituição dos valores perdidos por seus clientes vítimas de golpes do Pix, com base na vulnerabilidade do consumidor e no lucro que as instituições obtêm na prestação de serviços bancários. A pesquisa enfrentou desafios na obtenção de informações de fácil acesso e de leitura não técnica, além da dificuldade em encontrar informações imparciais e verídicas, o que tornou o processo mais desafiador.

**Palavras-chave:** responsabilidade civil; golpe do pix; direito do consumidor; mecanismo especial de devolução.

## ABSTRACT

The establishment of Pix as an alternative payment method has met the needs of contemporary society. However, as an irrevocable payment arrangement, it presents significant challenges in terms of security and consumer protection. This context encouraged the production of this research, whose main objective was to analyze the responsibility of banking institutions in cases of fraud committed via Pix, especially in situations where the Special Return Mechanism was ineffective in recovering the amounts sent to the account indicated by the scammer, leaving the bank customer, the victim of the scam, at a loss. To carry out this research, the hypothetical-deductive method was used, based on bibliographic research. Specifically, the objectives were: to examine the regulations and guidelines established by the Central Bank of Brazil and other authorities for the operation of the Pix payment system, as well as to study how banking institutions handle complaints and fraud incidents involving Pix, including the specific case of Nubank, and to analyze the application of Precedent No. 479 of the Superior Court of Justice in these contexts. By analyzing the effectiveness of consumer protection measures implemented by banking institutions, the research found that banks resist complying with Brazilian legislation that provides for the protection of Pix system users, even by analogy. It was concluded that banking institutions should bear the responsibility for refunding the amounts lost by their clients who fall victim to Pix scams, based on consumer vulnerability and the profit that institutions obtain from providing banking services. The research faced challenges in obtaining easily accessible and non-technical reading information, as well as the difficulty in finding impartial and truthful information, which made the process more challenging.

**Key words:** civil liability; pix scam; consumer law; special return mechanism.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1-	Volume de transações bancárias.....	27
Figura 2-	Índice de reclamação das instituições bancárias.....	51
Figura 3-	Ranking de instituições bancárias reclamadas.....	52
Figura 4-	Conjunto de características comuns aos golpes.....	57

## LISTA DE SIGLAS

ACT	Acordo de Cooperação Técnica
ATM	Autoatendimento
BCB	Banco Central do Brasil
CP	Código Penal
CDC	Código de Defesa do Consumidor
DOC	Documento de Ordem de Crédito
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IP	Instituição de Pagamento
MED	Mecanismo Especial de Devolução
PJ	Pessoa Jurídica
PF	Pessoa Física
POS	Pontos de venda no Comércio
TED	Transferência Eletrônica Disponível
SFN	Sistema Financeiro Nacional

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	14
<b>2</b>	<b>O PIX COMO UMA FERRAMENTA DE INCLUSÃO SOCIAL</b> .....	17
<b>2.1</b>	<b>O que é o Pix?</b> .....	17
2.1.2	O poder do Pix.....	22
<b>2.2</b>	<b>Soem os alarmes, o Pix chegou pra ficar</b> .....	26
<b>2.3</b>	<b>O golpe do Pix errado e os desdobramentos no Ministério da Justiça e Segurança Pública do Brasil: o que é golpe?</b> .....	31
<b>3</b>	<b>A DERRUBADA DAS PORTAS GIRATÓRIAS E A ASCENSÃO DOS BANCOS DIGITAIS</b> .....	39
<b>3.1</b>	<b>Os impactos da ausência de agências físicas</b> .....	39
3.1.2	Instituições bancárias e instituições de pagamento: conceitos e características .....	44
3.1.3	O ganho financeiro das instituições bancárias .....	46
<b>3.2</b>	<b>Vulnerabilidades do consumidor em Bancos digitais: uma análise do ranking de reclamações que incluem instituições como Nubank, PagBank e Inter</b> .....	51
<b>3.3</b>	<b>As recomendações das instituições Nubank, PagBank e Inter para evitar que seus clientes sejam vítimas de golpes</b> .....	57
<b>4</b>	<b>A RESPONSABILIDADE DAS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS SOB A ÓTICA DO DIREITO DO CONSUMIDOR</b> .....	63
<b>4.1</b>	<b>A falta de segurança pode ser mais prejudicial do que o dever de restituir</b> .....	64
<b>4.2</b>	<b>A comunicação imediata do golpe pode afastar a culpa do consumidor?</b> .....	70
<b>4.3</b>	<b>O banco e o usuário uma relação espinhosa: quem lucra com a atividade arca com os danos</b> .....	76
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	85
	<b>REFERÊNCIAS</b> .....	89
	<b>ANEXOS</b> .....	100

## 1 INTRODUÇÃO

Para alguns, o alcance da maioridade pode ser sentido com o início do processo para tirar a carteira de habilitação, entrar na faculdade, assinar o primeiro contrato de trabalho, alistar-se como militar ou eleitor, viajar sem a presença ou autorização dos pais, ou abrir uma conta no banco. Se antes era necessário dirigir-se à agência mais próxima para abrir a primeira conta sem a gerência do poder familiar, hoje basta ter um smartphone e a carteira de identidade em mãos.

Essa praticidade aumenta a oferta e a procura por novos produtos e serviços, pois sua criação acompanha a evolução tecnológica. Graças a essa evolução, foi possível a criação do internet banking, lançado no Brasil em 1996, e do *mobile banking*, lançado nos anos 2000 (Febraban, 2017). Ambos viabilizam operações bancárias através de computadores e celulares, permitindo que contas sejam pagas ou valores transferidos e recebidos sem a necessidade de ir a uma agência bancária.

Com essas plataformas – internet banking e mobile banking – surgiram dois instrumentos de transferência de valores: Transferência Eletrônica Disponível (TED) e Documento de Ordem de Crédito (DOC), que concretizam a mobilidade e praticidade da transferência de valores (Nubank, 2024a). No TED, os valores são transferidos em tempo real, entre cliente-usuários do mesmo banco ou de instituições diferentes, sem um limite mínimo de transferência, permitindo inclusive valores acima de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). No entanto, há custos para o envio que variam de instituição para instituição, e, se a transferência for feita até as 17h, o valor é recebido na conta de destino no mesmo dia. Caso contrário, o beneficiário só recebe no primeiro dia útil (Suno, 2019).

Em contrapartida, o DOC possui valor máximo de R\$ 4.999,99 e só funciona em dias úteis. Transferências fora desse parâmetro só chegam na conta destinatária no primeiro dia útil seguinte, com um limite de horário mais extenso do que o do TED, podendo ser enviado até as 21h59 (Suno, 2019). No entanto, o DOC não está mais em operação desde 29 de fevereiro de 2024, devido à popularização do Pix. (Nubank, 2024a)

Esse novo arranjo de pagamento, o Pix, ultrapassou as limitações apresentadas pelo TED e DOC (Suno, 2019). Com ele, é possível enviar qualquer valor, sem custos para qualquer cliente de instituição bancária, a qualquer hora e em segundos (Banco Central do Brasil, 2020a). Se antes demorava de 15 a 90 minutos ou até um dia, com o Pix os valores são enviados imediatamente, dependendo apenas de uma conexão com a internet e saldo na conta (Banco Central do Brasil, 2020a).

Toda essa facilidade atraiu 168.159.714 usuários cadastrados no diretório de identificadores de contas transacionais, o que permitiu um quantitativo de 5.566.043 transações Pix liquidadas por mês (Banco Central do Brasil, 20221). Entre tantos adeptos, há quem se aproveite da impossibilidade de cancelamento do Pix para aplicar golpes, utilizando contas de laranjas ou outras vítimas para receber os valores fruto desse estelionato virtual (Wust, 2023).

Um exemplo notável são os dois casos abordados na seção "3.2. Vulnerabilidades do consumidor em bancos digitais: uma análise sobre o ranking de reclamações que inclui instituições como Nubank, PagBank e Inter", onde clientes da Nubank foram vítimas de golpes e acabaram enviando Pix para estelionatários. Em uma dessas situações, após um processo burocrático de contestação, a Nubank arcou com a restituição do prejuízo, enquanto em outra, a instituição afastou sua responsabilidade, deixando o cliente sem ressarcimento. Essas situações demonstram a fragilidade do cliente bancário no mercado de consumo, reforçando a impressão de que a falta de transparência e padronização nos processos de respostas a contestação contribuem para um cenário de insegurança digital financeira e jurídica, situação que acabou por inspirar esta pesquisa.

Diante disto, questiona-se a quem recairia a responsabilidade civil sobre a restituição do valor enviado mediante Pix ao golpista, não recuperado pelo Mecanismo Especial de Devolução. Levando em conta a relação consumerista entre os bancos e o consumidor-usuário, supõe-se que seria responsabilidade dessas instituições realizar a restituição dos valores não recuperados, porque o Código de Defesa do Consumidor, ao reconhecer a vulnerabilidade do consumidor no mercado, entende que quem obtém lucro na prestação de serviços e oferta de produtos deve arcar com os riscos que suas atividades podem trazer para terceiros.

A justificativa científica para a escolha deste tema reside no fato de que a temática ainda é pouco explorada e, para aumentar sua compreensão, buscou-se investigá-la, motivado pela ausência de regulamentação legal sobre o dever de restituição das instituições bancárias, e como isso contribui para a insegurança jurídica dos usuários do Pix. Consequentemente, sua importância social se justifica na falta de segurança jurídica sentida pelos usuários que já foram lesados e se sentiram com poucas opções ou desamparados ao solicitar o auxílio de seus bancos.

A justificativa pessoal para a escolha foi motivada pelo acompanhamento e auxílio a vítimas em casos reais, onde foi perceptível a falta de meios eficazes e acessíveis para a efetivação do direito de recuperação, o que mostrou que o direito não está conseguindo acompanhar os avanços da tecnologia.

Para compreender e avaliar as informações e documentos disponíveis relacionados ao tema, utilizou-se o método de pesquisa hipotético-dedutivo. Este raciocínio começa com uma abordagem geral e em seguida se dirige ao particular. O objetivo desse tipo de raciocínio é explicar o conteúdo das premissas, utilizando uma cadeia de pensamento em ordem descendente, que vai do geral para o particular, para chegar a uma conclusão (Prodanov, 2013, p. 27). O tipo de pesquisa usado é bibliográfico, e no que se refere aos procedimentos técnicos, o procedimento de pesquisa adotado foi o bibliográfico, elaborado a partir de material já publicado, constituído principalmente de lei, livros, revistas, artigos de periódicos e atualmente com material disponibilizado na internet (Silva; Menezes, 2005, p. 21).

Para trabalhar essa problemática, foram construídos três capítulos, cada um com um objetivo específico que, juntos, contribuem para análise do objetivo principal. No primeiro, chamado "O Pix como ferramenta de inclusão financeira", o objetivo foi examinar as regulamentações e diretrizes estabelecidas pelo Banco Central do Brasil, focando no funcionamento do arranjo de pagamento Pix. Para isso, descreveu os conceitos e características do Pix, sua crescente utilização, discutiu como o Pix se tornou um instrumento usado em golpes e se houve uma inclusão social, promovida por essa ferramenta.

No segundo capítulo, intitulado "A derrubada das portas giratórias e a ascensão dos bancos digitais", o principal objetivo foi analisar como ocorreu a predileção por bancos digitais em contraposição aos bancos com agência físicas e como essas mudanças impactaram os usuários dos serviços, os bancos e seus funcionários. Ademais, este capítulo examinou como as instituições bancárias lidaram com reclamações e incidentes de fraude envolvendo o Pix, fazendo um paralelo entre a teoria, representada pelas políticas de segurança e recomendações dos bancos, e a prática, representada pelos dados coletados do *ranking* de instituições mais reclamadas. Dessa forma, buscou-se compreender como essa abordagem institucionalizada interfere na percepção de segurança dos consumidores, influenciando-o positiva ou negativamente.

Por fim, no capítulo final, investigou-se como a falta de segurança pode ser mais prejudicial do que o dever de restituir e de que maneira a comunicação imediata do golpe pode afastar a culpa do consumidor. Com isso, o arranjo de pagamento Pix foi analisado sob a ótica das relações consumeristas. O objetivo principal foi analisar qual era a responsabilidade civil das instituições bancárias nos casos de golpes envolvendo essa ferramenta de transferência instantânea.

## 2 O PIX COMO UMA FERRAMENTA DE INCLUSÃO FINANCEIRA NO BRASIL

Compreendeu-se que, para facilitar o entendimento do leitor e nortear a pesquisa, seria necessário trazer a definição de Pix segundo o que dispõe a Resolução N.º1 do Banco Central do Brasil. No qual apresentou-se sua funcionalidade, características e a justificativa para sua criação.

Além disso, para iniciar a discussão acerca da segurança deste arranjo de pagamento, propôs-se tratar acerca do único meio utilizado para recuperar um valor transferido por Pix em esfera extrajudicial, que é o Mecanismo Especial de Devolução. Isso resultou na exposição de gráficos e dados que demonstraram a crescente utilização do Pix e seus impactos. Sob essa ótica, apresentou-se a definição de golpe e golpe do Pix errado.

Além do mais, recorreu-se à cartilha elaborada pelo Programa Nacional de Proteção do Conhecimento Sensível e desenvolvido pela Associação Brasileira de Inteligência e ao ebook da Data Rudder, “Desvendando fraudes Pix”, ao usar suas definições sobre engenharia social<sup>1</sup>e *phishing*<sup>2</sup>. Ademais, a subseção que tem por título “O poder do Pix”, teve o intuito de propor uma discussão que envolvia o Pix como ferramenta de inclusão social através da democratização bancária. Para isso, utilizou-se como base o artigo investigativo elaborado por Mariana Ribeiro Santiago, Jaqueline de Paula Leite Zanetoni e Jonathan Barros Vita.

### 2.1. O que é Pix?

O Pix é um sistema digital de pagamento instantâneo que permite a realização de transações imediatas usando o saldo disponível na conta. Este sistema é regulamentado pelo Banco Central do Brasil através da Resolução N.º1, especialmente em seu Art. 3º, XVII, que o define como “[...] arranjo de pagamentos instituído pelo Banco Central do Brasil que disciplina a prestação de serviços de pagamento relacionados a transações de pagamentos instantâneos e a própria transação de pagamento instantâneo no âmbito do arranjo”. Ao usar o Pix como forma

---

<sup>1</sup> Segundo a cartilha elaborada pelo Programa Nacional de Proteção do Conhecimento Sensível engenharia social é: “[...] um método usado para enganar, manipular ou explorar a confiança das pessoas. É uma forma de ataque sem violência física que busca fazer com que a vítima realize voluntariamente ações prejudiciais a si mesma, como divulgar informações sensíveis ou transferir dinheiro para desconhecidos” (Brasil, 2021a, p.4);

<sup>2</sup> Segundo a cartilha elaborada pelo Programa Nacional de Proteção do Conhecimento Sensível *phishing* é um tipo de engenharia social, mas nessa estratégia de manipulação o estelionatário cria iscas através de links, e-mail, mensagens no *WhatsApp* qualquer meio para atrair as vítimas à fraude (Brasil, 2021a, p.9).

de transferência de valores, o dinheiro é enviado ou recebido sem custos e em poucos segundos (Banco Central do Brasil, 2020a).

De acordo com o Banco Central do Brasil (BCB), os arranjos de pagamentos, nada mais são do que “o conjunto de regras e de procedimentos para realização de serviços de pagamento” (Banco Central do Brasil, 2024a), tais procedimentos servem para conectar todas as pessoas, que não se conhecem e que a ele aderem, e precisam dessa ligação para realizar transações financeiras entre si (Banco Central do Brasil, 2024b). Veja bem, o arranjo permite que as transações financeiras que usam dinheiro eletrônico sejam possíveis; do contrário, a compra só seria viável com dinheiro vivo e entre duas pessoas que se conhecem. Logo, é por este motivo que o Pix viabilizou a transferência imediata de valores para qualquer pessoa, desde que sejam clientes de instituições bancárias brasileiras (Banco Central do Brasil, 2020b).

A funcionalidade deste arranjo de pagamento foi muito conveniente para o contexto pandêmico que o Brasil vivia em 2020, se por um lado tinha-se a necessidade de respeitar as regras de distanciamento social para que não houvesse a propagação do vírus da COVID-19<sup>3</sup> (Espírito Santo, 2024), por outro, era fundamental tornar possível que as pessoas continuassem com suas operações financeiras relativas a compra e venda (Banco Central do Brasil, 2024a). Até então, os outros arranjos de pagamento como cartão de crédito, Transferência Eletrônica Disponível (TED), cheques e boletos, ou precisavam do contato físico “vendedor” e “cliente” ou não eram tão rápidos quanto o Pix (Banco Central do Brasil, 2024b).

Quando se fala no Pix como um sistema inovador e uma alternativa conveniente para aquele momento vivido, é interessante lembrar que, antes do seu implemento, não havia nada como ele, e ainda não há, pois nenhum outro meio permitiu a transferência instantânea de qualquer valor, a partir de R\$ 0,01 (um centavo), para qualquer conta bancária (independentemente de ser entre Bancos distintos) com atuação no Brasil sem que fossem cobrados custos adicionais (Nubank, 2024a).

O desempenho do Pix é inconfundível. Pensando nisso, pode-se tirar como bom exemplo para contrapor sua atuação o próprio TED. Enquanto no TED uma transferência realizada até as 17h (que é o horário comercial) é compensada no mesmo dia, após esse horário ou em finais de semana e feriados o valor só será creditado no próximo dia útil (Nubank, 2024a), no Pix não há limitação de horário; seja qual for hora em que for feito, o valor é recebido em instantes (Banco Central do Brasil, 2020a).

---

<sup>3</sup> De acordo com a página do Governo do Estado do Espírito Santo, a sigla COVID-19 significa “[...] *coronavirus disease 2019* (doença por coronavírus 2019, em tradução livre)” (Espírito Santo, 2024).

Cabe mencionar que atualmente o Pix continua sem ter um valor mínimo para iniciar uma operação de transferência, mas agora é possível limitar o valor máximo de transferência por dia ou por volume. Com a entrada em vigor da Instrução Normativa BCB n.º 512, de 30 de agosto de 2024, foi estabelecida, através desta Instrução, a possibilidade dos participantes do Pix estipularem um teto para limitar o valor da transferência, a depender do horário que essa será realizada. É o que interpreta do art.3º, §1º- 4º e 7º e 8º da BCB n.º 512:

Art. 3º Os participantes provedores de conta transacional do Pix devem estabelecer limites máximos de valor para iniciação de transações Pix, com finalidade de compra ou de transferência, por conta transacional, para usuários pagadores pessoa física.

§ 1º Os limites devem ser estabelecidos por período, com possibilidade de diferenciação do limite estabelecido para o período diurno e para o período noturno, caso o usuário recebedor seja pessoa física.

§ 2º O período diurno de que trata o § 1º compreende, em geral, o período entre as 6 horas e as 20 horas.

§ 3º O período noturno de que trata o § 1º compreende, em geral, o período entre as 20 horas e as 6 horas.

§ 4º Os horários dispostos nos §§ 2º e 3º referem-se ao horário do domicílio cadastral do usuário pagador associado à sua conta transacional ou ao horário de Brasília, a critério de cada participante.

[...]

§ 7º Caso o usuário recebedor seja pessoa física, o limite por período para transações Pix de que trata o caput, exceto no caso em que houver expressa solicitação do usuário, deve ser igual: I - ao limite diário disponibilizado para a Transferência Eletrônica Disponível (TED), para o período diurno; e II - a R\$1.000,00 (mil reais), para o período noturno, caso o usuário recebedor seja pessoa física distinta do usuário pagador.

§ 8º Caso o usuário recebedor seja pessoa jurídica, o limite deve ser: I - estabelecido por dia; e II - igual ao limite diário disponibilizado para a TED, exceto no caso em que houver expressa solicitação do usuário (Banco Central do Brasil, 2024d).

Essa medida se deu como uma alternativa na prevenção de fraudes com o uso do Pix, bem como meio para diminuir os prejuízos causados às vítimas. Desta forma o uso do limitador de valores para transferência serviria para aumentar a segurança dos usuários (Serasa Experian, 2024).

A versatilidade deste arranjo de pagamento justifica a sua popularização. Ele tornou fácil o pagamento e é cada vez mais recorrente o número de usuários bancarizados que aderem ao Pix, conseqüentemente, é cada vez mais difícil encontrar algum banco com operação no Brasil que não ofereça o Pix como uma de suas modalidades de pagamento (Febraban, 2023a, p.6). Até porque, para fazer um Pix, é só abrir o aplicativo do Banco, inserir os dados do destinatário, definir o valor a ser enviado e concluir a operação, às vezes, com a inserção da

senha (Banco Central do Brasil, 2020a). Isso quando não se escaneia o *QR Code*<sup>4</sup>, que é uma possibilidade de transferência via Pix que não será abordada neste trabalho. Pronto, a transferência foi realizada com sucesso, lembrando que, como são feitas em tempo real, não é possível desfazer ou cancelar transações feitas por Pix (Data Rudder, 2023), o fato de serem irreversíveis destacou a necessidade de criar mecanismos de recuperação de valores enviados por este meio.

Logo, se o arranjo de pagamento conecta pessoas que não se conhecem, como seria possível recuperar os valores enviados em uma transferência errada. Para isso, foi imprescindível pensar na criação de alguma(s) ferramenta(s) que pudessem oferecer uma resposta tão rápida quanto o envio. Considerando essa necessidade, surgiu o Mecanismo de Devolução Especial (MED) (Banco Central do Brasil, 2024f). O MED foi instituído pela Resolução BCB n.º 103, de 8 de junho de 2021, e alterou o regulamento da Resolução BCB n.º 1, que diz respeito à instituição do Pix, para prever a utilização do MED como ferramenta exclusiva para devolução de valores desta natureza (Banco Central do Brasil, 2024f).

Desta forma, nos casos em que se fez um Pix por engano ou em decorrência de golpe, é importante acionar imediatamente a instituição bancária responsável pela manutenção da conta e informar a demanda para a qual se pretende receber o atendimento, além de reunir provas pra comprovar o que está sendo alegado. Este primeiro contato é primordial, e pode ser acionado via chat do aplicativo do banco digital, por e-mail ou através do número disponibilizado pelos canais oficiais do Banco (Banco Central do Brasil, 2024d).

O regulamento do MED, BCB n.º 103, recomenda que o processo para a devolução do valor recebido, se inicie voluntariamente por iniciativa do recebedor ou em decorrência da solicitação do pagador, conforme prevê o §1º, art. 40 da Resolução BCB n.º 103: “§ 1º Ressalvado o disposto na Seção II deste Capítulo, a devolução de um Pix deve ser iniciada pelo usuário recebedor, por conta própria ou por solicitação do usuário pagador” (Banco Central do Brasil, 2021d). Ao iniciar a contestação da transferência e relatar o ocorrido, é praxe que os Bancos exijam uma descrição detalhada e provas que confirmem o relato, para que não reste

---

<sup>4</sup> O pix pode ser realizado inserindo os dados do destinatário, como número do Cadastro de Pessoas Físicas, endereço de *e-mail*, número do celular, copiando um código aleatório criado pelo banco responsável pela conta, ou escaneando um *QR Code*. Este, por sua vez, trata-se da evolução do código de barras e “[...] é utilizado para armazenar URLs que depois são direcionadas para um site, hot site, vídeo, etc. O *QR Code* também pode ser facilmente escaneado por qualquer celular moderno, onde existem aplicativos específicos que tem a capacidade de ler o link e levar o cliente em potencial para o site que a empresa quer” (Universidade de São Paulo, 2020). No caso do ambiente de transferência bancária, o *QR Code* substitui a inserção manual de dados bancários, facilitando a transferência de valores via Pix.

dúvidas de que o MED não está sendo usado como meio de obter vantagens indevidas (Nubank, 2024). Essa informação é importante principalmente para o capítulo que se tratará sobre golpe.

A devolução dos valores pode ser realizada parcialmente ou por completo (Banco Central do Brasil, 2021d), dependendo do saldo disponível na conta de destino. Portanto, ao usar o MED, o banco acionado encaminhará uma comunicação ao banco que recebeu a transferência, informando que foi enviado um valor por engano ou decorrente de golpe.

Isso fará com que a instituição analise a situação e, caso sejam detectadas atividades fraudulentas na conta de destino, a instituição bancária responsável pela manutenção da conta que recebeu a transferência via Pix ficará encarregada de encerrar a conta e tomar as medidas legais cabíveis, que incluem a devolução dos valores.

Em sua página oficial, o Banco Central do Brasil costuma publicar informações com a intenção de conscientizar os usuários de serviços bancários acerca dos perigos, limites e ferramentas disponíveis para reaver valores, usando, inclusive, infográficos para explicar como funciona e quais resultados podem se esperar ao solicitar o Mecanismo Especial de Devolução, ressaltando que a ferramenta não garante a recuperação do valor em sua totalidade (Banco Central do Brasil, 2024e).

Neste contexto, é esclarecido que “não há normas do Banco Central do Brasil sobre devoluções em caso de engano ou erro do pagador, mas o Decreto-Lei 2.848 do Código Penal de 1940 trata sobre a apropriação indébita” (Banco Central do Brasil, 2024e). A ausência de norma específica sobre a devolução de valor enviado por Pix, corrobora para que a legislação penal seja aplicada por analogia (Banco Central do Brasil, 2024e).

Perceba que o Banco Central do Brasil, enquanto responsável por regulamentar o Pix e sua ferramenta de devolução, não indica – porque não há – outro meio de recuperação coercitiva dos valores. Extrajudicialmente, os usuários dos serviços bancários estão limitados a recorrer ao MED ou fazer uma reclamação na sua instituição bancária e aguardar a resolução do problema, o que parece uma solução alternativa para proteção e efetivação dos direitos dos usuários da ferramenta (Banco Central do Brasil, 2024e).

Neste compasso, fica evidente que o Mecanismo Especial de Devolução mais se parece uma medida de natureza paliativa do que uma efetiva intervenção. Isso ocorre porque ele não resolve a situação de forma definitiva, mas oferece ao cliente uma sensação de alívio, sem necessariamente garantir que a devolução regatará os valores enviados. Cientes desta hipótese de resgate, o usuário beneficiado com o Pix indevido pode sacar imediatamente o valor ou transferi-lo para outra conta, o que em esfera extrajudicial diminui a chance de recuperação de valores transferidos por meio do Pix.

### 2.1.2 O poder do Pix

Embora tenha sido implementado no dia 3 de novembro de 2020, apenas para alguns usuários selecionados, e no dia 16 de novembro de 2020, em operação plena (Banco Central do Brasil, 2020a), o Pix já vinha sendo planejado, com a finalidade de compor o banco de arranjos de pagamento, e se destacar como uma ferramenta de pagamento rápido e sem custo, o que estimularia o acesso aos serviços bancários pela população sem que houvesse óbices em decorrência das diferenças econômica (Santiago; Vita; Zanetoni, 2020). Apesar de ser amplamente conhecido e utilizado hoje, o Pix começou a ser desenvolvido bem antes de sua implementação oficial, fato confirmado no artigo científico “A responsabilidade civil das operadoras de cartão de crédito quanto aos clientes vítimas de estelionato e furto mediante fraude”, que detalha:

Inicialmente, se sabe que o PIX começou a ser desenvolvido no ano de 2018 através da portaria n.º97.909 que tratava sobre pagamentos instantâneos [...]. Posteriormente, no ano de 2019, foram divulgados como seria o Pix. Logo, no ano de 2020, dispondo de modalidades de transferência sem custo do titular, foi implementado o Pix (Rocha; Barbosa; Cerewuta, 2022, p.73).

A preocupação em promover a inserção social na seara bancária é um movimento intencional e contundente do Banco Central do Brasil, que ressoa através da contínua digitalização. Não basta facilitar a criação de contas; é necessário oportunizar o acesso a serviços de crédito, investimento e empréstimos (Cinnecta, 2024).

Esse intuito é confirmado através das palavras de Roberto Campos Neto no XXIII Encontro de Lisboa entre os Bancos centrais de países de Língua Portuguesa, que entende o papel da tecnologia como facilitadora: “A primeira conclusão que se tem é de que tecnologia é o instrumento mais democratizante que existe hoje” (Cinnecta, 2024), advindo, em um primeiro ato com o “[...] avanço da tecnologia de *Banking* as a *Service* (Baas)[...] que possibilita que empresas de diversos setores ofereçam produtos que antes estavam disponíveis apenas em instituições bancárias”. Ainda de acordo com o Site *Cinnecta part of Matera*, responsável pela matéria sobre “Democratização de serviços financeiros: tecnologia e inovação abrindo portas” publicada em 22 de março de 2024:

A soma de todo esse cenário com as novas formas de pagamentos digitais, como carteiras, aplicativos e sistemas de pagamentos instantâneos – o Pix, por exemplo – permitiu transações mais rápidas, seguras e acessíveis e contribuiu para democratizar os serviços no pós- pandemia.

Todo esse movimento de bancarização surgiu como resposta à cultura bancária burocratizada, que exigia a comprovação de renda ou vínculo de trabalho (Cinnecta, 2024) para que o usuário se tornasse cliente da instituição. Como mencionado por *Cinnecta*, “As

exigências dificultavam o acesso de trabalhadores informais, pessoas com renda variável, perfis de baixa renda e também de jovens que acabaram de iniciar sua vida financeira”.

Em contrapartida, algumas instituições já aceitavam declarações de trabalho informal ou como autônomo para substituir a exigência de comprovação de renda formal, (Cinnecta, 2024), desde que o requerente não tivesse restrição de crédito. Essa certificação tinha menor peso quando comparada à carteira de trabalho assinada, afinal os serviços bancários pareciam ter um público alvo (Santiago; Vita; Zanetoni, 2020, p.15). Contra esse cenário “elitista” o Banco Central do Brasil articulava medidas para democratizar o acesso aos serviços oferecidos por instituições bancárias.

Ao levar em consideração que a comprovação de renda é um diferencial para dar início a uma relação bancária, mostrou-se significativo apresentar dados sobre o *status* empregatício dos brasileiros nos anos de 2012-2020. Para isso, será utilizada a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio Contínua (PNADC) do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), que indica os principais destaques da evolução de trabalho no Brasil, e constatou que:

Em 2012, havia no Brasil 34,2 milhões de empregados do setor privado com carteira de trabalho assinada; em 2014 este contingente atingiu o patamar mais alto da série, 36,5 milhões. Entre 2015 e 2018 houve queda em todos os anos. Em 2019 foi interrompida a trajetória descendente, com a expansão de 1,1% (356 mil) que resultou no contingente de 33,2 milhões de trabalhadores com carteira de trabalho assinada. No entanto, no ano de 2020, esse indicador apresentou sua maior queda (7,8%), recuando para 30,6 milhões de trabalhadores. Frente a 2014, a retração foi ainda maior, de 16,0% (ou menos 5,8 milhões de pessoas) (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, 2020, p.5).

Ou seja, os indicadores aferiram que o melhor nível em quantidade de trabalhadores formalizados no mercado de trabalho se deu em 2012, 2014 e 2019, anos em que houve uma manutenção ou superação de 33,2 milhões de trabalhadores com carteira de trabalho assinada. Essas pessoas, pelo vínculo empregatício, poderiam logicamente ter acesso aos serviços bancários.

Embora entre 2015 e 2018 tenha ocorrido uma diminuição no número de pessoas empregadas com carteira de trabalho assinada, nada comparado ao que aconteceu em 2020 (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, 2020), quando havia 13,4 milhões de pessoas desempregadas. Com base nos apontamentos feitos na PNADC, interpreta-se que a queda de 2020 se deu em decorrência do isolamento pandêmico.

Logo, é interessante analisar esse contexto de retração que aconteceu no ano de 2020, combinado à intenção do Banco Central do Brasil de promover a inclusão financeira e democratizar o acesso aos serviços bancários através da implementação do Pix.

Esses dados mostram como o mercado de trabalho formal sofreu variações ao longo dos anos, sendo particularmente afetado em 2020, possivelmente devido a fatores econômicos e à pandemia de COVID-19. A análise desses números é crucial para entender as dinâmicas do emprego no Brasil e as possíveis causas das flutuações no número de trabalhadores formalmente empregados. Pois, com a diminuição do número de brasileiros inseridos no mercado de trabalho formal, estes teriam dificuldades em estabelecer ou manter uma relação bancária. Ainda assim, seria possível acessar aos serviços do banco no caso de trabalhadores informais ou autônomos. À vista disso, a PNADC reuniu dados do mercado informal e apurou que também houve uma redução de trabalhadores informais entre 2019 e 2020:

Em 2019 os trabalhadores informais totalizavam 38,4 milhões de pessoas; baixando para 33,3 milhões de pessoas em 2020. Com isso a taxa de informalidade passou de 41,1% em 2019 para 38,7% em 2020. É importante ressaltar que a queda na taxa de informalidade não reflete melhoria das condições desses trabalhadores ou um processo de transição da informalidade para a formalização. Esse movimento está relacionado à perda acentuada de ocupação dos trabalhadores informais nos primeiros meses da pandemia em 2020 (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, 2021e, p.3).

Definitivamente, a realidade econômica do Brasil foi alterada pela pandemia, e muito do seu impacto econômico influenciou o movimento de total “desocupação” dos trabalhadores. Ao perderem seus postos de trabalho, também perderam suas fontes de renda, que eram caracterizadas pelo contrato de trabalho ou oriundas da informalidade (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, 2020). Ao contrapor os fatos de que havia uma maior burocratização dos bancos ou um maior número de pessoas sem fonte de renda, com os dados coletados pela referida pesquisa do IBGE e com a tendência de seletividade bancária, é crível supor que aqueles que não integram o mercado formal e o informal eram excluídos do acesso aos produtos e serviços das instituições bancárias, por não conseguirem comprovar renda ou simplesmente por não serem destinados a todos os públicos (Santiago; Vita; Zanetoni, 2020, p.9). Nesta conjectura, o Pix revelou-se como uma solução adequada, oportuna e eficaz ao permitir o uso indistinto.

Ocorre que, antes que o Pix entrasse em atividade, houve uma intensa procura por regularização bancária em decorrência do auxílio emergencial, que “[...] foi um programa criado em abril de 2020 pelo Governo Federal para ajudar a população mais afetada pelos impactos econômicos causados pela pandemia da COVID-19 no Brasil” (Ramos, 2022). O auxílio visava dar suporte às pessoas que foram afetadas pela interrupção das atividades econômicas e, em razão disso, era disponibilizado o valor de R\$ 600,00 (seiscentos reais) a fim de dirimir os efeitos da crise aos economicamente vulneráveis (Ramos, 2022).

Neste ponto, mais algumas ressalvas se fazem necessárias em relação a análise desses dados, pois, apesar da crise econômica mundial gerada em razão da crise sanitária (cenário pandêmico iniciado em março de 2020), em âmbito nacional pode-se intuir de forma empírica, a (re)aceleração da bancarização em razão do auxílio emergencial concedido pelo Governo Federal, o qual incentivou a (re)abertura de contas de movimento bancário (Santiago; Vita; Zanetoni, 2020, p.13).

Por outro lado, os pesquisadores Mariana Ribeiro Santiago, Jaqueline de Paula Leite Zanetoni e Jonathan Barros Vita (2020, p.7), informaram não ser possível afirmar com segurança, por falta de pesquisas atuais, que o auxílio emergencial concedido pelo Governo Federal do Brasil estimulou a bancarização, o que não os impediu de concluir que (Santiago; Vita; Zanetoni, 2020, p.7) “[...] a inclusão financeira através do acesso adequado aos serviços financeiros proporciona maior liberdade e empoderamento ao indivíduo enquanto agente das mudanças em sua própria vida com a facilitação do acesso ao dinheiro e mesmo no combate à pobreza”.

Para suprir a ausência de informações sobre a relação do auxílio emergencial com o aumento no número de bancarizados, foi elaborado a 2ª edição do Relatório de Cidadania Financeira elaborado pelo Banco Central do Brasil, que se ocupou em “identificar o progresso, lacunas e desafios na promoção da cidadania financeira” (Banco Central do Brasil, 2021e, p.5) usando de base para o estudo os anos de 2018-2020. O Relatório de Cidadania Financeira (2021e, p.9), constatou que “Muitos relacionamentos com o SFN foram gerados em decorrência da pandemia da COVID-19 e do Auxílio Emergencial”, ressaltado que [...] “Esse auxílio teve como efeito imediato a abertura de milhões de novas contas para o seu recebimento, o que explica, em parte, o aumento significativo de novos relacionamentos em 2020” (Banco Central do Brasil, 2021e, p. 9).

Adaptando a discussão iniciada na pesquisa de Mariana Ribeiro Santiago, Jaqueline de Paula Leite Zanetoni e Jonathan Barros Vita, é importante destacar a dúvida sobre a real efetividade da inclusão financeira promovida pela implementação do Pix. Embora essa ferramenta garanta a inserção das pessoas ao Sistema Financeiro Nacional (Banco Central do Brasil, 2021e, p. 9), não é possível afirmar que houve uma melhoria nas condições de vida dos usuários de menor renda.

Assim, devido à falta de refinamento nas pesquisas – como a da Febraban que reúne a totalidade de transações sem separar por valor ou tipo (Pessoa física, jurídica etc) – é possível confirmar, através dela, que houve um aumento no número de usuários do Pix. No entanto, é delicado concluir que também ocorreu inclusão social e financeira, que se traduziria em uma melhora nas condições de renda, ao considerar que a inserção garantiu apenas acessibilidade a um serviço gratuito.

Logo, o que antes era deduzido, atualmente pode ser afirmado: o Pix estimula o desenvolvimento e a inclusão social. Segundo o relatório de cidadania (Banco Central do Brasil, 2021e, p.40), o Pix veio “com o potencial de democratizar o acesso aos serviços de pagamento eletrônicos no país e incentivar ainda mais a entrega digital de serviços financeiros para a população de baixa renda”.

Para os trabalhadores, com ou sem carteira assinada, isso significa mais acesso, funcionando como meio para fomentar uma democratização bancária, em um contexto que evidencia que as pessoas de menor renda tinham menos acesso aos serviços bancários (Santiago; Vita; Zanetoni, 2020, p. 15).

## **2.2. Soem os alarmes, o Pix chegou pra ficar**

Que a pandemia estimulou a mudança no relacionamento entre as instituições bancárias e de pagamentos e seus clientes, não se tem dúvidas. Logo, afirmar que ela foi um divisor de águas para a digitalização bancária também não é um equívoco, já que, com as medidas de isolamento social, os canais de atendimento remotos tiveram que suprir a necessidade de seus usuários.

De fato, estávamos caminhando para a digitalização, era algo esperado, porém o impulso proporcionado pelo isolamento pandêmico acelerou a consolidação dessa nova forma de interagir com os serviços bancários, o que acabou servindo de palco para a consagração do Pix. A princípio, não seria possível pensar no Pix sem que já não houvesse o *internet banking* e *mobile banking*, que, a grosso modo são formas de ter acesso aos serviços bancários sem ir a uma agência física, assunto que será tratado com mais detalhes no capítulo III.

Mas, no início, a notícia sobre a implementação deste arranjo de pagamento não rendeu bons comentários: “[...] muitas pessoas duvidaram que o sistema fosse emplacar. Para grande parte da população o conceito de pagamentos instantâneos, integrando diferentes instituições bancárias, parecia distante e pouco seguro (Data Rudder, 2023, p. 5)”.

Com o agravamento da contaminação, as pessoas foram buscando alternativa para dar continuidade ao tráfego da compra e venda. Foi aí que em abril de 2021 “[...] menos de seis meses após o lançamento, o Pix já acumulava mais de 230 milhões de chaves cadastradas e registrava quase 500 mil operações em um único mês (Data Ruder, 2023, p.5)”. Embora cada pessoa tivesse a possibilidade de registrar até cinco chaves de acesso, o número de cadastrados demonstra que o receio acabou dando lugar à curiosidade ou necessidade.

Lembrando que, antes da pandemia de COVID-19, já havia Bancos Digitais. Esse não é um fenômeno prematuro; um exemplo é o Nubank, que iniciou suas atividades no Brasil em 2013 (Nubank, 2023). Neste contexto que ocorreu a popularização dessas instituições digitais entre 2020-2022. Claro que, em si elas são muito atrativas, com a oferta de produtos e serviços que acompanham o aumento do consumo. Comprovação deste impacto, são os dados reunidos pela pesquisa da Febraban que aponta o mobile banking como causa do aumento das transações bancárias, vejamos:

[...] o número de transações registradas pelas instituições bancárias teve aumento significativo de 30% frente a 2021, totalizando 163,3 bilhões de movimentações. Este resultado é o maior já registrado na série histórica de transações, sendo influenciado principalmente pelo desempenho do mobile banking, que teve alta de 54% no número de operações realizadas pelos clientes (Deloitte, 2023, p.6).

Certamente, ter o acesso facilitado aos serviços bancários, poupa o tempo de muitos usuários, e é interessante entender que poderia haver uma certa resistência, mesmo que momentânea, por parte dos consumidores na adesão à digitação desses serviços, se não fossem as limitações impostas pela pandemia. A liberação de produtos como o cartão de crédito sem que precisasse de qualquer tipo de declaração de rendimentos, bastando a criação da conta corrente via aplicativo e um bom *score*<sup>5</sup> no Serasa, é a receita certa para aumentar a carteira de clientes de uma instituição bancária (Deloitte, 2023).

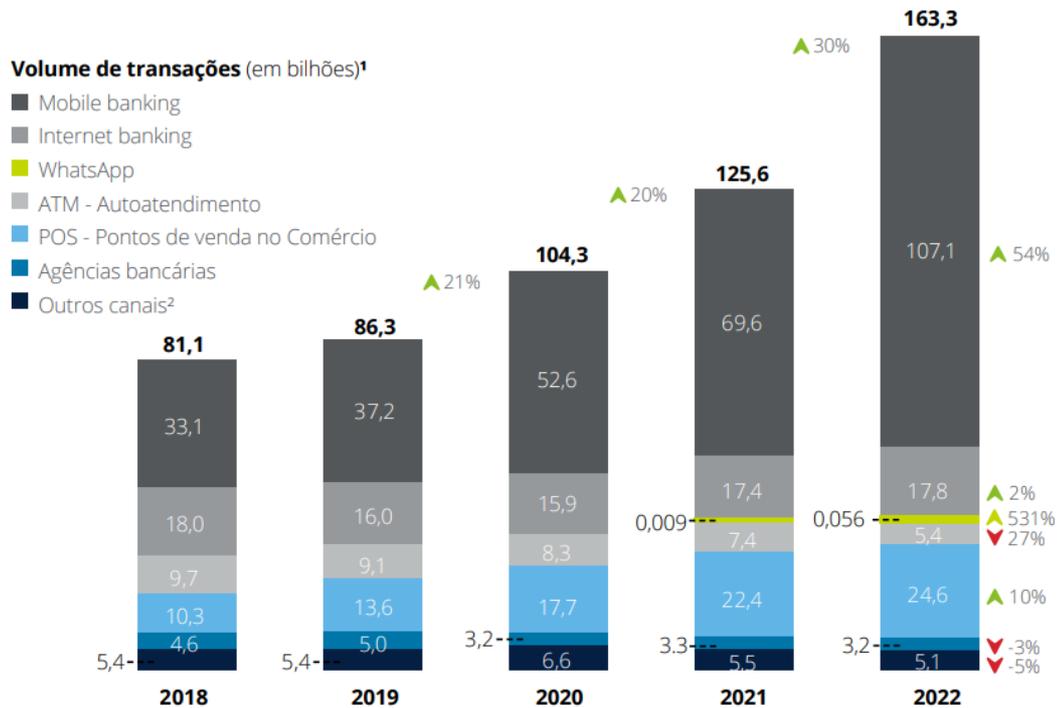
Isso porque o uso da tecnologia como meio para a captação de clientes, não é uma ferramenta exclusiva dos bancos. Ela é usada principalmente pelos lojistas dos mais variados segmentos. Inclusive, é costume ver o uso da tecnologia no *e-commerce*, *chatbots* ou assistentes virtuais e no *marketing* digital, com intuito de alcançar mais pessoas para vender seus produtos e/ou serviços e, conseqüentemente, aumentar os lucros das empresas (Deloitte, 2023).

É possível que haja outras causas que expliquem o porquê do maior número de pessoas buscando os serviços ofertados pelos bancos, mas uma das causas, sem sombra de dúvidas, é o consumo. Se as pessoas estão consumindo mais, é “preciso” criar opções para viabilizar a compra. Portanto, a ideia de que a digitalização bancária deu certo ultrapassa a dedução, como se apura ao analisar o gráfico extraído da Pesquisa de Tecnologia Bancária (Deloitte, 2023, p.6):

---

<sup>5</sup> De acordo com o Serasa- Serviços de Assessoria S.A, o *score* é “um cálculo estatístico” que ajuda as empresas a entenderem o nível de riscos de conceder crédito ao cliente, com base no seu comportamento financeiro recente (Serasa, 2024). O *score* permite que o mercado financeiro entenda em qual momento financeiro o consumidor se encontra; se paga as contas no tempo e valor certo, geralmente tem uma boa pontuação que varia de 0 a 1.000. Caso contrário, a concessão de crédito é dificultada (Serasa, 2024).

Figura 1- Volume de Transações Bancárias



Fonte: Deloitte (2023, p.6)

O gráfico apresenta o volume de transações bancárias (em bilhões) de 2018 a 2022, categorizadas por diferentes canais de transação, como Mobile Banking, Internet Banking, *WhatsApp*, Autoatendimento (ATM), Pontos de venda no Comércio (POS), Agências Bancárias e Outros canais. Ele demonstra uma clara tendência de crescimento nas transações digitais, especialmente no Mobile Banking, que saltou de 33,1 bilhões em 2018 para 107,1 bilhões em 2022.

A análise desse gráfico reforça a ideia de que a digitalização bancária teve sucesso, como mencionado anteriormente. O aumento no número de transações digitais reflete a crescente adoção de métodos como o Pix, impulsionada pelo aumento do consumo e pela necessidade de opções de pagamento mais rápidas e eficientes.

A partir de 2020, observa-se um crescimento acentuado nas transações via *mobile banking* e uma queda nas transações via ATM e POS. Isso sugere que os consumidores estão cada vez mais confiando em soluções digitais para suas necessidades financeiras, incluindo o Pix. No entanto, essa migração para o digital também traz desafios significativos, especialmente em termos de segurança e proteção contra fraudes. O fato de o *mobile banking* representar uma parcela tão grande das transações destaca a importância de garantir a segurança nessas plataformas.

O gráfico foi extraído da 31ª edição da Pesquisa da Febraban<sup>6</sup> e funciona como o termômetro para aferir esses resultados, e ao observá-lo, identifica-se que houve, de fato, um aumento exponencial no volume das transações via *mobile banking* (Febraban, 2023), e o seu ápice foi no ano de 2019, antes do lançamento do Pix. Isso demonstra que, antes da implementação do Pix, o *mobile banking* já era uma tendência, visto que os usuários já utilizavam seus celulares como plataforma para viabilizar transferências, facilitadas pela tecnologia do *mobile banking*.

Logo, se em 2018, a pesquisa realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas apontava que “pelo menos 45 milhões de brasileiros adultos, em dados de 2018, não possuem qualquer tipo de conta bancária e, portanto, não estão inseridos no Sistema Financeiro Nacional (Santiago; Vita; Zanetoni, 2020, p. 13)”, em 2022 o cenário se tornou outro, pois se apurou que 46,2 milhões de contas correntes foram abertas em um ano (Deloitte, 2023, p. 24), o que ocasionou um crescimento de “23% em relação a 2021. Pelo segundo ano consecutivo, o número de contas abertas em canais digitais superou o de contas abertas em canais físicos” (Deloitte, 2023, p.23).

Além disso, a Deloitte (2023, p. 23), conseguiu apurar, por meio de uma amostra extraída de dez bancos, que há o número de 469 milhões de contas ativas. Este aumento advém da “[...] simplificação e agilidade proporcionada pelos bancos no processo de abertura de contas, além da maior oferta de soluções financeiras personalizadas e da facilidade de acesso a serviços essenciais às empresas de vários portes e tamanhos”.

Embora tenha citado o termo “empresas”, para a apuração de atividade a pesquisa considerou as contas ativas de pessoas físicas e jurídicas, e não só de pessoas jurídicas que estão “com alguma movimentação nos últimos 6 meses de 2022. [...] Contas ativas consideram contas correntes, contas de poupança e contas poupança social digital para PF e PJ” (Deloitte, 2023, p.23).

O motivo de ter dissertado até aqui sobre a digitalização bancária e sua influência no aumento no número de contas abertas, se justifica no fato de que esse processo anterior viabilizou a implementação do Pix. Sem o *mobile banking*, não haveria Pix, então era importante dar destaque para essa cronologia de eventos. O arranjo de pagamento Pix, foi inaugurado para todos os públicos em 16 de novembro de 2020 e registrou uma performance interessante:

---

<sup>6</sup> A Febraban é uma instituição sem fins lucrativos engajada na elaboração de pesquisas destinadas a prever tendências tecnológicas do mercado financeiro e o comportamento do consumidor (Deloitte,2023).

Com efeito, os números do Pix vêm correspondendo às expectativas da autoridade monetária. Apenas na sua semana inaugural, o sistema registrou mais de 83 milhões de chaves de acesso, 12,2 milhões de operações e 9 bilhões e 300 milhões de reais movimentados (Brasil, 2020). Já no seu primeiro mês de operação, acumulou mais de 116 milhões de chaves, 46 milhões e meio de usuários - 48% da “população economicamente ativa” do país, segundo o IBGE - e mais de 92 milhões de operações realizadas com um valor acumulado de 83,4 bilhões de reais. Em meados de dezembro, o Pix já realizava cerca de 30% das operações financeiras no Brasil (Kosinski, 2021, p.2).

Embora, o arranjo Pix tenha entrado em funcionamento seis meses após a decretação da quarentena, o que em São Luís do Maranhão se deu através do Decreto n.º 35.784 em 5 de maio de 2020, as medidas tinham como fundamento evitar a infecção humana pelo vírus da COVID-19, que se dava através do contato. Para que isso não ocorresse, recomendava-se a proibição de aglomerações de pessoas (Normas Brasil, 2024).

As medidas recomendadas no decreto têm a finalidade de promover uma política sanitária, na qual as pessoas deveriam adotar atitudes de higiene pessoal e assepsia para que houvesse a diminuição da circulação do vírus, que se propagava através de gotículas respiratórias ou contato (Espírito Santo, 2024), e contaminava qualquer objeto ou local.

Logo, não parecia adequado continuar usando as cédulas em dinheiro ou cartão físico, pois ambos necessitavam de contato físico e, no caso do dinheiro de papel, esse serviria como ponte para a transmissão do vírus. Essa justificativa fundamenta o crescimento no número de adeptos ao uso do Pix, que se estabeleceu como uma alternativa segura e prática aos meios de pagamento tradicionais durante a pandemia, substituindo o dinheiro em papel.

Em pouco mais de dois anos de operação, o Pix tem trazido mais agilidade e facilidade aos pagamentos e transferências de valores. A mudança provocada pelo Pix no comportamento de clientes é confirmada pelos números de adesão ao meio instantâneo de pagamento: em 2021, as transações por esta via totalizavam 5,7 bilhões, enquanto, em 2022, o volume ultrapassou os 11,7 bilhões – aumento de 105% no período (Febraban, 2023, p.19)

Os efeitos do Pix não se limitam ao número de adeptos ou volume de transações, mas também, sua influência para o desuso de outros instrumentos de pagamento. Foi constatado pela Deloitte (2023, p.19), que: “A adesão ao Pix teve impacto sobre as transferências (DOC/TED), que registraram quedas de 29%”. Essa sucessão é compreensível, tendo em vista, que nesses outros arranjos de pagamento a rapidez não é o seu ponto forte, o que estabiliza o Pix como principal meio de pagamento, com toda funcionalidade que possui é certo dizer que ele veio para ficar (Nubank, 2024a).

### 2.3. O golpe do Pix errado e os desdobramentos no Ministério da Justiça e Segurança Pública do Brasil: o que é golpe?

Neste trabalho, resolvi não esgotar todos as modalidades de golpes e me dediquei ao estudo de um só golpe, conhecido como o “golpe do Pix errado”, pois entendeu-se que este fomenta uma discussão interessante para o tema proposto em decorrência do seu *modus operandi*. Além do mais, foi tema do recente encontro do Ministro da Justiça e Segurança Pública do Brasil, Ricardo Lewandowski, e da Febraban.

Dito isto, os próximos parágrafos foram dedicados a expor dados que demonstram o crescente número de golpes relacionados ao Pix, destacando a urgência e a importância de abordar este tema, devido ao alto número de incidências e prejuízos causados às pessoas. Em seguida, o “golpe do Pix errado” foi caracterizado especificamente, abordando seus desdobramentos e consequências, e, por fim, foi apresentado o posicionamento do Ministério da Justiça e Segurança Pública frente a essa crise de insegurança digital financeira.

Em 2024, nove a cada dez brasileiros conhecem algum tipo de golpe, seja porque já foram vitimados por um ou por conhecerem alguém que foi. A facilidade advinda da implementação do Pix funcionou muito bem para aqueles usam a tecnologia de forma legítima, e ainda melhor para aqueles que a utilizam para fins criminosos (Data Rudder,2024, p.5), um exemplo que o comprova é o crescente número brasileiros que caíram em algum tipo de golpe do Pix.

Segundo a revista Terra, em uma publicação de agosto, noticia-se que “92% dos brasileiros já sofreram um golpe financeiro na internet [...]. Dos entrevistados, 81% já se depararam com golpes no *WhatsApp* e 32% já perderam dinheiro em golpes financeiros” (Terra,2024), esses dados foram levantados pela empresa NordVPN, conhecida por ofertar serviços de segurança na internet. Neste sentido, também se encontram os dados do Relatório de Identidade e Fraude 2024 elaborado pela Serasa Experian apontando que:

71% das pessoas se dizem preocupadas com segurança e roubo de identidade online (enquanto 20% se dizem neutras e 9% despreocupadas). Quando questionados se já foram vítimas de fraude, 42% dos entrevistados responderam que sim, e a perda média financeiras - quando houve - foi de R\$ 2.288. Das pessoas que já sofreram fraudes, 78% se dizem preocupadas com o tema, um aumento de 11 pontos percentuais comparado àquelas que não foram vítimas (67% se dizem preocupadas). Os golpes mais comuns envolveram uso indevido do cartão de crédito (39%) e falsificações de boleto/PIX (32%). Não é surpresa que esses golpes sejam os mais temidos pelas pessoas” (Serasa Experian, 2024, p.5)

O Relatório de Identidade e Fraude, elaborado pela Serasa Experian, trouxe uma abordagem detalhada com as porcentagens de golpes por região do Brasil, por classe social e gênero. A obtenção destes dados se deu através da coleta de:

804 entrevistas via painel online entre os dias 7 e 22 de novembro de 2023 com pessoas físicas, das quais, 45% são da região Sudeste, 26% são da região Nordeste, 15% são da região Sul, 8% são da região Norte, e 7% são da Região Centro-Oeste, e sendo 51% homens e 49% mulheres, a maioria dos respondentes pertence à Classe B 51%, seguido pela Classe C 32%, e a Classe A 18%” (Serasa Experian, 2024, p.14).

Tal pesquisa se deu com intuito de informar os consumidores sobre os riscos do golpe e que precavê-los é uma preocupação dos bancos, sejam eles físicos ou digitais. Embora os dados sejam alarmantes, eles representam apenas uma parcela das vítimas, se restringindo àquelas que denunciam e reivindicam a solução do problema nos *chats* dos bancos digitais, em canais de proteção ao consumidor ou em uma sessão especial no próprio site do Banco Central do Brasil (Banco Central do Brasil, 2024j), destinado ao registro de reclamações contra os Bancos, geralmente quando estes não atendem as expectativas de resolução solicitadas por seus clientes (Banco Central do Brasil, 2024j).

Enganar, persuadir, convencer, induzir, ludibriar; são inúmeras as maneiras que um golpista usa para tirar proveito de alguém com o único objetivo de ganho financeiro. Nesses casos, não há grave ameaça e, em alguns, sequer há informações privilegiadas sobre a vítima (Brasil, 2021a, p.7). Isso torna mais compreensível que uma frase padronizada como: “Identificamos que houve uma tentativa de compra no seu cartão” ou “Olá, eu fiz um Pix errado para você” possa funcionar com alguém. Por mais improvável que pareça, tais frases podem ser eficazes, uma vez que a persuasão utilizada pelo golpista explora vulnerabilidades humanas, como o medo e a confiança (Brasil, 2021a, p.8).

Um bom exemplo encontra-se na cartilha elaborada pelo Programa Nacional de Proteção do Conhecimento Sensível, desenvolvido pela Associação Brasileira de Inteligência, que aborda os efeitos da engenharia social para o convencimento, esclarecendo que elas funcionam por “[...] explorar fragilidades do funcionamento da mente humana” (Brasil, 2021a, p.8). Segundo a cartilha, “No dia a dia, a maioria de nossas atividades é realizada de forma automática, rápida, sem que precisemos parar para raciocinar muito a respeito” (Brasil, 2021a, p.9).

Dessa forma, quando uma atividade diferente da usual exige nossa atenção, as informações são processadas de forma lenta, fazendo com que a mente humana analise com mais cautela; já em situações corriqueiras o processamento é rápido e pouco crítico (Brasil,

2021a, p.9). O que, por fim, contribui com os golpistas, especialista nas técnicas de engenharia social costuma manipular a situação para que se pareça algo comum, fazendo com que o sistema rápido processe a informação (Brasil, 2021a, p.9).

Essas estratégias de manipulação usadas nos golpes não são uma novidade e, ao longo dos anos, ganha novas roupagens (Data Rudder, 2024, p.3). O golpe já foi conhecido como saidinha bancária, falso sequestrador, boleto bancário falso, falsa central de atendimento, falso funcionário de banco ou como alguém pedindo ajuda para sacar dinheiro (Data Rudder, 2024, p.3). Existe um excesso de criatividade e perversidade na mesma medida.

Para a prática dessas atividades fraudulentas, é comum que haja uma reunião de pessoas, e o desmantelamento destas organizações criminosas ganha destaque nos noticiários em todo o Brasil, levando as instituições bancárias a elaborar maneiras de educar seus clientes, e no caso do Pix, fazendo com que o Banco Central do Brasil – responsável pela regulamentação da ferramenta – a criar mecanismos que aumente a segurança do arranjo. Esse contexto provocou o encontro do Ministro da Justiça e Segurança Pública com a Febraban. Mesmo com essa ampla repercussão, as fraudes continuam a fazer vítimas. Talvez a psicologia possa oferecer uma explicação; na sua ausência, pode-se considerar que, por trás de um golpe, pode haver uma organização criminosa, que possui, recursos financeiros, operacionais e tecnológicos para operar (Maranhão,2024).

Inclusive, no Maranhão já foi realizada uma operação pela Polícia Civil do Estado em parceria com a Polícia Civil de São Paulo com a finalidade de desarticular um grupo criminoso intitulado “*call center* do crime” (Maranhão,2024). Esses golpistas foram localizados no município de Cajamar, São Paulo, e já tinham vitimado vários maranhenses, segundo palavras do chefe da DCCT, o Delegado Guilherme: “É uma prática que tem se tornado frequente em todo país. Tivemos várias ocorrências nos últimos meses, vítimas que perderam valores expressivos, de 40 e 60 mil reais, por exemplo” (Maranhão, 2024). Os valores são obtidos mediante o ludíbrio dessas vítimas e transferidos por elas, por meio do Pix (Maranhão,2024).

Aliás, um dos suspeitos detinha o valor de R\$ 2 milhões na conta, além de outros bens móveis de valor. Chamaram a atenção duas motocicletas avaliadas em R\$200 mil reais. Esses fatos demonstram que este é um mercado atrativo e lucrativo, e a identificação desses estelionatários é dificultada pela maneira como se articulam.

No entanto, foi através das investigações que se descobriu que os investigados operavam uma falsa central de atendimento, cuja atividade principal era a operacionalização de equipamentos e pessoas que efetuavam ligações se fazendo passar por funcionários de banco. Eles entravam em contato com possíveis vítimas, comunicando que houve uma tentativa de compra suspeita, que, na ocasião, havia sido negada, mas que, para aumentar a segurança da conta bancária do cliente, era necessário realizar alguns procedimentos no aplicativo do banco (Maranhão,2024).

Convém ressaltar que essa investigação se deu em decorrência da numerosa quantidade de pessoas denunciando, o que destaca a importância da comunicação do crime para que as autoridades ostensivas e investigativas na identificação e desarticulação desses criminosos.

Mas, será que toda pessoa que já sofreu algum tipo de golpe, em que houve a transferência de valores por meio do Pix, formalizou uma denúncia em uma delegacia de polícia ou através do Boletim de Ocorrência Online?

Se engana quem pensa que o golpe do Pix só pode atingir um grupo específico, que inclui idosos, jovens e pessoas pouco instruídas. Na verdade, qualquer pessoa pode ser alvo. Ter mais idade ou menos experiência pode até facilitar a atuação do estelionatário, mas não garante o resultado esperado por ele, uma vez que, geralmente quem aplica golpes, também está atento à democratização da informação.

Para driblar os consumidores avisados, os golpistas precisam aperfeiçoar seus métodos. Para isso, utilizam as facilidades da tecnologia e mecanismos de persuasão, como é o caso do *phishing*. Segundo a *Data Rudder*, *phishing* é uma técnica fraudulenta para obter informações confidenciais, na qual o estelionatário contacta a vítima:

Através de mensagens, e-mails e ligações, os fraudadores se passam por pessoas próximas, prestadores de serviço ou organizações de confiança para literalmente fisgar a atenção das vítimas. Durante a abordagem, o criminoso envia links adulterados ou induz o usuário a compartilhar informações confidenciais como login, senha e outras chaves de acesso (Data Rudder,2024, p.8).

A *Data Rudder* (2023, p.8) propõe uma explicação contundente para o termo, *phishing*, afirmando que “A palavra “*phishing*” faz referência ao termo “*fishing*” que em inglês significa pescaria”. Assim, as vítimas são atraídas por mensagens que funcionam como iscas. Certamente, nestes casos, não há uma quebra na segurança dos bancos, pois os usuários, ao serem abordados, são induzidos a repassar dados importantes por conta própria, comprometendo a segurança e confidencialidade de suas informações bancárias.

Os usuários são fisgados pela falsa sensação de confiança, talvez justificado pela atmosfera criada pelos golpistas, que adicionam elementos de pressão psicológica e doses de urgência para a resolução do “problema” (Brasil, 2021a). Essas são características típicas da engenharia social, a qual eles alegam ter motivado o contato, o que por consequência interfere no pensamento crítico das vítimas.

Ao longo da pesquisa, observei uma confusão entre os conceitos do *phishing* e da engenharia social; tudo parecia a mesma coisa. Para diferenciá-los explicitamente, encontrei no site *Keeper Security* uma publicação sob o título: “*Phishing* e engenharia social são a mesma coisa?”. No texto publicado em 5 de setembro Aranza Trevino, a autora do artigo, responde que: “Não, *phishing* e engenharia social não são a mesma coisa. O *phishing* é um subconjunto da engenharia social, o que significa que ataques de *phishing* são uma forma de engenharia social, mas nem toda engenharia social é considerada *phishing*” (Trevino, 2023). Isso ocorre porque, no *phishing*, é necessário o envio de e-mails, mensagens SMS, mensagens nas redes sociais e chamadas telefônicas, enquanto a engenharia social abrange outras técnicas (Trevino, 2023).

Aranza Trevino continua explicando que, o *phishing* é um tipo de “ataque cibernético [...]”. A engenharia social é uma técnica de manipulação psicológica. [...] Em resumo, o *phishing* é um tipo de engenharia social, mas nem todos os ataques de engenharia social são considerados *phishing*” (Trevino, 2023). Ambos não comprometem os provedores de internet ou sistemas de software, mas agem diretamente sobre a vulnerabilidade humana (Data Rudder, 2023, p.8).

Diante disso, foi imprescindível definir o que é golpe para esta monografia. Antes, porém, esclareceu-se que, ao referir-se a “golpe”, tratava-se do estelionato. Conforme disciplinado no art.171 do Código Penal Brasileiro, inserido no capítulo VI, que trata do estelionato e outras fraudes, comete o crime de estelionato aquele que age com o intuito de: “Obter, para si ou para outrem, vantagem ilícita, em prejuízo alheio, induzindo ou mantendo alguém em erro, mediante artifício, ardil, ou qualquer outro meio fraudulento[...]” (Brasil, 1940). O termo “golpe” é uma linguagem coloquial de uso popular, que ganhou espaço e substitui o formal “estelionato”, mas ambos possuíam a mesma interpretação neste trabalho, ou seja, meio para conseguir uma vantagem sem revelar a verdadeira intenção.

Levando em conta a explicação dada para o termo golpe, como sendo uma versão popular do tipo penal estelionato, apresentou-se uma definição extraída do Código Penal Brasileiro de 1940. Esta definição informa que o agente que induz a erro outrem, mediante enganação, com intuito de se beneficiar do resultado do erro, comete o crime (Brasil, 1940).

Embora tenha servido por muito tempo, esse tipo penal era generalista e não conseguia alcançar as particularidades de cada evento.

Logo, passados 81 anos, o Código Penal sofreu uma atualização. Em 27 de maio de 2021, foi publicado a Lei n.º 14.155, que alteraria o CP ao agravar os crimes de violação de dispositivo informático, furto e estelionato cometidos por meio eletrônico, inclusive pela internet. Esta lei também definiu a competência para julgamento da ação penal do crime de estelionato (Brasil,2021). Assim, nasceu a fraude eletrônica, que prevê como crime a utilização de dados fornecidos pela vítima, por meio de contato telefônico, com a finalidade de conseguir usar as informações pra conseguir uma vantagem financeira. Vejamos o que determina o §2-A da 14.155:

§ 2º-A. A pena é de reclusão, de 4 (quatro) a 8 (oito) anos, e multa, se a fraude é cometida com a utilização de informações fornecidas pela vítima ou por terceiro induzido a erro por meio de redes sociais, contatos telefônicos ou envio de correio eletrônico fraudulento, ou por qualquer outro meio fraudulento análogo.

Embora não seja o foco desta monografia discutir a responsabilização penal pelo crime de estelionato ou aprofundar este assunto sob uma perspectiva criminal, a inserção deste dispositivo legal foi usada com o objetivo de ressaltar a preocupação do legislador em não deixar condutas com essas sem previsão legal e, conseqüentemente, sem punição. Além disso, serviu para apontar como essa conduta criminosa se configura. Conforme explicado por Ana Jasmin Barbosa e Pollyana Marinho Medeiros Cerewuta (2022, p.78), o estelionato acontece quando:

[...] se faz necessário que sejam atendidos quatro requisitos, sendo eles: obtenção de vantagem ilícita; prejuízo para outra pessoa; a utilização de meio ardis; e que seja demonstrado a intenção do autor em enganar a vítima ou induzi-la a erro de forma que a vítima tenha uma percepção equivocada.

Neste mesmo sentido pontua Ana Jasmin Barbosa e Pollyana Marinho Medeiros Cerewuta (2022, p.77):

[...] se sabe que esse delito deriva da palavra grega “*Stelio*” referente a um lagarto que altera sua cor para enganar as presas, [...] essa referência é bem explicativa, tendo em vista que, o estelionato condiz com uma conduta típica do criminoso em induzir a vítima a erro, fazendo a utilização de artificios fraudulentos para que seja possível o alcance dos seus objetivos. Sendo assim, esse crime é patrimonial, não sendo utilizado a violência ou grave ameaça, mas, meios fraudulentos para que seja obtida a vantagem ilícita, tutelando a inviolabilidade do patrimônio.

Os estelionatários são como camaleões, adaptando-se facilmente às circunstâncias do ambiente externo (Data Rudder, 2024). Eles têm a capacidade de fazer parecer real algo que não é, sobrevivendo através da dissimulação ou simulação. Com o golpe do Pix errado, não é diferente: trata-se de uma nova forma de obter vantagem usando a simulação.

O golpe do Pix errado ocorre quando o estelionatário entra em contato com a vítima, informando que transferiu uma determinada quantia via Pix para conta da vítima por engano (Febraban, 2024e). Ele alega que pretendia enviar o dinheiro para uma outra conta bancária, mas, por imprudência, transferiu pra conta bancária errada (Febraban, 2024e). O estelionatário então solicita que a vítima verifique o histórico de transferência e devolva o valor transferido (Febraban,2024e). Neste momento, utilizando-se da boa-fé dos alvos, o golpista indica uma conta diferente da original para receber a devolução do valor. Considerando o potencial lesivo e a capacidade de convencimento deste golpe, a Febraban elaborou um guia para explicar como ele funcionava. Este “passo a passo” (Febraban, 2024e) era fundamental para ajudar a identificar e evitar fraudes relacionadas ao Pix. A fim de contribuir com esta pesquisa – ao demonstrar como o crescimento e mutação dessas fraudes influencia setores econômicos e governamentais a pensar em meios de combatê-las – decidiu-se transcrevê-lo. Vejamos a seguir:

- 1) **Por meio de cadastros preenchidos em internet ou ainda em pesquisas em redes sociais, o bandido descobre o número do telefone celular da vítima** (que muitas vezes é cadastrado como chave Pix);
- 2) **De posse da chave Pix com número de celular, envia uma transferência;**
- 3) Em seguida, liga ou manda mensagem para a vítima dizendo que fez um Pix errado e **pede o estorno**. Para isso, usa técnicas de **convencimento** para que a pessoa mande o dinheiro de volta;
- 4) A vítima, de boa-fé, aceita devolver o dinheiro. **Só que ao invés de dar a chave Pix da transferência original, o golpista fornece uma chave Pix de uma terceira conta;**
- 5) Neste momento, o bandido aciona o MED (Mecanismo Especial de Devolução);
- 6) Por meio deste mecanismo, os bancos envolvidos irão analisar a transação. Como o Pix devolvido foi feito para uma terceira conta, diferente da conta original da transferência, as instituições entendem que esta ação é típica de golpe e, daí, podem fazer a retirada do dinheiro do saldo da conta da pessoa enganada;
- 7) Se tiver êxito, além de receber o dinheiro devolvido espontaneamente, o bandido também recebe o valor pelo MED e a vítima fica no prejuízo (Febraban, 2024e, grifo nosso).

Diante desta conjuntura caótica, o ministro da Justiça e Segurança Pública do Brasil, Ricardo Lewandowski, participou de uma reunião com Isaac Sidney, presidente da Febraban, e outros membros da organização, no dia 23 de agosto de 2024 para discutir o cenário de insegurança vivenciado pelos clientes bancários. Esse encontro foi motivado, principalmente, pela escalada alarmante de crimes virtuais, que têm superado os ataques criminosos contra agências físicas e caixas-eletrônicos (Febraban, 2024f). A reunião resultou na assinatura do Acordo de Cooperação Técnica-ACT <sup>7</sup>entre a Federação Brasileira de Bancos

---

<sup>7</sup> De acordo com a Universidade Federal de Alagoas é o “Instrumento jurídico formalizado entre órgãos e entidades da Administração Pública ou entre estes e entidades privadas sem fins lucrativos com o objetivo de firmar interesse de mútua cooperação técnica visando a execução de programas de trabalho, projetos/atividade

e o Ministério da Justiça e Segurança Pública (Febraban, 2024a). Retomando a ideia de que as fraudes tem direcionado a atuação de setores da economia e governamentais, a fala de Isaac Sidney nesta reunião corrobora com esse entendimento ao afirmar que o setor bancário tem sido alvo de uma espécie de “[...]delinquência digital, que leva os clientes a realizar operações contra sua vontade ou acreditando que são legítimas” (Febraban, 2024f), e que isso tem afetado sobremaneira as relações entre cliente e banco. Tem como objeto do acordo, segundo a Febraban:

O ACT prevê a formação de grupo de trabalho com entidades e empresas de vários setores, além do bancário, para debater o tema e construir uma política pública de prevenção e combate a fraudes, golpes e crimes financeiros, chamada de Estratégia Nacional de Segurança Financeira. Este cenário se estende para diversos segmentos – governo, financeiro, telecomunicações, varejo, *marketplaces*, redes sociais, entre outros. Este grupo multissetorial será criado em cerca de 30 dias. Em três meses, deverá ser apresentado esboço da proposta conjunta de combate a fraudes, golpes e crimes financeiros.

Ademais, o acordo ordena a criação de um grupo multissetorial, em 30 dias, contados da celebração do Acordo de Cooperação Técnicas, para que através dele, sejam criadas estratégias para a prevenção e o combate aos crimes cibernéticos, neste primeiro ato, exigiu a criação de um planejamento que contenha um esboço de como serão os primeiros 3 meses de implementação das estratégias de combate a fraudes (Febraban, 2024f).

Notadamente, é de interesse nacional criar uma frente efetiva para a prevenção e o combate aos golpes, especialmente no caso do Pix (Febraban, 2024f). Evidência disso, é a movimentação do ministro Ricardo Lewandowski, junto com a Febraban, no sentido de coordenar a atuação de diferentes setores, para desenvolver estratégias eficazes que protejam os consumidores e garantam a segurança das transações financeiras (Febraban, 2024f). Nesse contexto, os participantes da reunião, concluíram que a evolução dos golpes e a adaptação dos estelionatários ao uso das tecnologias estão superando as medidas preventivas, tornando-as ineficientes.

Se antes a segurança tinha foco nas estruturas físicas, hoje, as principais fragilidades decorrem dos próprios clientes (Data Rudder, 2023). Contudo, essa aliança entre governo e a Febraban reforçou a prioridade da temática, mas também contribui para a reflexão de que é necessário haver uma comunhão de esforços para enfrentar os novos desafios de segurança dos serviços bancários.

---

ou evento de interesse recíproco, da qual não decorra obrigação de repasse de recursos entre os partícipes” (2024).

### 3. A DERRUBADA DAS PORTAS GIRATÓRIAS E A ASCENSÃO DOS BANCOS DIGITAIS

A digitalização bancária tem transformado o setor financeiro de maneira profunda e irreversível. Com a crescente adoção de tecnologias digitais, instituições financeiras têm migrado de modelos tradicionais de agências físicas para plataformas inteiramente digitais, oferecendo serviços de forma mais rápida e acessível.

No entanto, essa transição também levanta questões importantes sobre a experiência do cliente e a segurança das operações financeiras. Neste capítulo, será explorado o impacto da digitalização na diminuição de agências físicas, analisando como essa mudança pode gerar uma sensação de vulnerabilidade entre os clientes.

Ao abordar as percepções de segurança e confiança em um ambiente digital, busca-se compreender as implicações dessa nova realidade bancária para os consumidores, que se veem cada vez mais dependentes de soluções tecnológicas e menos conectados ao atendimento humano, este estudo visa analisar a dinâmica da proteção ao consumidor em instituições financeiras digitais, focando em dois casos reais do banco da Nubank, que exemplificam diferentes abordagens em situações de golpes do Pix.

A forma como os bancos respondem a essas situações é crucial não apenas para confiança do cliente, mas também para a reputação e a sustentabilidade do próprio banco, ao examinar os dois casos em que clientes foram vítimas de golpe – um em que houve restituição de valores e outro em que não houve – se almeja entender as políticas e práticas adotadas pelo Nubank, assim como, os impactos da resposta dada pelas instituições bancárias aos consumidores.

#### 3.1. Os impactos da ausência de agências físicas

A abertura de conta bancária em uma plataforma que extrapolava o ambiente das agências físicas exigiu a criação de um sistema tecnológico que o permitisse. Esse sistema, por sua vez, foi criado pela Tecnologia da Informação e passou a ser conhecido como *internet banking* e *mobile banking*.

A tecnologia da informação deixou de ser uma ferramenta usada apenas na seara administrativa das empresas, e passou a viabilizar novos negócios (Castely *et al*, 2017). Através dela, foi possível a implantação dos bancos digitais, fenômeno que não aconteceu da noite para o dia, mas que teve seu primeiro ensaio com a automação dos caixas eletrônicos (Castely *et al*, 2017).

Congruente com a evolução da TI no contexto empresarial, o setor bancário aderiu primeiramente a tecnologias que auxiliaram processos básicos. No entanto, o avanço gerado pelas mesmas resultou em diversas outras aplicações que se tornaram fundamentais ao funcionamento de uma agência bancária (Castely *et al*, 2017, p.6).

Isso porque, antes, qualquer operação de valores precisava do intermédio entre o funcionário e o cliente. Embora ainda haja alguma, intermediação, o cliente bancário tem uma maior autonomia, e essa independência foi construída pela tecnologia. A criação desses sistemas permitiu que o cliente-usuário abandonasse as filas e senhas e passasse a acessar os serviços de seu banco através do computador ou celular. É o que detalha Carlos Eduardo Coelho Ferreira (2010, p.15-16):

Com o surgimento da internet em sua fase comercial, no final da década de 1990, praticamente todas as instituições bancárias do ramo de bancos comerciais de varejo no Brasil iniciaram operações no ambiente virtual pela disponibilização do que se convencionou chamar de Internet Banking, ou banco via Internet. Esta nova tecnologia viabilizou a realização de operações bancárias a partir de computadores ou dispositivos móveis como celulares e assistentes digitais pessoais de qualquer lugar, desde que o dispositivo estivesse conectado à Internet, eliminando a limitação física e geográfica de se realizar transações somente nas agências bancárias. Pode-se considerar este movimento como uma evolução natural do processo de rápida informatização que o setor experimentou nas décadas imediatamente anteriores, que preparou as organizações cultural e tecnologicamente para este novo ambiente.

Observa-se, assim, que a consagração do que se entende por internet transacionou a implementação dos serviços bancários para o ambiente digital, tornando o *internet banking* e *mobile banking* não apenas viabilizadores e facilitadores para as operações bancárias e a competitividade no mercado, mas também grandes causadores da “economia digital” (Castely; *et al*, 2017, p.5).

A economia digital consiste no uso de algumas ferramentas tecnológicas, como a inteligências artificial, para auxiliar em processos de negócios, em que os processos físicos realizado pelas pessoas ou máquinas são substituídos pelos meios digitais (Totvs, 2023).

Quando essa digitalização ocorre na seara bancária, é comum apontar que ocorreu o fenômeno da bancarização ou digitalização bancária, que nada mais é do que a adequação dessas instituições ao mercado, que usa os canais digitais para se conectar com seus clientes de forma mais cômoda.

Dito isto, é importante trazer a definição de *internet banking*, que conceitua como sendo (Castely *et al.*, 2017, p. 6): “serviço bancário realizado através de portais bancários na internet, acessado via computadores”. Por outro lado, o *mobile banking* é definido como “[...] realização de serviços bancários, através de tecnologias e dispositivos portáteis conectados a redes de telecomunicações móveis, como smartphones e tablets”. Ou seja, é possível acessar os

serviços bancários tanto pelo computador quanto pelos aplicativos dos bancos digitais no celular.

Segundo o levantamento, os bancos físicos no Brasil totalizam o número de 17.154 agências em funcionamento sob supervisão do Banco Central do Brasil (Banco Central do Brasil, 2024g). Esse levantamento, datado de maio de 2024, é o mais atual. Comparado a 2017, quando existiam 21.833 agências físicas, é justo afirmar que está havendo uma crescente redução no número de agências físicas, decorrente da digitalização bancária (Banco Central do Brasil, 2024g).

Por sinal, a publicação do Sindicato dos Bancários do Maranhão (2023) traz informações neste sentido: “O Brasil fechou 394 agências bancárias em 2022[...] Depois da pandemia de COVID-19, os grandes bancos fecharam 2.563 unidades. Eram 17.920 em fevereiro de 2020. Caiu para 15.357 em dezembro de 2022. Só o Bradesco eliminou 1.599 unidades.

O Itaú, 416”. Embora faça referência à pandemia, não há dados que a apontem como único motivo para tal redução. Inclusive, afirma (2024, p.12): “Após atingir ápice em 2017, a queda no número de agências bancárias no Brasil vem sendo expressiva, impulsionada pela digitalização dos serviços financeiros e pela pandemia COVID-19”.

A razão da redução de agências físicas se deu em decorrência da própria digitalização do setor financeiro, que, primeiro com o advento do *internet banking* e *mobile banking*, facilitou a adaptação dos consumidores a uma nova plataforma de comunicação instituição-cliente, e, em segundo, ainda permitiu a realização de transações bancárias sem a “necessidade da ida de consumidores às agências físicas” (Sindicato dos Bancários do Maranhão, 2023).

Porém, essa tendência parece não afetar todas as empresas que trabalham com a concessão de crédito, como, por exemplo, a Sicredi, que conta “Com 42 novas agências em 2024, Sicredi chega a duas mil cidades do país. Instituição ultrapassou o marco de 2,7 mil agências e projeta inaugurar mais 190 novas ainda em 2024” (Sicredi, 2024a).

Na ausência de maiores conceituações e em decorrência da extensão do tema, optou-se por mencionar que a Sicredi se apresenta como “A primeira instituição financeira cooperativa do Brasil” (Sicredi, 2024a), o que levou à necessidade de pesquisar o conceito de cooperativa de crédito para entender melhor as atividades prestadas pela Sicredi. O Banco Central do Brasil define cooperativas de crédito como:

Cooperativa de crédito é uma instituição financeira formada pela associação de pessoas para prestar serviços financeiros exclusivamente aos seus associados. Os cooperados são ao mesmo tempo donos e usuários da cooperativa, participando de sua gestão e usufruindo de seus produtos e serviços. Nas cooperativas de crédito, os associados encontram os principais serviços disponíveis nos bancos, como conta-corrente, aplicações financeiras, cartão de crédito, empréstimos e financiamentos. Os associados têm poder igual de voto independentemente da sua cota de participação no capital social da cooperativa. O cooperativismo não visa lucros, os direitos e deveres de todos são iguais e a adesão é livre e voluntária. [...]. No entanto, assim como partilha das sobras, o cooperado está sujeito a participar do rateio de eventuais perdas, em ambos os casos na proporção dos serviços usufruídos (Banco Central do Brasil, 2024l).

Logo, enquanto cooperativa de crédito, a Sicredi (Sicredi, 2024b) oferece alguns serviços comuns aos serviços bancários e entende que a criação de agências físicas é um complemento ao atendimento digital (Sicredi, 2024a). Mesmo tendo foco em clientes associados, a Sicredi é um exemplo notável de instituição que enxerga a “atuação física” como um diferencial de mercado (Sicredi,2024a). Por este motivo, tem ido no sentido contrário do mercado financeiro, que aderiu à redução de postos físicos de atendimento e venda de produtos (Sicredi,2024).

Para tanto, vale lembrar que a digitalização das instituições bancárias foi pensada para se moldar às novas necessidades do público, que já não toleravam horas a fio em uma agência física para receber atendimento. Assim, quanto mais opções o usuário tiver dentro das aplicações do *mobile banking* mais atrativo se torna o Banco digital (França, 2024). O número de bancos digitais não se equipara ao número de agências físicas, mas os seus impactos podem ser medidos e sentidos.

Continuando a análise dos impactos da ausência de agências físicas e a consequente reação dos consumidores, a pesquisa “Panorama do sistema bancário brasileiro”, realizada por Leandro Vilain, Marina Hellmeister e Gabriela Cruz, colaboradores da OliverWyman<sup>8</sup>, constatou que os brasileiros possuem uma preferência por contas em bancos digitais. Embora os bancos tradicionais possuam participação majoritária no mercado, observou-se um crescente aumento de adeptos às instituições exclusivamente digitais, “[...] Nubank, por exemplo, ultrapassou Banco do Brasil e Santander em número de clientes em 2023” (2024, p.4). Isso demonstra que os bancos digitais, como o Nubank, vêm aumentando sua carteira de clientes, superando instituições com anos de mercado, sem nunca sequer possuir agência física.

Contudo, por mais que as vantagens sejam atraentes, muitos ainda preferem ser cliente de uma instituição bancária com agência física. Essa preferência não se deve apenas ao

---

<sup>8</sup> Trata-se de uma “empresa internacional líder em consultoria de estratégia e gestão, que combina profundo conhecimento do setor e experiência para criar soluções inovadoras e estratégica para seus clientes” (OliverWyman,2024).

temor de que “só tem golpe porque não tem agência física”, mas também pela valorização do atendimento pessoal no esclarecimento de dúvidas e informações o que faz sentir mais confiantes e seguros (Vilain; Hellmeister; Cruz, 2024, p.10).

É possível que seja um receio passageiro, assim como os que rondavam o Pix, considerando que todas instituições bancárias com agências físicas também funcionam digitalmente. Dessa forma, o que se economiza em pessoal, materiais, manutenção do espaço e todas as despesas necessárias para o bom funcionamento de uma agência é investido em segurança, tecnologia e *marketing*. Afinal, como bem diz Ana França (2023) sobre o panorama:

[...] aposta que os bancos digitais devem oferecer soluções mais segmentadas para seus públicos, como pequeno e médio empreendedor ou agricultores [...]. Com o avanço dos digitais, a nova fronteira bancária agora, segundo a consultoria, é viabilizar contas transnacionais, para atrair o público mais seletivo (França,2023).

O digital impactou diretamente nesta mudança, e de certa forma a bancarização foi um ponto contribuinte (Vilain; Hellmeister; Cruz, 2024). No entanto, foi a implantação do Pix o divisor de águas para a efetiva transição do arranjo de pagamento no Brasil.

Porém, a digitalização não trouxe só bons resultados. Com a redução de agências físicas, houve a demissão dos funcionários que prestavam serviços a esses postos de trabalho. Os impactos da ausência de agências físicas foram sentidos principalmente pelos funcionários que, totalizam 14 mil bancários demitidos (França, 2023).

Com isso, percebe-se uma tendência dos clientes a escolherem os bancos com canais digitais, por serem mais intuitivos, práticos e eficientes (Vilain; Hellmeister; Cruz, 2024). Conseqüentemente, os bancos tradicionais reagiram ao adaptar suas atividades presenciais para o ambiente digital – embora desde a chegada do *mobile banking*, já fosse possível usar serviços e produtos que antes só podiam ser contratados pessoalmente – essa adaptação permite os bancos tradicionais consigam competir com os bancos integralmente digitais.

Diante desses fatos, Leandro Vilain, da OliverWyman, acredita que, embora a redução de agências físicas tenha poupado milhões em gastos financeiros, as redes de agências físicas irão continuar passando por mudança, o que não inclui a sua total exclusão (Vilain; Hellmeister; Cruz, 2024). Ele ainda acrescenta que: “Porém, com o cliente se sentindo mais confortável com instituições que tenham rede física, provavelmente os bancos irão optar por agências menores, com mais espaços para caixas eletrônicos” (França, 2023).

Por conseguinte, isso justificaria a iniciativa da Sicredi em continuar investindo na abertura de agências físicas, mas em um novo formato, dando atenção para proporcionar ao

cliente um ambiente compacto, funcional e seguro, o que agradaria aqueles que preferem ser clientes dos bancos com agência física (Sicredi, 2024a). Inclusive, esse novo modelo de interação proporcionado pelos canais digitais ainda não substituiu integralmente a necessidade de alguns clientes preferirem ir às agências para contratar produtos específicos, como é o caso dos seguros, informação endossada pela Febraban, que afirma:

A crescente popularidade dos canais digitais para a contratação de seguros não exclui a necessidade de recorrer à expertise de um *advisor* especializado em transações mais complexas, muitas vezes, encontrada apenas em agências ou por meio de correspondentes (Febraban,2023, p.30).

A pesquisa da Febraban ressalta que, mesmo com a completude dos canais digitais dos bancos, existem grupos de clientes que “podem preferir um atendimento mais pessoal, no qual têm a oportunidade de tirar suas dúvidas diretamente com um *advisor*<sup>9</sup> especializado” (Febraban, 2023, p.30). Entretanto, esses clientes compreendem um grupo específico de clientes (Febraban, 2023), que não impede a continuidade da digitalização, desde que, os bancos a equilibrem com a manutenção de atendimento personalizado para, ao menos, tentar satisfazer todos os perfis de clientes.

Diante dessas conclusões, é essencial pontuar sobre quais instituições a pesquisa enquadra no campo de estudo da responsabilidade civil, discutida neste trabalho, destacando a relevância dessa distinção, pois ela impacta a configuração ou divisão da responsabilidade civil.

### 3.1.2 Instituições bancárias e instituições de pagamento: conceitos e características

Durante o processo de elaboração desta monografia, um problema se mostrou pertinente e apontou a necessidade de dedicar uma subseção para esclarecê-lo. Para isso, será feita a diferenciação entre instituição bancária e instituição de pagamento, afim de eliminar qualquer aparente similaridade, porque, parecia que ao se falar de “instituição” se incluía todas aquelas que compõe o Sistema Financeiro Nacional, assim para que não restem dúvidas, vale lembrar que o objetivo deste trabalho é analisar a responsabilidade civil das instituições bancárias que utilizam o arranjo de pagamento instantâneo Pix.

Consequentemente, se fez necessário delimitar quem seria alcançado por essa obrigação. Embora as atividades se comuniquem, as instituições de pagamento possuem limitações comparadas às instituições bancárias (Banco Central do Brasil, 2013), o que

---

<sup>9</sup> É um termo em inglês que significa “[...] assessor, conselheiro, orientador ou mentor. Ou seja, trata-se do profissional capaz de auxiliar uma pessoa física ou jurídica a alcançar seus objetivos de forma ágil e organizada” (Gregório,2022).

influenciaria na divisão de sua responsabilidade. Além do mais, para que não haja uma confusão terminológica ao citar-se “instituição financeira” ou “instituição bancária”, quer-se referir apenas àquela contemplada pela definição do art.17º da Lei 4.595, com a ressalva de que os bancos de que trata este estudo são os bancos comerciais incluindo a Caixa Econômica Federal, e excluindo da análise os Bancos de Câmbio, Bancos de Desenvolvimento e os Bancos de Investimento (Banco Central do Brasil, 2016).

Conforme dispõe o capítulo IV da Lei 4.595, art.17º, instituições financeiras são “as pessoas jurídicas públicas ou privadas, que tenham como atividade principal ou acessória a coleta, intermediação ou aplicação de recursos financeiros próprios ou de terceiros, em moeda nacional ou estrangeira, e a custódia de valor de propriedade de terceiros” (Brasil, 1964). Para efeitos deste trabalho, considera-se a definição do art. 17, bem como se considera como sinônimo de instituição financeira as instituições bancárias (Brasil, 1964).

A Lei n.º 4.595/1964 não só trouxe a definição de instituições financeiras, como também, elencou quais atividades compõem sua atuação (Brasil, 1964). Antes da promulgação da Lei n.º 12.865/2013, as instituições financeiras detinham o monopólio da prestação de serviços financeiros (Matera, 2021).

Seguindo este raciocínio, existia uma pequena parcela de instituições oferecendo serviços de pagamento, e tal limitação permitia que apenas as instituições financeiras pudessem mediar as transferências de valores entre as pessoas, pessoas jurídicas ou outras instituições bancárias. Em consonância com o art. 17º da Lei n.º 4.595, Matera (2021) pontua que “Banco é um tipo de instituição financeira que oferece serviços que vão desde movimentações financeiras - depósitos, saques e pagamentos -, passando por investimentos e aplicações, até financiamentos e empréstimos”.

Ademais, a instituição bancária atua como intermediadora os poupadores que buscam emprestar suas reservas para que obtenham ganhos através dos juros, e os tomadores de empréstimo, que precisam de crédito para atingir seus objetivos. Essa intermediação envolve tanto riscos quanto lucros, sendo que os ganhos advêm dos juros.

Por outro lado, as Instituições de Pagamentos instituídas pela Lei Nº 12.865, de 9 de outubro de 2013, para o Matera (2021) prestam serviços “exclusivamente de pagamento [...] não podem usar dinheiro que está nas contas de pagamento para conceder empréstimos para tomadores – tal como os Bancos, por exemplo. Ou seja, o capital dos clientes é dos clientes, e não se mistura com o capital usado em negociações”.

Logo, enquanto as instituições bancárias podem “[...] intermediar o dinheiro entre poupadores e aqueles que precisam de empréstimos, além de custodiar (guardar) esse dinheiro. Ele providencia serviços financeiros para os clientes (saques, empréstimos, investimentos, entre outros)” (Banco Central do Brasil, 2016), as instituições de pagamento estão limitadas a “[...] viabilizar serviços de compra e venda e de movimentação de recursos, no âmbito de um arranjo de pagamento, sem a possibilidade de conceder empréstimos e financiamentos a seus clientes” (Banco Central do Brasil, 2013).

É pertinente lembrar que as instituições de pagamento permitem que os consumidores realizem operações financeiras sem que o usuário tenha um relacionamento com algum banco. Um exemplo de Instituição de Pagamento é o PagBank. Mesmo que este serviço possa ser prestado pelos bancos, que são Instituições Financeiras especializadas em viabilizar o capital entre quem poupa e quem solicita o empréstimo, a implementação das Instituições de Pagamento facilita o acesso de quem não quer se relacionar com as instituições financeiras do tipo bancos, promovendo uma inclusão social. Assim:

Com o recurso financeiro movimentável, por exemplo, por meio de um cartão pré-pago ou de um telefone celular, o usuário pode portar valores e efetuar transações sem estar com moeda em espécie. Graças à interoperabilidade, o usuário pode, ainda, receber e enviar dinheiro para bancos e outras instituições de pagamento (Banco Central do Brasil, 2013).

Portanto, as instituições bancárias objeto do estudo são as que se caracterizam como Bancos Comerciais (Banco Central do Brasil, 2016) e que adotam o arranjo de pagamento instantâneo Pix. Esta análise exclui aquelas instituições que apenas movimentam recursos próprios, como as Instituições de Pagamento, mesmo que também tenham aderido ao Pix.

A distinção é feita para esclarecer que, se as Instituições de Pagamento movimentam recursos próprios, isso seria considerado a determinar o nível de sua responsabilidade, o que não caracteriza um objetivo desta monografia. Além do mais, embora a Caixa Econômica Federal se enquadre como Banco Comercial e, por consequência, seja alcançado pela responsabilidade aqui estudada, a sessão que trata sobre “Vulnerabilidades do consumidor em Bancos Digitais: Uma análise sobre o ranking de reclamações que incluem Bancos como Nubank e Inter” não a abordará devido à sua natureza e complexidade.

### 3.1.3 O ganho financeiro das instituições bancárias

Antes de adentrar ao estudo da geração de receita das instituições bancárias em geral, é conveniente pontuar de forma breve sobre a história da criação dos Bancos brasileiros.

Através dela, será possível entender como uma instituição tão antiga se fez “necessária” e se mantém estável, o que, conseqüentemente justifica a sua rentabilidade.

O primeiro Banco do Brasil foi criado por ato real do príncipe regente D. João VI, que detinha como acionistas “[...] de suas ações os principais comerciantes da Corte, foi controlado administrativamente por pessoas indicadas pelo rei. A razão para o aparente contrasenso eram os inúmeros favores concedidos pela Coroa à Instituição” (Costa Neto, 2016, p. 13).

A grande questão até aqui é entender o motivo que fez D. João VI autorizar a criação do primeiro Banco do Brasil em 1808, qual seja, “[...] financiar o império luso-brasileiro” (Westin, 2023), essa intenção pessoal fica clara ao se lembrar que quando o rei D. João VI foi obrigado a regressar à Lisboa por meados de 1821 – em decorrência da Revolução Liberal do Porto – este levou consigo parte dos recursos do Banco (Westin, 2023), mesmo que a pesquisa histórica não confirme a ligação entre essa considerável retirada de recursos e a falência da instituição 8 anos depois, salienta-se que essa atitude pode ter desencadeado uma desordem financeira (Westin, 2023).

Muito embora, essa primeira instituição bancária tenha tido vida curta, ao longo de sua atividade possuía a exclusividade na emissão de notas bancárias, o que a levava a centralizar o controle monetário, já que as notas bancárias eram a principal forma de dinheiro em circulação no país, e assim conseguia criar uma dependência naqueles que usavam os serviços oferecidos pelo primeiro Banco do Brasil (Westin, 2023).

Após a criação do primeiro Banco brasileiro, vieram outros mais, limitados pela região onde estavam instalados. Não propiciavam tanto impacto, até que, em 1853, D. Pedro IV ordenou a criação de outra instituição bancária. Segundo os arquivos do Senado Federal a intenção do império fundava-se no “[...] entendimento unânime de que o Império carecia de uma instituição responsável por organizar e conduzir o sistema bancário nacional” (Westin, 2023), o que, por ventura, geraria maior independência econômica do país.

Embora a centralização gerasse uma certa estabilidade econômica, isso permitia que a instituição regulasse a oferta de dinheiro e influenciasse as taxas de juros, o que atingiria toda a sociedade. Percebe-se aqui que quem detinha o poderio econômico ditava quais seriam as necessidades, até porque, com a nova instituição seria possível:

[...] a missão número um do Banco do Brasil — criado pela lei de 1853 (o terceiro banco com esse nome) — foi recolher do mercado os vales dos bancos privados e substituí-los por cédulas oficiais. Ele ganhou o monopólio das emissões. Por meio do Banco do Brasil, o governo imperial passaria a ter controle sobre o papel-moeda, elevando ou reduzindo sua disponibilidade na praça conforme as necessidades econômicas do momento (Westin, 2023).

Além do mais, poderia explicar a criação de um novo banco após o fracasso do de 1808 poderia ser explicado pelo fato de que o “[...] Império carecia de uma instituição responsável por organizar e conduzir o sistema bancário nacional” (Westin, 2023), o que nem sempre refletia no bem-comum.

De fato, de 1808 a 2024, o cenário bancário passou por consideráveis transformações, e ganhou uma nova roupagem com ajuda dos avanços tecnológicos, mas não conseguiu alterar a imagem caricata dos bancos como instituições que servem a elas mesmas. Para que seja possível começar a se pensar em uma responsabilidade das instituições bancárias que alcance o seu dever de restituir, é crucial que seja exposto como tais Bancos Comerciais lucram com as movimentações financeiras, sejam elas lícitas ou não. Este motivo fez com que se priorizasse o contexto histórico para demonstrar que tais instituições ainda carregam a missão de se auto financiar.

Se antes a receita poderia advir do uso indevido, pelo cliente, de alguns serviços ofertados pelos bancos, como: o parcelamento das faturas, cheque especial ou pagamento mínimo, por causa das exorbitantes taxas de juros (A verdade [...], 2021), hoje é possível que os bancos lucrem, de alguma forma, com as transferências via Pix.

Observe que, como pessoas jurídicas de direito público ou privado, os bancos, oferecem serviços de guarda e empréstimo de dinheiro, assim como os serviços de gerenciamento de finanças e investimentos, seguro de vida, imóveis, móveis, taxas de serviços, cobrança de tarifas para PJ ao realizarem Pix e etc. Em troca, os clientes depositam suas finanças em determinada instituição bancária, e ao fazê-lo, estão financiando diretamente a prestação dos serviços que bancos vendem para outros clientes (A verdade [...], 2021).

Os bancos, de fato, ganham dinheiro com o dinheiro de seus clientes. Embora possa parecer redundante, ao tomarem “[...] o seu dinheiro emprestando [...] ou simplesmente utilizando o dinheiro parado na conta corrente, emprestam para outras pessoas por taxas de juros altas” (Como os bancos [...], 2023). Em troca da rápida disponibilização de determinada quantia, conseguem angariar o dobro do que emprestaram, o que torna esse tipo de negócio muito lucrativo. Um bom exemplo dessa relação é o dado por Nathalia Arcuri, que esclarece uma prática comum entre bancos, pontuando que todos adotam o mesmo método de:

[...] pegar emprestado com seus clientes – por meio dos depósitos em conta – determinada quantia em dinheiro, de por exemplo R\$ 1.000 (um mil reais), e com os R\$ 1.000 (um mil reais) concedidos pelos saldos na conta, usam parte do dinheiro para financiar a prestação de outros serviços, como conceder empréstimo aos clientes interessados. Digamos que essa parcela corresponda a R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) emprestado para um cliente, que com a aplicação de taxas e juros o banco consegue fazer render R\$ 750,00 (setecentos e cinquenta reais) dos R\$ 150,00 “dados” em empréstimo (Como os bancos [...], 2023).

Essa troca faz parte do modelo de negócio das instituições bancárias. Tanto é que, em momento algum, o cliente é consultado para autorizar que o seu dinheiro seja cedido a outros clientes. E o pouco que os clientes ganham em troca do “financiamento” é mínimo em comparação ao lucro obtido pelos bancos (Como os bancos[...], 2023).

Não é à toa que, em 2021, o Relatório de Estabilidade Financeira apontava que apenas “Cinco maiores bancos concentram 78% dos lucros do sistema bancário [...]” (Confederação Nacional dos trabalhadores nas empresas de crédito, 2021). concentração bancária não será estudada com profundidade, no entanto, é ela quem justifica o motivo do banco Santander, Caixa Econômica Federal e o Banco do Brasil acumularem juntos R\$ 103,5 bilhões de reais em um país com 137 instituições autorizadas a prestar serviços bancários (Confederação Nacional dos trabalhadores nas empresas de crédito, 2022). A razão desta apuração foi dar visibilidade ao fenômeno da concentração bancária – o predomínio de menos bancos no mercado gera para eles maiores ganhos – mas o intuito é mostrar como são rentáveis.

Logo, por mais que essa aferição seja pontual em relação aos bancos citados, isso demonstra o poder que essas instituições bancárias, sejam físicas ou digitais, possuem, pois o objetivo delas é o mesmo: criar formas de gerar riquezas para concentrar capital. Este cenário não é só reflexo do alinhamento entre o setor bancário com outros setores da economia, como também reflete um “enriquecimento disfuncional” (Confederação Nacional dos trabalhadores nas empresas de crédito, 2022).

Embora ainda seja possível usar todo o seu saldo em conta corrente, é o capital financeiro dos clientes que é emprestado para outros clientes que solicitam empréstimos. Isso mesmo, o banco utiliza uma parte do saldo depositado por cada cliente para subsidiar atividades do comércio, indústria, prestadores de serviço em geral e pessoas físicas, e acumulam capital com a cobrança de taxa de serviço e juros pelos empréstimos que concedem (A verdade [...], 2021).

Mesmo que os bancos disponibilizem outros serviços, que podem variar de instituição para instituição, e que, por consequência geram retorno financeiro o empréstimo de valores é um bom exemplo para entender como os bancos geram receita do “nada” (A verdade [...], 2021). A receita provém, principalmente, dos juros cobrados pelos empréstimos que concedem aos seus clientes, pelo uso da função crédito do cartão, pela oferta de seguro transação e, agora, com a implementação do Pix, que se tornou mais um meio de lucro (A verdade [...], 2021).

A resposta para entender como um serviço gratuito pode ser rentável está no fato de que, ao aderirem a esse arranjo de pagamento, os bancos aumentaram a sua carteira de clientes. Com isso, por óbvio têm a oportunidade de ofertar outros serviços ou apenas servir como ponte para operações de todas as naturezas. Dessa maneira, mais clientes significa mais demanda, resultando no aumento de sua liquidez. Em 2021, foi constatado que as movimentações “totalizavam 5,7 bilhões, enquanto, em 2022, o volume ultrapassou os 11,7 bilhões” (Deloitte, 2023, p.19) de valores em Pix, somente por permitir que os clientes utilizem a plataforma como ponte de transferências via Pix. Em última análise, seja pelo pagamento da fatura do cartão de crédito, seguro de veículo, do pagamento de uma conta, de uma transferência em Pix ou simples depósito, todas as operações geram lucro (A verdade [...], 2021).

Uma instituição que lucra não só com o capital que investiu tem sido o empreendimento mais inteligente e bem sucedido do Brasil. Tal fato ocorre ao democratizar o acesso bancário e fomentar a adesão ao Pix, criando-se a necessidade de utilização, seja pela praticidade em substituir outras formas de pagamento ou pelo efeito manada (A verdade [...], 2021). Tornando difícil encontrar quem não tenha uma conta corrente para fazer um Pix ou recebê-lo. Embora, tenha promovido uma aparente “inclusão social”, o Pix foi criado com o escopo de “incentivar a concorrência no Sistema Financeiro Nacional e no Sistema de Pagamento Brasileiro, e buscar reduzir os custos dos instrumentos de pagamentos de varejo” (Banco Central do Brasil, 2022, p. 7).

É relevante frisar que o lucro dos bancos tradicionais e digitais advém de um conjunto de produtos e serviços oferecidos por cada instituição, e o Pix foi mais uma maneira aumentar a rentabilidade. Dessa maneira, ao cadastrar as chaves Pix na instituição bancária escolhida, o cliente movimenta o seu dinheiro a partir daquela conta bancária. Portanto, são os depósitos feitos pelos clientes que movimentam os valores e aumentam a base de empréstimos da instituição bancária (Pix- O que os bancos [...], 2020). Só é possível fazer transferência se tiver saldo em conta e só há saldo se houver depósito – ou por outra forma de obtenção – esses depósitos em conta corrente ou saldo em poupança são para garantir a concessão de empréstimos (Pix- O que os bancos [...], 2020).

Ainda que os Bancos Comerciais adotem uma política contra a lavagem de dinheiro e outras operações que comprometem o estado de Direito, os valores transferidos por meio do Pix em casos de golpes e/ou fraudes não possuem uma marca indelével que identifique que as operações para sua obtenção foram criminosas. Isso implica que, até em um golpe ou fraude, as instituições bancárias obtêm lucro.

### 3.2. Vulnerabilidades do consumidor em bancos digitais: uma análise sobre o ranking de reclamações que inclui instituições como Nubank, PagBank e Inter

As operações que envolvem a transferência de valores entre contas são intermediadas por bancos físicos e digitais (com ou sem estabelecimento físico) e pelas instituições de pagamentos.

O leque de opções de bancos digitais com operação no Brasil é extenso. Motivo pelo qual foram escolhidos dois Bancos e uma instituição de pagamento foram selecionados para serem estudados nesta seção. A razão por trás dessa escolha foi a criação de um ranking elaborado pelo Banco Central do Brasil, que considerou as instituições com o maior índice de reclamações.

Existe a possibilidade de registrar uma reclamação contra alguma instituição bancária ou de pagamento no site do *internet banking* do Banco Central do Brasil. Este, no gozo de suas atribuições, tem o dever de fiscalizar as instituições bancárias, financeiras e de pagamentos, entre outras. Uma das alternativas para cumprir com seu papel é intermediar o contato entre o consumidor e a instituição reclamada.

Assim, o Banco Central do Brasil (BCB) permite que o usuário registre uma reclamação com provas do alegado, e, no prazo de 10 dias úteis, as instituições reclamadas devem responder (vide ANEXO H). Mas, devido à falta de instrução e à congruência de informações, alguns consumidores, não sabendo usar as ferramentas, encontram dificuldades em resolver suas reclamações (vide ANEXO H).

Esta é uma alternativa interessante, e pode suplementar a atuação sem efeitos do Mecanismo Especial de Devolução, à medida que, ao se levar ao conhecimento do Banco Central do Brasil como a instituição prestadora de serviços bancários ou de pagamento atuou no suporte do consumidor vítima de golpe, o próprio BCB pode analisar se o comportamento da instituição está de acordo com as regras de conduta que o BCB determina (vide ANEXO H).

Ao analisar o ranking abaixo, verifica-se que o PagBank ocupa o 1º lugar em índice de reclamações, sendo a instituição mais reclamada, e embora seja uma instituição de pagamento e não se enquadre no objeto de análise deste trabalho, e mesmo que não se trabalhe a possibilidade de responsabilização desta, pontuá-la é pertinente, em decorrência dos seus expressivos números.

O ranking também forneceu bases para a conclusão de que o segundo maior motivo das reclamações é “irregularidades relativas à integridade, confiabilidade e segurança” (Banco

Central do Brasil,2024h). Ademais, ocupando o 2º lugar entre as reclamadas, está o banco Inter com índice de 82,16 de reclamações, vejamos:

Figura 2- Índice de reclamação das instituições bancárias

Top 15 - Bancos, Financeiras e Instituições de Pagamento 2º trimestre/2024			Demais Bancos, Financeiras e Instituições de Pagamento 2º trimestre/2024		
Posição	Instituição Financeira	Índice	Posição	Instituição Financeira	Índice
1º	PAGBANK-PAGSEGURO (conglomerado)	90,62	1º	LECCA CRÉDITO, FINANCIAMENTO E I...	1.752,09
2º	INTER (conglomerado)	82,16	2º	BANCO INBURSA S.A.	847,28
3º	BTG PACTUAL/BANCO PAN (conglome...	77,38	3º	BANCO DIGIMAI S.A.	627,15
<a href="#">LISTA COMPLETA</a>			<a href="#">LISTA COMPLETA</a>		

Reclamações mais frequentes por assunto 2º trimestre/2024		Administradoras de consórcio 1º semestre/2024		
Posição	Motivo da reclamação	Posição	Administradora de Consórcio	Índice
1º	Restrição à realização de portabilidade de operação...	1º	ALPHA ADMINISTRADORA DE CONSÓRCI...	3.782,34
2º	Irregularidades relativas a integridade, confiabilida...	2º	RESERVA ADMINISTRADORA DE CONSÓ...	2.620,80
3º	Irregularidades relativas a integridade, confiabilida...	3º	BP ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIO L...	2.256,91
<a href="#">LISTA COMPLETA</a>		<a href="#">LISTA COMPLETA</a>		

Fonte: Banco Central do Brasil (2024h)

Ao elaborar este ranking, o Banco Central do Brasil explicou que não leva em consideração todas as reclamações feitas no site, e que, utilizando metodologia estatística, “seleciona e analisa uma amostra relevante das reclamações respondidas pelas instituições reclamadas” (Banco Central do Brasil, 2024h). Diferente do PagBank e Inter, o Nubank se localiza na 13º posição e foi escolhido por ser o banco digital responsável por atender “mais de 92 milhões de clientes no Brasil” (Nubank, 2024d). Para melhor visualização, considerou-se inserir a lista completa com as instituições que compõem o ranking. São elas:

Figura 3- Ranking de instituições bancárias reclamadas

Ranking de Bancos, Financeiras e Instituições de Pagamento				
2024 <<< 1º Trim 2º Trim 3º Trim 4º Trim 2025 >>>				
Posição	Instituição Financeira	Índice <sup>1</sup>	Reclamações reguladas procedentes extrapoladas <sup>2</sup>	Clientes <sup>3</sup>
1º	PAGBANK-PAGSEGURO (conglomerado)	90,62	2.867	31.627.035
2º	INTER (conglomerado)	82,16	2.659	32.352.011
3º	BTG PACTUAL/BANCO PAN (conglomerado)	77,38	1.857	23.984.977
4º	C6 BANK (conglomerado)	68,90	2.057	29.844.827
5º	AME DIGITAL (conglomerado)	53,55	1.732	32.339.973
6º	SANTANDER (conglomerado)	52,63	3.608	68.541.115
7º	BRABESCO (conglomerado)	38,43	4.151	107.964.923
8º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL (conglomerado)	35,52	5.508	155.039.070
9º	ITAU (conglomerado)	34,68	3.444	99.277.343
10º	MERCADO PAGO (conglomerado)	25,87	1.388	53.626.468
11º	ORIGINAL (conglomerado)	25,48	1.452	56.958.159
12º	NEON (conglomerado)	24,34	527	23.674.141
13º	NUBANK (conglomerado)	21,58	2.020	93.532.277
14º	BB (conglomerado)	18,40	1.405	76.283.807
15º	PAGUEVELOZ INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA.	8,21	120	14.601.362

Fonte: Banco Central do Brasil (2024h)

À frente do Banco do Brasil em número de clientes, o Nubank também o supera em número de reclamações, totalizando um índice de 21,58 e 2.020 reclamações, o que significa que o Nubank possui 615 reclamações a mais que o Banco do Brasil (Banco Central do Brasil, 2024h).

A escolha do Nubank para este estudo se justifica não apenas por sua expressividade numérica, mas também por casos documentados de clientes induzidos a transferir valores a estelionatários. Após seja motivo suficiente para que fosse escolhido, uma decisão pessoal motivou essa escolha. Após tomarem ciência do crime, esses clientes registraram reclamações junto ao site do Banco Central do Brasil.

As respostas obtidas pelas vítimas revelaram as vulnerabilidades da relação bancária de clientes de bancos digitais, que muitas vezes dependem de canais de comunicação não presenciais. Estes canais nem sempre são eficazes ou acessíveis a todos os públicos, dificultando o atendimento às suas demandas.

Essa conjectura pode destacar a importância de um atendimento presencial em alguns casos, principalmente quando os usuários não conhecem ou não sabem usar os instrumentos necessários para efetivar seus direitos.

Esses dois casos reais serão tratados nos próximos parágrafos, antes da análise sobre as recomendações propostas pelos bancos Nubank e Inter para evitar que seus clientes caiam em golpes.

Anteriormente, mencionou-se uma alternativa para a recuperação do valor enviado por Pix, bem como a possibilidade de registrar uma reclamação contra uma instituição bancária ou de pagamento no site do BCB. Dito isto, é importante mencionar que só é possível registrar uma reclamação quando todas as formas de resolução oferecidas pela própria instituição bancária já tiverem sido esgotadas (Banco Central do Brasil, 2024e). A “reclamação contra bancos” funcionaria como última *ratio*, exigindo inclusive o número do protocolo obtido junto à instituição reclamada no momento do primeiro contato e o boletim de ocorrência, tendo em vista a natureza criminosa utilizada para obtenção do dinheiro via Pix.

Conforme comunica o boletim de ocorrência n.º24328/2024 *WhatsApp* registrado na Delegacia Civil do Maranhão, a vítima comunica que estava no trabalho quando recebeu a ligação de um suposto atendente da Nubank. O motivo do contato seriam tentativas de compra no cartão de crédito, em um valor que destoava do perfil de compra do cliente. Por duvidarem da licitude das tentativas, a Nubank optou por bloquear as compras e sugeriu que o comunicante efetuasse a transferência dos valores na conta corrente para uma outra conta, convertesse o limite do cartão crédito em Pix e mudasse a senha, para resguardar-se de outras tentativas (vide ANEXO A).

Assim fez o comunicante, que relata não ter desconfiado em nenhum momento do falso funcionário. O nervosismo, combinando com o clima de urgência incitado pelo estelionatário, fez com que agisse rapidamente e sem senso crítico, culminando na transferência de R\$ 2.890,15 (dois mil oitocentos e noventa reais e quinze centavos) para uma conta bancária indicada pelo falso funcionário da Nubank (vide ANEXO A).

Após a conclusão da transferência, seus familiares o informaram que se tratava de um golpe, já que as instituições bancárias não telefonam para seus clientes (Anexo B), tampouco os induzem a fazer transferências de valores via Pix para salvaguardar-se de qualquer tentativa de fraude ou quebra de segurança do banco. Isso o levou a entrar em contato com a Nubank para relatar o ocorrido e tentar recuperar os R\$ 2.890,15 (dois mil oitocentos e noventa reais e quinze centavos) enviados por meio do Pix (vide ANEXO A).

A Nubank esclareceu que, em hipótese alguma, entra em contato com seus clientes por *WhatsApp* ou ligações telefônicas (vide ANEXO B). O único meio seguro para receber suporte é no *chat* do aplicativo do banco digital instalado no celular, onde é possível receber atendimento 24h por um atendente. No caso de golpe, é necessário enviar um *e-mail* para

meajuda@nubank.com.br descrevendo o ocorrido, com todas provas que confirmem o alegado, e de preferência com a cópia do boletim de ocorrência (vide ANEXO B).

Inicialmente, seria utilizado o Mecanismo de Devolução Especial na tentativa de recuperar o que foi enviado. Em até 11 dias úteis, seriam enviadas atualizações do caso por *e-mail*. Dias depois, o comunicante recebeu um retorno da Nubank informando que os meios de recuperação teriam se esgotado e na conta destinatária não haviam valores a ser recuperados, visto que foram sacados imediatamente ou transferidos para outra conta corrente a uma outra conta corrente (vide ANEXO B), A Nubank lamentou a situação, mas informou que não havia mais nada a ser feito por parte do suporte.

Em vista disso, recomendou-se acessar o site do Banco Central do Brasil e registrar uma “reclamação contra banco”, para que o Banco Central do Brasil pudesse, além de mediar o contato, analisar a conduta da instituição para verificar a ocorrência de omissão ou negligência por parte da instituição bancária ao prestar suporte ao cliente (Cunha, 2024). Depois de seguir as recomendações, em 12 dias úteis, a Nubank retornou o contato por *e-mail* informando que:

Recebemos sua reclamação de protocolo 2024/245085 feita pelo sistema de registro de demandas do cidadão-RDR do Banco Central e estamos entrando em contato para falar sobre sua solicitação. O Nubank preza por oferecer uma experiência simples e segura aos nossos clientes, empregando diversos procedimentos para garantir a confiabilidade dos acessos. Após análise do seu cano identificamos que não houve nenhum problema em nossos sistemas de segurança no que se refere ao acesso ao seu aplicativo, ou na conclusão da transação através do mesmo. No fluxo de transferência e pagamentos por meio da conta do Nubank, uma das camadas de segurança adotada é a solicitação de senha de 4 dígitos do cartão. Além disso, qualquer movimentação na conta só pode ser realizada por um aparelho já autorizado. Nesse sentido, gostaríamos de ressaltar as cláusulas 6.2.2 e 5.1 dos contratos do cartão e da conta da Nubank, respectivamente, as quais indicam que eventuais transações realizadas em qualquer função contratada junto ao Emissor que forem autenticadas por PIN e/ou senhas serão de exclusiva responsabilidade do titular e também sugerimos que mantenha o celular em local seguro e com mecanismos restritivos de acesso aos seus aplicativos (uma vez que não temos interferência na segurança de empresas terceiras).[...]. Após a confirmação no App, não conseguimos mais cancelar uma transferência ou pagamento, pois o envio dos valores é feito em tempo real, no entanto, os valores podem ser contestados e a recuperação ocorrerá de acordo com o saldo disponível na conta de destino. O novo conjunto de regras que visa facilitar e viabilizar a devolução de uma transação feita via Pix, apesar de permitirem que a instituição financeira de destino possa realizar uma análise interna acerca da transação e conta recebedora, não garantem a devolução integral ou parcial do valor, que depende do saldo disponível em conta. A respeito das transações realizadas através da sua conta do Nubank, após o seu contato no dia 20/03/2024, iniciamos uma tomada de medidas para tentar bloquear e reaver os valores transferidos por você, uma vez que eles foi referentes a um golpe, segundo sua denúncia. Notamos que no dia 20/03/2024, ao obtermos os detalhes iniciais sobre o ocorrido, enviamos um email ao endereço cadastrado conosco mencionando que, após a confirmação de uma transação pelo aplicativo através da sua senha pessoal de quatro dígitos, o envio dos valores é feito em tempo real, não sendo possível cancelarmos ou removermos a transação da sua conta. Contudo, o caso estaria em análise para tentativa de bloqueio da conta reportada e de recuperação do valor em questão. Na oportunidade, buscando alinhar as expectativas, explicamos que a recuperação dos valores seria pouco provável, visto que geralmente, após a transferência ser efetivada, o saque do valor é feito de

imediatamente. Ainda assim, destacamos que faríamos o que estivesse ao nosso alcance para te ajudar. **No entanto, como entendemos a delicadeza da situação, em caráter de exceção e prezando pela sua experiência conosco, decidimos realizar a devolução dos valores reportados por você. Já realizamos a devolução desse valor em sua conta e fatura** (vide ANEXO C, grifo nosso).

Além de restituir o valor de R\$ 581,00 (quinhentos e oitenta e um reais), o Nubank restabeleceu o limite do cartão de crédito no valor de R\$ 2.309,15 e cancelou a parcela da fatura referente a este valor. Isso ocorreu porque, ao converter o limite de crédito em Pix, por meio do aplicativo Recarga *Pay*, sob orientação do estelionatário, o cliente havia acumulado um débito com o cartão de crédito da Nubank (vide ANEXO B).

Em contrapartida, no caso da ocorrência n.º48512/2024, o comunicante transferiu R\$798,00 (setecentos e noventa e oito reais) para um amigo íntimo, que, via *WhatsApp*, pediu sua ajuda. Como isso era algo comum entre eles, não viu problema ou risco. No entanto, ao inserir a chave Pix, percebeu que o nome do destinatário era diferente do usual. Diante, desta desconfiança, cancelou a transação, e ligou para o amigo via *WhatsApp*, que recusou a ligação. Em seguida, o comunicante enviou uma mensagem de texto no *WhatsApp*, questionando se a chave Pix estava certa e que o destinatário era “Leonardo Sampaio Lima”, afirmando que podia enviar (vide ANEXO D).

Depois de ter concluído a transferência, o comunicante ao aplicativo de mensagens e viu, em um dos grupos do *WhatsApp*, que contatos em comum denunciavam que o amigo teve seu *WhatsApp* clonado, e que o golpista estava pedindo ajuda financeira aos contatos da vítima, se passando por ela. Foi neste momento que o comunicante percebeu que tinha caído em um golpe (vide ANEXO D).

Com todas as informações e provas em mãos, o comunicante percorreu o mesmo caminho que a vítima da primeira ocorrência de n.º 24328/2024: 1) entrou em contato com a instituição bancária e relatar o corrido; 2) solicitou o MED e enviou a descrição detalhada e provas que consubstanciam as alegações sobre o ocorrido para o *e-mail* meajuda@nubank.com.br; 3) após obter um retorno negativo da sua instituição bancária sobre o uso do MED em que foi devolvido R\$0,40 (quarenta centavos); 4) registrou uma reclamação no site do Banco Central do Brasil contra a resposta dada pela Nubank (vide ANEXO D).

Até então, na última comunicação entre o Banco Central do Brasil e o comunicante, não houve recuperação do valor restante, nem tentativa de contato da Nubank, inclusive a demanda registrada no BCB n.º 2024/640290 consta como “acompanhamento encerrado por resposta da instituição”, no entanto, não há nenhuma resposta da instituição demandada no *e-mail* que o comunicante usou para registrar a reclamação.

Como não recebeu nenhum estorno no valor R\$ 797,60 (setecentos e noventa e sete reais e sessenta centavos) em sua conta bancária da Nubank, deduz-se que seu requerimento não foi atendido, já que não teve acesso à suposta resposta da instituição bancária conforme o e-mail do Banco Central (vide ANEXO F), sentindo-se derrotado, ele preferiu não continuar o processo de recuperação.

A questão é que, mesmo não havendo uma determinação legal que imponha às instituições bancárias a responsabilidade pela restituição de valores enviados por Pix e não recuperados pelo Mecanismo Especial de Devolução, nos casos envolvendo golpes ou fraudes, a dualidade de resoluções ou resposta, como a recebida nos casos relatados, compromete a confiabilidade e segurança exigidas pelo Banco Central do Brasil quanto à atuação das instituições bancárias. Isso reforça a sensação de falta de proteção às vulnerabilidades dos clientes consumidores.

### **3.3. As recomendações das instituições Nubank, PagBank e Inter para evitar que seus clientes sejam vítimas de golpe**

As instituições financeiras desempenham um papel crucial na sociedade, uma vez que são responsáveis pela guarda e movimentação do dinheiro de milhões de pessoas e empresas. Conforme observado, “apesar dos imensos benefícios e conveniências trazidos pelo uso da internet na prestação de serviços, a vulnerabilidade (...) e a complexidade das relações que lhe são admitidas, possibilitam a perpetração de inúmeras fraudes” (Rezende, 2010, p.77).

Pensando em diminuir o número de incidência de golpes e fraudes entre seus clientes, as instituições bancárias costumam investir em educação financeira, recomendando a adoção de uma postura preventiva e crítica por parte de seus clientes.

Essa abordagem se fundamenta no aumento da segurança, delineando atitudes que dificultam o acesso a informações privilegiadas, ou alertam sobre como deve ser a comunicação banco-cliente.

O foco da análise não é descobrir se essas recomendações estão sendo suficientes para evitar os golpes e fraudes – isso exigiria uma avaliação mais detalhada – mas expor o que os bancos recomendam para dificultar que o estelionatário encontre facilidades para induzir as vítimas a erro. Pensando nisso, a Nubank elaborou um manual com dicas para proteger seus usuários de golpes, que são:

1. Crie senhas complexas e não utilize seus dados ou informações pessoais na composição (ex.: data de nascimento ou nomes de familiares). Dê preferência para senhas compostas de pelo menos 4 palavras aleatórias.
2. Altere sua senha sempre que existir algum indício ou suspeita de vazamento, ou comprometimento das suas credenciais;
3. Evite utilizar a mesma senha em mais de um serviço, se possível use um gerenciador de senhas para o armazenamento e gerenciamento de credenciais;
4. Sua senha é pessoal e intransferível, portanto, não a compartilhe e nem a anote em lugares que outras pessoas tenham fácil acesso (ex.: cadernos e bloco de notas);
5. Se possível, habilite um segundo fator de autenticação (ex.: biometria ou SMS);
6. Evite acessar sites e aplicativos bancários ou realizar transações em dispositivos (computadores, celulares e tablets) de terceiros, públicos (ex.: Lan House) ou não confiáveis. O mesmo vale para redes wireless (Wi-Fi) públicas;
7. Mantenha seus dispositivos com os sistemas operacionais e aplicativos atualizados;
8. Procure instalar uma solução de antivírus no seu computador e a mantenha atualizada;
9. Evite abrir e-mails cujo remetente ou conteúdo sejam desconhecidos;
10. Não clique em links disponibilizados em e-mails ou em mensagens SMS suspeitas e/ou desconhecidas;
11. Não realize o download ou execute arquivos anexos em e-mails suspeitos (ex.: com erros gramaticais ou tom de urgência);
12. Nunca informe dados pessoais, corporativos ou financeiros em ligações, ou mensagens recebidas de pessoas desconhecidas. O mesmo vale para sites suspeitos, sempre verifique se o site que você está acessando é realmente o verdadeiro;
13. Bloqueie o dispositivo utilizado para acessar sites e aplicativos bancários quando não o estiver utilizando;
14. Evite emprestar seu celular para pessoas desconhecidas;
15. Mantenha sempre pelo menos uma cópia de segurança (backup) de dados importantes; (Nubank, 2024b)

Quanto ao “golpe do Pix errado” e a “falsa central de atendimento” expostos nos capítulos anteriores, a Nubank pontuou: “Nunca informe dados pessoais, corporativos ou financeiros em ligações, ou mensagens recebidas de pessoas desconhecidas [...]” (Nubank, 2024b), além de construir um passo a para identificar um possível golpe:

Figura 4- Conjunto de características comuns aos golpes

## O que todo golpe tem em comum?

Por mais que cada golpe tenha suas características próprias, algumas táticas usadas pelos fraudadores se repetem. Se notar algum desses sinais, ligue o desconfiômetro.

<p><b>1</b> Parece bom demais pra ser verdade</p> <p>Sebe aquela “oportunidade” de investimento com retorno rápido, ou aquela promoção inacreditável? Na maioria das vezes, é só golpe mesmo.</p>	<p><b>2</b> Existe uma pressão para fazer tudo rápido</p> <p>Ligaram sobre um “problema” que você precisa resolver imediatamente? Ops: é um jeito de deixar você sem tempo para pensar.</p>	<p><b>3</b> Pede para fazer uma transferência</p> <p>Nenhum banco vai solicitar Pix, TED ou qualquer tipo de transferência. E se o pedido vem de alguém conhecido, desconfie: o perfil pode ter sido clonado.</p>	<p><b>4</b> Pede informações desnecessárias</p> <p>Perguntaram sua senha? Fuja: nenhum banco precisa desse tipo de informação. E desconfie de quem pede muitos dados ou detalhes.</p>	<p><b>5</b> Induz a baixar um arquivo</p> <p>Pediram para você fazer download de um app? Na verdade, são arquivos maliciosos que podem roubar seus dados.</p>
---	---	---	---	---



Fonte: Nubank (2024c).

Não diferente da Nubank, o Banco Inter acredita que, ao investir em segurança, pode construir uma relação de confiança com seus clientes, o que leva ao estabelecimento de relações bancária duradouras. Por este motivo, acredita que “integridade, transparência e consistência” (Inter 2024b, p.2) são as ferramentas indispensáveis para construção de um bom relacionamento bancário. Como guia para alcançar a credibilidade e segurança, o banco Inter elaborou um Código de Conduta e Ética que se aplica a todos os seus colaboradores e consumidores (Inter, 2024b, p.2). Este Código de Conduta e Ética serve como um modelo de comportamento, direcionando qual a atuação esperada da empresa. Ele, possui várias seções, cada uma dedicada a um assunto específico (Inter, 2024b, p.3). No presente estudo, limitar-se-á à seção sobre segurança e privacidade.

O Banco Inter, em consonância com a Lei n.º 13.709/2018, conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados, assevera que a natureza das atividades bancárias permite acesso a dados e informações de seus clientes de caráter confidencial (Inter, 2024b, p. 17). Por este motivo, exige-se dos colaboradores cuidado e sigilo no tratamento dessas informações, já que o uso indevido pode acarretar prejuízos aos clientes e à credibilidade da empresa (Inter, 2024b, p.17). Não por outro motivo, o Banco Inter repreende que seus colaboradores utilizem as ferramentas tecnológicas ou dados confidenciais em benefício próprio ou alheio, assegurando que a empresa possui “diversos mecanismos de controle de segurança da informação e segurança cibernética, como segregação de ambientes e backup de informações” (Inter, 2024b, p.17), para proteger seus clientes e as operações de suas atividades em sigilo (Inter, 2024b, p.17).

Para concretizar as diretrizes estabelecidas em seu Código de Conduta e Ética, o Banco Inter recomenda aos seus colaboradores, a adoção de quatro passos para cumprir com seu dever de garantir a privacidade de seus clientes e negócios. Estas indicações incluem:

Não compartilhe suas senhas e acessos aos sistemas nem mesmo com outro colaborador. Elas são pessoais e intransferíveis.

Os dados pessoais de nossos clientes, parceiros e colaboradores são de extremo sigilo e só devem ser tratados por quem tem necessidade e autorização para tal.

O uso desses dados deve ser restrito à finalidade para a qual eles forem obtidos, bem como devem ser protegidos de qualquer acesso indevido.

O tratamento de dados deve ser feito seguindo as orientações dos nossos normativos, políticas internas, à Lei 13.709/2018 e às legislações e regulamentações internacionais que tratam do tema como a GDPR e a Califórnia *Consumer Privacy Act* (Inter, 2024b, p.18).

Embora o Código de Conduta e Ética, no que tange à segurança e privacidade, tenha um tom de recomendações que se aplicam predominantemente aos colaboradores, e não

diretamente aos clientes, ele fornece uma perspectiva interna de como essa empresa lida com as informações privilegiadas a que tem acesso. Muito embora este documento não possua recomendações específicas para os clientes, como o Nubank, que elaborou um manual contendo as políticas de segurança recomendadas cujo público alvo são seus clientes, o banco Inter alerta que os números de telefone que possui servem para que o cliente entre em contato com a empresa, não o contrário.

Esclarecendo que “Não ligamos para você por estes telefones. Também não solicitamos dados pessoais, senha da conta, código de transação por telefone. Estes números são apenas para você fazer ligações para o Inter” (Inter, 2024a). Assim, semelhante ao Nubank, o banco Inter, organizou uma lista de recomendações com os comportamentos que devem ser adorados ou evitados. Entre eles, destacam-se os seguintes:

**O que você deve fazer sempre:** Quando tiver dúvidas, entrar em contato com a gente pelos nossos canais oficiais. Usar senhas fortes e guarda-las em segurança. Ativar a verificação de duas etapas de aplicativos como *Whatsapp*. Restringir quem pode ver sua foto de perfil nas redes sociais ou aplicativos de comunicação. Manter seu programa de antivírus atualizado. Fazer *backup* dos seus arquivos mais importantes.

**O que você deve evitar:** Fornecer seus dados pessoais, bancários, senhas ou *tokens* da sua conta para terceiros. Usar senhas fracas, como datas de aniversário. Informar o código de verificação recebidas por SMS no seu celular. Abrir ou responder *e-mails* e mensagens de pessoas desconhecidas, ou de conteúdo duvidoso ou chamativo (Inter, 2024a, grifo nosso).

Antes de introduzir as recomendações do PagBank, é pertinente fazer uma ressalva: a inclusão desta instituição no *ranking* das que mais receberam reclamações destacou a necessidade de discutir suas políticas de segurança. Como outrora explicado, esta análise é crucial para compreender como a PagBank lida com as questões de segurança e privacidade e quais suas recomendações aos clientes. O que não significa que esta Instituição de Pagamento foi incluída na análise da responsabilidade civil discutida nesta pesquisa. Assim sendo, a PagBank desenvolveu um documento contendo suas Políticas de Segurança da Informação e Cibernética, a fim de expor quais comportamentos adota para garantir que os dados de seus clientes não sejam usados de forma criminosa, destacando entre as principais práticas:

**Implementar procedimentos de controles para mitigação das vulnerabilidades incidentes e riscos de segurança,** sinalizar a saúde do ambiente e produzir planos de remediação e/ou contenção, geração de riscos de segurança, além de informações sobre a situação e estado dos ativos frente as preocupações, ameaças de acordo ao apetite à riscos e às estratégias das Companhias, reduzindo assim as superfícies de ataques e os respectivos riscos associados;

**Realizar a gestão, identificação, resposta, tratamento e redução de incidentes de segurança da informação,** assim como o monitoramento proativo, a detecção e a investigação de tais ocorrências, por meio dos serviços de inteligência (*threat intelligence*) e ainda, comunicar e/ou compartilhar (quando aplicável e especialmente no caso de incidente relevante) as áreas envolvidas, os órgãos reguladores, parceiros de inteligência e entidade externas;

**Prover mecanismos de prevenção ao vazamento de dados e informações (*Data Loss Prevention- DLP*)**, para detecção de possíveis violações ou padrões de conduta que possam infringir regulamentos das Companhias;

**Gerenciar e monitorar via Controle de Acessos**, sejam estes físicos e/ou lógicos, às **informações e ativos** bem como o seu armazenamento, compartilhamento e descarte, **para que somente pessoas autorizadas possam utilizá-los** e em conformidade com regras, permissões, perfis e/ou políticas corporativas;

Estabelecer critérios seguros de uso e manutenção de credenciais, segredos, *tokens* e senhas no contexto de utilização dos sistemas corporativos (PagBank, 2023, p.2-3, grifo nosso).

As diretrizes citadas, fazem parte de um conjunto extenso de outras regras, mas conseguem exprimir os princípios essenciais comuns a todas elas, em que a segurança dos clientes recebe um tratamento prioritário, na teoria. Assim, observou-se uma diretriz em que o PagBank reconhece a responsabilidade de identificar, por meio de monitoramento, circunstâncias que geram riscos aos clientes, no que se refere à segurança da informação (PagBank, 2023, p.2).

Paralelamente, o PagBank ocupa a 1º posição no *ranking* elaborado pelo Banco Central do Brasil, onde um dos motivos considerados na elaboração do *ranking* foram as “Transações não reconhecidas pelo titular da conta, realizadas por terceiros (invasão de conta) -instituição de pagamento” (Banco Central do Brasil, 2024m) Na descrição da lista, o PagBank conta com 73 reclamações referentes à temática.

Ao passo que promete “Implementar procedimentos de controles para mitigação das vulnerabilidades incidentes e riscos de segurança” (PagBank, 2023, p.3), a PagBank, recomenda que seus clientes adotem uma série de precauções em suas transações, semelhantes às mencionadas anteriormente, referentes ao Nubank e banco Inter. Portanto, serão destacadas situações que o PagBank não realiza, entre elas:

- Envia arquivos anexos em *e-mail*
- Solicitar depósito em contas bancárias de terceiros
- Enviar Boletos anexados a *e-mails*
- Solicita a instalação de programas de qualquer tipo
- Solicita senha, códigos de segurança via *e-mail* ou telefone
- Envia mensageiros ou portadores a sua residência solicitando cartões e quaisquer outras informações pessoais (PagBank, 2024).

Durante a análise dessas recomendações, realizada principalmente utilizando os documentos disponíveis na *internet banking* do Nubank, banco Inter e PagBank, se reconheceu similaridades entre as orientações, especialmente em relação aos comportamentos a serem adotados e evitados. As três instituições analisadas possuem recomendações interessantes que podem ajudar seus clientes e futuros clientes, desde que publicizadas, ao informá-los sobre os riscos aos quais estão expostos (Inter, 2024c). Frequentemente, os clientes podem considerar

normal um contato por telefone e fornecer informações sensíveis, sem saber dos riscos envolvidos; caso contrário, não haveria necessidade dessas recomendações.

Muito embora, as taxas de golpe reflitam um problema de insegurança digital financeira, a disseminação dessas políticas educativas tem o poder de servir como bússola aos clientes. Bancos como o Nubank disponibilizam em seu site oficial código de conduta institucional, política de segurança cibernética e recomendações de segurança para evitar que seus clientes sejam vítimas de golpes. Além disso, utilizam propagandas, *e-mail*, e o próprio aplicativo do banco para colaborar com a formação de um cliente mais preparado para os perigos decorrentes das facilidades no ambiente virtual (Nubank, 2024a).

Contudo, mesmo que isso demonstre que as instituições bancárias estão buscando melhorar seus serviços, precipuamente com a informação de seus clientes, nem sempre tais recomendações são acessíveis a eles, já que, em sua maioria, foram retiradas de sites oficiais das instituições analisadas. Ademais, ao analisar todas as recomendações das instituições citadas, uma sensação latente foi observada: as recomendações se parecem muito reais e comuns, fato que permitiu algumas considerações.

Elas foram produtos de situações reais passadas pelos clientes, seja dos próprios ou de outras instituições, reforçando a impressão de que as políticas de segurança e o canal de comunicação das instituições bancárias, como as das instituições sob análise, foram melhorando conforme os golpes acometiam seus clientes. Isso levanta o questionamento de que a segurança que tanto prezam não parece estar sendo suficiente, corroborando a tese de que esse aperfeiçoamento deve ser contínuo justificado pelos dados do *ranking*.

Além disso, o aperfeiçoamento do canal de comunicação deve ser contínuo diante do cenário atual, e as experiências de outros clientes devem ser lembradas aos demais, para criar uma cultura definitiva de prevenção e a adoção de um comportamento cauteloso por parte da clientela. Primeiramente, é necessário educar e mudar o comportamento dos clientes para que, posteriormente, seja possível exigir deles um maior comprometimento com as práticas de segurança.

De fato, essa adaptabilidade é imprescindível e obrigatória, todavia, não altera o fato de que as vítimas do golpe do Pix, que não receberam reembolso dos valores enviados através deste arranjo de pagamento, continuam em prejuízo. Logo, a análise das políticas de segurança e a necessidade de contínuo aperfeiçoamento conduzem a uma discussão mais ampla sobre as responsabilidades das instituições bancárias sob a ótica do Direito do Consumidor.

#### 4. A RESPONSABILIDADE DAS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS SOB A ÓTICA DO DIREITO DO CONSUMIDOR

A comodidade que alcançada com o desenvolvimento tecnológico foi primordial para a consagração da “era digital”. Até recentemente, quase tudo pode ser feito através de *tablets*, *smartphones* e computadores, inclusive a aplicação de golpe.

O contato face a face não é mais tão necessário como anteriormente, e os atos da vida civil relacionados aos negócios jurídicos de compra e venda foram facilitados, a ponto de serem conduzidos por meio de balcões de autoatendimento ou bancos digitalizados. Aparentemente, não havia mais ninguém entre a instituição bancária e o cliente (Data Rudder, 2023, p. 2).

À vista disto, este capítulo explorará na primeira seção o assunto da (in)segurança do consumidor frente aos golpes do Pix, destacando que a falta de informação torna o consumidor vulnerável, o que pode ser tão prejudicial aos bancos quanto é aos clientes.

Para fundamentar essa constatação, foi utilizada como base a pesquisa da *Data Rudder* (2024), que tem como tema “Pix: qual a percepção dos brasileiros sobre a segurança e eficiência nos pagamentos instantâneos”.

Depois de superar este desafio, a segunda seção deste capítulo foca na configuração da relação banco e cliente como relação consumerista, portanto, salvaguardada pelo Direito do Consumidor. Dessa forma, é possível pensar nos institutos jurídicos da seara do Direito do Consumidor como aplicáveis às relações bancárias, especificamente ao considerar que comunicação imediata do golpe pode afastar a teoria da culpa exclusiva da vítima.

Com isso, caracterizados os sujeitos da relação de consumo, inicia-se a discussão sobre o dever da instituição bancária em restituir aos seus clientes os valores perdidos nos golpes do Pix. Essa obrigação deriva de sua responsabilidade.

Por todo o exposto, a última seção tem o objetivo de analisar a responsabilidade civil das instituições bancárias, sob dois vieses: o objetivo e o subjetivo. O intuito é entender qual delas melhor serviria ao objetivo do estudo.

No primeiro viés, a obrigação provém da natureza da atividade prestado; no segundo, decorre do lucro que as instituições bancárias obtêm com a prestação dos seus serviços, incluindo a oferta do Pix.

#### 4.1. A falta de segurança pode ser mais prejudicial do que o dever de restituir

A consolidação dessas tecnologias – que permitem resolver qualquer demanda sem ter que ir a uma agência bancária – gerou dependência, e não é mais possível pensar em uma sociedade sem elas. Se, por um lado, os bancos conseguiram reduzir seus gastos e aumentar seus rendimentos enquanto os clientes ganharam espaço e tempo, por outro, a digitalização bancária passou a ser terreno fértil aos estelionatários (Data Rudder, 2023, p. 10). Vale considerar a explicação estruturada pelo Data Rudder:

A internet trouxe novos canais e possibilidades para os fraudadores tornarem suas abordagens mais sofisticadas e direcionadas às vítimas. Investindo cada vez mais em táticas de engenharia social, os golpistas passaram a utilizar as redes sociais como ferramentas de trabalho, explorando ainda os recentes vazamentos de dados e a cultura de fake news. O resultado dessa combinação só poderia ser um: os casos de fraude não param de crescer (Data Rudder, 2023, p.4).

Os temidos “golpes”, especialmente o “golpe do Pix”, têm a capacidade de causar grandes preocupações entre os usuários da ferramenta Pix. O motivo deste temor pode estar relacionado à percepção de que estamos vulneráveis a ponto de qualquer pessoa poder ser uma vítima (Data Rudder, 2024, p.21). Ou na impressão de que a *internet* e suas ramificações são ambientes difíceis de controlar. Portanto, há a sensação de que, se o banco não for o responsável direto pelo incidente, isso não é considerado um problema dele.

Todas essas afirmações podem conter uma explicação a ser considerada; no entanto, este é um problema cheio de camadas e difícil de ser reduzido a uma resposta simples. Por isso, vale considerar que a inclusão social promovida pela implementação do Pix, no que tange à garantia de acesso ao ambiente financeiro (Santiago; Vita; Zanetoni, 2020), ao permitir que qualquer pessoa pudesse usar os serviços do Pix desde que se cadastrasse (Banco Central do Brasil, 2023n), não considerou que as desigualdades sociais repercutem na democratização da informação. Deste modo, pessoas com menos recursos podem ter menos acesso às informações vitais a sua prevenção (Souza, 2020, p. 2).

Neste sentido, Wesley Anderson de Souza (2020, p.1), esclarece que essa exclusão informativa pode impedir “[...] determinados grupos de acessar e usar adequadamente a tecnologia, levando a novas formas de exclusão nos mercados de trabalho, instituições governamentais, atividades de lazer e educação”. Uma prova de que essas disparidades criam um ciclo de exclusão que torna os consumidores bancários mais vulneráveis, está na pesquisa do *Data Rudder* – empresa especializada em soluções de data *analytics* para o mercado de prevenção à fraude – que:

Analisando os resultados através da segmentação de renda familiar, as classes D e E são as que se sentiram mais inseguras com a instituição onde o golpe foi realizado. 39,5% dos entrevistados mudaram de banco após a situação. Já as classes A e B são as que têm menor tolerância caso a ocorrência se repita. 35,7% com certeza deixariam sua instituição atual (Data Rudder, 2024, p.31).

Apesar de os consumidores mais vulneráveis serem os das classes D e E, aqueles que não se enquadram nessas classes também correm riscos significativos. Mas, por serem mais informados, podem estar menos suscetíveis a golpes que não envolvem diretamente fraudes no sistema de segurança da tecnologia da informação.

Nesse sentido, além do transtorno gerado pela perda do dinheiro, o sentimento de “culpa” por ter sido vítima, às vezes, se sobressai à consciência de que as instituições que possuem *expertise* em determinada atividade – como a bancária – têm obrigações perante seus clientes. Uma dessas obrigações é promover a segurança do serviço (Banco Central do Brasil, 2020).

Além disso, o Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 6º, trata dos direitos básicos dos consumidores, entre os quais a segurança é um ponto crucial, garantindo que os produtos e serviços não apresentem riscos à saúde e segurança dos consumidores (Brasil, 1990). Adicionalmente, o referido artigo também leciona sobre a educação e divulgação como direito do consumidor e dever dos prestadores de serviços, que devem educar seus consumidores sobre o uso adequado dos produtos e serviços, para garantir a “Art. 6º[...] VI- efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos” (Brasil, 1990).

Embora, a segurança seja um direito dos consumidores, alguns serviços são, por natureza, arriscados; contudo, o Código de Defesa do Consumidor não isenta o prestador do dever de informar, mesmo quando o risco é inerente ao serviço (Brasil, 1990). Na verdade, em se tratando de serviços naturalmente arriscados, como a atividade bancária, os prestadores devem redobrar os cuidados. Por exemplo, ao oferecer o serviço de transferência via Pix, os bancos devem informar claramente sobre os riscos de fraudes e golpes, orientando os consumidores a tomarem medidas preventivas, como verificar a autenticidade do destinatário e utilizar senhas fortes, garantindo a sua proteção.

Mesmo com tantas normas do Código de Defesa do Consumidor (CDC), muitas pessoas perderam dinheiro e continuam no prejuízo depois de sofrerem os golpes do Pix, além de terem ficado insatisfeitas com o atendimento e atenção que receberam em suas demandas (Valor Investe, 2024). Por sinal, parece que este problema contempla apenas um lado da relação bancária.

Desta forma, contar com a segurança das operações por meio do Pix traz conforto e pode garantir estabilidade nas relações bancárias. A proteção ao consumidor financeiro é assegurada pelo Banco Mundial e visa “[...] que os consumidores recebam informações que lhes permitam tomar decisões informadas, não estejam sujeitos a práticas injustas ou enganosas e tenham acesso a mecanismos e à apresentação de recursos para resolver conflitos” (Banco Central do Brasil, 2021e).

Pensando nisso, o golpe é uma demonstração de quebra dessa segurança preconizada pelo CDC; à medida que ocorre e gera prejuízo ao usuário, atinge a instituição, permitindo que sua credibilidade seja questionada. Isso não só indica uma ineficiência preventiva da prestadora, que é a responsável pela disseminação de informação, mas também demonstra que a popularização do Pix não acompanhou as ferramentas de segurança ou, pelo menos, a educação dos usuários.

O fato do sistema ainda ser visto com uma novidade influencia muito no conhecimento da população. Muitas pessoas ainda não sabem como o pix opera, como se cadastrar, ou onde é seguro criar a chave de acesso, e os criminosos se aproveitam dessa falta de informação (Data Rudder, 2023, p.9).

Logo, quando o estelionatário consegue ter êxito – por meio de engano e não pelo comprometimento da segurança do aplicativo – o prestador do serviço falhou em seu dever de educar os consumidores (Brasil, 1990). Fica evidente que as medidas preventivas não se resumem a investir na segurança dos aplicativos ou dos sistemas de tecnologia da informação, pois não é suficiente refinar a tecnologia se o público não sabe usá-la a seu favor (Data Rudder, 2024). As senhas, o desbloqueio por telemetria e impressão digital de nada adiantam quando o cliente bancário é levado a acreditar que é normal o banco efetuar ligações ou tentar contato por mensagens no *WhatsApp*.

Dessa forma, em uma era digital, é difícil acreditar no que não rompeu a bolha da digitalização. A propaganda educativa aumentou e tem contribuído para informar os clientes sobre possíveis táticas de criminosos, consequência do aumento de golpes e seus impactos (Data Rudder, 2024, p.15). Esse fato destaca que o serviço bancário não funciona sem a confiança do cliente. Além disso, o vazamento de dados dos clientes facilita as táticas de engano usadas pelos estelionatários (Superior Tribunal de Justiça, 2024) contribuindo com a eficácia dos golpes.

Muito embora, em um primeiro momento, o prejuízo seja resumido em cifras – até então para a clientela – é possível visualizar a extensão do dano quando o usuário decide romper a relação com o banco pós-golpe (Data Rudder, 2024). Afinal, ser induzido a transferir valores

por meio do Pix não é como perder dinheiro de papel na rua. Quando o banco não apresenta outras soluções pra esse problema, a situação se assemelha a essa, desencadeando possíveis problemas entre a instituição bancária e o cliente. Justamente porque “A gestão do risco impacta diretamente na confiança do usuário e na sua percepção sobre a segurança no sistema financeiro” (Data Rudder, 2024, p. 26).

Dito isto, é fácil acreditar que “Depois de sofrer um golpe do Pix, 37% dos clientes mudam de banco” (Data Rudder, 2024). Ainda segundo Gabriela Cunha, do site Valor Investe “[...] entre os usuários do Pix que se tornaram vítimas de golpes, 37% trocaram de banco após o episódio. E outros 31% afirmaram que, após o golpe, o nível de confiança na instituição financeira diminuiu”. Essas apurações ressaltam como situações externas podem interferir na continuidade do relacionamento do bancário. Essa perspectiva revela um outro lado dos golpes, identificando-os como riscos à reputação dos bancos, fazendo com que os golpes do Pix se tornem uma questão importante para as instituições bancárias (Data Rudder, 2024, p. 26).

Embora a ação de um terceiro tenha causado o prejuízo financeiro, isso por si só não determina se o cliente bancário prejudicado permanecerá ou sairá da instituição. É essencial considerar que a confiança no banco e na qualidade do atendimento oferecido são fatores determinantes na decisão do cliente.

Conforme apontado pelo relatório da Data Rudder (2024, p. 26): “55% dos clientes não receberam uma assistência da instituição bancária, e 29% consideraram a experiência ruim ou péssima”. Esses dados consolidam o entendimento de que o serviço bancário não funciona adequadamente sem a confiança do cliente. Portanto, é imperativo que os bancos demonstrem prontidão e eficiência na resolução de problemas, fortalecendo a relação de confiança com seus clientes mesmo diante de adversidades, é importante considerar que:

Além disso, conforme ressaltado por Alcântara (2021), o estelionato, que envolve artimanhas fraudulentas para ludibriar a vítima e levá-la a ceder voluntariamente sua propriedade, representa um desafio adicional. As consequências dessas fraudes não se limitam a perdas financeiras substanciais para as instituições bancárias; elas também prejudicam a confiança dos clientes nos sistemas de pagamentos e transações online (Wust, 2023, p. 7).

Fica claro que segurança é o pilar da prestação de serviços que envolvem a transferência de valores e pode ser vislumbrada sob duas perspectivas: material e imaterial. A segurança material refere-se à proteção física e tecnológica dos bancos, como câmeras nas agências, alarmes de segurança, sensores, pessoal treinado e com a criação de sistemas tecnológicos que dificultam fraudes e crimes (Febraban, 2024, p. 16).

Já a segurança imaterial envolve a reputação da instituição e confiança dos clientes, sendo essencial uma gerência ética das informações e comunicação transparente sobre políticas, procedimentos e riscos. Um bom relacionamento entre a instituição bancária e o cliente, através do atendimento eficaz, é crucial (Febraban, 2024, p. 25). Esses fatores são determinantes para o sucesso ou declínio de muitas empresas, inclusive bancos (Multi Giga, 2019).

À vista disto, o Banco Central do Brasil publicou em seu site oficial a seguinte manchete: “BC aperfeiçoa os mecanismos de segurança do Pix e estabelece 16 de junho de 2025 como nova data de lançamento do Pix Automático” (Banco Central do Brasil, 2024i). A expectativa de que o Pix sofreria mudanças para aumentar a segurança foi confirmada com a publicação de duas resoluções no Diário Oficial da União. A Resolução BCB 402, em seu preâmbulo, estabelece: “[...] as regras de funcionamento do Pix automático e realizar ajustes em dispositivos relacionados ao Pix Agendado” (Resolução BCB 403, 2024), definindo que:

**Art. 11-Q. O Pix Automático consiste no serviço de pagamento em que o participante prestador de serviços de pagamento do usuário pagador inicia um Pix a partir da conta transacional desse usuário, em razão do recebimento periódico de instruções de pagamento do participante prestador de serviços de pagamento do usuário receptor, observada a necessidade de autorização prévia e específica do usuário pagador para execução desse serviço.** § 1º A autorização de que trata o caput: I - deve ser concedida pelo usuário pagador ao seu prestador de serviço de pagamento uma única vez, previamente ao envio da primeira instrução de pagamento, sem a necessidade de autenticação desse usuário a cada transação; II - corresponde à etapa de consentimento de que trata a Resolução Conjunta nº 1, de 4 de maio de 2020, no caso em que o prestador de serviços de pagamento do usuário receptor esteja prestando serviço de iniciação de transação de pagamento; III - implica a concessão de permissão para que o usuário receptor envie, periodicamente, as correspondentes instruções de pagamento; IV - **pode ser cancelada ou, naquilo que for admitido, alterada unilateralmente pelo usuário pagador a qualquer momento**; V - deve ser cancelada pelo prestador de serviços de pagamento do usuário pagador, caso o usuário receptor solicite o cancelamento da correspondente permissão para envio de instruções de pagamento no âmbito do Pix Automático; VI - deve ter finalidade específica, podendo contemplar o pagamento pelo fornecimento de múltiplos produtos ou serviços prestados pelo usuário receptor, desde que a cobrança seja feita de forma única; VII - pode ser concedida por meio da adoção das seguintes jornadas: a) o usuário pagador escolhe o Pix Automático como forma de pagamento por meio de relação direta com o usuário receptor, sem usar componentes ou infraestruturas do Pix, e concede autorização ao seu prestador de serviços de pagamento após envio, pelo prestador de serviços de pagamento do usuário receptor, das informações da permissão solicitada; b) o usuário pagador lê um QR Code contendo as informações da permissão solicitada e concede a autorização; c) o usuário pagador lê um QR Code contendo as informações da permissão solicitada e as informações relativas ao pagamento imediato da primeira cobrança e concede a autorização ao mesmo tempo em que inicia o pagamento imediato; ou d) o usuário pagador aceita uma proposta após realizar um pagamento por meio de um QR Code contendo as informações do pagamento e da permissão solicitada e concede a autorização; VIII - pode ser concedida em conformidade com as regras dispostas no arcabouço normativo do Open Finance; e IX - deve observar os parâmetros estabelecidos pelo Banco Central do Brasil, nos termos do art. 11-U, caput, inciso V (Banco Central do Brasil, 2024, grifo nosso).

Com isso, o Pix automático pode prevenir golpes ao implementar transações pré-programadas, minimizando a necessidade de interações manuais frequentes e a exposição a tentativas de fraude. Com transações automatizadas e agendadas, os usuários podem definir limites e padrões de uso que aumentam a segurança. Além disso, a automação permite o monitoramento constante e a detecção rápida de atividades suspeitas, dificultando a ação dos golpistas e protegendo os consumidores de golpes (Banco Central do Brasil, 2024i).

De forma similar, a Febraban propôs ao Banco Central do Brasil melhorias no Mecanismo Especial de Devolução. O projeto, denominado MED 2.0, foi aceito pelo Banco Central do Brasil e poderá ser implementado em 2026 (Febraban, 2024c). A ferramenta atual, só permite recuperar o que está na conta; se os fraudadores distribuem o dinheiro em outras contas ou sacam, não é possível recuperar nada.

Segundo Walter Faria “[...] a notificação de infração associada à devolução permite o bloqueio de valores apenas na 1ª conta recebedora do recurso, ou seja, na 1ª camada a qual o dinheiro foi enviado” (Febraban, 2024c). Considerando essa limitação, surgiu a ideia do MED 2.0, através dele será possível bloquear os valores e recuperá-los nas contas para quais forem enviados, criando um rastro do dinheiro. O Mecanismo Especial de Devolução 2.0 contará com camadas extras de rastreamento e bloqueio dos valores enviados por Pix (Febraban, 2024c).

Por fim, os incidentes relacionados aos golpes do Pix levaram as autoridades a priorizarem a segurança das transações bancárias, resultando em várias medidas significativas. Entre elas: a) mudança nas regras de funcionamento da própria ferramenta (Banco Central do Brasil, 2021d); b) pauta que estimulou o ministro Ricardo Lewandowski a iniciar uma parceria com a Febraban, visando dificultar a atuação dos criminosos (Febraban, 2024a); c) a criação da resolução BCB 402, que prevê uma camada de segurança e proteção para o uso da ferramenta (Banco Central do Brasil, 2024c).

Todos estes atos estão imbuídos do mesmo propósito, qual seja, proporcionar mais segurança ao Pix. Isso é justificado, ao se considerar os impactos trazidos pelo Pix, mas também pelos golpes relacionados a ele. As ações incluem o fortalecimento das políticas de segurança e a melhoria dos canais de comunicação.

É indiscutível que a falta de segurança pode ser mais prejudicial do que o dever de restituir, mesmo com o uso de uma ferramenta de mitigação de danos, como o Mecanismo Especial de Devolução, uma vez que: “46% dos clientes não conseguiram reaver o valor da

fraude, 22% conseguiram o ressarcimento parcial da transação e 32% recuperaram a quantia total transferida ao fraudador” (Data Rudder, 2024, p.28).

Em última análise, é relevante considerar que, se esses 46% dos clientes que não conseguiram o reembolso do valor enviado por Pix ao golpista resolvessem cortar relações com seus bancos, e isso passasse a ser uma regra de conduta entre os consumidores, os impactos da retaliação poderiam ser significativamente mais graves e prejudiciais do que se as instituições bancárias restituíssem, por sua própria iniciativa, o valor do Pix aos clientes.

#### **4.2. A comunicação imediata do golpe afasta a culpa do consumidor?**

Antes de analisarmos se a comunicação do golpe afastaria a culpa exclusiva do consumidor nos casos de golpe via Pix, em que a segurança do aplicativo não é comprometida, é essencial compreender a dinâmica que configura a relação consumerista. Com a caracterização dos sujeitos que a compõe, será possível identificar e definir os papéis dessa relação. Essa construção não só ajudará a avaliar como a comunicação pode influenciar na atribuição de culpa e proteção dos consumidores, mas também, servindo como farol analítico da última seção deste capítulo sobre a responsabilidade civil das instituições bancárias. Ao evocar a regulação e a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, é importante afastar as dúvidas de que a relação bancária é consumerista.

A relação consumerista se delinea através de seus sujeitos: o fornecedor do serviço e o consumidor. De forma prática, o art. 2º da Lei n.º 8.078,11 de setembro de 1990 define que consumidor é: “[...] toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final” (Brasil, 1990). O parágrafo único do referido artigo informa que a coletividade de pessoas pode se equiparar à figura de consumidor, desde que intervenha na relação consumerista (Brasil, 1990). Em contrapartida, a mesma lei que nomeia quem é consumidor, também define quem são os fornecedores, pontuando que:

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços (Brasil, artº3, 1990).

Se o fornecedor é aquele que oferece produtos ou serviços, enquanto o consumidor é aquele que adquire ou utiliza esses produtos ou serviços para uso pessoal, resta informar o que pode ser objeto desta relação. Para isto, serve a leitura do art. 3º do Código de Defesa do Consumidor, em seus parágrafos, esclarece que: “art.3 [...] §1º Produto é qualquer bem, móvel

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

Estas definições são fundamentais para se afirmar que as instituições bancárias, ao colocar no mercado, serviços e produtos de natureza bancária (Brasil, 1990), para que seus clientes os consumam em troca de pagamento, estabelecem uma relação consumerista. Essa relação é objeto de regulação e proteção da Lei n.º8.078,11 de setembro de 1990, popularmente conhecida como Código do Consumidor (Brasil, 1990).

Reconhecer a vulnerabilidade do consumidor dentro dessa relação foi essencial para justificar e motivar a criação de regras que regulamentam as interações entre consumidores e fornecedores (Fernandes, 2015, p.15). Compreender que consumidores podem ser facilmente manipulados, enganados ou expostos a práticas abusivas incentivou a criação de normas e leis que os protegem contra fraudes e abusos, como a da Lei n.º8.078,11 de setembro de 1990 que foi justamente criada para equilibrar a relação de poder entre consumidores e fornecedores (Fernandes *et al.*, 2015).

Com isso em mente, Ivortiz Tomázia Marques Fernandes (2015), a caracterização do consumidor como um ser vulnerável. Sua análise é especialmente relevante ao especificar os tipos de vulnerabilidade aos quais os consumidores podem estar sujeitos, proporcionando uma compreensão mais profunda e detalhada do tema, em suas palavras:

O reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo é um dos mais importantes princípios que orientam as relações de consumo. Significa que há desigualdade entre consumidor e fornecedor nessa relação jurídica, mas que se deve buscar harmonização entre os interesses dos participantes das relações de consumo, visando o equilíbrio entre ambos (art. 4º, III). A vulnerabilidade pode ser econômica, técnica, fática, jurídica e informacional (Fernandes, 2015, p. 15).

As vulnerabilidades dos consumidores não se limitam às citadas por Ivortiz Tomázia Marques Fernandes. Contudo, sua abordagem foi substancial para mediar a reflexão sobre o fato de que na “Era da informação”, os consumidores continuam vulneráveis, especialmente no que se refere ao campo informacional (Lehfeld et al, *et al*, 2021, p.237). É paradoxal vivermos na “Era da digitalização” e “Era da informação”, em que o acesso ao conhecimento nunca foi tão amplo e rápido, e ainda assim os consumidores permanecem vulneráveis. Isso pode ser explicado ao pensar que:

As informações inseridas de forma incontrolável no mundo digital proporcionaram, indiscutivelmente, avanços e melhorias nas relações interpessoais e modo de vida das pessoas. Outrossim, todas as facilidades trazidas e criadas graças à efetiva proteção aos seus usuários, o que vulnerabiliza, ainda mais, a situação do consumidor quando atua no ciberespaço. Aqueles com elevado conhecimento tecnológico tem-se aproveitado dessas situações para obter vantagens ilícitas pela prática dos chamados crimes cibernéticos (Lehfeld et al, *et al*, 2021, p. 237).

Na mesma linha, (Lehfeld et al, *et al*, 2021, p.243) pondera que normalmente os autores exploram a vulnerabilidade sob os seus três aspectos: técnica, fática e jurídica. No entanto, isso não impede que a vulnerabilidade seja analisada sob seu viés informacional, já que o princípio da vulnerabilidade não é unidimensional. Desta maneira, com o intuito de garantir a integridade deste estudo serão abordados os aspectos relacionados à vulnerabilidade, começando pela vulnerabilidade técnica, que “[...] corresponde à condição do consumidor em não conter informações precisas acerca daquilo que compra, sendo presumido que o fornecedor detenha tais informações específicas sobre aquilo que comercializa” (Lehfeld *et al*, 2021, p.243).

Não tão diferente é a vulnerabilidade jurídica, em que o consumidor não conhece todos os direitos que possui nem: “[...] como funciona sua proteção contratual e quais órgãos contatar, no caso de descumprimento contratual ou acidente de consumo” (Lehfeld *et al*, 2021 p.243). Embora o autor cite acidente de consumo e descumprimento contratual como projeções da vulnerabilidade, sua menção não é taxativa, podendo a fragilidade jurídica se manifestar em diferentes contextos, inclusive nas fraudes modernas como o golpe do Pix.

Ao considerar a discussão sob a ótica da vulnerabilidade jurídica em relação aos órgãos, instrumentos e meios de orientação ao consumidor, mesmo com a internet aproximando essas ferramentas dos consumidores, a complexidade e a acessibilidade das informações ainda podem representar desafios significativos. O direito oferece inúmeras possibilidades de proteção e resolução de conflitos para o consumidor, mas, na realidade, muitos não sabem que elas existem (Lehfeld *et al*, 2021). Como resultado, esses consumidores frequentemente abandonam a tentativa de resolver seus problemas, pois já se consideram culpados, mesmo sem serem.

Quando os consumidores sentem que sua situação é insolúvel devido à complexidade do cenário, podem se autoresponsabilizar pelo ocorrido, especialmente quando o banco não teve participação direta. Isso os leva a se conformarem e não buscarem soluções quando deveriam persegui-las incansavelmente. Nos casos de golpe do Pix, o tempo não é aliado; a demora pode esgotar a probabilidade de uma rápida recuperação, tornando todo o processo mais burocrático e estressante.

Agora que foram discutidos os aspectos intrínsecos das relações consumeristas, será completada a classificação das vulnerabilidades, explorando a vulnerabilidade fática e informacional. Desta forma, a vulnerabilidade fática “caracteriza-se pela desigualdade

financeira entre o consumidor e fornecedor, tendo em vista o poder econômico superior daquele que produz, principalmente se tratando de relação de consumo entre pessoa física e jurídica” (Lehfeld *et al*, 2021, p.243).

Quanto à vulnerabilidade informacional, Cláudia Lima Marques (2013 *apud* Lehfeld *et al*, 2021), não fornece uma definição específica, mas estrutura o texto de maneira que o conceito seja construído a partir da interpretação de cada leitor. Pontuando que a massiva quantidade de dados de informações em rede, propiciada pela expansão das capacidades computacionais e pela “democratização” da internet, expondo os consumidores a uma grande quantidade de informações. Embora isso traga benefícios, também aumenta a complexidade e a dificuldade de acessar, compreender e utilizar informações de maneira eficaz. Essa interpretação é fundamentada na seguinte passagem:

Diante da exposição do tema, resta claro que a conhecida “era da internet” modificou a relação entre as pessoas e, conseqüentemente, a relação de consumo entre os indivíduos. Inicialmente criada com o propósito de fomentar o relacionamento virtual entre as pessoas, as redes sociais e a internet de modo geral, se transformaram em um grande espaço a ser explorado por empresas e prestadores de serviços com a finalidade de fomentar consumo e lucro.

Assim, imperioso questionar o papel e as características que o consumidor virtual passa a assumir diante de tantas modificações. A partir da falta de informação e despreparo técnico e intelectual do consumidor frente aos negócios pactuados de forma online, busca-se desenvolver uma aplicação da exegese protetiva do Código de Defesa do Consumidor às contratações eletrônicas. Isto porque, embora a relação de consumo permaneça a mesma em sua essência, no comércio eletrônico, o consumidor perde todos os referenciais a que está acostumado, tornando-o ainda mais vulnerável dado o estranhamento tecnológico.

Vale ressaltar que a vulnerabilidade do consumidor no meio eletrônico não deve ser restrita somente à falta de proficiência informática, mas também à ausência de saberes básicos quanto à compreensão da tecnologia utilizada (Lehfeld, *et al*, 2021, p. 244-245).

Assim, os processos de produção de bens e serviços tornaram-se mais impessoais e automatizados, com menos contato direto entre os consumidores e fornecedores (Lehfeld, *et al*, 2021, p. 245). A informatização abriu portas para que, ao usarem plataformas digitais, incluindo bancos digitais, os consumidores se deparassem com golpistas e práticas abusivas. A grande quantidade de informação pode ser confusa e de difícil acesso, comprometendo a capacidade dos consumidores de compreender e usar as informações de forma eficaz. Essas plataformas, embora convenientes, também expõem os consumidores a riscos, exacerbados pela vulnerabilidade informacional.

Com os conceitos previamente estabelecidos, pode-se avançar para a análise da teoria da culpa exclusiva da vítima. Esta teoria apresenta implicações para a responsabilidade nas relações de consumo, particularmente em cenários onde a segurança dos serviços não foi

comprometida – o aplicativo do banco não foi invadido por algum vírus, *malwares* ou *hackers* – mas o consumidor ainda assim sofre prejuízos devido ao golpe do Pix.

O tratamento dessa teoria, aliado às circunstâncias em que a comunicação imediata do golpe pode afastar a culpa do consumidor, surgiu depois que, em sua conduta, a instituição bancária Nubank, no primeiro contato, reafirmou que a segurança do aplicativo não foi comprometida e que não se comunica com seus clientes por meio de *WhatsApp* e ligações (vide ANEXO B). Essa abordagem pode levar clientes, já estressados e inseguros pelo golpe, a acreditar que o banco não assumirá qualquer responsabilidade.

Isso, por sua vez, pode desestimular os clientes menos informados a buscarem outras soluções ou insistirem na resolução do problema, pois percebem o banco tentando se isentar de qualquer obrigação. Essa postura imprime nos clientes vitimados pelo crime de estelionato a ideia de que a instituição, por não ter dado causa ao ocorrido, não teria culpa, mas ainda assim tentaria ajudar.

A teoria da culpa exclusiva da vítima, quando aplicada, exime os fornecedores de responsabilidade, desde que seja comprovado, que sozinho o consumidor deu causa ao infortúnio (Oliveira; Simões, 2023). Desta maneira, para que a responsabilidade do fornecedor seja afastada, deve ser demonstrado que foi a conduta do consumidor que contribuiu para o dano e que, sem ela, não haveria prejuízo (Tartuce, 2017, p. 443). Os elementos da responsabilidade serão abordados na seção seguinte, por isso não serão detalhados nesta parte. O intuito desta seção é demonstrar que, nos casos de golpes do Pix praticados por manipulação, a teoria da culpa exclusiva da vítima deve ser afastada, bem como, ressaltar o papel da comunicação imediata da vítima com a instituição bancária como prova de boa-fé.

Assim como no reconhecimento da responsabilidade há o interesse de que quem deu causa ao prejuízo deve arcar com os custos, na culpa exclusiva da vítima como causa de exclusão da responsabilidade, a busca é pela repartição dos prejuízos. Como afirmado por João Calvão da Silva (*apud* Fernandes, 2015, p.51):

[...] as causas de exclusão da responsabilidade, tem “claro propósito de alcançar uma justa repartição de riscos, correspondente a um equilíbrio de interesses entre o lesado e o produtor, a lei, longe de imputar a este uma responsabilidade absoluta, sem limites, prevê causas de exclusão ou redução da sua responsabilidade.

Se a teoria da culpa exclusiva da vítima diz que a responsabilidade do fornecedor é afastada quando o consumidor é o único culpado pelo dano (Fernandes, 2015, p. 54), cair em um golpe poderia ser visto como uma prova de negligência e, conseqüentemente, uma hipótese de incidência dessa teoria (Oliveira; Simões, 2023).

De acordo com Márcio Berto Alexandrino de Oliveira e Liliane dos Anjos Simões (2023), os consumidores são os únicos responsáveis por prejuízos financeiros que venham a sofrer, quando fornecem às golpistas informações sigilosas, como senhas e dados pessoais, e que demandar a responsabilidade das instituições financeiras por fraudes dessa natureza implicaria em ato desonesto. Para contextualizar seus argumentos, os autores explicam que

Sempre é divulgado nos meios televisivos e nas mídias sociais sobre a responsabilização civil das instituições bancárias por eventuais falhas na prestação de serviços. Ocorre que, na grande maioria das vezes, quem dá causa ao evento fraudulento é o próprio usuário do serviço bancário, fornecendo ao fraudador as senhas pessoais de acesso bancário, bem como praticando outras condutas inadequadas, sem a adoção de precauções necessárias para se resguardar da atuação de fraudadores, vindo a facilitar a concretização da fraude (Oliveira; Simões, 2023, p.246).

A perpetuação desse pensamento pode resultar na culpabilização injusta do consumidor, atribuindo-lhe toda a responsabilidade pelo golpe, o que pode desestimular as instituições bancárias a investirem em medidas de segurança mais adequadas ao seu público. Por outro lado, Oliveira e Simões (2023, p.247) apontam que:

[...] a conduta do consumidor em repassar suas senhas pessoais de acesso bancário para terceiros ou praticar quaisquer outros atos inadequados, concorrendo para a ocorrência da fraude em sua conta bancária e, após isso, tentar responsabilizar a instituição financeira constitui um comportamento contraditório, que não é tutelado pelo direito, tendo em vista a clara afronta aos princípios da boa-fé objetiva e do “*venire contra factum proprium*”.

Portanto, generalizar essas ideias a ponto de aplicá-las a todas as situações pode desresponsabilizar as partes que deveriam estar atentas e atuantes na proteção dos consumidores, cumprindo com suas obrigações de educar, informar e proteger seus clientes. Embora seja evidente que o consumidor deva ser responsabilizado por ações diretas, atribuir-lhe toda a responsabilidade, especialmente em situações onde ele foi induzido a agir contra seus interesses, é injusto. Desse modo, aplicar a teoria da culpa exclusiva da vítima de forma absoluta ignora o contexto de manipulação e indução, perpetuando a ideia de que o consumidor é o único culpado pelos prejuízos sofridos.

Essa visão simplista não leva em conta as vulnerabilidades e a falta de informações adequadas que muitas vezes influenciam o comportamento do consumidor. No entanto, a resposta não é necessariamente simples, considerando que golpes do Pix são projetados para enganar até mesmo pessoas mais atentas e informadas (Data Rudder, 2024), dado que os estelionatários vêm sofisticando suas abordagens constantemente (Data Ruder, 2023). A reação do consumidor ao perceber o golpe – comunicando-o imediatamente e fornecendo provas –

pode ser vista como uma demonstração da sua boa-fé (Fernandes, 2015, p.14) e um esforço pra resolver a situação, enfraquecendo a aplicação da teoria da culpa exclusiva da vítima.

Desta forma, a comunicação imediata do golpe, acompanhada da juntada de todas as provas que comprovem sua existência, serviria como garantia ao consumidor ao mostrar que agiu sob manipulação, não estando consciente da situação real. Isso asseguraria que o consumidor não fosse responsabilizado injustamente, reforçando sua posição na disputa pela restituição de valores e garantindo que a instituição bancária tomasse as medidas necessária para solucionar o problema de forma justa.

A manipulação pode levar consumidores a cometerem erros ao agir sob engano, o que sublinha a importância de um sistema de proteção para mitigar a vulnerabilidade humana, que ao reconhecer as complexidades das fraudes, afasta a tentativa imprudente de aplicar a teoria da culpa exclusiva da vítima em todas as circunstâncias em que o golpe não comprometeu a segurança dos aplicativos do banco. A comunicação imediata da ocorrência de um golpe, dissocia a vítima como a única responsável, além de facilitar a restauração de seus direitos.

#### **4.3. O banco e o usuário uma relação espinhosa: quem lucra com a atividade arca com os danos**

A responsabilidade civil é um instituto jurídico consagrado no Direito Civil, que, quando aplicado às demais áreas do direito com as devidas adequações, estabelece um sistema de interpretação de condutas danosas (Rosenvald, 2005). Este sistema apura se o responsável pela prática de um ato danoso deve ser responsabilizado e, portanto, obrigado a reparar o dano (Brasil, 2002). O lapso investigativo entre a prática e o reconhecimento pode culminar no dever de indenizar ou, como no caso em estudo, no dever de restituir os valores transferidos por Pix.

Embora a responsabilidade civil tenha uma trajetória rica e interessante que contribui para compreensão e justificação de sua concepção (Tartuce, 2017, p.372), a análise histórica não constitui o foco deste estudo. Assim, a pesquisa concentra-se em questões mais imediatas e relevantes para o cenário jurídico e financeiro contemporâneo, deixando a análise histórica como um ponto de referência teórica que não será aprofundado.

Portanto, o objetivo desta seção é construir um raciocínio lógico que se inicia nos negócios jurídicos (Brasil, 2002) e se estende pelo Direito das Obrigações (Brasil, 2002), com a finalidade de construir uma base para a compreensão da responsabilidade das instituições bancárias nos golpes envolvendo o Pix. Essa seção, portanto, é a síntese de todas as partes

precedentes, integrando os fundamentos abordados até aqui para proporcionar uma compreensão holística e coesa da temática em questão, aplicada ao atual contexto das transações via Pix e a responsabilidade das instituições bancárias nesses casos.

O Código Civil é multifacetado e cada assunto está interligado ao subsequente, como em um quebra-cabeça cujas peças se conectam para formar um todo coerente (Tartuce, 2017). No coração deste complexo sistema está o negócio jurídico, essencial para a compreensão das relações contratuais e obrigacionais (Tartuce, 2017, p.19). Entender o negócio jurídico é o primeiro passo para aprofundar-se nas obrigações, que por sua vez são fundamentais para analisar a responsabilidade jurídica.

Os negócios jurídicos envolvem: “uma declaração de vontade que objetiva a produção de certos efeitos jurídicos admitidos pela lei. Essa declaração de vontade baseia-se na autonomia privada, na função social e na boa-fé objetiva” (Damé; Strauss, 2022, p.400). A doutrina indica que o negócio jurídico seja estudado segundo seus três lados: existência, validade e eficácia (Damé; Strauss, 2022, p. 400).

Desta maneira, as relações bancárias em seu âmago são negócios jurídicos, já que envolvem uma série de contratos e declarações de vontade que objetivam a produção de efeitos jurídicos específicos. Ao aplicar esses conceitos às relações bancárias, o quesito existência é cumprido a partir do momento em que há uma declaração de vontade clara e manifesta, vislumbrada pela assinatura do contrato de “termos e condições”, seja na abertura da conta em agência física ou pelo aplicativo do banco digital (Damé; Strauss, 2022, p. 400).

A validade é atendida quando cumpridos os requisitos legais exigidos por cada relação, como capacidade das partes, objeto lícito e possível, forma prescrita ou não proibida por lei, e que o consentimento seja livre (Brasil, 2002). A eficácia, diz respeito à produção de efeitos jurídicos, no contexto bancário, isso significa que após a celebração de um contrato o banco deve disponibilizar o que acordou, e o cliente deve cumprir com as obrigações de pagamento nos termos estabelecidos (Damé; Strauss, 2022, p. 400).

Complementando a ideia anterior, pode-se afirmar que as relações bancárias se iniciam como negócios jurídicos, análogos a “protótipos”, na medida em que envolvem a criação de acordos e declarações de vontade (Braga, 2007). À medida que essas relações se concretizam e todos os requisitos legais são cumpridos, elas se transformam em “obrigações de fato”, que representam o “produto final”, no qual os efeitos jurídicos almejados são plenamente realizados.

A ideia de responsabilização está alicerçada na relação obrigacional. Por isso, para que se pense em responsabilidade, é essencial primeiro compreender o que é uma obrigação.

Sua importância é tamanha que não é à toa que o Código Civil brasileiro dedica um livro inteiro às obrigações (Brasil, 2002), mas não as conceitua; este papel restou aos doutrinadores. Assim, a vasta doutrina civilista é responsável por definições pertinentes, ao conceituar o que seriam as obrigações, estabelecendo as bases para compreender a responsabilidade, evidenciando que essa necessita de elementos específicos para sua caracterização, conforme esclarece Flávio Tartuce (2017, p. 20):

[...] conceitua-se a obrigação como sendo a relação jurídica transitória, existente entre um sujeito ativo, denominado credor, e outro sujeito passivo, o devedor, e cujo objeto consiste em uma prestação situada no âmbito dos direitos pessoais, positiva ou negativa. Havendo o descumprimento ou inadimplemento obrigacional, poderá o credor satisfazer-se no patrimônio do devedor (Tartuce, 2017, p. 20).

Essa citação direta retirada do livro de Flávio Tartuce sobre direito das obrigações e responsabilidade civil consegue transmitir não apenas o conceito de obrigação, mas também a essência do dever oriundo do pacto contratual, pois o acordo entre dois sujeitos imputa a responsabilidade pelo cumprimento do que foi pactuado, bem como a responsabilização pelo não cumprimento (Tartuce, 2017, p. 20). Logo, a relação entre banco e cliente, além de ser consumerista (Brasil, 1990), também é obrigacional (Brasil, 2002) e, para estudá-la à luz da responsabilidade civil, é preciso entendê-la enquanto obrigação. Nesse sentido, Nelson Rosenvald assevera em (2005, p.204):

A obrigação deve ser vista como uma relação complexa, formada por um conjunto de direitos, obrigações e situações jurídicas, compreendendo uma série de deveres de prestação, direitos formativos e outras situações jurídicas. A obrigação é tida como um processo – uma série de atos relacionados entre si –, que desde o início se encaminha a uma finalidade: a satisfação do interesse na prestação. Hodiernamente, não mais prevalece o status formal das partes, mas a finalidade à qual se dirige a relação dinâmica. Para além da perspectiva tradicional de subordinação do devedor ao credor existe o bem comum da relação obrigacional, voltado para o adimplemento, da forma mais satisfativa ao credor e menos onerosa ao devedor. O bem comum na relação obrigacional traduz a solidariedade mediante a cooperação dos indivíduos para a satisfação dos interesses patrimoniais recíprocos, sem comprometimento dos direitos da personalidade e da dignidade do credor e devedor.

Ao replicar o conceito de obrigação, conforme definido por Flávio Tartuce e Nelson Rosenvald, à relação bancária, o banco assume o papel de devedor ao oferecer serviços financeiros e produtos aos seus clientes, como o Pix, devendo: ofertar um serviço seguro, com investimento em tecnologia que aprimora o sistema de segurança, e educar seus usuários a saber usá-los (Rosenvald, 2005). Por outro lado, o cliente-credor deverá manter suas informações atualizadas, seguir as orientações do banco, pagar pelos serviços que não são gratuitos e utilizar os serviços financeiros de forma responsável. Tal relacionamento é bilateral e flexível, no qual tanto o banco quanto o cliente podem assumir os papéis de credor e devedor, dependendo do contexto (Tartuce, 2017).

Enquanto o cliente busca a utilização eficiente e segura dos serviços oferecidos pelo banco, este visa o lucro proveniente da oferta desses serviços. Tal dinâmica cria uma relação mutuamente benéfica, que exige que ambas as partes cumpram suas respectivas obrigações para garantir uma relação justa e equilibrada. Contudo, se o cliente é enganado por um estelionatário e induzido a transferir uma certa quantia de dinheiro por meio do Pix, estaríamos diante de uma falha na segurança bancária e descumprimento do dever contratual. Surge, assim, o instituto da responsabilidade civil. A responsabilidade civil pode ser aplicada de forma subjetiva ou objetiva, dependendo do contexto. Mas antes, Flávio Tartuce (2017, p.372) informa o marco inicial da responsabilidade, afirmando que:

A responsabilidade civil surge em face do descumprimento obrigacional, pela desobediência de uma regra estabelecida em um contrato, ou por deixar determinada pessoa de observar um preceito normativo que regula a vida. Neste sentido, falase, respectivamente, em responsabilidade civil contratual ou negocial e em responsabilidade civil extracontratual, também denominada responsabilidade civil aquiliana, diante da Lex Aquilia de Damno, do final do século III a.C. e que fixou os parâmetros da responsabilidade civil extracontratual, "(...) ao conferir à vítima de um dano injusto o direito de obter o pagamento de uma penalidade em dinheiro do seu causador (e não mais a retribuição do mesmo mal causado), independentemente de relação obrigacional preexistente.

A ideia de responsabilidade sempre foi associada à violação de um direito (Tartuce, 2017, p. 389), e quem agride um direito comete ato ilícito. O ato ilícito é definido como a ação que contraria a ordem jurídica, resultando na violação de direitos e causando danos a outra pessoa (Tartuce, 2017, p. 389), situação que demanda a aplicação da responsabilidade. Portanto, a repercussão da prática do ato ilícito é o dever de reparar, ou seja, restituir o estado da coisa ao seu *status quo* anterior ao dano (Tartuce, 2017, p. 392), que juridicamente só é possível através da responsabilização.

Em sua esfera subjetiva, a responsabilidade civil para ser configurada exige o cumprimento de certos pressupostos, são eles: conduta humana, culpa, nexo causal e dano (Tartuce, 2017), sem a presença desses pressupostos não se pode configurar a responsabilidade civil no âmbito subjetivo. Para que o entendimento fique completo, cada pressuposto será analisado em detalhes.

Assim, a conduta humana pode ser definida como a ação ou omissão que deu causa ao evento danoso, sem a qual não haveria prejuízo. A doutrina entende que para a configuração da omissão é preciso que se tenha o dever jurídico de praticar o ato, bem como, a prova que ele não foi praticado. Sem essa constatação não é cabível requerer o reconhecimento da responsabilidade civil subjetiva por conduta omissiva (Damé; Strauss, 2022, p.443).

Já a culpa, no panorama da responsabilidade civil subjetiva é o seu elemento diferenciador. Significa que, ao agir ou se omitir, o agente foi movido por um desejo de provocar o resultado; este ímpeto classificado como doloso ou culposo, interfere na distribuição da responsabilidade (Tartuce, 2017, p.437). Para Maitê Damé e Patricia Strauss (2022, p.443): “No dolo o agente quer a conduta e quer o resultado”, e sua conduta recebe um direcionamento intencional, diferente da culpa que é um “[...] desrespeito a um dever preexistente, não havendo propriamente uma intenção de violar o dever jurídico, que acaba sendo violado por outro tipo de conduta” (Tartuce, 2017, p. 436).

A culpa, está associada a três concepções subjetivas, advindas do direito penal, quais sejam: imperícia, quando o agente falta com a habilidade ou competência técnica para a realização de suas atividades; imprudência, geralmente relacionada a ações precipitadas ou desmedidas, o agente não considera os possíveis danos que podem advir de seu comportamento irresponsável; negligência, consiste na omissão ou falta de cuidado necessário em uma determinada situação (Damé; Strauss, 2022, p. 444).

O nexo de causalidade, por sua vez, é a corda invisível que liga a conduta ao dano. Considera-se que, se a conduta não tivesse sido praticada ou omitida, não teria ocorrido o dano; ou seja, este só foi possível porque houve uma conduta. Para Flávio Tartuce (2017, p. 447), o nexo causal se caracteriza por ser: “[...] o elemento imaterial ou virtual da responsabilidade civil, constituindo a relação de causa e efeito entre a conduta culposa ou o risco criado e o dano suportado por alguém”. Ao contrário da culpa, o nexo de causalidade não deve faltar em ambas as esferas da responsabilidade, e sua ausência extingue a verificação da responsabilidade, neste sentido:

Na responsabilidade subjetiva o nexo de causalidade é formado pela culpa genérica ou lato sensu, que inclui o dolo e a culpa estrita (art. 186 do CC). Na responsabilidade objetiva o nexo de causalidade é formado pela conduta, cumulada com a previsão legal de responsabilização sem culpa ou pela atividade de risco (art. 927, parágrafo único, do CC) (Tartuce, 2017, p.448).

Em última análise, temos o dano, que é o prejuízo de fato. Como Tartuce (2017, p.468), destaca: “Como é notório, para que haja pagamento de indenização, além da prova de culpa ou dolo na conduta, é necessário, normalmente, comprovar o dano patrimonial ou extrapatrimonial suportado por alguém”. Além disso, os danos se subdividem em patrimoniais, morais e estéticos (Tartuce, 2017), os quais não serão detalhados nesta pesquisa.

Por conseguinte, se a responsabilidade civil das instituições bancárias fosse interpretada a partir da responsabilidade subjetiva, seria imprescindível que o usuário bancário

prejudicado, comprovasse que seu dano decorreu da negligência da instituição bancária em não lhe orientar, adequadamente, sobre os riscos dos golpes do Pix. Sua responsabilidade adviria do não cumprimento efetivo do dever de informar; tal omissão, seria interpretada como negligência, tendo, portanto, culpa no resultado do dano, devendo restituir ao cliente os valores transferidos para o estelionatário.

Contudo, a responsabilidade civil subjetiva não poderia ser aplicada às instituições bancárias devido ao nexo de causalidade, que poderia ser excluído pela incidência da culpa exclusiva de terceiro. Essa excludente só procede se a instituição bancária puder provar que não houver falha ou omissão de sua parte que tenha contribuído para o dano. De toda forma, a solicitação desta responsabilidade subjetiva não é a mais adequada aos casos de golpes do Pix, onde se pretende obter a restituição do que foi enviado ao golpista. Diferente da concepção de responsabilidade subjetiva, a responsabilidade objetiva dispensa a verificação de culpa e a sacramentada pelo Art. 927 do Código Civil, impondo que:

Art. 927. Aquele que, por ato ilícito, causar dano a outrem, é obrigado a repará-lo. Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.

Logo, a responsabilidade objetiva é fundamentada na teoria do risco, especificamente, do risco-proveito que é adotado nas:

[...] situações em que o risco decorre de uma atividade lucrativa, ou seja, o agente retira um proveito do risco criado, como nos casos envolvendo os riscos de um produto, relacionados com a responsabilidade objetiva decorrente do Código de Defesa do Consumidor. Dentro da ideia de risco-proveito estão os riscos de desenvolvimento (Tartuce, 2017, p.584).

Desta maneira, a responsabilidade objetiva justifica-se pelo risco inerente à atividade de colocar os serviços à disposição do mercado. As instituições são, portanto, responsáveis pelos prejuízos advindos dessas atividades. Este posicionamento é complementado pela Súmula n.º 479 do Superior Tribunal de Justiça: “As instituições financeiras objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias” (Tartuce, 2017). Isso significa que, se um cliente sofre um golpe via Pix, as instituições bancárias devem assumir a responsabilidade e indenizar os prejuízos, mesmo que o ato ilícito tenha sido cometido por um terceiro.

Na atual ordem jurídica, o fornecedor de bens e serviços assume, por força do Código de Defesa do Consumidor, os riscos decorrentes de sua atividade profissional ou econômica, e a ele é aplicada a Teoria do Risco da atividade econômica. Dessa forma, todo aquele que se propõe a desenvolver qualquer atividade que envolva fornecimento de bens e serviços automaticamente assume a obrigação de responder objetivamente

pelos fatos e vícios resultantes dessa atividade, não havendo nenhum questionamento quanto à culpa no evento danoso, conforme está previsto no artigo 14 do CDC (Oliveira; Simões, 2023, p.8).

Em consonância com esse entendimento, está o art.14 do Código de Defesa do Consumidor, determinado que a responsabilidade dos fornecedores de serviço é objetiva. Essa interpretação inclui os serviços bancários em decorrência da natureza consumerista da relação, vejamos: “Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos” (Brasil, 2002).

Portanto, a responsabilidade objetiva das instituições bancárias está intrinsecamente ligada ao risco-proveito de suas atividades, uma vez que estas englobam operações que, por sua natureza, expõem os consumidores a potenciais fraudes e golpes, como os casos envolvendo o Pix, logo, é imperativo que as instituições restituam os valores aos clientes prejudicados, cumprindo seu dever de proteção e reparação. No entanto, a aplicação desta responsabilidade é feita de maneira interpretativa, em decorrência da ausência de previsão legal específica para estes casos.

Em contraste com essas informações, vale ressaltar os apontamentos feitos sobre a segurança do Pix no Relatório de Estabilidade Financeira do ano de 2021, que conforme seu prefácio trata-se de: “[...]uma publicação semestral do Banco Central do Brasil (BCB) que apresenta um panorama da evolução recente e perspectivas para a estabilidade financeira no Brasil, com foco nos principais riscos e na resiliência do Sistema Financeiro Nacional (SFN) [...]” (Banco Central do Brasil, 2021, p.5).

O estudo feito sobre a segurança do arranjo de pagamento Pix, neste relatório financeiro, referente ao primeiro semestre, apontou que: “O novo arranjo de pagamento instituído pelo BCB, o Pix, começou a operar em 2020, com elevado nível de segurança” (Banco Central do Brasil, 2021, p.10).

O Banco Central do Brasil implementou medidas rigorosas para assegurar segurança e a integridade das transações realizadas por meio do Pix. Tal afirmação antecedeu as seguintes considerações:

**[...] • O Pix possui três dimensões de segurança para garantir a integridade das transações. A primeira diz respeito à autenticação digital do usuário, a segunda trata da segurança das comunicações e da infraestrutura do sistema e a terceira**

**refere-se aos mecanismos de prevenção à fraude e ao vazamento de dados.** • As transações Pix só podem ser iniciadas em ambiente seguro, acessado por meio de senha ou de outros dispositivos de segurança integrados ao telefone celular, como reconhecimento biométrico e reconhecimento facial. O tráfego das informações das transações é criptografado na Rede do Sistema Financeiro Nacional (RSFN). • Todos os participantes do Pix devem assegurar conformidade: (i) às normas de risco operacional e de risco cibernético do Conselho Monetário Nacional (CMN) e do BCB e; (ii) às normas sobre política, procedimentos e controles internos que visem prevenir a utilização do SFN para crimes de lavagem ou ocultação de bens, direitos e valores (Banco Central do Brasil, 2021, p.10, grifo nosso).

Como advertido na seção anterior, essas medidas não foram suficientes para garantir a incolumidade dos usuários aos golpes. Prova disso foi que o: “Pix teve 2,5 milhões de pedidos de estorno em 2024”, essa notícia foi veiculada pelo site do jornal Estado de Minas de autoria de Danilo Valadares (Estado de Minas, 2024).

A publicação destaca que a quantidade de requerimentos levou o Banco Central do Brasil, responsável pela criação do Pix, a trabalhar no aperfeiçoamento da tecnologia, incluindo a limitação: “a R\$ 200 a transferência via Pix realizada em computadores e celulares que nunca tenham sido utilizados pelo usuário. O total diário de transações será de R\$ 1 mil.

Para maiores movimentações, será necessário registrar os dispositivos junto à instituição financeira” (Estado de Minas, 2024). Segundo a notícia, o Banco Central do Brasil também autorizaria os bancos que aderiram ao Pix, a monitorar transações atípicas dos seus clientes, bem como: “[...] disponibilizar informações sobre cuidado para evitar golpes e verificar, ao menos uma vez a cada seis meses, se seus usuários possuem marcações de fraude na base de dados do BC” (Estado de Minas, 2024).

Para verificar a veracidade da matéria, foi feito contato com o canal de comunicação do Banco Central, que confirmou que a matéria está correta e que os dados apurados são referentes aos meses de janeiro a julho do ano de 2024 (vide ANEXO G).

Embora não exista uma lei específica que atribua aos bancos a responsabilidade de restituir valores perdidos em golpes do Pix, a interpretação combinada do Código de Defesa do Consumidor e do Código Civil permite a concepção da responsabilidade das instituições bancárias. Essa interpretação baseia-se no dever de segurança e de informação que os bancos têm em relação aos seus clientes. Quando há falha nesses deveres, como a falta de orientação adequada sobre os riscos de golpes ou a ausência de medidas de segurança eficazes, pode-se considerar que o banco agiu com negligência, resultando na responsabilidade de indenizar financeiramente os clientes prejudicados.

Ao trazer a interpretação da responsabilidade objetiva para a discussão sobre a responsabilidade das instituições bancárias, especificamente nos casos dos golpes via Pix, observa-se que essa dinâmica se torna complexa e, por vezes, tensa. Caso contrário, todos os casos de golpes via Pix, seriam restituídos pela instituição bancária, tal como foi na ocorrência. Por este motivo, a relação entre banco e o cliente é muitas vezes espinhosa e delimitar ou delinear uma responsabilidade que não está expressamente prevista em lei e depende da interpretação jurisprudencial é desafiante. Embora a jurisprudência seja fundamental para a interpretação e aplicação do direito, a falta de previsão legal explícita pode exigir que o consumidor lute arduamente pela efetivação de seus direitos.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesta pesquisa, buscou-se analisar a responsabilidade das instituições bancárias, usando como parâmetro investigativo o Código de Defesa do Consumidor, para constatar se haveria responsabilidade civil das instituições bancárias nos casos de golpes envolvendo o Pix. Para tanto, fundamentou-se a hipótese norteadora com base na teoria do desenvolvimento da atividade, que defende a tese de que quem lucra com a atividade deve arcar com os danos gerados por ela. A hipótese elaborada confirmou-se em sua totalidade: as instituições bancárias são responsáveis pelos prejuízos causados por terceiro que seus clientes sofrerem no uso dos serviços do banco, como o Pix.

Para tanto, foi realizado uma análise jurídico-consumeristas das relações bancárias sob a ótica dos negócios jurídicos, evidenciando a complexidade e a interligação dos elementos jurídicos envolvidos na construção da responsabilidade. Este estudo destacou a importância de compreender a existência, validade e eficácia dos negócios jurídicos, pois reverberam nos contratos bancários de prestação de serviços. A clara repartição de direitos e responsabilidades contribui para garantir a segurança, eficácia e satisfação nas transações bancárias.

No contexto das transações realizadas via Pix, as instituições bancárias têm a responsabilidade de garantir a segurança das operações e, em casos de golpes aplicados por terceiros, devem restituir os valores enviados indevidamente. Esta responsabilidade está baseada na premissa de que as instituições bancárias devem zelar pela integridade das transações realizadas em suas plataformas, assegurando que os clientes não sejam prejudicados por fraudes externas. Essa responsabilidade é justificada pelo fato de que, ao lucrarem com as movimentações financeiras, inclusive aquelas realizadas por meio do Pix, elas têm o dever de proporcionar um ambiente seguro para essas operações.

Embora a análise do tema tenha abordado de forma específica duas instituições bancárias – Nubank e Inter – sendo o Nubank a que teve maior destaque devido aos dois casos reunidos neste trabalho, – Boletim de Ocorrência n.º 24328/2024 e Boletim de Ocorrência n.º 48512/2024 – essa abordagem foi adotada com o propósito de aproxima o tema da realidade. Portanto, essas situações devem ser consideradas como casos demonstrativos.

Analisar a conduta de todas as instituições bancárias atuantes no Brasil não era a finalidade deste estudo. Em vez disso, a intenção foi expor uma situação específica para, a partir dela, refletir sobre a responsabilidade civil de toda a estrutura bancária no que tange aos golpes via pix, proporcionando um exemplo concreto que pode ser extrapolado para a análise de práticas e responsabilidades mais amplas. Esta abordagem permitiu iniciar a pesquisa de forma

focada, que consistiu na estruturação desta monografia em seções que corroborariam para a conclusão final. Considerando que a implementação do Pix gerou impactos significativos para as relações bancárias, seria interessante acompanhar os desdobramentos deste arranjo de pagamento.

A escolha do tema e construção desta monografia foi motivada pela resposta dada pela instituição bancária Nubank aos casos do Boletim de Ocorrência n.º 24328/2024 e Boletim de Ocorrência n.º48512/2024, ambas tratadas na seção intitulada: “Vulnerabilidades do consumidor em Bancos Digitais: Uma análise sobre o ranking de reclamações que incluem Bancos como Nubank e Inter”. Essas duas situações foram resolvidas de formas distintas, mas tinham em comum clientes da mesma instituição e golpes via Pix. Enquanto em uma situação a vítima recebeu uma ligação de um terceiro se passando por falso atendente do Nubank, na outra, o *WhatsApp* de um amigo foi clonado, e o golpista aproveitou pra pedir dinheiro emprestado à vítima. Em ambas as situações, as vítimas acabaram enviando os valores.

Esses exemplos evidenciam a necessidade de políticas consistentes de segurança e reembolso, dando ênfase para a criação de um protocolo uniforme para lidar com fraudes e proteger os consumidores de forma equitativa. Enquanto, em um cenário, a rápida resposta e reembolso reforçam a confiança do consumidor, no outro, a ausência de restituição pode gerara descontentamento e desconfiança.

Por conseguinte, é crucial examinar como essas respostas influenciam a percepção de segurança dos consumidores e a responsabilidade das instituições bancárias, principalmente porque, no caso do Boletim de Ocorrência n.º 24328/2024 houve a restituição dos valores, que, detalhe, foi custeada pela própria instituição Nubank.

Essas disparidades, além de causarem sentimentos conflitantes – alívio aos que conseguiram recuperar valores e frustração aos que seguem em prejuízo – evidenciam uma ilegalidade, pois, ao restituir valores em apenas um caso específico, a Nubank pode ter criado um precedente jurídico. Esse precedente implica que a instituição reconhece a responsabilidade de agir de forma semelhantes em casos futuros de golpes similares, especialmente considerando que a restituição foi custeada pela própria instituição.

Em toda a literatura jurídica, não há norma, nesses termos, determine a responsabilidade das instituições bancárias em restituir os valores enviados via Pix sob manipulação criminosa. O que tem ocorrido é a aplicação por analogia da Súmula n.º479 do Superior Tribunal de Justiça, aos casos de golpes envolvendo o Pix. No entanto, ausência de norma vem apresentando desafios, especialmente quando se considera a necessidade de balancear os interesses das partes envolvidas e a eficiência do sistema bancário.

É imperativo que os bancos garantam não só a segurança das transações, mas também eduquem seus clientes sobre os potenciais riscos associados ao uso do Pix. A análise dos dados permitiu constatar que a preocupação com a segurança do Pix não é exclusiva das instituições bancárias, visto que este tema virou uma das prioridades nos compromissos do ministro de Justiça e Segurança Pública do Brasil.

Ademais, para que se alcançasse o objetivo geral deste trabalho, foi usada a interpretação da Súmula n.º 479 do Superior Tribunal de Justiça, que prevê a responsabilidade das instituições financeiras – englobando as instituições bancárias – pelos danos gerados por fortuito interno, mesmo quando os prejuízos são causados por terceiros, como é o caso dos golpistas que usam o Pix como meio de obter vantagens indevidas dos clientes bancários.

Porém, parece que a aplicação da Súmula n.º 479 do Superior Tribunal de Justiça exige intervenção do judiciário. Ela, por si só não parece ter força suficiente perante as instituições bancárias, principalmente, aquelas que adotam uma postura de desvinculação do resultado, alegando eficiência nas ferramentas de segurança dos aplicativos, como se esses fossem suficientes para impedir a consumação do golpe, levando em consideração que as vulnerabilidades dos usuários podem extrapolar as previsões e mecanismos de segurança das instituições.

Dito isto, precedentes, como o caso envolvendo o Nubank, permitem, que se possa traçar uma discussão perante a responsabilidade dos bancos pelos danos causados por fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias. Tal precedente contribui para a conclusão de que as instituições devem se responsabilizar pela restituição de valores nos casos de golpes envolvendo o Pix. Ressalva-se que é indiscutível a responsabilidade do estelionatário pelo crime de estelionato e pelos prejuízos que dele se originaram. No entanto, em muitos casos, localizar e processar esses indivíduos é um desafio. Por este motivo, diante da urgência em cessar os prejuízos e restituir os valores, torna-se mais viável cobrar essa responsabilidade das instituições bancárias do que aguardar a identificação dos estelionatários e sua ulterior restituição.

Embora os bancos tenham obrigações, aparentemente, claras perante seus clientes, nos casos de fraudes, e por interpretação nos golpes envolvendo o Pix, constitui seu dever restituir os valores aos clientes prejudicados. No entanto, essa restituição geralmente ocorre apenas quando os bancos são acionados judicialmente. Essa tendência é problemática, pois destacar a necessidade de os consumidores sempre precisarem recorrer ao sistema judicial para garantir seus direitos e a restituição dos valores perdidos em fraudes.

Contudo, o cenário atual de segurança das transações financeiras embora tenha se mostrado caótico, é resiliente, apresentando tendências de aperfeiçoamento, principalmente com a ascensão de novas tecnologias como o Pix Automático, ou permitindo que novas tecnologias sejam pensadas, como o Mecanismo Especial de Devolução 2.0, tudo isso em prol de melhorar a experiência do consumidor desses serviços.

Por fim, sugiro aos próximos pesquisadores que tiverem interesse no tema, que investiguem o papel do Banco Central do Brasil quanto as suas competências, enquanto regulador e fiscalizador da atuação das instituições bancárias, para que, se analise a possibilidade uma responsabilidade solidária às instituições bancárias.

## REFERÊNCIAS

A VERDADE sobre os bancos: como eles ganham dinheiro. Direção de Manual da Evolução. **Youtube**. 2024. (9 min.), son., color. Manualdaevolucão2022@gmail.com. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=dYFsXYPK6vs>. Acesso em: 29 set. 2024.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Resolução BCB nº 1 de 12 de agosto de 2020**. Institui o arranjo de pagamentos Pix e aprova o seu Regulamento. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=1>. Acesso em: 06 jul. 2024.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **O que é arranjo de pagamento**. 2024. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/meubc/faqs/p/o-que-e-arranjo-de-pagamento>. Acesso em: 28 jul. 2024.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Arranjos de pagamento**. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/arranjospagamento>. Acesso em 28 jul. 2024.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **O que é pix**. 2020. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/pix>. Acesso em: 28 jul. 2024.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Resolução BCB nº 402, de julho de 2024**. Altera o regulamento anexo à Resolução BCB nº 1, de 12 de agosto de 2020, que disciplina o funcionamento do arranjo de pagamentos Pix e aprova o seu regulamento, para instituir as regras de funcionamento do Pix Automático e realizar ajustes em dispositivos relacionados ao Pix Agendado. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=402>. Acesso em: 21 out. 2024.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Resolução BCB nº 103 de 8/6/2021**. 2021. Altera o Regulamento anexo à Resolução BCB nº 1, de 12 de agosto de 2020, que disciplina o funcionamento do arranjo de pagamentos Pix.. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=103>. Acesso em: 29 jul. 2024.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Sistema de Pagamento Brasileiro**. Gov.br.2021. Disponível em:<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/Pix>. Acesso em: 28 jul. 2024.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Instrução Normativa BCB Nº 512**, de 30 de agosto de 2024. Dispõe sobre os limites de valor para as transações no âmbito do Pix. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Instru%C3%A7%C3%A3o%20Normativa%20BCB&numero=512>. Acesso em: 06 set. 2024.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Resolução BCB nº 118 de 22 de julho de 2021**. Altera a Resolução BCB nº 1, de 12 de agosto de 2020, que institui o arranjo de pagamentos Pix e aprova o seu Regulamento, e o Regulamento anexo à Resolução BCB nº 1, de 2020, que disciplina o funcionamento do arranjo de pagamentos Pix. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=118>. Acesso em: 01 set. 2024.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Resolução N° 103, de 8 de junho de 2021. **Altera o Regulamento anexo à Resolução BCB n° 1, de 12 de agosto de 2020, que disciplina o funcionamento do arranjo de pagamentos Pix.** Disponível em:

<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=103>. Acesso em: 01 set. 2024.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Relatório de cidadania financeira 2021.** 2° Ed. Brasília: 2021. Disponível em:

[https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos\\_cidadania/RIF/Relatorio\\_de\\_Cidadania\\_Financeira\\_2021.pdf](https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos_cidadania/RIF/Relatorio_de_Cidadania_Financeira_2021.pdf). Acesso em: 14 ago. 2024.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Devolução de dinheiro com o pix.** Disponível em:

<https://www.bcb.gov.br/meubc/faqs/p/devolucao-de-dinheiro-com-pix>. Acesso em 10 ago. 2024.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **PIX: o que é e como funciona o mecanismo especial de devolução (med). O que é e como funciona o Mecanismo Especial de Devolução (MED).** 2024. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/meubc/faqs/p/o-que-e-e-como-funciona-o-mecanismo-especial-de-devolucao-med>. Acesso em: 10 jul. 2024.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Relação de Agências e Postos de Atendimento das Instituições bancárias e Filiais das Administradoras de Consórcio.** Disponível em:

[https://www.bcb.gov.br/fis/info/agencias.asp?frame=1#:~:text=Rela%C3%A7%C3%A3o%20de%20ag%C3%A2ncias%20e%20postos%20banc%C3%A1rios%20\(transfer%C3%A2ncia%20de%20arquivos\)](https://www.bcb.gov.br/fis/info/agencias.asp?frame=1#:~:text=Rela%C3%A7%C3%A3o%20de%20ag%C3%A2ncias%20e%20postos%20banc%C3%A1rios%20(transfer%C3%A2ncia%20de%20arquivos)). Acesso em: 21 set. 2024.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Ranking de Reclamações 2024.** Disponível em:

<https://www.bcb.gov.br/ranking/index.asp?rel=outbound&frame=1>. Acesso em: 21 set. 2024.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **O que é Banco (Instituição Financeira).** 2016.

Disponível em:

<https://liftchallenge.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/bancoscaixaseconomicas>. Acesso em: 29 set. 2024.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **O que é instituição de pagamento.** 2013. Disponível em:

<https://www.bcb.gov.br/pre/composicao/instpagamento.asp?frame=1>. Acesso em: 29 set. 2024.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Relatório de gestão do Pix: concepção e primeiros anos de funcionamento.** 2022. Disponível em:

[https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/pix/relatorio\\_de\\_gestao\\_pix/relatorio\\_estao\\_pix\\_2023.pdf](https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/pix/relatorio_de_gestao_pix/relatorio_estao_pix_2023.pdf) Acesso em: 04 out. 2024.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Quem pode fazer o Pix.** 2023. Disponível em:

<https://www.bcb.gov.br/meubc/faqs/p/quem-pode-fazer-o-pix>. Acesso em: 20 out. 2024.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **BC aperfeiçoa mecanismos de segurança do Pix e divulga nova data de lançamento do Pix Automático.** 2024. Disponível em: BC aperfeiçoa

mecanismos de segurança do Pix e divulga nova data de lançamento do Pix Automático. Acesso em: 21 out. 2024.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Reclamação contra bancos e outras instituições financeiras**. 2024. Disponível em: [https://www.bcb.gov.br/meubc/registra\\_reclamacao](https://www.bcb.gov.br/meubc/registra_reclamacao). Acesso em: 28 set. 2024.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **O que é cooperativa de crédito**. 2024. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/cooperativacredito>. Acesso em: 14 nov. 2024

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Ranking de Reclamações: reclamações frequentes**. Reclamações Frequentes. 2024. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/ranking/index.asp?rel=outbound&frame=1>. Acesso em: 15 nov. 2024.

BRAGA, Paula Sarno. **Aplicação do devido processo legal às relações jurídicas particulares**. 2007. Dissertação (Mestrado em Direito). Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/handle/ri/9073>. Acesso em: 29 out. 2024.

BRANCO, D. C. **Golpes no Pix: veja como funcionam as duas principais abordagens dos criminosos**. 2021. Disponível em <https://revistas.faculdefacit.edu.br/index.php/JNT/article/view/1942>. Acesso em: 12 jul. 2024.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 5 de outubro de 1988. In: Vade Mecum Saraiva / obra coletiva de autoria da Editora Saraiva com colaboração de Livia Céspedes e Fabiana Dias da Roca. 27 ed. atual. e ampl. - São Paulo: Saraiva Educação, 2019.

BRASIL. Departamento de Contraineligência Programa Nacional de Proteção do Conhecimento Sensível. Agência Brasileira de Inteligência (org.). **Engenharia Social: guia para proteção de conhecimentos sensíveis**. 2021. Programa Nacional de Proteção do Conhecimento Sensível (PNPC). Disponível em: <https://www.gov.br/abin/pt-br/institucional/acoes-e-programas/PNPC/boaspraticas/seguranca-na-internet-guia-para-protecao-de-conhecimentos-sensiveis.pdf>. Acesso em: 27 jul. 2024.

BRASIL. Decreto Lei nº 2.848, de 7 dezembro de 1940. **Código Penal**. Brasília: Presidência da República, 1940. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decretolei/del2848compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decretolei/del2848compilado.htm). Acesso em: 13 jul. 2024.

BRASIL. Lei nº 8078 de 11 de setembro de 1990. **Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências**. Brasília: Presidência da República, 1990. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18078compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm). Acesso em: 14 out. 2022.

BRASIL. Lei complementar nº 105, de 10 de janeiro de 2001. **Dispõe sobre o sigilo das operações de instituições bancárias e dá outras providências**. Brasília: Presidência da República, 2001. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/lcp/lcp105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp105.htm). Acesso em: 7 ago. 2024.

BRASIL. Lei Nº 13.709, 14 de agosto de 2018. **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)**. Brasília: [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: 12 ago. 2024.

BRASIL. Lei nº 4.595, 31 de dezembro de 1964. **Dispõe sobre a política e as instituições monetárias, Bancárias e Creditícias, cria o Conselho Monetário Nacional e dá outras providências**. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/14595.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/14595.htm). Acesso em: 25 set. 2024.

CASTRO, Bernardo Hauch Ribeiro de; FIGUEIREDO, F.; PAMPLONA, L. M. P.; ARAUJO, P. Q.; DICKIE, R. P.; SOUZA, R. M. L. Governança corporativa e instituições bancárias de desenvolvimento: lições da experiência internacional. **Revista do BNDES**, v. 27, p. 3368, 2020.

CINNECTA. *Cinnecta Part Of Matera*. **Democratização de serviços financeiros: tecnologia e inovação abrindo portas**. 2024. Disponível em: <https://cinnecta.com/conteudos/democratizacao-servicos-financeiros/#:~:text=Democratiza%C3%A7%C3%A3o%20de%20servi%C3%A7os%20financeiros:%20tecnologia%20e%20inova%C3%A7%C3%A3o%20abrindo%20portas&text=A%20tecnologia%20%C3%A9%20o%20instrumento,a%20abertura%20de%20uma%20conta>. Acesso em: 20 jun. 2024.

CUNHA, Renato. **Golpe do PIX? Conheça o MED e recupere seu dinheiro!** 28 mar. 2024. Instagram: @renatocunha\_re. Disponível em: [https://www.instagram.com/renatocunha\\_re/?e=ff94b3ea-ea8a-40ba-8281-c354d0baf8cb&g=5](https://www.instagram.com/renatocunha_re/?e=ff94b3ea-ea8a-40ba-8281-c354d0baf8cb&g=5). Acesso em: 11 maio 2024

COMO OS BANCOS ganham dinheiro? Nubank e Inter também fazem isso. Realização de Nathalia Arcuri. 2023. (11 min.), son., color. Legendado. **Youtube**. Disponível em: <https://youtu.be/RVirv4v5CH0>. Acesso em: 14 out. 2024.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DOS TRABALHADORES NAS EMPRESAS DE CRÉDITO. **Cinco maiores bancos concentram 78% dos lucros do sistema bancário em 2021**. 2022. Assessoria. Disponível em: <https://contec.org.br/cinco-maiores-bancos-concentram-78-dos-lucros-do-sistema-bancario-em-2021/>. Acesso em: 11 nov. 2024.

DAMÉ, Maitê. Direito Civil. In: Luana Porto e Nidal Ahmad. **Exame da OAB Mapeando 1ª fase**. São Paulo: Rideel, 2022, p.400-444.

DATA RUDDER. **PIX: qual é a percepção dos brasileiros sobre a segurança e eficiência nos pagamentos instantâneos**. 2024. Disponível em: <file:///D:/Data%20Report%20PIX%20Completo.pdf>. Acesso em: 21 out. 2024.

DATA RUDDER. **Desvendando as fraudes pix: porque o sistema se tornou alvo dos golpistas e como proteger clientes e empresas desta ameaça**. Disponível em: [https://datarudder.com/?utm\\_source&utm\\_medium&utm\\_campaign&utm\\_content&utm\\_term=data%20rudder&hsa\\_acc=8583139399&hsa\\_cam=20804013110&hsa\\_grp=156401404256&hsa\\_ad=682252112060&hsa\\_src=g&hsa\\_tgt=kwd-](https://datarudder.com/?utm_source&utm_medium&utm_campaign&utm_content&utm_term=data%20rudder&hsa_acc=8583139399&hsa_cam=20804013110&hsa_grp=156401404256&hsa_ad=682252112060&hsa_src=g&hsa_tgt=kwd-)

812684186839&hsa\_kw=data%20rudder&hsa\_mt=p&hsa\_net=adwords&hsa\_ver=3&gad\_source=1&gclid=Cj0KCQjwrp-3BhDgARIsAEWJ6SywCrujKpkchBPKy9Sc3k7AUNhI5YsiJH\_S-pOqqwxVhdTYjdZsgSAaArZiEALw\_wcB. Acesso em: 2 jul. 2024.

DELOITTE. **Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária**. Volume 1. Disponível em: <https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/Pesquisa%20Febraban%20de%20Tecnologia%20Banc%C3%A1ria%202024.pdf>. Acesso em: 18 out. 2024.

ESPÍRITO SANTO. Governo do Estado do Espírito Santo. Superintendência Estadual de Comunicação do Espírito Santo Social. **COVID-19: coronavírus**. Disponível em: <https://coronavirus.es.gov.br/#:~:text=A%20doen%C3%A7a%20provocada%20pelo%20novo,espalhados%20por%20todo%20o%20mundo...> Acesso em: 12 nov. 2024

FRANÇA, Ana. **Número de contas bancárias por cliente mais que dobra no Brasil, diz estudo**. Ifomoney 2024. Disponível em: <https://www.infomoney.com.br/minhas-financas/bancos-x-bancos-digitais-o-que-atrai-consumidor-a-abrir-uma-conta-hoje/> Acesso em: 21 set. 2024.

FEBRABAN. **Febraban e Ministério da Justiça assinam acordo para combate a fraudes, golpes e crimes cibernéticos**. 2024. Disponível em: <https://portal.febraban.org.br/noticia/4172/pt-br>. Acesso em: 10 jul. 2024.

FEBRABAN. **Febraban 50 anos linha do tempo1967-2017**. Disponível em: <https://portal.febraban.org.br/50anos/linha-do-tempo/>. Acesso em: 12 set. 2024.

FEBRABAN. **Febraban propõe melhorias em ferramenta do pix para devolução de dinheiro de golpe**. Disponível em: <https://portal.febraban.org.br/noticia/4136/pt-br/>. Acesso em 21 out. 2024.

FEBRABAN. **Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária: 2023**. 31ª edição, volume 2. Disponível em: <https://portal.febraban.org.br/pagina/3106/1117/pt-br/pesquisa>. Acesso em: 18 jun. 2024.

FEBRABAN. **Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária**. 2024. 32ª edição, Volume 1. Disponível em: <https://portal.febraban.org.br/pagina/3106/1117/pt-br/pesquisa>. Acesso em: 10 jul. 2024.

FEBRABAN. **Febraban faz alerta sobre o golpe do Pix errado**. 2024. Disponível em: <https://portal.febraban.org.br/noticia/4165/pt-br/#:~:text=Saiba%20como%20n%C3%A3o%20cair%20neste%20golpe&text=%E2%80%9CPara%20isso%2C%20o%20cliente%20deve,estorno%20para%20uma%20terceira%20conta.> Acesso em: 14 nov. 2024.

FEBRABAN e o Ministério da Justiça e Segurança Pública assinam Acordo de Cooperação Técnica (ACT). Realização de Febraban. 2024. (13 min.), son., color. **Youtube**. Disponível em: <https://youtu.be/pjMAjKHbR6M>. Acesso em: 14 nov. 2024.

FERNANDES, Ivortiz Tomázia Marques. **Culpa exclusiva do consumidor nos acidentes de consumo**. 2015. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/143238>. Acesso em: 23 out. 2024.

FERNANDES, Luciano. **O que é Pix? E por que os Bancos querem tanto que você cadastre**. Canal no Youtube. 2021. Disponível em: [https://youtu.be/I63dcGj\\_D94](https://youtu.be/I63dcGj_D94). Acesso em: 30 set. 2024.

FERREIRA, Carlos Eduardo Coelho. **Os Bancos Brasileiros na internet um estudo de caso sobre os motivadores para a sua forma de atuação neste ambiente**. Tese (Doutorado em Administração de Empresas) - FGV - Fundação Getúlio Vargas, São Paulo, 2010. Disponível em: <https://repositorio.fgv.br/items/7791d78c-4485-425e-a7f1-cb50044b6f6f/full>. Acesso em: 21 set. 2024.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2010. Disponível em: <https://formacademicospe.wordpress.com/2022/02/05/6-livros-de-metodologia-para-download/>. Acesso em: 10 out. 2024.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito Civil Brasileiro**. Vol. 2: teoria geral das obrigações. 10 ed. São Paulo: Saraiva, 2013.

GREGÓRIO, Rúbia. Inter. **O que é *advisor***: o que significa e as vantagens do *advisor* do Inter. 2022. Disponível em: <https://blog.inter.co/o-que-advisor/>. Acesso em: 14 nov. 2024.

HIRONAKA, Giselda Maria Fernandes Novaes. Responsabilidade Pressuposta: Evolução De Fundamentos E De Paradigmas Da Responsabilidade Civil Na Contemporaneidade. **Revista IBERC**. V. 6, n.1, p.139-161. Janeiro-abril. 2023. Disponível em: <https://revistaiberc.responsabilidadecivil.org/iberc/article/view/253/206>; Acesso em: 30 out. 2024.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua - PNAD Contínua**: principais destaques da evolução do mercado de trabalho no Brasil 2012-2020. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/trabalho/9171-pesquisa-nacional-por-amostra-de-domicilios-continua-mensal.html>. Acesso em: 13 ago. 2024.

INTER. **Confira outras dicas para se prevenir de golpes e fraudes financeiras**. Disponível em: <https://inter.co/seguranca/>. Acesso em: 15 nov. 2024.

INTER. **Código de conduta e ética**. 2024. Disponível em: <https://inter.co/etica-e-compliance/>. Acesso em: 15 nov. 2024.

INTER. **Política- Educação Financeira**. 2024. Disponível em: <https://investors.inter.co/governanca-corporativa/estatutos-e-politicas-inter-co/>. Acesso em: 15 nov. 2024.

KOSINSKI, Daniel Santos. A digitalização dos meios de pagamento: o pix e as central *bank digital currencies* em perspectiva comparada. **Textos de Economia**, [S.L.], v. 24, n. 1, p. 1-26, 18 jun. 2021. Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC).

<http://dx.doi.org/10.5007/2175-8085.2021.e79020>. Disponível em:  
<https://periodicos.ufsc.br/index.php/economia/article/view/79020>. Acesso em: 14 nov. 2024.

LEHFELD ET AL, Lucas de Souza; CELIOT, Alexandre; SIQUEIRA, Oniye Nashara; BARUFI, Renato Britto. A (hiper) vulnerabilidade do consumidor no ciberespaço e as perspectivas da LGPD. **Revista Eletrônica Pesquisa educa**, [S. l.], v. 13, n. 29, p. 236–255, 2021. Disponível em: <https://periodicos.unisantos.br/pesquiseduca/article/view/1029>. Acesso em: 26 out. 2024.

MARANHÃO. **Polícia Civil do Maranhão desarticula grupo criminoso por esquema golpista conhecido como “call center do crime”**. 2024. Disponível em:  
[https://www.ma.gov.br/noticias/policia-civil-do-maranhao-desarticula-grupo-criminoso-por-esquema-golpista-conhecido-como-call-center-do-crime#:~:text=%E2%80%9C%3%89%20uma%20pr%C3%A1tica%20que%20tem,DCCT\)%20delegado%20Guilherme%20Campelo...](https://www.ma.gov.br/noticias/policia-civil-do-maranhao-desarticula-grupo-criminoso-por-esquema-golpista-conhecido-como-call-center-do-crime#:~:text=%E2%80%9C%3%89%20uma%20pr%C3%A1tica%20que%20tem,DCCT)%20delegado%20Guilherme%20Campelo...) Acesso em: 20 ago. 2024.

MATERA. **Banco ou Instituição de Pagamento: conheça a diferença**:  
<https://www.matera.com.br/blog/banco-ou-instituicao-de-pagamento-conheca-diferenca/>. 2021. Disponível em: Acesso em: 28 set.2024.

MESQUITA, Maíra Carvalho Pereira de. **Golpe do Pix e o dever de segurança das instituições bancárias**. 2024. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2024-mar-27/golpe-do-pix-e-o-dever-de-seguranca-das-instituicoe-financieras/#:~:text=O%20Tema%20Repetitivo%20n%C2%BA%20466,se%20trate%20de%20opera%C3%A7%C3%B5es%20banc%C3%A1rias>. Acesso em: 01 jul. 2024.

NETO, Yttrio Corrêa Costa. **Bancos Oficiais no Brasil: origens e aspectos de seu desenvolvimento**. origens e aspectos de seu desenvolvimento. 2004. Banco Central do Brasil-Brasília. Disponível em:  
[https://www.bcb.gov.br/htms/public/bancosestaduais/livros\\_bancos\\_oficiais.pdf](https://www.bcb.gov.br/htms/public/bancosestaduais/livros_bancos_oficiais.pdf). Acesso em: 14 nov. 2024.

NORMAS BRASIL. **Decreto nº 35809 DE 13/05/2020**. Disponível em:  
[https://www.normasbrasil.com.br/norma/decreto-35809-2020-ma\\_395452.html](https://www.normasbrasil.com.br/norma/decreto-35809-2020-ma_395452.html). Acesso em: 15 nov. 2024.

NUBANK. **Fim do TED e DOC: tudo sobre a migração para o Pix**. Disponível em:  
<https://blog.nubank.com.br/fim-ted-e-doc-pix/>. Acesso em: 28 out. 2024.

NUBANK. **Política de segurança cibernética**. Disponível em:  
<https://nubank.com.br/contrato/politica-seguranca/>. Acesso em 10 set. 2024.

NUBANK. **Como saber se é golpe? 4 sinais de que você está caindo numa enrascada**. Disponível em: [https://blog.nubank.com.br/como-saber-se-e-golpe/?utm\\_source=website&utm\\_medium=blog&utm\\_campaign=trust\\_evergreen&utm\\_content=na\\_\\_na&utm\\_term=cm\\_\\_cont\\_mkt\\_\\_na\\_\\_all\\_\\_na](https://blog.nubank.com.br/como-saber-se-e-golpe/?utm_source=website&utm_medium=blog&utm_campaign=trust_evergreen&utm_content=na__na&utm_term=cm__cont_mkt__na__all__na). Acesso em: 22 set. 2024.

NUBANK. **O Nubank é brasileiro**. 2023. Redação Nubank. Disponível em:  
<https://blog.nubank.com.br/nubank-e-brasileiro/>. Acesso em: 13 nov. 2024.

NUBANK. **Nubank ultrapassa 100 milhões de clientes**. 2024. Disponível em: <https://international.nubank.com.br/pt-br/100m-pt-br/nubank-ultrapassa-100-milhoes-de-clientes/#:~:text=Uma%20jornada%20recorde%20ao%20marco%20de%20100%20milh%C3%B5es%20de%20clientes&text=A%20empresa%20ultrapassou%201%20milh%C3%A3o,%20org%C3%A2nica%20por%20indica%C3%A7%C3%B5es%20de%20clientes..> Acesso em: 11 out. 2024.

OLIVEIRA, M. B. A. de; SIMÕES, L. dos A. 2023. A culpa exclusiva do consumidor e a responsabilidade civil das instituições financeiras. **Revista De Direito Da ADVOCEF**, 19(34), 239–256. Disponível em: <https://revista.advocef.org.br/index.php/ra/article/view/272>. Acesso em: 23 out. 2024.

OLIVEIRA, Maria Marly. **Como fazer projetos, relatórios, monografias, dissertações e teses**. 5 ed. Rio de Janeiro Elsevier, 2011.

OLIVERWYMAN. **Acelere a Inovação**. Disponível em: <https://www.oliverwyman.com/br.html>. Acesso em: 14 nov. 2024.

PAGBANK. **Dicas de Segurança Online**: aprenda com o pagbank como manter suas informações seguras e como se prevenir de golpes e fraudes. Aprenda com o PagBank como manter suas informações seguras e como se prevenir de golpes e fraudes. Disponível em: [https://pagseguro.uol.com.br/dicas-de-seguranca-online/?\\_gl=1\\*17869x9\\*\\_gcl\\_au\\*R0NMLjE3MzE3MDEwNDcuQ2owS0NRaUFfOXU1Qm hDVUFSSXNBQmJNU1BzWjQteUNnNG9OQlBCX3F5ZTU5eDRLRjJQY0RIYUtMemZL bWNQSIJnV0c5NFNLcThtRHZxa2FBcF9YRUfMd193Y0I.\\*\\_gcl\\_au\\*MTk2ODI5NTI2OS4 xNzI1MTM2NjU4\\*\\_ga\\*NTIxNzQwMTU3LjE2NDE1ODI3NDE.\\*\\_ga\\_Q4ZPQF937E\\*MTcz MTcwMDkxNy40LjEuMTczMTcwMTQzMj4zOC4wLjA.\\*\\_ga\\_VZW8YVGM9B\\*MTczMTc wMDkxNy40LjEuMTczMTcwMTQzMj4wLjAuMA...](https://pagseguro.uol.com.br/dicas-de-seguranca-online/?_gl=1*17869x9*_gcl_au*R0NMLjE3MzE3MDEwNDcuQ2owS0NRaUFfOXU1Qm hDVUFSSXNBQmJNU1BzWjQteUNnNG9OQlBCX3F5ZTU5eDRLRjJQY0RIYUtMemZL bWNQSIJnV0c5NFNLcThtRHZxa2FBcF9YRUfMd193Y0I.*_gcl_au*MTk2ODI5NTI2OS4 xNzI1MTM2NjU4*_ga*NTIxNzQwMTU3LjE2NDE1ODI3NDE.*_ga_Q4ZPQF937E*MTcz MTcwMDkxNy40LjEuMTczMTcwMTQzMj4zOC4wLjA.*_ga_VZW8YVGM9B*MTczMTc wMDkxNy40LjEuMTczMTcwMTQzMj4wLjAuMA...) Acesso em: 15 nov. 2024.

PAGBANK. **Política de Segurança da Informação e Cibernética**: pagseguro internet instituição de pagamento s.a. e demais empresas do conglomerado prudencial. PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S.A. e demais empresas do conglomerado prudencial. 2023. Disponível em: [https://pagseguro.uol.com.br/politicas?\\_gl=1\\*1ntby4j\\*\\_ga\\*eHM3THN1OEpyemZrOXFuQU RoRmh5SjhkNklVXzFDY1I3b1ZPb1d6SzZxSURocUFkYjhxRk15LU5RZE51T2J1WQ..\\*\\_g a\\_Q4ZPQF937E\\*MTczMTU0NDM5Mi4xLjEuMTczMTU0NDUwMC4yMi4wLjA.\\*\\_ga\\_VZ W8YVGM9B\\*MTczMTU0NDM5Mi4xLjEuMTczMTU0NDUwMC4wLjAuMA](https://pagseguro.uol.com.br/politicas?_gl=1*1ntby4j*_ga*eHM3THN1OEpyemZrOXFuQU RoRmh5SjhkNklVXzFDY1I3b1ZPb1d6SzZxSURocUFkYjhxRk15LU5RZE51T2J1WQ..*_g a_Q4ZPQF937E*MTczMTU0NDM5Mi4xLjEuMTczMTU0NDUwMC4yMi4wLjA.*_ga_VZ W8YVGM9B*MTczMTU0NDM5Mi4xLjEuMTczMTU0NDUwMC4wLjAuMA). Acesso em: 15 nov. 2024.

PARANÁ. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. **Recurso Inominado Cível nº 00020093-67.2021.8.16.0182**. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-pr/1847251260>. Acesso em: 26 de outubro de 2024.

PINTO, Gabriela Sanabria. **A Importância da Qualidade no Atendimento Bancário**. 2016. 35 f. TCC (Graduação) - Curso de Administração, Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis – Imesa e A Fundação Educacional do Município de Assis - Fema, Assis, 2016. Cap. 2. Disponível em: <https://cepein.femanet.com.br/BDigital/arqTccs/1311391025.pdf>. Acesso em: 11 nov. 2014.

PIX - O que os bancos ganham?. Realização de Josimar Felix. S.I, 2020. (11 min.), son., color. **Youtube**. Disponível em: <https://youtu.be/xVkNpPRQbjE>. Acesso em: 8 out. 2024.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. de. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013. Disponível em: <https://formacademicospe.wordpress.com/2022/02/05/6-livros-de-metodologia-para-download/>. Acesso em 10 de out. 2024.

RAMOS, Fabiana. **Saiba tudo sobre o calendário de pagamento do Auxílio Emergencial**: veja o calendário de pagamento do auxílio emergencial, programa que foi descontinuado em outubro de 2021 e substituído pelo auxílio Brasil. Veja o calendário de pagamento do Auxílio Emergencial, programa que foi descontinuado em outubro de 2021 e substituído pelo Auxílio Brasil. 2021. Serasa Experian. Disponível em: <https://www.serasa.com.br/limpa-nome-online/blog/saiba-tudo-sobre-o-calendario-de-pagamento-do-auxilio-emergencial/>. Acesso em: 12 nov. 2024.

REVISTA JURÍDICA UNICURITIBA. Curitiba.V.04, n.61, p.123-152, Out-Dez. 2020. **Inclusão Financeira, Inovação e Promoção ao Desenvolvimento Social e Econômico Através do Pix**. Disponível em: <https://portaldeperiodicos.animaeducacao.com.br/index.php/RevJur/article/view/25267/18556>. Acesso em 04 set. 2024.

REZENDE, Frederico Antonio Oliveira. **RESPONSABILIDADE CIVIL DOS BANCOS EM RELAÇÃO ÀS FRAUDES ELETRÔNICAS**. FMU DIREITO-Revista Eletrônica (ISSN: 2316-1515), v. 24, n. 33, 2010. Disponível em: <https://revistaseletronicas.fmu.br/index.php/FMUD/article/view/78>. Acesso em: 25 set.2024.

ROCHA, K. S. C. S. C.; BARBOSA, C. J. R.; FACANHA, J. C. R. F. **A responsabilidade civil das operadoras de cartão de crédito quanto aos clientes vítimas de estelionato e furto mediante fraude**. Revista do Centro de Estudos em Desenvolvimento Sustentável, v. 4, p. 119, 2016.

ROSENVALD, Nelson. **Dignidade humana e boa-fé**. São Paulo: Saraiva, 2005.

SANTIAGO, Mariana Ribeiro; VITA, Jonathan Barros; ZANETONI, Jaqueline de Paula Leite. Inclusão Financeira, Inovação e Promoção ao Desenvolvimento Social e Econômico através do Pix. **Revista Jurídica Unicuritiba**, Curitiba, V.04, n.61, p.123-152, Out-Dez. 2020. Disponível em: <https://revista.unicuritiba.edu.br/index.php/RevJur/article/view/4549> Acesso em: 20 ago. 2024.

SERCUNDES, Maria Cicilia Alves; SILVA, Maria Vitória França; FÉLIX, Rebecca Beatriz De Oliveira. **Análise da responsabilidade civil aplicada nas decisões de crimes por vazamento de dados pessoais sob a ótica da lei n.º 13.709/2018 - lei geral de proteção de dados pessoais**. 2023. Disponível em <http://repositorio.asc.es.edu.br/browse?type=author&value=SERCUNDES%2C+Maria+Cicilia+Alves>. Acesso em 02 ago. 2024.

SERASA. **Como funciona o Score da Serasa**. 2024. Time Serasa. Disponível em: <https://www.serasa.com.br/score/blog/como-funciona-o-score-do-serasa/>. Acesso em: 13 nov. 2024.

SERASA EXPERIAN. **Relatório de Identidade de Fraude 2024**: consumidores estão dispostos a pagar mais caro por segurança. consumidores estão dispostos a pagar mais caro por segurança. Disponível em: <https://www.SerasaExperianexperian.com.br/conteudos/prevencao-a-fraude/relatorio-de-fraude-2024-consumidores-estao-dispostos-a-pagar-mais-caropor-seguranca/>. Acesso em: 10 ago. 2024.

SICREDI. **Com 42 novas agências em 2024, Sicredi chega a duas mil cidades do país. 2024**. Disponível em: <https://www.sicredi.com.br/coop/norte/noticias/expansao/com-42-novas-agencias-em-2024-sicredi-chega-duas-mil-cidades-do-pais/>. Acesso em: 14 nov. 2024

SICREDI. **Prazer, somos o Sicredi**. Disponível em: <https://www.sicredi.com.br/site/sobrenos/#:~:text=A%20primeira%20institui%C3%A7%C3%A3o%20financeira%20cooperativa%20do%20Brasil..> Acesso em: 14 nov. 2024.

SILVA, E. L. da. MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 4. ed. rev. atual. Florianópolis: UFSC, 2005. Disponível em: <https://formacademicospe.wordpress.com/2022/02/05/6-livros-de-metodologia-para-download/>. Acesso em 10 out. 2024.

SOUZA, Wesley Anderson de. Desigualdades e tecnologias digitais: interferências que envolvem o capital social, econômico e cultural frente ao capital tecnológico. **Revista Científica Novas Configurações- Diálogos Plurais**, Luziânia, v. 3, n.1, p. 23 - 36, 2022. Disponível em: <http://www.dialogosplurais.periodikos.com.br/article/626abd35a9539547bc6ccd57/pdf/dialogosplurais-3-1-23.pdf>. Acesso em 20 out. 2024.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. **Banco responde por vazamento de dados que resultou em aplicação do “golpe do boleto” contra cliente**. 2024. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/2023/24102023-Banco-responde-por-vazamento-de-dados-que-resultou-em-aplicacao-do-%E2%80%9Cgolpe-do-boleto%E2%80%9D-contra-cliente.aspx#:~:text=A%20Terceira%20Turma%20do%20Superior,o%20%22golpe%20do%20boleto%22>. Acesso em: 21 out. 2024.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. **Súmula nº 479**, de 27/06/2012. Disponível em: <https://scon.stj.jus.br/SCON/sumstj/toc.jsp?livre=%27479%27.num.&O=JT>. Acesso em 31 de out. 2024.

SUNO. **TED ou DOC: qual diferença? Descubra qual ferramenta é melhor**. Disponível em <https://www.suno.com.br/artigos/ted-ou-doc/#:~:text=O%20que%20%C3%A9%20TED%20ou%20DOC?&text=TED%20ou%20DOC%20s%C3%A3o%20transfer%C3%AAs,sejam%20realizadas%20de%20forma%20segura>. Acesso em: 21 jul. 2024.

TARTUCE, Flávio. **Direito civil, v. 2: direito das obrigações e responsabilidade civil**. 12. ed. rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense, 2017.

TOTVS. **Economia digital: o que é, exemplos, vantagens e mais**. Disponível em: <https://www.totvs.com/blog/gestao-para-assinatura-de-documentos/economia->



**ANEXOS**

## ANEXO A- Boletim de Ocorrência n.º24328/2024



GOVERNO DO ESTADO DO MARANHÃO  
SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA  
POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DO MARANHÃO  
DELEGACIA ONLINE DO MA  
ENDEREÇO: Av. dos Franceses Vila Palmeira - 65036-283, Fone: (98) 3214-3775

Ocorrência N°: 24328/2024 - Registrado em: 21/03/2024 às 20h 59min

**FATO COMUNICADO: ESTELIONATO**

Data/hora do Fato: 20/03/2024 às 19h 40min

**LOCAL DO FATO**

Município: SAO LUIS

UF: MA

Logradouro: [REDACTED]

N°: 71

CEP: 65060-349

Bairro: [REDACTED]

Tipo de local: RESIDENCIA

Referência: PRÓXIMO AO DEPÓSITO DE BEBIDAS DA RAQUEL

Complemento: [REDACTED] A 71

**ENVOLVIMENTO(S): COMUNICANTE**

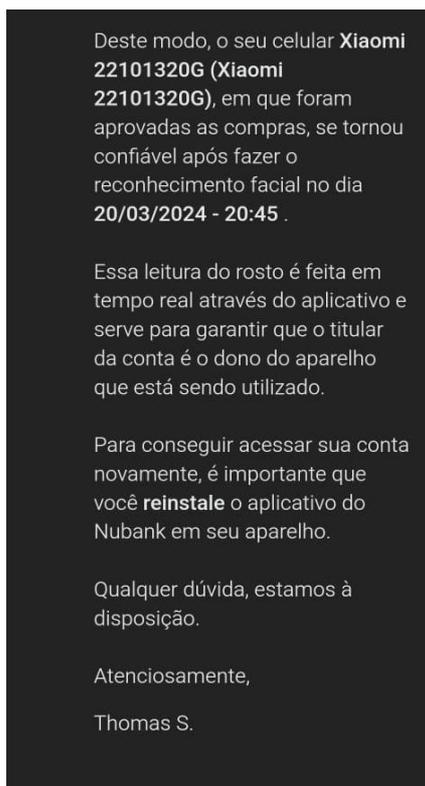
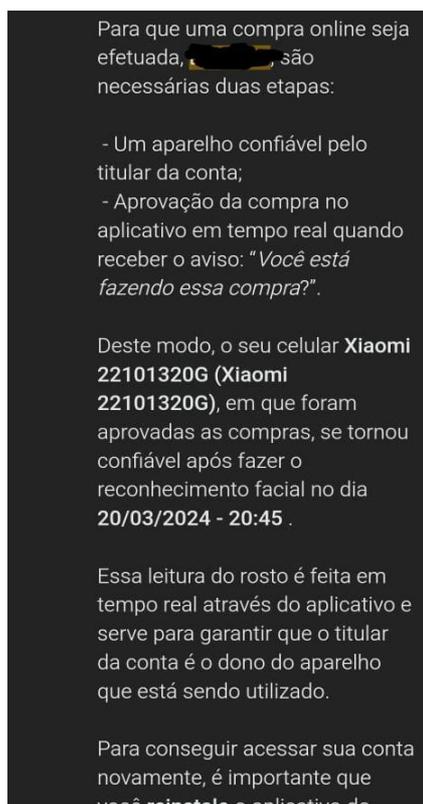
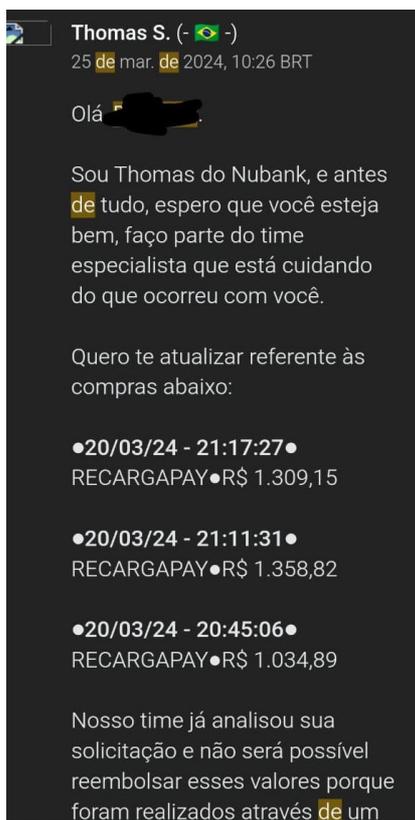
[REDACTED] nascido(a) em [REDACTED] sexo MASCULINO, deficiência: NENHUMA DEFICIÊNCIA, solteiro(a), exercendo a profissão de VENDEDOR, CPF: [REDACTED] País: BRASIL, natural de VARGEM GRANDE-MA, filho(a) de [REDACTED] ES DE VARGEM GRANDE-MA, [REDACTED] OS, endereço: RUA SÃO MARCUS, cep: 65060-349, N°: 71, bairro: [REDACTED] SAO LUIS-MA, complemento: [REDACTED] L, Telefone: [REDACTED].

**RELATO DA OCORRÊNCIA**

NA TARDE DO DIA 20/03/2024 POR VOLTA DAS 13H30, ESTAVA NO MEU TRABALHO QUANDO RECEBI A LIGAÇÃO DE UMA PESSOA SE PASSANDO POR FUNCIONÁRIO DA NUBANK, ALEGOU QUE HOUVE UMA TENTATIVA DE COMPRA NO VALOR DE APROXIMADAMENTE R\$ 1.300 NO MEU CARTÃO NUBANK, NA OPORTUNIDADE EU NÃO PODIA FICAR AO TELEFONE PARA RESOLVER A SITUAÇÃO, E O ATENDENTE QUE SE IDENTIFICOU COMO FRANCISCO, ME PERGUNTOU O MELHOR HORÁRIO PARA RETORNAR A LIGAÇÃO E EU DISSE QUE SERIA POR VOLTA DAS 20H00. CHEGANDANDO EM CASA RECEBI A LIGAÇÃO DO SUPOSTO ATENDENTE, AS 20H14, REFORÇOU A INFORMAÇÃO DE QUE ESTAVAM TENTANDO EFETUAR UMA COMPRA NO MEU CARTÃO DE CRÉDITO DA NUBANK ATRÁVES DO MERCADO LIVRE, E QUE MEU CARTÃO TINHA SIDO CLONADO, O QUE FACILITARIA O SUCESSO DA TRANSAÇÃO FINANCEIRA, E A SAÍDA SERIA TRANSFERIR OS VALORES PRESENTES NA CONTA, PARA UMA CONTA DE "SEGURANÇA" ENQUANTO MEU APLICATIVO SERIA MELHORADO PARA MINHA SEGURANÇA E QUE EM 24H RECEBERIA O ESTORNO DOS VALORES TRANSFERIDOS. PENSEI QUE PODERIA SER UM GOLPE, MAS O SUPOSTO ATENDENTE DETINHA INFORMAÇÕES PESSOAIS E INFORMAÇÕES DA MINHA CONTA, QUE ME FIZERAM CRER QUE SE TRATAVA REALMENTE DE UM FUNCINÁRIO DA NUBANK. SEMPRE REFORÇANDO QUE EU DEVERIA EFETUAR ESSE PROCEDIMENTO URGENTEMENTE ANTES QUE OS VALORES DA MINHA CONTA FOSSEM DESVIADOS, O MONTANTE QUE EU DETINHA SE TRATAVA DE R\$ 2.309,15 NO CARTÃO DE CRÉDITO, E R\$ 581,26 GUARDADO NA MINHA CAIXINHA EM DINHEIRO, CONFORME FOI ME ORIENTADO PELO ATENDENTE EU DEVERIA CRIAR UMA CONTA NO RECARGA PAY E TRANSFERIR O VALOR CONTIDO NO CARTÃO DE CRÉDITO PARA UMA CHAVE PIX QUE TINHA COMO DESTINATÁRIA "54390584 JOYCE DOS SANTOS", ASSIM O FIZ, E POSTERIORMENTE TRANSFERI VIA PIX O VALOR DE R\$ 581,00 QUE ESTAVA NA CAIXINHA. TODAS ESSAS OPERAÇÕES ESTÃO REGISTRADAS NO MEU HISTÓRICO E NA CONVERSA QUE TIVE VIA WHATZAPP COM O ESTELIONATÁRIO. ANTES DE ME DAR CONTA QUE ESTAVA SENDO ENGANADO, MINHA NAMORADA, PERGUNTOU POR ONDE EU ESTAVA CONVERSANDO COM ESTE SUPOSTO ATENDENTE, E EU DISSE QUE ERA POR LIGAÇÃO E WHATZAPP, FOI QUANDO ELA ME DISSE QUE A NUBANK NÃO CONVERSA COM SEUS CLIENTES POR ESTES MEIOS, CONVERSA APENAS ATRÁVES DO CHAT NO APLICATIVO E POR EMAIL, ENTÃO ELA INICIOU UMA CONVERSA NO CHAT DO APLICATIVO DELA PARA CONFIRMAR A VERACIDADE DA INFORMAÇÃO, E REPASSOU PARA A ATENDENTE QUE ESTAVA ATENDENDO ELA A MINHA SITUAÇÃO, FOI QUANDO A REFERIDA ATENDENTE DISSE QUE SE TRATAVA DE UMA TENTATIVA DE GOLPE POIS A NUBANK NÃO LIGA NEM MANDA MENSAGEM VIA WHATZAPP PARA SEUS CLIENTES. NO ENTANTO JÁ ERA TARDE, POIS EU JÁ HAVIA ENVIADO TODAS AS MINHA ECONOMIAS CITADAS PARA A CONTA FORNECIDA PELO GOLPISTA. NO MESMO DIA, CONSEGUI RESGATAR OS VALORES DO CARTÃO DE CRÉDITO DEPOIS DE UM LONGO PROCESSO COM OS ATENDESTES DA NUBANK, ONDE INFORMEI QUE TINHA SIDO INDUZIDO A ERRO POR ALGUÉM QUE SE FEZ PASSAR POR ATENDENTE DO NUBANK, MAS O VALOR DE R\$581,00 NÃO CONSEGUI RECUPERAR, INCLUSIVE ESTOU AGUARDANDO O PRAZO DE 11 DIAS PRA A NUBANK ME DAR UMA RESPOTA SOBRE O REENBOLSO DESTES VALOR, O QUE PODE OU NÃO ACONTECER.

Fonte: Maranhão (2024).

## ANEXO B- Retorno da Nubank Por E-mail após solicitação de cancelamento de fatura



## ANEXO C- Retorno do Nubank informando a restituição de valores

 Julia J. (- 🇧🇷 -)  
12 de abr. de 2024, 10:26 BRT

Olá,

Recebemos sua reclamação de protocolo 2024245085 feita pelo Sistema de Registro de Demandas do Cidadão - RDR do Banco Central e estamos entrando em contato para falar sobre a sua solicitação.

O Nubank preza por oferecer uma experiência simples e segura aos nossos clientes, empregando diversos procedimentos para garantir a confiabilidade dos acessos.

Após análise do seu caso, identificamos que não houve nenhum problema em nossos sistemas de segurança no que se refere ao acesso ao seu

No fluxo de transferências e pagamentos por meio da conta do Nubank, uma das camadas de segurança adotada é a solicitação da senha de 4 dígitos do cartão. Além disso, qualquer movimentação na conta só pode ser realizada por um aparelho já autorizado.

Nesse sentido, gostaríamos de ressaltar as cláusulas 6.2.2 e 5.1 dos contratos do cartão e da conta do Nubank, respectivamente, as quais indicam que eventuais transações realizadas em qualquer função contratada junto ao Emissor que forem autenticadas por PIN e/ou senhas serão de exclusiva responsabilidade do titular e também sugerimos que mantenha o celular em local seguro e com mecanismos restritivos de acesso aos seus aplicativos (uma vez que não

Após a confirmação no App, não conseguimos mais cancelar uma transferência ou pagamento, pois o envio dos valores é feito em tempo real, no entanto, os valores podem ser contestados e a recuperação ocorrerá de acordo com o saldo disponível na conta de destino.

O novo conjunto de regras que visa facilitar e viabilizar a devolução de uma transação feita via Pix, apesar de permitirem que a instituição financeira de destino possa realizar uma análise interna acerca da transação e conta recebedora, não garantem a devolução integral ou parcial do valor, que depende do saldo disponível em conta.

A respeito das transações realizadas através da sua conta do Nubank, após o seu contato no dia 20/03/2024, iniciamos uma tomada de medidas para

Notamos que no dia 20/03/2024, ao obtermos os detalhes iniciais sobre o ocorrido, enviamos um email ao endereço cadastrado conosco mencionando que, após a confirmação de uma transação pelo aplicativo através da sua senha pessoal de quatro dígitos, o envio dos valores é feito em tempo real, não sendo possível cancelarmos ou removermos a transação da sua conta. Contudo, o caso estaria em análise para tentativa de bloqueio da conta reportada e de recuperação do valor em questão.

Na oportunidade, buscando alinhar as expectativas, explicamos que a recuperação dos valores seria pouco provável, visto que geralmente, após a transferência ser efetivada, o saque do valor é feito de imediato. Ainda assim, destacamos que faríamos o que estivesse ao nosso alcance para

No entanto, como entendemos a delicadeza da situação, em caráter de exceção e prezando pela sua experiência conosco, decidimos realizar a devolução dos valores reportados por você. Já realizamos a devolução desse valor em sua conta e fatura.

É muito importante mencionar que o Nubank não realiza contatos por meio de ligações ou mensagens privadas em redes sociais com intuito de oferta de aumento de limite de crédito, para solicitar informações como seu saldo ou a transferência de valores para quaisquer contas. Ademais, nossa política de limite prevê análises automáticas e periódicas e não exige pagamento prévio de nenhum valor.

Gostaríamos de indicar alguns conteúdos disponíveis em nosso blog com dicas úteis que podem

## ANEXO D – Boletim de Ocorrência n.º4851/2024



GOVERNO DO ESTADO DO MARANHÃO  
SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA  
POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DO MARANHÃO  
DELEGACIA ONLINE DO MA  
ENDEREÇO: Av. dos Franceses Vila Palmeira - 65036-283, Fone: (98) 3214-3775

Ocorrência N.º: 48512/2024 - Registrado em: 11/06/2024 às 22h 10min

**FATO COMUNICADO: ESTELIONATO**

Data/hora do Fato: 11/06/2024 às 12h 04min

**LOCAL DO FATO**

Município: SAO LUIS

UF: MA

Logradouro: BR-135, 2125

N.º: 2125

CEP:

Bairro: PEDRINHAS

Tipo de local: SUPERMERCADO

Referência: MATEUS (CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO)

Complemento: MATEUS(CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO)

**ENVOLVIMENTO(S): COMUNICANTE**

[REDACTED], nascido(a) em 18/05/1993, sexo MASCULINO, deficiência: NENHUMA DEFICIÊNCIA, solteiro(a), exercendo a profissão de FISCAL, [REDACTED] s: BRASIL, natural de SAO LUIS-MA, filho(a) de [REDACTED], endereço: RUA 12, cep: 65130-000, N.º: 74, bairro: IGUAIBA, PACO DO LUMIAR-MA, complemento: QUADRA [REDACTED] AL MORADA DO BOSQUE I E II, Telefone: [REDACTED].

**RELATO DA OCORRÊNCIA**

NO DIA 11 DE JUNHO DE 2024 EU ESTAVA NO TRABALHO EM HORÁRIO DE ALMOÇO, QUANDO MEU AMIGO CARLOS MAGNO ME MANDOU MENSAGEM POR MEIO DO WHATZAPP DIZENDO QUE PRECISAVA DE UM FAVOR MEU, PERGUNTANDO SE EU PODERIA FAZER UM PAGAMENTO VIA PIX PARA ELE NO VALOR DE R\$498,00, POIS NÃO CONSEGUIA ENTRAR NO SEU APLICATIVO DE BANCO, E QUE ATÉ O FINAL DO DIA DE HOJE (11 DE JUNHO DE 2024) ELE ME DEVOLVERIA O VALOR TRANSFERIDO. NÃO DESCONFIEI QUE PODERIA SER OUTRA PESSOA SE PASSANDO POR ELE, JÁ QUE ESTAVA FALANDO COMIGO ATRAVÉS DO NÚMERO QUE SEMPRE FALO COM ELE, ASSIM, EU RESPONDI QUE SIM E ME FOI ENVIADO A SEGUINTE CHAVE PIX 43354441000102 QUE CORRESPONDIA A UM CNPJ CUJO BENEFICIÁRIO ERA LEONARDO SAMPAIO LIMA, QUANDO VI QUE NÃO ERA O NOME DE CARLOS MAGNO, LIGUEI PARA ELE VIA WHATSAPP E MANDEI MENSAGEM PERGUNTANDO SE O NOME ERA LEONARDO SAMPAIO LIMA, ELE NÃO ME ATENDEU E RESPONDEU MINHA PERGUNTADO DIZENDO QUE ERA ESSE DESTINATÁRIO, IMAGINEI QUE ELE ESTAVA QUERENDO QUE EU TRANSFERISSE PARA UMA OUTRA CONTA QUE NÃO A SUA, JÁ QUE FALOU QUE SE TRATAVA DE UM PAGAMENTO QUE PRECISAVA EFETUAR. APÓS EU REALIZAR A PRIMEIRA TRANSFERÊNCIA NO VALOR DE R\$ 498,00 AS 12:04 E LHE ENVIAR O COMPROVANTE, ELE (O GOLPISTA) ME INFORMOU QUE O VALOR CORRETO PARA PAGAMENTO ERA 1.498,00, VALOR QUE EU FALEI QUE NÃO TINHA EM CONTA, FOI QUANDO ELE ME PERGUNTOU QUANTO EU TERIA DISPONÍVEL, E EU RESPONDI R\$ 400,00, MAS QUE SÓ PODERIA ENVIAR R\$300,00, ASSIM AS 12:13 FIZ UMA SEGUNDA TRANSFERÊNCIA NO VALOR DE R\$300,00, AS DUAS TRANSFERÊNCIAS TOTALIZAVAM O VALOR DE R\$798,00, APÓS TER CONCLUÍDO AS TRANSFERÊNCIA ENVIEI A ELE MINHA CHAVE PIX, PARA QUE CONFORME HAVÍAMOS COMBINADO ELE RETORNASSE COM O VALOR QUE LHE EMPRESTEI, PASSADO ALGUNS MINUTOS PERCEBI QUE NO GRUPO DA FAMÍLIA HAVIA MENSAGENS DOS MEUS FAMILIARES INFORMANDO QUE MEU AMIGO CARLOS MAGNO TEVE SEU NÚMERO CLONADO, E A PESSOA QUE CLONOU ESTAVA SE PASSANDO POR ELE E PEDINDO DINHEIRO PARA SEUS CONTATOS, AS MENSAGENS ERAM DE 10:15, NÃO VI ANTES POIS ESTAVA EM HORÁRIO DE TRABALHO, NESTE MOMENTO PERCEBI QUE HAVIA SIDO VÍTIMA DE UM GOLPE, E IMEDIATAMENTE ENTREI EM CONTATO COM O SUPORTE DA NUBANK PARA CONTESTAR A TRANSFERÊNCIA RELATEI TODO OCORRIDO E ESTOU NO AGUARDO DE UMA RESPOSTA DO BANCO, QUERO DEIXAR CLARO QUE NUNCA IMAGINEI QUE PODERIA ESTAR SENDO ENGANADO, AFINAL SE TRATAVA DE UM NÚMERO SALVO NO MEU CELULAR, COM QUEM GERALMENTE FALO E CONFIO, SE NÃO FOSSE POR ISSO EU NÃO TERIA ENVIADO OS VALORES. ESPERO REAVER OS VALORES QUE FORAM TRANSFERIDOS, POIS FUI VITIMA DE ESTELIONATO.

Fonte: Maranhão (2024).

## ANEXO E- Retorno da Nubank após solicitação do Mecanismo Especial de Devolução

Você recebeu um reembolso pelo Pix de **Leonardo Sampaio Lima 48958333804** e o valor já está disponível na sua conta do Nubank.

Valor Recebido

R\$ 0,80

13 JUN às 15:51

Quer saber mais sobre o Pix?  
A gente te conta na Central Pix.

[Acesse a Central Pix](#)

Fonte: Nubank (2024).



**Novas informações sobre a recuperação dos valores transferidos.**

Olá, **[nome]**.

Temos uma atualização sobre seu pedido de contestação referente à transação no valor de **R\$ 300,00**.

A instituição financeira de destino nos informou que **não foi possível recuperar o valor transferido**, pois a conta destino estava sem saldo.

Sabemos que não era isso que você esperava, e lamentamos o ocorrido.

**O Nubank tomou todas as medidas para garantir a agilidade na**

Fonte: Nubank (2024).

## ANEXO F- Resposta do Banco Central do Brasil após o registro da Reclamação contra Bancos

CPF/CNPJ: 048.080.743-90

Número do registro: 2024//472930

**Status:** Demanda respondida pela instituição reclamada. Fim do acompanhamento da demanda.

**Data/Hora:** 28/06/2024 09:58:53

**Inf. Complementares:** A resposta pode ser encaminhada para o e-mail cadastrado na instituição reclamada ou pelos correios.

---

**Status:** Demanda encaminhada para instituição reclamada com prazo de resposta até 28/06/2024.

**Data/Hora:** 14/06/2024 13:38:01

**Inf. Complementares:** (1) O prazo de resposta pode ser prorrogado a pedido da instituição reclamada e a critério do Banco Central do Brasil. (2) O tempo de entrega da correspondência contendo a resposta não está considerado no prazo informado. (3) Caso o repasse de dados não tenha sido autorizado, a instituição reclamada não enviará uma resposta ao cidadão.

---

**Status:** Demanda em análise no Banco Central do Brasil.

**Data/Hora:** 14/06/2024 13:38:01

**Inf. Complementares:**

---

**Status:** Demanda registrada no Banco Central do Brasil.

**Data/Hora:** 14/06/2024 13:38:00

**Inf. Complementares:**

### Banco Central Responde

- Demanda 2024640290 ☆

Caixa de entrada

F

faleconosco@bc... 08:31

para mim ▾

😊 ↩ ⋮

**Senhor(a),**

Consta em nosso sistema que a demanda 2024472930 do dia 14/06/2024 foi respondida pela instituição financeira no dia 28/06/2024, via e-mail. Sugerimos que verifique em sua caixa de entrada (Confira também na caixa de Spam/Lixeira).

Atenciosamente,

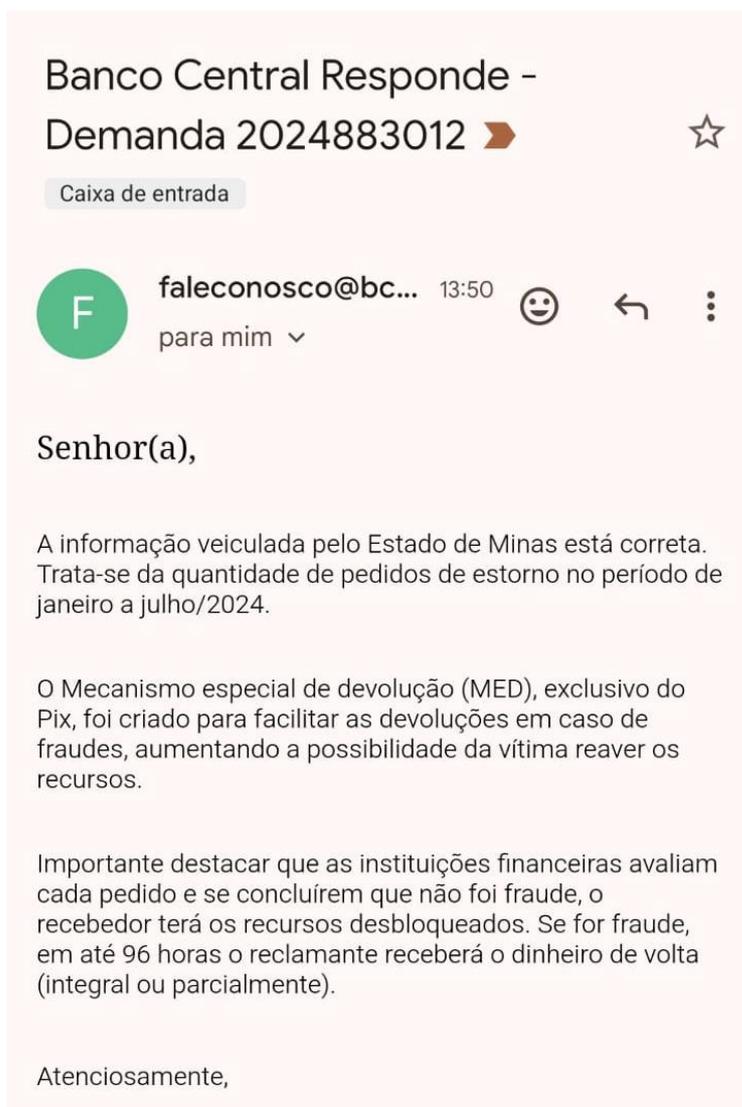


Departamento de Atendimento Institucional (DEATI)  
Divisão de Atendimento ao Cidadão (DIATE)

**Não responda a esta mensagem.**  
O [conteúdo desta mensagem](#) também está disponível online. Para acessar, utilize o

Fonte: Banco Central do Brasil (2024).

## ANEXO G- Resposta do Banco Central do Brasil após solicitação de informações sobre a veracidade da matéria veiculada pelo Estado de Minas

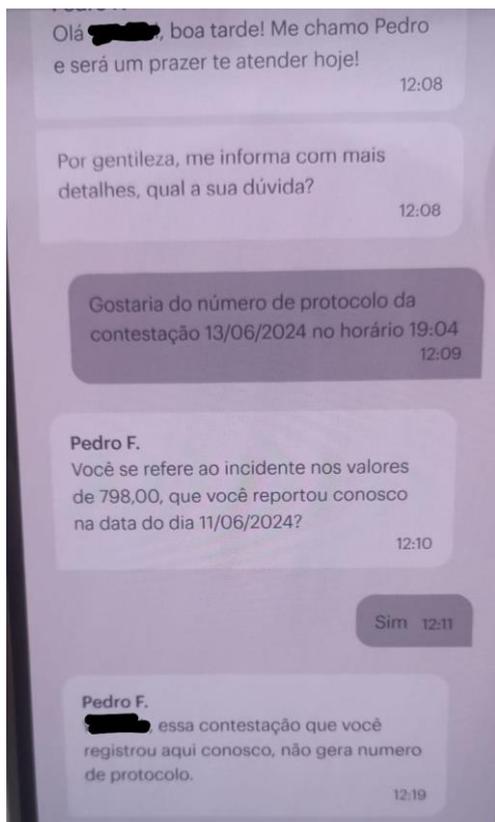


Fonte: Banco Central do Brasil (2024).

## ANEXO H- Demonstração da dificuldade em encontrar informações congruentes



Fonte: Banco Central do Brasil (2024).



Fonte: Nubank (2024).