



A RESPONSABILIDADE DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS EM FRAUDES BANCÁRIAS: UMA ANÁLISE SOBRE O PIX

THE RESPONSIBILITY OF FINANCIAL INSTITUTIONS IN BANK FRAUD: AN ANALYSIS OF PIX

Maurilio Henrique Alves SARAIVA

Centro Universitário Tocantinense Presidente Antônio Carlos (UNITPAC)

E-mail: smsaraivamaurilio@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-4616-0315>

Paulo Henrique de Souza CUSTÓDIO

Centro Universitário Tocantinense Presidente Antônio Carlos (UNITPAC)

E-mail: paulohenrysc@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-1041-6776>

Francisco Neto Pereira PINTO

Centro Universitário Tocantinense Presidente Antônio Carlos (UNITPAC)

E-mail: antonio.castro@unitpac.edu.br

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1452-4027>

644

RESUMO

O presente trabalho preocupa-se em analisar a temática da responsabilidade das instituições financeiras em casos de fraudes bancárias. Em relação ao objetivo geral pretende descrever através de jurisprudências e dispositivos legais como acontece a responsabilização das instituições financeiras/bancos nos casos em que se configurar fraude bancária, principalmente quando for utilizada o sistema PIX. Quanto aos objetivos específicos busca: 1) definir o que são instituições financeiras e apontar a incidência do Código de Defesa do Consumidor para julgamento das demandas; (2) apresentar as principais considerações sobre a responsabilidade civil e (3) analisar como ocorre a responsabilização das instituições financeiras/bancárias quando for constatada uma fraude efetivada por meio do sistema PIX. Ressalta-se que, a justificativa para escolha do tema relaciona-se com sua atualidade, relevância e impacto social, pois promover o debate do assunto é essencial para conscientização da população, para se pressionar as instituições financeiras a investirem em segurança digital, bem como para que as legislações sejam constantemente aprimoradas para tutelarem as situações jurídicas que se demonstram latentes. Por último, a metodologia

empregada é a pesquisa bibliográfica que implica no levantamento de referenciais teóricos pertinentes a temática e os objetivos do trabalho.

Palavras-Chave: Fraude. Responsabilidade Civil. Sistema Pix.

ABSTRACT

This work is concerned with analyzing the issue of the responsibility of financial institutions in cases of bank fraud. In relation to the general objective, it intends to describe, through jurisprudence and legal provisions, how financial institutions/banks are held responsible in cases where banking fraud occurs, especially when the PIX system is used. As for the specific objectives, it seeks to: 1) define what financial institutions are and point out the incidence of the Consumer Protection Code for judging demands; (2) present the main considerations on civil liability and (3) analyze how financial/banking institutions are held responsible when fraud is found to have taken place through the PIX system. It should be noted that the justification for choosing the topic is related to its topicality, relevance and social impact, as promoting debate on the subject is essential to raise public awareness, to pressure financial institutions to invest in digital security, as well as so that legislation is constantly improved to protect legal situations that appear to be latent. Finally, the methodology used is bibliographical research which involves the survey of theoretical references relevant to the theme and objectives of the work.

Keywords: Fraud. Civil responsibility. Pix System.

INTRODUÇÃO

A presente pesquisa se ocupar em analisar a temática da responsabilidade das instituições financeiras em casos de fraudes bancárias, sendo que pretende descrever especificamente o caso do novo sistema de pagamento e transferências denominado PIX, com isso busca compreender como a jurisprudência e a legislação solucionam esse tipo de caso.

Salienta-se que, o PIX representa o sistema de pagamento instantâneo desenvolvido pelo Banco Central do Brasil e instituído em 16 de Novembro de 2020,

Maurilio Henrique Alves SARAIVA; Paulo Henrique de Souza CUSTÓDIO; Francisco Neto Pereira PINTO. A RESPONSABILIDADE DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS EM FRAUDES BANCÁRIAS: UMA ANÁLISE SOBRE O PIX. JNT Facit Business and Technology Journal. QUALIS B1. 2023. FLUXO CONTÍNUO - MÊS DE NOVEMBRO. Ed. 47. VOL. 02. Págs. 644-675. ISSN: 2526-4281 <http://revistas.faculdefacit.edu.br>. E-mail: jnt@faculdefacit.edu.br.

criado com o intuito de funcionar como um recurso célere, seguro e prático para realização de transferências entre instituições financeiras com efetivação em poucos minutos (menos que 10 minutos), em qualquer horário (encontra-se disponível 24 horas por dia), inclusive em finais de semana e feriados. Além disso, as transações podem ser feitas para contas-correntes, contas-poupança ou até mesmo contas de pagamento denominada pré-pagas, através do uso da chave-PIX (e-mail, telefone, CPF, CNPJ ou chave aleatória), QRcode e pelos dados da conta bancária.

Dessa forma, percebe-se que o PIX tem como principal característica a instantaneidade de sua concretização permitindo o pagamento de compras; de contar como, por exemplo, conta de telefone, água, luz, impostos e cartão de crédito; agendar transações; sacar dinheiro; devolução do PIX; transferência imediata de recursos financeiros e se diferencia da TED e do DOC pela sua facilidade, comodidade e rapidez com redução de gastos, pois na grande maioria das vezes não será cobrado valor adicional (por parte da instituição financeira que a pessoa é cliente/vinculada por sua conta).

Ocorre que, como toda funcionalidade empregada na sociedade da informação, pode e vem sendo alvo de diversos tipos de fraudes, crimes digitais e o que acaba causando prejuízos para os consumidores (pessoas que fazem uso do PIX e são clientes dos bancos) e para as instituições financeiras, em alguns casos em razão de falhas de segurança nas operações e em outros devido à falta de atenção/cuidado dos consumidores.

Com isso, as instituições financeiras visando se afastarem na responsabilização por eventuais fraudes e crimes constantemente se recusam a solucionar os problemas dos clientes extrajudicialmente, portanto os consumidores visando a restituição material e moral dos dados sofridos passaram a acionar o Banco Central (por denúncia) e o Poder Judiciário (ajuizando ações) para definição da responsabilidade dos bancos. Por isso, questiona-se: Como se dá a responsabilização nos bancos/instituições financeiras em caso de fraudes bancárias, especificamente no caso do PIX? Esse é o problema que se pretende desenvolver.

Em relação ao objetivo geral da pesquisa é descreve através de jurisprudências e dispositivos legais como acontece a responsabilização das instituições financeiras/bancos nos casos em que se configurar fraude bancária, principalmente

quando for utilizada o sistema PIX. No tocante aos objetivos específicos busca: (1) definir o que são instituições financeiras e apontar a incidência do Código de Defesa do Consumidor para julgamento das demandas; (2) apresentar as principais considerações sobre a responsabilidade civil e (3) analisar como a ocorre a responsabilização das instituições financeiras/bancárias quando for constatada uma fraude efetivada por meio do sistema PIX.

Ressalta-se que, de acordo com a jurisprudência consolidada do Superior Tribunal de Justiça (Recurso Especial nº1.1992.458 – São Paulo e Súmula 479 do mesmo órgãos jurisdicional) as instituições financeiras/bancárias são responsáveis objetivamente, ou seja, independentemente da comprovação de culpa ou dolo bastando a ação ou omissão, a concretização do dano e a comprovação do nexo de causalidade, posto que representa uma falha na prestação de serviços, nos termos da previsão legal do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

A justificativa para escolha do tema relaciona-se com sua atualidade, relevância e impacto social, visto que golpes e fraudes efetivadas através do sistema PIX vêm aumentando consideravelmente no Brasil devido a instalação de aplicativos com vírus, falhas nos sistemas de segurança e de proteção das identidades digitais, dentre outros mecanismos que são utilizados pelos criminosos, por essa razão promover o debate do assunto é essencial para conscientização da população, para se pressionar as instituições financeiras a investirem em segurança digital, bem como para que as legislações sejam constantemente aprimoradas para tutelarem as situações jurídicas que se demonstram latentes.

Salienta-se que, a metodologia da pesquisa empregada é a pesquisa bibliográfica que implica no levantamento de referenciais teóricos pertinentes a temática e os objetivos do trabalho, portanto que descrevem a responsabilização das instituições financeiras/bancárias em casos de fraude através do sistema PIX, sendo que foram selecionados livros sobre responsabilidade civil, jurisprudências, legislações, artigos científicos, sites governamentais e monografias para fundamentação e desenvolvimento da argumentação técnica da pesquisa.

REFERENCIAL TEÓRICO

O Conceito de Instituições Financeiras e a Incidência do Código de Defesa do Consumidor Nas Relações Bancárias

Primeiramente, cumpre destacar que as instituições financeiras são as pessoas jurídicas de direito privado voltadas para realização e intermediação de transações perante o mercado financeiro (como, por exemplo, investimentos, seguros, cartões de crédito e empréstimos), com isso alguns exemplos são corretoras de investimentos e bancos, no entanto interessante analisar, ainda que se forma resumida, alguns dos tipos de instituições financeiras existentes no mercado nacional, sendo eles: bancos de investimentos, bancos comerciais, bancos de desenvolvimento, bancos múltiplos, financeiras, corretoras de valores e distribuidoras de títulos e valores mobiliários (DTVM's).

Os denominados bancos de investimento são aqueles que utilizam depósitos financeiros de longo prazo para captação de recursos econômicos como é o caso dos CDB's (Certificado de Depósito Bancário – título de renda fixa em que as instituições financeiras captam valores e remuneração a pessoa com juros pelo período previamente determinado e em porcentagem pré-fixada, no entanto os valores repassados somente poderão ser utilizados para concessão de empréstimos para terceiros) e LCI'S (Letra de Crédito Imobiliária – também é um título de renda fixa que apresenta isenção de imposto de renda e se destina a concessão de empréstimos para aquelas pessoas que têm interesse em adquirir um imóvel). Ademais, essas instituições se caracterizam por serem especializadas em realização de participações societárias temporárias, em alguns casos para concretização de financiamentos de produção e se ocupam de administrar recursos de terceiros.

Já os bancos comerciais são a modalidade de instituições financeiras mais comum, conhecida e utilizada no mercado, sendo que eles podem ser pessoas jurídicas de direito privado ou de direito público (ou seja, quando o Estado detém a totalidade ou parte das ações como é o caso, especificamente da Caixa Econômica Federal e o Banco do Brasil) em que os clientes-correntistas-consumidores realizam a maior parte de suas transações financeiras e serviços bancários habituais como, por exemplo,

uso de cartões de crédito, conta corrente, contratação de empréstimos, emissão de cheques, dentre outros.

Enfatiza-se que, os bancos de desenvolvimento representam as instituições financeiras que se encontram sob tutela do Estado e tem como principal finalidade oferecer recursos econômicos, por meio de programas e projetos governamentais, que visam dar efetividade ao desenvolvimento social e financeiro da sociedade brasileira, sendo que essas políticas públicas costumam ser voltadas para a geração de empregos e redução das desigualdades sociais. O principal exemplo no país é o Banco Nacional do Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) e os auxílios ofertados podem ser através de operações ativas (empréstimos e financiamentos) ou passivas (oferecimento de empréstimos com prazo longo de pagamento, de hipotecas, debêntures, dentre outros meios), bem como se concretizar pelo fornecimento de capital intelectual, humano, social e ou financeiro.

Os bancos múltiplos, de acordo com os artigos 9º e 10 da Resolução nº 2.099 de 17 de Agosto de 1994 do Banco Central do Brasil:

Art. 9º Os bancos múltiplos, os bancos comerciais, as caixas econômicas, os bancos de investimento, os bancos de desenvolvimento, as sociedades de crédito imobiliário, as sociedades de crédito, financiamento e investimento, as sociedades de arrendamento mercantil, as cooperativas de crédito, as sociedades corretoras de títulos e valores mobiliários, as sociedades distribuidoras de títulos e valores mobiliários e as sociedades corretoras de câmbio podem manter Unidade Administrativa Desmembrada (UAD), destinada a executar atividades contábeis e administrativas de natureza interna, observado o seguinte:

I - deve ser instalada no mesmo município da sede ou de agência da instituição; II - é vedado o atendimento ao público e a divulgação do endereço da UAD em impresso ou em qualquer tipo de propaganda.

Art. 10. Os bancos múltiplos com carteira de crédito, financiamento e investimento e as sociedades de crédito, financiamento e investimento podem manter, nas praças onde tenham agência, pessoas de seus quadros funcionais junto a estabelecimentos comerciais para a contratação de operações de financiamento ao consumidor final e respectiva cobrança

Interessante evidenciar que, as financeiras representam pessoas jurídicas exclusivamente de direito privado que atuam para captar recursos financeiros que serão utilizados para possibilitar que terceiros interessados venham a adquirir bens e serviços, porém os valores que serão destinados para essas finalidades são captados

no mercado através de investimentos em Letra de Câmbio (é uma ordem de pagamento em que o sacador emite um ordem que será reconhecida pelo sacado – que vai assiná-la – que deve realizar o aceite para pagamento do beneficiário/tomador em valor à vista e em data pré-estabelecida) e os Recibos de Depósitos Bancários (investimento de renda fixa que não pode ser transferido ou negociado antes de seu vencimento e remunera seu detentor em rentabilidade até a data de seu vencimento).

Vale apontar que a Letra de Câmbio e os Recibos de Depósitos Bancários são investimentos de renda fixa que têm Fundo Garantidor de Crédito, portanto caso o emissor deles venha a falir ou ter qualquer tipo de problema econômico é garantido que o investidor receberá seu dinheiro caso o investimento seja em até R\$250.000,00 (duzentos e cinquenta mil reais) limitados a R\$1.000.000,00 (um milhão) a cada 4 anos.

As corretoras de valores são as instituições financeiras responsáveis por intermediarem investimentos financeiros entre o interessado e o mercado, principalmente com a bolsa de valores, com bancos, empresas, fundos de investimento e até mesmo com o Poder Público, com isso pode ofertar a pessoa investimentos em renda fixa e renda variável, sendo que normalmente os títulos oferecidos, na maior parte das vezes, não são de sua titularidade.

Urge frisar que as Distribuidoras de Títulos e Valores Mobiliários (DTVM'S) são as instituições financeiras responsáveis por atuar na intermediação das operações de compra e venda de valores mobiliários (títulos que se sujeitos as normas, regras e fiscalizações da Comissão de Valores Mobiliários e representam os títulos e contratos ofertados publicamente para investimento coletivo, concedem direito de participação aos seus titulares, parceria e ou remuneração). Além disso, elas são constituídas como sociedades anônimas (S.A) ou sociedade por quotas com responsabilidade dos sócios limitada a sua participação.

Em relação a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor para as instituições financeiras comerciais, isto é, os bancos, por isso cumpre destacar que o referido diploma legal é responsável por dirimir eventuais controvérsias entre consumidores e fornecedores, por isso interessante entender que são essas duas figuras.

Dessa maneira, o consumidor standard ou sentido estrito é definido pelo artigo 2º do Código de Defesa do Consumidor, como qualquer pessoa física ou jurídica que

optar por adquirir utilizar produtos ou serviços como destinatário final, sendo que o parágrafo único traz a figura do consumidor por equiparação ou bystander que é a coletividade de pessoas, mesmo que sejam indetermináveis, que pratiquem ações que interfiram nas relações de consumidor. Os artigos 17 e 29 do referido Código também apresenta outras figuras de consumidores equiparados como é o caso das vítimas do evento e as pessoas expostas às práticas previstas na lei.

No tocante ao fornecedor, percebe-se que sua definição legal se encontra no artigo 3º do Código de Defesa do Consumidor e estabelece que é toda pessoa, podendo ser física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira que se ocupa em desenvolver atividades para produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de bens ou desempenhar serviços. Lembrando que os entes despersonalizados também podem ser considerados fornecedores.

Evidencia-se que, a principal controvérsia quando o assunto é a configuração do consumidor relaciona-se com o elemento teleológico (destinatário final), posto que existem 3 (três) teorias sobre o assunto, sendo elas: a Teoria finalista, a Teoria maximalista e a Teoria finalista aprofundada ou mitigada. A Teoria finalista, que foi expressamente utilizada pelo Código de Defesa do Consumidor, aponta que o destinatário final é o receptor fático e econômico do produto ou do serviço, podendo ser uma pessoa física ou jurídica, assim não é suficiente que ela retire o produto da cadeia de produção para levá-lo para sua casa, uma vez que é indispensável que sua compra não seja para revenda ou para uso profissional, pois nesse segundo caso ele seria um instrumento para produção, com isso seu preço seria incluído no final da cadeia de produção, por isso essa pessoa não poderia ser considerada como destinatária final.

Desse modo, nota-se que para essa teoria o consumidor seria somente aquela pessoa que compra um bem ou solicita a prestação de um serviço para uso próprio ou de sua família, ou seja, a pessoa não profissional, visto que um dos principais motivos para a aprovação de um Código de Defesa do Consumidor foi a necessidade de prestar auxílio para as pessoas consideradas mais vulneráveis dentro da estrutura do mercado. Em resumo, nas palavras de Flávio Tartuce e Daniel Amorim Assumpção Neves (2021, p.168):

[...] a respeito dos requisitos da destinação final, pode-se dizer que: Destinação final fática – o consumidor é o último da cadeia de consumo, ou seja, depois dele, não há ninguém na transmissão do produto ou do serviço. Destinação final econômica – o consumidor não utiliza o produto ou o serviço para o lucro, repasse ou transmissão onerosa.

Já a Teoria Maximalista visa estender o conceito e a interpretação de consumidor para que o Código de Defesa do Consumidor possa ser aplicada a um número maior de relações consumeristas, sendo que um dos principais expoentes dessa teoria (Alinne Arquette Leite Novaes) considera que a referida legislação deve ser aplicada também nos contratos de adesão, isto é, naqueles contratos em que suas cláusulas são impostas para uma das partes.

A última Teoria (finalista aprofundada ou mitigada) é fruto de uma criação da doutrinadora especializada em Direito do Consumidor Claudia Lima Marques, sendo que ela preleciona que para essa fundamentação, com a vigência do Código Civil de 2002 e a atuação do Superior Tribunal de Justiça nesse campo jurídico, a noção de consumidor passou a ser mais centrada na ideia de um consumidor final imediata na ideia de vulnerabilidade, com isso seria aplicada a ideia de formalismo aprofundado. Assim, para essa interpretação:

Em casos difíceis envolvendo pequenas empresas que utilizam insumos para a sua produção, mas não em sua área de expertise ou com uma utilização mista, principalmente na área de serviços, provada a vulnerabilidade, conclui-se pela destinação final de consumo prevalente. Essa nova linha, em especial do STJ, tem utilizado, sob o critério finalista e subjetivo, expressamente a equiparação do art. 29 do CDC, em se tratando de pessoa jurídica que comprove ser vulnerável e atue fora do âmbito de sua especialidade, como hotel que compra gás. Isso porque o CDC conhece outras definições de consumidor. O conceito-chave aqui é o de vulnerabilidade (Tartuce; Neves, 2021, p.175-176)

Outro ponto que merece ser trazido à baila é o conceito de fornecedor. A definição legal se encontra no artigo 3º e estabelece que é toda pessoa, podendo ser física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira que se ocupa em desenvolver atividades para produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de bens ou desempenhar

serviços. Lembrando que os entes despersonalizados também podem ser considerados fornecedores.

Nesse sentido, constata-se que, sinteticamente, o Código de Defesa do Consumidor optou por definir que pode ser considerado como fornecedor qualquer pessoa que coloca um produto no mercado ou oferta a prestação de um serviço, sendo que o intuito do legislador foi ampliar o rol de fornecedores para que todos os membros da cadeia de fornecimento estejam inseridos nesse conceito e, no caso da responsabilidade jurídica por eventuais danos essa ampliação será fundamental, não importando se a relação é direta, indireta, contratual ou extracontratual.

Interessante apresentar algumas considerações sobre essa figura. No que tange à figura do fornecedor pessoa física, observa-se que para sua configuração são necessários alguns elementos, tais como: desempenhar atividade mercantil ou civil de maneira habitual, oferecendo serviços ou produtos. Ocorre que, para Rizzato Nunes (2020) existe a possibilidade de uma pessoa que exerça atividade eventual seja enquadrada como fornecedor, desde que exista a finalidade de obter lucro na atividade que ela está desenvolvendo como, por exemplo, uma aluna que vende joias para os colegas de sala para conseguir realizar o pagamento da mensalidade do curso, sendo que esse seria o caso de um ente despersonalizado.

O profissional liberal também pode ser considerado uma pessoa física fornecedora, sendo que seu enquadramento restou incluído no Código de Defesa do Consumidor, de modo que sua única diferenciação dos demais quadrados nesse instituto é a responsabilidade civil, dado que a sua será subjetiva e não objetiva. Outrossim, também poderão ser considerados no mesmo caso aquelas pessoas físicas que prestam serviços com habitualidade como, por exemplo, o electricista e o encanador.

Em relação à pessoa jurídica fornecedora resta claro que a legislação competente informou que as figuras que se encontram incluídas nesse rol são as de direito privado, as de direito público, as nacionais, as estrangeiras, que visem importação ou exportação e os entes despersonalizados. Portanto, o Estado, quando estiver atuando de maneira direta (centralizada) ou indireta (por seus órgãos ou agentes – descentralizado) por instituições (autarquias, fundações, sociedades de economia mista, empresas públicas ou por concessionárias e permissionárias de

serviços públicos) quando os serviços públicos prestados se enquadrarem no conceito de serviços do Código de Defesa do Consumidor também será considerado fornecedor.

Insta salientar que, os entes despersonalizados são aquelas figuras que não apresentam personalidade jurídica (no Direito Civil ou Comercial), entretanto o Código de Defesa do Consumidor considerou que eles podem realizar negócios jurídicos consumeristas e podem ser considerados fornecedores, quando exercem atividades produtivas prestando serviços ou ofertando produtos para o mercado.

Nas palavras de Fabrício Bolzan de Almeida (2020, p.163):

Outro exemplo significativo de ente despersonalizado é o de uma massa falida que é autorizada a continuar as atividades comerciais da empresa sob regime de quebra, para que se realizem ativos mais celeremente, fazendo frente ao concurso de credores. Ou, ainda, o espólio de um comerciante, em nome individual, cuja sucessão é representada pelo inventariante.

Outra figura decorrente dos entes despersonalizados são as pessoas jurídicas de fato (também conhecidas como sociedades comuns ou irregulares), pois seu registro não ocorreu em conformidade com as determinações do ordenamento jurídico, porém elas exercem normalmente atividades como indústria, comércio e prestação de serviços, por isso também se encontram abarcadas pelo conceito de fornecedor. O “camelô” também pode ser considerado fornecedor, uma vez que sua atuação como fornecedor é ampla e corriqueira, por isso são relevantes para o Direito do Consumidor.

Destarte, indispensável apresentar a Teoria criada por Leonardo Roscoe Bessa sobre a ideia de consumidor equiparado. De acordo com o referido doutrinador o Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 43, indica que os bancos de dados e cadastros de consumidores, similarmente às figuras descritas no artigo 3º do mencionado diploma legal, representam um terceiro que auxilia ou intermedeia as relações de consumo, contudo sua atividade é realizada à frente de um consumidor ou um grupo de consumidores agindo como se fosse um fornecedor (comunica para os compradores ou contratantes o registro, em seu banco de dados, da existência de uma dívida em aberto, por exemplo).

O Estatuto do Torcedor (Lei nº 10.671/2003) também apresenta outras figuras equiparada ao fornecedor, sendo elas as entidades responsáveis pela organização da

competição, assim como as eventuais entidades desportivas (times de futebol) que detêm o mando de campo do jogo.

Evidencia-se que, no que se refere aos elementos objetivos da relação de consumo tem-se o produto e os serviços. O conceito de produto está expressamente apontado no artigo 3º, parágrafo 1º, do Código de Defesa do Consumidor e representa qualquer bem, sendo ele móvel ou imóvel e material e imaterial que foi devidamente disponibilizado para comercialização no mercado.

Assim, sobre produto, Rizzatto Nunes (2018, p.96) preleciona que:

Esse conceito de produto é universal nos dias atuais e está estreitamente ligado à ideia do bem, resultado da produção no mercado de consumo das sociedades capitalistas contemporâneas. É vantajoso seu uso, pois o conceito passa a valer no meio jurídico e já era usado por todos os demais agentes do mercado (econômico, financeiro, de comunicações etc.).

Nesse sentido, constata-se que, sinteticamente, o Código de Defesa do Consumidor optou por definir que pode ser considerado como fornecedor qualquer pessoa que coloca um produto no mercado ou oferta a prestação de um serviço, sendo que o intuito do legislador foi ampliar o rol de fornecedores para que todos os membros da cadeia de fornecimento estejam inseridos nesse conceito e, no caso da responsabilidade jurídica por eventuais danos essa ampliação será fundamental, não importando se a relação é direta, indireta, contratual ou extracontratual.

Outrossim, o serviço é conceituado no definido no artigo 3º, parágrafo 2º, do Código de Defesa do Consumidor e devem ser considerados como quaisquer atividades oferecidas no mercado, através de remuneração, incluindo-se as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, exceto aquelas que implicam na configuração da relação de emprego. Com isso, eventuais litígios entre consumidor e instituições bancárias devem ser resolvidos com base na legislação consumerista, além do mais nesse mesmo sentido foi o entendimento consolidado pelo Supremo Tribunal Federal no julgamento da Ação Direta de Inconstitucionalidade nº 2.591 DF, bem como o Superior Tribunal de Justiça editou a Súmula 297 de igual maneira.

Diante do exposto, procurou-se conceituar o que é instituição financeira, assim como definir algumas delas e, por isso demonstrar como a doutrina entende que

eventuais lides entre instituições bancárias e clientes devem ser solucionadas, qual seja, por meio da aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor.

As Principais Considerações Sobre a Responsabilidade Civil

Destaca-se que, a responsabilidade civil é um instituto do Direito Privado que implica na imposição da obrigatoriedade de reparação de um dano causado por um ilícito civil (não necessariamente também de ordem penal) que um indivíduo causou a terceiro, com isso percebe-se a existência de uma função reparadora por meio de uma contraprestação patrimonial, uma vez que a lesão a um direito juridicamente tutelado constitui um injusto material ou moral.

Vale ressaltar que, a responsabilidade civil possui duas vertentes, que são: a responsabilidade contratual e a responsabilidade extracontratual. A responsabilidade contratual decorre de uma prévia comunicação entre as partes, onde são estabelecidos direitos e deveres, dos quais deverão ser as partes responsabilizadas, caso o contrato seja violado. Nesse contexto, é o que preleciona Caio Mário da Silva Pereira (2018, p.303-304):

A responsabilidade contratual pressupõe, necessariamente, a existência de um contrato já formado. Em princípio, portanto, a responsabilidade do contratante assenta no fato de não ter executado o contrato. Nesse sentido, cumpre estabelecer o fundamento da responsabilidade contratual, a qual no direito comum, ou seja, no regime do Código Civil, se funda na ideia de culpa. Quer dizer: há responsabilidade, quando a inexecução é imputável ao fato do devedor. Uma vez que o contrato traça a norma de conduta para os convenientes, incorre em culpa aquele que se desvia do pactuado: a norma convencional já define o comportamento dos contratantes que estão adstritos em sua observância a um dever específico. O infrator da cláusula contratual responde pelos efeitos de sua inadimplência. Em contraposição ao dever de obediência ao avençado, o cocontratante adquire um direito, e o infrator responde pelo dano causado.

Com isso, percebe-se que a culpa na responsabilidade civil contratual é detectada e caracterizada de uma forma mais simples, posto que para sua devida configuração basta a comprovação de violação de alguma cláusula contratual, com isso seus elementos são: o dano, o nexo de causalidade e o inadimplemento contratual (inobservância).

Já a responsabilidade civil extracontratual ou aquiliana (visto que, remonta a *lex aquilia*), decorre da violação de uma norma jurídica pré-determinada perante a sociedade, ou seja, decorrentes do pacto social e da limitação das liberdades individuais, logo nota-se que esse tipo de responsabilidade implica na inobservância das regras de convivência e deveres gerais impostos pelo Estado através do Poder Legislativo e das leis em vigor.

Desse modo, de acordo com Caio Mário da Silva Pereira (2018, p.303):

O princípio legal definidor da culpa aquiliana é o art. 186 do Código Civil. O Código Civil de 1916 não enunciava em relação à culpa contratual uma regra de cunho genérico, o que em verdade é desnecessário, uma vez que o indivíduo vinculado por um contrato incide em culpa, se procede em contrariedade às suas cláusulas. Na culpa extracontratual, incumbe ao queixoso demonstrar todos os elementos etiológicos da responsabilidade: o dano, a infração da norma e o nexó de causalidade entre um e outra. Na culpa aquiliana, o lesado tem necessidade de demonstrar a existência de uma norma de comportamento, e, conseqüentemente, a sua infração.

Ademais, no ordenamento jurídico brasileiro existem 2 (dois) tipos de responsabilidade civil, a objetiva e a subjetiva. A responsabilidade civil objetiva, também conhecida como teoria do risco, é derivada do Direito Romano e acontece sempre que alguém tem alguma vantagem em um fato e, por essa razão deve arcar com os riscos e desdobramento dele, em especial, quando a atividade desenvolvida implicar em riscos para direitos de terceiros. Além disso, nesse tipo de responsabilização a existência de culpa ou dolo é irrelevante, ou seja, o agente será responsabilizado por todo e qualquer dano que praticar.

Já a responsabilidade civil subjetiva é aquela em que para sua configuração é necessária à existência do elemento culpa ou dolo do agente, ou seja, em caso de culpa é necessário verificar a presença da negligência e em caso de dolo a presença da vontade consciente do agente em realizar o ato ilícito. Nas palavras de Caio Mário da Silva Pereira (2018, p.55):

A essência da responsabilidade subjetiva vai assentar, fundamentalmente, na pesquisa ou indagação de como o comportamento contribui para o prejuízo sofrido pela vítima. Assim procedendo, não considera apto a gerar o efeito ressarcitório um fato humano qualquer. Somente será gerador daquele efeito uma determinada conduta que a ordem jurídica reveste de certos

requisitos ou de certas características. Assim considerando, a teoria da responsabilidade subjetiva erige em pressuposto da obrigação de indenizar, ou de reparar o dano, o comportamento culposo do agente, ou simplesmente a sua culpa, abrangendo no seu contexto a culpa propriamente dita e o dolo do agente. Em face do art. 186 do Código Civil, o elemento subjetivo do ato ilícito, como gerador do dever de indenizar, está na imputabilidade da conduta à consciência do agente. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, diz o artigo, a significar que o agente responde em razão de seu comportamento voluntário, seja por ação, seja por omissão. A responsabilidade é excluída no caso de resultar o evento danoso de um fato involuntário (caso fortuito ou de força maior), ou naqueles outros que envolvem a escusativa de responsabilidade.

Interessante acentuar que os elementos que constroem a responsabilidade civil são: o ato culposo ou uma atividade que por sua natureza seja considerada dolosa (para alguns autores a ação ou omissão humana) a terceiros, o dano e o nexo de causalidade, com isso importante analisar cada um deles. O ato culposo tem forte relação com a responsabilidade objetiva, uma vez que para a caracterização dessa modalidade a vontade do agente é extremamente relevante e deve ser compreendida como um desvio da conduta naturalmente esperada, isto é, a inadequação das ações do indivíduo ao determinado em lei e ao esperado pela sociedade, sendo que sua configuração ocorre a partir da análise entre a conduta do agente e as disposições normativas. Quanto a atividade considerada de risco para outrem essa é a previsão do artigo 927, parágrafo único do Código Civil e enseja a responsabilidade objetiva e também em outras hipóteses em que a lei assim considerar (como o caso da responsabilidade do Estado e no Direito do Consumidor) sem a necessidade de comprovação da culpa ou do dolo bastando a concretização do dano, a existência de relação com um fato e assim irá surgir a obrigatoriedade de indenização.

Destarte, alguns autores como, por exemplo Pablo Stolze e Rodolfo Pamplona (2022), a ação ou omissão que se caracterize como voluntária, negligência ou imprudência, ou seja, infração de um dever e Carlos Roberto Gonçalves (2021, p.24) complementa que:

A responsabilidade é necessariamente uma reação provocada pela infração a um dever preexistente. A obrigação preexistente é a verdadeira fonte da responsabilidade, e deriva, por sua vez, de qualquer fator social capaz de criar normas de conduta. Qual a natureza do dever jurídico cuja violação induz culpa? Em matéria de culpa contratual, o dever jurídico consiste na obediência ao avençado.

E, na culpa extracontratual, consiste no cumprimento da lei ou do regulamento. Se a hipótese não estiver prevista na lei ou no regulamento, haverá ainda o dever indeterminado de não lesar a ninguém, princípio este que, de resto, acha-se implícito no art. 186 do Código Civil, que não fala em violação de “lei”, mas usa de uma expressão mais ampla: violar “direito”. A violação de um direito, como vimos, mesmo sem alegação de prejuízo ou comprovação de um dano material emergente, pode, em certos casos, impor ao transgressor a obrigação de indenizar, a título de pena privada (art. 416 do CC: hipótese de pena convencional; nos casos de violação dos chamados direitos da personalidade, como a vida, a saúde, a honra, a liberdade etc.).

Com isso, constata-se que eventuais danos causados por casos fortuitos (que não podem ser previstos) e força maior (eventos humanos ou naturais que, mesmo podendo ser previstos, não permitem que sejam impedidos) não serão alvo de responsabilização civil pelos danos causados, assim como atos praticados por determinadas pessoas (filhos, tutelados, curatelados e empregados) eventuais danos causados deverão ser ressarcidos pelos responsáveis legais. Nesse sentido, nota-se que a ação ou omissão do indivíduo, ainda que abstratas, como concretizadas venham a ser controláveis ou domináveis pela vontade da pessoa, sendo que o dever violado pode ter natureza legal, contratual o social e configurar um ilícito civil passível de indenização.

Dessa forma, observa-se que a voluntariedade na prática da ação ou na escolha por se manter omissa é um núcleo essencial da ação humana (para muitos reconhecida como o primeiro requisito da responsabilidade civil), portanto aquele que pratica o ato deve ter consciência e discernimento completo da existência de responsabilidade civil.

Em relação ao dano, interessante compreender que para a configuração da responsabilidade civil é indispensável que seja identificado algum tipo de prejuízo ou de dano (além do mais, no caso de responsabilidade civil contratual o inadimplemento da obrigação assumida implica na presunção relativa do dano), portanto não importa se a responsabilidade é contratual, extracontratual, objetiva ou subjetiva a configuração de dano é indispensável para o reconhecimento da responsabilidade civil. Nesse contexto, de acordo com Pablo Stolze Gagliano e Rodolfo Pamplona Filho (2022, p.1325):

Nesses termos, poderíamos conceituar o dano ou prejuízo como a lesão a um interesse jurídico tutelado — patrimonial ou não —,

causado por ação ou omissão do sujeito infrator. Note-se, neste conceito, que a configuração do prejuízo poderá decorrer da agressão a direitos ou interesses personalíssimos (extrapatrimoniais), a exemplo daqueles representados pelos direitos da personalidade, especialmente o dano moral. Ademais, a concepção normalmente aceita a respeito do dano envolve uma diminuição do patrimônio de alguém, em decorrência da ação lesiva de terceiros. A conceituação, nesse particular, é genérica. Não se refere, como é notório, a qual o patrimônio é suscetível de redução. É muito importante, pois, que nós tenhamos o cuidado de nos despir de determinados conceitos egoisticamente ensinados pela teoria clássica do Direito Civil, e fixemos a premissa de que o prejuízo indenizável poderá decorrer — não somente da violação do patrimônio economicamente aferível — mas também da vulneração de direitos inatos à condição de homem, sem expressão pecuniária essencial.

Outrossim, considerando que o dano na responsabilidade civil é uma sanção pecuniária imposta ao agente causador do dano e destinada a reparação do dano causado (com isso, entregue a pessoa que foi lesada), mesmo que não seja possível retomar o status inicial da coisa, situação em que o pagamento pecuniário servirá de compensação. Entretanto, para que um dano seja considerado reparável (indenizável ou compensável) é importante que alguns requisitos sejam observados, sendo eles: a existência de uma violação de interesse(s) jurídico(s) patrimonial ou extrapatrimonial de pessoa natural ou jurídica, ou seja, para um sujeito de direitos na ordem civil; a concretude do dano, portanto ele deve ser certo, efetivo e indenizável, isso significa que quando o dano for considerado abstrato e hipotético ele não será passível de responsabilização e a subsistência do dano, isto é, se o prejuízo já foi reparado não existe justificativa para a responsabilização, com isso no momento do ajuizamento da ação de indenização o dano ainda deve existir (não tiver sido ressarcido pelo agente que o causou).

Acentua-se que existem 5 espécies de dano, sendo eles: o patrimonial, o moral, o estético, o existencial e o social, com isso fundamental analisar, mesmo que resumidamente, cada um deles. O dano patrimonial, também conhecido como material, representa as situações em que a lesão afeta bens e direitos que apresentam valor econômico para seu titular como, por exemplo, o caso de um imóvel e um veículo (esse tipo de dano abrange, ainda, os danos emergentes - o efetivo prejuízo da pessoa - e os lucro cessantes - aquilo que a vítima deixou de lucrar em razão do dano), sendo que

somente serão indenizados os danos emergentes e os lucros cessantes considerados direitos e imediatos, ou seja, que tenham relação com a conduta ilícita praticada.

O dano moral se configura quando os direitos da personalidade (imagem, privacidade, intimidade, honra, vida, nome, dentre outros), portanto não atinge a bens corpóreos do indivíduo, mas sim a aspectos como sua integridade física, mental e moral, por isso são situações em que o prejuízo ou o dano causado não é especificamente pecuniário, todavia o magistrado, no momento da análise da demanda, poderá impor uma reparação pelos danos morais causados. De acordo com Pablo Stolze Gagliano e Rodolfo Pamplona Filho (2022, p. 1330-1331):

Trata-se, em outras palavras, do prejuízo ou lesão de direitos, cujo conteúdo não é pecuniário, nem comercialmente redutível a dinheiro, como é o caso dos direitos da personalidade, a saber, o direito à vida, à integridade física (direito ao corpo, vivo ou morto, e à voz), à integridade psíquica (liberdade, pensamento, criações intelectuais, privacidade e segredo) e à integridade moral (honra, imagem e identidade). Portanto, qualificam-se como morais os danos em razão da esfera da subjetividade, ou do plano valorativo da pessoa na sociedade, em que repercute o fato violador, havendo-se, portanto, como tais aqueles que atingem os aspectos mais íntimos da personalidade humana (o da intimidade e da consideração pessoal), ou o da própria valoração da pessoa no meio em que vive e atua (o da reputação ou da consideração social).

No tocante ao dano estético, destaca-se que ele tem como fundamento o artigo 5º, inciso V da Constituição Federal de 1988 e se refere ao agravo, indenização ou direito de resposta em caso de danos a ofensas ao direito de imagem do indivíduo, incluindo aqueles relativos a lesões à saúde e integridade física da pessoa tendo como exemplos: cicatrizes e sequelas, além disso encontra fundamento no artigo 949 do Código Civil (que prevê indenização que cubra despesas de tratamento e lucros cessantes até que a pessoa esteja devidamente recuperada, bem como eventuais prejuízos decorrentes das lesões).

Por último, existe ainda o dano social que é caracterizado pelas situações em que a qualidade de vida e o bem-estar social da sociedade são colocados em risco, isso significa que a Segurança Pública é ameaçada por situações como: confrontos entre policiais e traficantes, balas perdidas e aumento da criminalidade, por isso não estão restritos a aspectos individuais, pois afetam toda a coletividade.

Quanto ao nexo de causalidade pode ser definido como a relação/o liame existente entre a conduta humana e o dano, isto é, deve existir uma lógica entre os fatos de forma que a ação ou omissão do indivíduo e que enseje o dano e, conseqüentemente justifique a aplicação de uma sanção civil (reparação, indenização ou compensação), afinal somente uma pessoa que agiu ou deixou de agir de uma maneira que implicou na configuração de um ilícito civil e causou dano a terceiro poderá ser responsabilizado por ele.

Urge salientar que para explicação do nexo de causalidade existem 3 teorias na doutrina, sendo elas: a teoria da equivalência de condições, a teoria da causalidade adequada e a teoria da causalidade direta ou imediata (interrupção do nexo de causalidade), portanto relevante discorrer sobre cada uma delas. A teoria da equivalência das condições foi elaborada por um jurista alemão no final do século XIX e considera que todas as condições que concorreram de alguma forma para o resultado final são consideradas iguais, porque contribuíram e deram causa ao desfecho, por essa razão para essa teoria qualquer antecedente do dano é considerado como parte de toda a cadeia.

Já a Teoria da causalidade adequada aponta que nem todas as circunstâncias envolvidas no fato podem ser consideradas como uma causa do resultado, assim para considerar que uma condição concorreu para o desfecho do evento é necessário que é forma abstrata e através de uma análise de probabilidade se comprove ele concorreu para o resultado. Nessa perspectiva, resta claro que somente os antecedentes do resultado que orem considerados, sob um parâmetro abstrato, aptos para concorrer para o resultado final que serão inseridos como causa dele. A última Teoria (da causalidade direta ou imediata) entende que a causa do resultado danoso é representada pelos antecedentes fáticos que têm uma ligação inevitável com o resultado.

Diante do exposto, foram apresentadas as principais considerações sobre a responsabilidade civil, sendo que se ocupou em definir os tipos de responsabilidade civil, suas espécies e os elementos fundamentais para sua configuração, uma vez que compreender esse assunto é essencial para entender a temática central da pesquisa.

Uma Análise Sobre a Responsabilidade das Instituições Financeiras/Bancárias em Casos de Fraude Através do Sistema PIX

Inicialmente, visando a contextualização adequada da temática interessante apontar como se dá a concretização de fraudes e golpes utilizando o sistema PIX. Salienta-se que, segundo dados apresentados pelo Banco Central até Dezembro de 2022 mais de 550 milhões de chaves (“apelidos” empregados para identificação da conta de uma pessoa) já haviam sido criados por pessoas titulares de contas poupança, correntes e de pagamento no país, isso demonstra que, devido a suas características (principalmente, com relação a rapidez e comodidade) esse nova forma de realização de transações bancárias e pagamentos acabou atraindo a atenção e interesse da sociedade pátria.

Ocorre que, apesar de se mostrar uma ferramenta vantajosa para os consumidores também atraiu a atenção de delinquentes, exatamente pelos mesmos motivos sua imediatividade, rapidez e facilidade, sendo assim os criminosos roubam a senhas dos aplicativos para realização de transações pelo PIX (em especial, através de *phishing*), invadem os celulares das vítimas por mensagens criptografadas do WhatsApp, encaminham mensagens falsas através de SMS e até mesmo *hackeiam* as redes sociais das pessoas e pedem transferências para parentes, portanto percebe-se que existem inúmeras formas de se aproveitar do sistema PIX, desde por meio de falhas de segurança, do uso de engenharia social e de tecnologia para isso, o que torna muito difícil que os clientes de instituições financeiras estejam completamente protegidos contra essas possibilidades.

Dessa forma, indispensável entender como a legislação específica (Código de Defesa do Consumidor) e a jurisprudência tratam o assunto, assim, primeiramente relevante entender como é materializada a responsabilidade civil no Código de Defesa do Consumidor.

Ressalta-se que, o Código de Defesa do Consumidor quanto a instituo da responsabilidade civil entende que, não importa se ela decorre de cláusulas contratuais ou é extracontratual, visto que, regra geral, a responsabilidade dos fornecedores e prestadores de serviços será objetiva, portanto independente de culpa ou dolo, pois

considerando que os consumidores são considerados vulneráveis na relação de consumo é essencial que eles tenham seus danos reparados em sua totalidade.

Além disso, normalmente cabe ao autor a comprovação dos fatos narrados em sua demanda (nos termos do artigo 373, inciso I do Código de Processo Civil), todavia considerado a vulnerabilidade e hipossuficiência dos consumidores (com fundamento no artigo 4º, inciso I do Código de Processo Civil) caberá a parte contrária (réu – fornecedor ou prestador de serviço) a comprovação, posto que o consumidor não possui capacidade técnica para a devida demonstração dos fatos, por isso o encargo de provar os fatos deve ser redistribuído a parte adversa por ser esta mais capacitada na relação de consumo e detentora de todos os dados referentes aos serviços e produtos adquiridos. Sendo assim, de acordo com a previsão legal do artigo 6º, inciso VIII do Código de Defesa do Consumidor deve-se aplicar a inversão do ônus da prova incumbindo ao réu demonstrar que todos os fatos narrados não se revestem de veracidade.

Contudo, a inversão do ônus da prova não se dá de maneira automática, conforme entendimento do Tribunal de Justiça do Distrito Federal, apresentado a seguir:

AGRAVO DE INSTRUMENTO. RELAÇÃO DE CONSUMO. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. POSSIBILIDADE. ALEGAÇÃO DE QUE A PROVA É RESPONSABILIDADE DO CONSUMIDOR AFASTADA. HIPOSSUFICIÊNCIA DO CONSUMIDOR VERIFICADA. ART. 6º, INCISO VIII, CDC. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. 1. A inversão do ônus da prova, mesmo nos casos que envolvam direito do consumidor, não se opera de forma automática, dependendo do preenchimento dos seguintes requisitos: verossimilhança das alegações ou hipossuficiência do consumidor. 2. O consumidor é a parte vulnerável na relação, conforme preceitua o artigo 4º do Código do Consumidor, podendo o juiz inverter o ônus da prova quando há um dos dois requisitos previstos na Lei consumerista, sendo certo que na hipótese, encontra presente não só a verossimilhança das alegações como a impossibilidade ou excessiva dificuldade na obtenção da prova por parte do consumidor. 3. Tratando-se de relação de consumo, mostra-se cabível a inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, inciso VIII, do CDC. 4. In casu, há verossimilhança nas alegações da parte autora, posto ser incontroversa a contratação do seguro, em vida, de seu falecido esposo, sendo certo que a proposta por ele assinada encontra-se em poder da seguradora. 5. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO (Acórdão 1227725, 07148439320198070000, Relator: ROBSON BARBOSA DE AZEVEDO, 5ª Turma Cível, data de julgamento: 29/1/2020, publicado no DJE: 13/2/2020. Pág.: Sem Página Cadastrada.)

Destarte, Flávio Tartuce e Daniel Amorim Assumpção Neves (2021, p. 277) informam que a responsabilidade civil no Direito do Consumidor:

[...] é especificada em lei, não se debate a existência ou não de uma atividade de risco, nos termos da segunda parte do comando, que consagra a chamada cláusula geral de responsabilidade objetiva. Na verdade, o CDC adotou expressamente a ideia da teoria do risco-proveito, aquele que gera a responsabilidade sem culpa justamente por trazer benefícios, ganhos ou vantagens. Em outras palavras, aquele que expõe aos riscos outras pessoas, determinadas ou não, por dele tirar um benefício, direto ou não, deve arcar com as consequências da situação de agravamento. Uma dessas decorrências é justamente a responsabilidade objetiva e solidária dos agentes envolvidos com a prestação ou fornecimento.

Com isso, cumpre destacar que os elementos que fundamentam a imposição da responsabilidade objetiva no Código de Defesa do Consumidor são o consumo em grande qualidade, o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor, a possibilidade de se afastar a responsabilidade quando ela é caracterizada pela subjetividade, a existência de antecedentes legislativos nesse sentido para algumas atividades e a obrigatoriedade do fornecedor responder pelos riscos do negócio, visto que lucra com ela.

Nesse sentido, interessante apresentar quais os dispositivos do Código de Defesa do Consumidor que versam sobre a responsabilidade nesse ramo da ciência jurídica. Em relação a responsabilidade pelo denominado fato do produto ou do serviço, a legislação consumerista informa que a responsabilidade será objetiva e solidaria entre o fabricante, o produtor, o construtor (independentemente de a empresa for nacional ou estrangeira) devendo indenizar o consumidor quando for comprovado algum tipo defeito nos processos de projeção, fabricação, construção, montagem, formulação, manipulação, apresentação e até mesmo conservação do bem, sendo que também se encaixam nessa situação eventuais ausência de informações ou inadequação delas (conforme artigo 12 do Código de Defesa do Consumidor). Ademais, um produto é considerado defeituoso quando oferece risco para a saúde e segurança do cliente, em especial, quando não corresponde a qualidade que se espera quanto a sua apresentação, parâmetros de uso e risco e o momento em que foi colocado à disposição do mercado.

Cumprе destacar que, situações que justificam o afastamento da responsabilidade do fabricante são quando a ordem para colocação do produto no mercado não partiu dele, quando o defeito do produto for comprovado como inexistente e quando a culpa pelo dano for de terceiro ou exclusivo do consumidor.

O serviço será considerado defeituoso quando o seu modo de fornecimento, seu resultado e riscos, bem como a época de sua prestação/fornecimento não se encontrarem em conformidade com o esperado e o ofertado no mercado, sendo que a responsabilidade do fornecedor será afastada nas situações em que for comprovado que ele não apresenta defeitos ou em caso de culpa de terceiros e ou do consumidor, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Ressalta-se que, a responsabilidade pelo vício do produto encontra-se nos artigos 18 a 25 do Código de Defesa do Consumidor, sendo que os fornecedores de produtos de consumo (independentemente se forem duráveis ou não duráveis) respondem de maneira solidária por vícios que impactem a qualidade e quantidade dos produtos e serviços, especialmente, os tornarem impróprios ou inadequados para o consumo o que podem representar a redução de seu valor real, com isso caberá aos responsáveis sanar o vício no prazo de 30 dias e caso isso não ocorra o consumidor poderá optar por: substituição do produto por outro igual sem vícios, devolução do valor pago ou abatimento proporcional do preço. Além do mais, são considerados produtos impróprios para uso e consumo aqueles que se encontram fora do prazo de validade; que se encontram deteriorados, alterados, modificados, falsificados, corrompidos, dentre outros defeitos e que, por qualquer razão, se demonstrarem inadequados para a finalidade que se destinava.

Desse modo, interessante apontar que a responsabilidade das instituições financeiras por fraudes no sistema PIX é objetiva, pois representa uma prestação de serviço defeituoso, conforme se percebe do fragmento a seguir do inteiro teor da jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça (Recurso Especial nº 1.995.458 – Tribunal de Origem São Paulo) referente a falha de segurança de instituições financeiras:

Assim, o fato de ainda não se conhecer a fundo os pontos vulneráveis de novas tecnologias utilizadas nas transações bancárias, senão depois de algum tempo de colocação no mercado, não exonera as instituições bancárias do dever de reparar os danos resultantes de práticas

fraudulentas que se aproveitam justamente dessas vulnerabilidades. Questão que não demora bater às portas do Poder Judiciário diz respeito à recente implantação do sistema de pagamento instantâneo conhecido como PIX, em que recursos financeiros são transferidos entre contas em poucos segundos e a qualquer hora do dia. A par de facilitar as transações bancárias e gerar maior economia para os clientes, o sistema tem sido amplamente utilizado para a prática de fraudes. Diante dessa realidade, parece-me perfeitamente adequada a assertiva lançada no voto da eminente Relatora, de que incumbe às instituições financeiras, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço, não apenas criar mecanismos capazes de identificar e coibir a prática de fraudes, mas mantê-los em constante aprimoramento, em virtude do dever de gerir com segurança as movimentações bancárias de seus clientes. Hodiernamente, em virtude da crescente e ininterrupta adoção de novas tecnologias na realização de transações bancárias, que, infelizmente, sempre se fazem acompanhar de novos meios capazes de fraudá-las, deve ser exigido ainda maior empenho das instituições bancárias na tarefa de desenvolver métodos capazes de identificar e coibir a prática de fraudes. É inegável, portanto, que a validação de operações suspeitas deixa à mostra a existência de defeito na prestação do serviço, a ensejar a responsabilização das instituições financeiras. Se o serviço não fornece a segurança que dele se pode esperar, levando em consideração o modo do seu fornecimento e o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam, é ele defeituoso, nos termos do § 1º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Contudo, nos termos da previsão do Código de Defesa do Consumidor, quando restar comprovada a culpa exclusiva do consumidor (excludente de responsabilidade) não o serviço não será considerado defeituoso quando, por exemplo, o cliente fizer uma transferência para terceiro desconhecido (para chave com dados de quem desconhece) e, portanto não tiver observado elementos mínimos de prudência, cutela, sendo negligente quanto a destinação de seus recursos financeiros como foi o caso julgado pelo Tribunal de Justiça do Distrito Federal apresentado a seguir:

RECURSO INOMINADO. DIREITO DO CONSUMIDOR. TRANSAÇÃO BANCÁRIA. GOLPE DO PIX. FRAUDE. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CULPA DO CONSUMIDOR. 1 - Na forma do art. 46 da Lei 9.099/1995, a ementa serve de acórdão. Recurso próprio, regular e tempestivo. Pretensão condenatória em indenização por danos materiais e por danos morais, em virtude de fraude em operação bancária. Recurso da autora visa à reforma da sentença que julgou improcedentes os pedidos. 2 - Preliminar. Gratuidade de justiça. A análise das condições econômicas demonstradas ao longo do processo indica a hipossuficiência da autora, de modo que se lhe concede, na forma do art. 5º, inciso LXXIV, da Constituição Federal, o benefício da gratuidade de justiça. 3 - Preliminar. Ilegitimidade passiva. Asserção. O exame das condições da

ação se dá com abstração dos fatos demonstrados no processo. Examinados as provas e argumentos o provimento é de mérito. Jurisprudência pacífica do STJ (AgRg no AREsp 655283 / RJ 2015/0014428-8. Relator, Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO). É o que ocorre com a discussão acerca da existência de responsabilidade civil do réu em casos de estelionato praticado no âmbito de operações bancárias. Trata-se, portanto, do mérito da causa. Preliminar que se rejeita. 4 - Responsabilidade civil. Transferência bancária via Pix. Fraude. O fornecedor de serviços responde pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços (art. 14 do CDC). No dia 17/11/2021, a autora foi vítima de estelionato praticado no âmbito de operações bancárias. Pela dinâmica do golpe, o terceiro estelionatário, por meio do aplicativo de mensagem Whatsapp, assumiu a identidade da filha da requerente e, utilizando-se de ardil, solicitou uma transferência via Pix, no valor de R\$ 2.970,00, o que foi atendido pela autora. Após o golpista solicitar nova transferência, a requerente desconfiou da situação e percebeu que havia sido vítima de estelionato. 5 - Causalidade. Ausência de serviço defeituoso. Culpa exclusiva do consumidor. Os elementos do processo não indicam falha na prestação do serviço do banco réu. Consoante o boletim de ocorrência (ID 36144511), a requerente recebeu mensagens de um número desconhecido. Posteriormente, efetuou uma transferência via Pix para terceira pessoa desconhecida, sem tomar as cautelas necessárias exigidas pela situação, de modo que o golpe apenas foi possível em razão de negligência do consumidor. O banco réu, instituição financeira em que o estelionatário mantinha a conta corrente, apenas foi notificado do golpe no dia 22/11/2021 (ID 36144534 - pág. 9), ou seja, 5 dias após a transferência bancária. De acordo com o extrato bancário juntado pelo réu (ID 36144534 pág. 10), o estelionatário retirou o dinheiro de sua conta em menos de 3 minutos após receber o Pix, de sorte que não havia qualquer procedimento a ser adotado pelo banco réu para evitar a fraude ou recuperar o dinheiro, notadamente em virtude da demora em ser notificado da fraude. A fraude não decorreu de falha na prestação do serviço fornecido pelo banco réu que, inclusive, disponibilizou informações da identidade do golpista e efetuou o bloqueio da conta bancária. Assim, conclui-se que a fraude decorreu de culpa exclusiva do consumidor e de terceiro, razão pela qual o réu não deve responder pelos prejuízos decorrentes. 6 - Dano moral. O reconhecimento da responsabilidade civil por danos morais pressupõe a prática de ilícito. Sem demonstração de ilegalidade praticada pelo requerido, não se acolhe o pedido de indenização por danos morais (art. 186 do Código Civil). Sentença mantida pelos seus próprios fundamentos. 7 - Recurso conhecido, mas não provido. Custas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa, pelo recorrente vencido, com exigibilidade suspensa em face da gratuidade de justiça, que ora se concede. W (Acórdão 1600321, 07019963620228070006, Relator: AISTON HENRIQUE DE SOUSA, Primeira Turma Recursal, data de julgamento: 22/7/2022, publicado no DJE: 18/8/2022. Pág.: Sem Página Cadastrada.)

Outrossim, os Tribunais vêm considerando que cabe as instituições financeiras/bancárias se preocuparem em desenvolver tecnologias e formas de impedir a concretização de transferências indevidas por meio do sistema PIX, posto que a responsabilidade por fraudes bancárias faz parte do denominado risco do negócio/empreendimento (a atividade desenvolvida pelas instituições que lidam com capitais financeiros é de risco e que geral altos valores de lucro, por isso a responsabilização objetiva não se justifica – comprovação de dolo ou culpa – afinal ainda sim existe proveito e lucratividade), conforme demonstrar decisão colacionada a seguir e proferida pelo Tribunal de Justiça de São Paulo:

Indenização – Instituição bancária – Fraude perpetrada por terceiros – Incidência da legislação consumerista – Inversão da regra do ônus da prova determinada – Desvio de numerário – Fraude do pix – Teoria do risco do negócio – Incidência da Súmula 479 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça – Verba devida – Dano moral – Não caracterização – Ausência de efetiva lesão à esfera íntima do consumidor – Decisão mantida – Recurso improvido. (TJ-SP - RI: 10087042020218260011 SP 1008704-20.2021.8.26.0011, Relator: Ary Casagrande Filho, Data de Julgamento: 28/03/2022, 1ª Turma Recursal Cível, Data de Publicação: 05/04/2022).

Dessa maneira, indispensável frisar que o fundamentos legais que justificam as decisões mencionadas acima são as disposições do artigo 14, parágrafo 1º do Código de Defesa do Consumidor que prevê a responsabilização objetiva do fornecedor de serviços (no caso em análise as instituições financeiras/bancárias) que prestam serviço defeituoso quando não tomam as medidas necessárias para impedir a ocorrência e efetivação de golpes por meio do uso do sistema PIX, afinal o resultado do defeito mencionado causa prejuízos/danos materiais e morais aos clientes, pois os direitos fundamentais previstos no artigo 5º, incisos V e da Constituição Federal de 1988 (direito a indenização por danos materiais e morais em caso de danos e a inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da hora e da imagem).

Além do mais, o Código de Defesa do Consumidor em seu artigo 6º descreve os direitos básicos dos consumidores como, por exemplo, a proteção à sua segurança contra práticas danosas; prevenção e reparação contra danos patrimoniais, morais, individuais, coletivos e difusos e inversão do ônus da prova para facilitar a defesa de seus direitos perante o Poder Judiciário, com isso cabe às instituições financeiras/bancárias garantir a segurança e tranquilidade de seus clientes, sem que

estejam constantemente sendo alvo de perigos, vulnerabilidades e instabilidades de segurança que podem impactar sua vida financeira e, caso isso venha a ocorrer que sejam devidamente ressarcidos.

Nesse sentido, o Tribunal de Justiça de São Paulo aprovou o Enunciado 14 para orientação dos magistrados para solução desse tipo de demanda que, inclusive acompanha a súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, ambas colacionadas a seguir:

Enunciado nº 14 – Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ.

Súmula 479/STJ: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Vale destacar que, o Banco Central do Brasil (BACEN) é a autarquia de natureza especial criada pela Lei nº 4.595/1964 responsável por monitorar a atuação das instituições financeiras/bancárias para que observem as regras, parâmetros e legislações em vigência no país, com isso edita resoluções para orientação do mercado, além de ter o desenvolver do sistema PIX. Com isso, através da Resolução BCB nº 1 de 12 de Agosto de 2020 instituiu o sistema PIX e aprovou a sua regulamentação, sendo que nesse documento impõe a obrigatoriedade das instituições financeiras em adotarem regras de segurança e tecnologia da informação para obstar e combater crimes cibernéticos, fraude e golpes que pudessem vir a causar danos para os clientes.

Por essa razão, as instituições financeiras/bancárias não podem se desobrigar ou transferir a responsabilidade por eventuais fraudes (salvo quando comprovarem alguma causa de excludente de responsabilidade), pois é de sua inteira responsabilidade criar mecanismos para identificação de fraudes e golpes não permitindo a concretização das transações, bloqueando a conta do cliente (caso seja necessários), bem como adotando diversas estratégias para comprovação de sua identidade como, por exemplo, reconhecimento facial, senha e biometria.

Destaca-se que o cliente ao tomar conhecimento de que foi alvo de alguma fraude, golpe ou crime comunicar a sua instituição bancária por meio de

reclamação/contestação para que as devidas providências sejam tomadas, em especial, quanto a averiguação da transação fraudulenta e confirmada a suspeita devem, devido as disposições da Resolução nº 103/2021, concretizar o Mecanismo Especial de Devolução (MED) para promover a devolução dos valores ao consumidor e obstar eventuais prejuízos. Nesse sentido, interessante apontar as disposições da referida resolução:

Art. 41-B. O Mecanismo Especial de Devolução é o conjunto de regras e de procedimentos operacionais destinado a viabilizar a devolução de um Pix nos casos em que exista fundada suspeita do uso do arranjo para a prática de fraude e naqueles em que se verifique falha operacional no sistema de tecnologia da informação de qualquer dos participantes envolvidos na transação.

Parágrafo único. Não se incluem nas hipóteses de devolução de que trata o caput:

I - as controvérsias relacionadas a aspectos do negócio jurídico subjacente à transação de pagamento; e

II - as transações com fundada suspeita de fraude em que os recursos forem destinados à conta transacional de um terceiro de boa-fé. (NR)

Art. 41-C. As devoluções no âmbito do Mecanismo Especial de Devolução serão iniciadas pelo participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor:

I - por iniciativa própria, caso a conduta supostamente fraudulenta ou a falha operacional tenham ocorrido no âmbito de seus sistemas; ou

II - por solicitação do participante prestador de serviço de pagamento do usuário pagador, por meio do DICT, caso a conduta supostamente fraudulenta ou a falha operacional tenham ocorrido no âmbito dos sistemas desse participante.

§ 1º As devoluções realizadas no âmbito do Mecanismo Especial de Devolução dependem de prévia e expressa autorização do usuário recebedor que contemple, inclusive, a possibilidade de bloqueio dos recursos mantidos na conta transacional, em uma ou mais parcelas, até o atingimento do valor total da transação.

§ 2º A autorização de que trata o § 1º poderá ser concedida no contrato firmado com o correspondente prestador de serviço de pagamento, mediante cláusula em destaque no corpo do instrumento contratual, ou por outro instrumento jurídico válido.

Ademais, uma forma da instituição bancária constatar fraudes nas contas dos clientes é observar seu padrão de uso através do histórico de transações pelo sistema PIX, de maneira a barrar aquelas que estejam muito fora do costume da pessoa, pois termos da resolução acima é possível o Bloqueio Cautelar da transação considerada atípica para devida averiguação e, somente após confirmação do cliente dar andamento a transferência de valores.

Diante do exposto, resta claro que a responsabilidade das instituições financeiras/bancárias é objetiva (independente da comprovação de culpa ou dolo), sendo que cabe a elas assumir os riscos do negócio e se preocupar com a melhoria de seus sistemas de segurança, uma vez que comprovada eventual fraude ou golpe no sistema PIX ela será responsabilização pela efetivação da transação arcando com os danos materiais (ressarcimento de valores) e danos morais (abalos psicológicos e aos direitos de personalidade, com base nas disposições legais e na jurisprudência).

CONCLUSÃO

O objetivo do presente trabalho, plenamente atingido, foi descrever através de jurisprudências e dispositivos legais como acontece a responsabilização das instituições financeiras/bancos nos casos em que se configurar fraude bancária, principalmente quando for utilizada o sistema PIX, para tanto tratou de aspectos como a definição de instituições financeiras e a incidência do Código de Defesa do Consumidor na solução de demandas entre clientes e bancos, apresentou as principais considerações sobre a responsabilidade civil e definiu como a jurisprudência e a legislação entendem a solução de casos de fraude e golpes no sistema PIX.

Salienta-se que, existem vários tipos de instituições financeiras como, por exemplo, os bancos de investimentos, os bancos comerciais, os bancos de desenvolvimento, os bancos múltiplos, as financeiras, as corretoras de valores e as distribuidoras de títulos e valores mobiliários (DTVM's), entretanto todas elas estão voltadas para intermediação de transações perante o mercado financeiros. Quanto a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor, percebe-se que as instituições financeiras se encaixam como fornecedoras (prestadoras de serviços) e seus clientes como consumidores, sendo que o Superior Tribunal de Justiça por meio da Súmula 297 deixou claro que as relações entre bancos e clientes devem ser dirimidas pelo Código consumerista, por serem consideradas como uma relação de consumo.

No tocante a responsabilidade civil constata-se que, ela pode ser contratual (decorrente de regras e cláusulas estipuladas entre as partes) ou extracontratual (derivada da violação de uma norma jurídica de direito civil), além disso ela pode ser objetiva (não necessita de comprovação de dolo ou culpa) ou subjetiva (em que o elemento volitivo é essencial). Entretanto, danos decorrentes de casos fortuitos ou

força maior não serão passíveis de ressarcimento, bem como os elementos que formam a responsabilidade civil são: o ato culposo ou uma atividade que por sua natureza seja considerada dolosa (para alguns autores a ação ou omissão humana) a terceiros, o dano e o nexo de causalidade.

Por fim, quanto a responsabilidade das instituições financeiras/bancárias em casos de fraudes/golpes através do sistema PIX, nota-se que ela é objetiva, com fundamento nos artigos 6º e 14 do Código de Defesa do Consumidor, bem como com fundamento no artigo 5º da Constituição Federal de 1988, além de com base em resoluções do Banco Central do Brasil, sendo que também é expressamente reconhecida pela jurisprudência dos Tribunais nacionais existindo, inclusive, uma Súmula do Superior Tribunal de Justiça sobre o assunto (Súmula 479).

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Fabricio Bolzan de. **Direito do consumidor esquematizado**. – Coleção esquematizado® / coordenador Pedro Lenza – 8. ed. – São Paulo : Saraiva Educação, 2020.

BANCO CENTRAL DO BRASIL, **Resolução nº 10 de 08 de Junho de 2021**. Disponível em:

<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=103>. Acesso em: 14 de Set. de 2023.

BANCO CENTRAL DO BRASIL, Pix powered by Banco Central. **O que é PIX?**. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/pix>. Acesso em: 15 de Set. de 2023.

BANCO CENTRAL DO BRASIL, Resolução nº 2.099 de 17 de Agosto de 1994. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/1994/pdf/res_2099_v1_0.pdf. Acesso em: 17 de Set. de 2023.

BENJAMIN, Antonio Herman V. **Manual de direito do consumidor [livro eletrônico]**. -- 9. ed. -- São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021.

BRASIL, Presidência da República. **Lei nº 8.078 de 11 de Setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso dia 15 de Set. de 2023.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado, 1988.

Maurilio Henrique Alves SARAIVA; Paulo Henrique de Souza CUSTÓDIO; Francisco Neto Pereira PINTO. A RESPONSABILIDADE DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS EM FRAUDES BANCÁRIAS: UMA ANÁLISE SOBRE O PIX. JNT Facit Business and Technology Journal. QUALIS B1. 2023. FLUXO CONTÍNUO – MÊS DE NOVEMBRO. Ed. 47. VOL. 02. Págs. 644-675. ISSN: 2526-4281 <http://revistas.faculdadefacit.edu.br>. E-mail: jnt@faculdadefacit.edu.br.

BTG, Pactual Content. **O que é Instituição financeira e quais o Banco Central supervisiona?**. Disponível em: <https://content.btgpactual.com/blog/investimentos/o-que-e-instituicao-financieira-e-quais-o-banco-central-supervisiona>. Acesso em: 13 de Set. de 2023.

COELHO, Fábio Ulhoa. **Curso de direito civil : obrigações [livro eletrônico] : responsabilidade civil, volume 2.** -- 2. ed. -- São Paulo : Thomson Reuters Brasil, 2020.

GAGLIANO, Pablo Stolze. **Manual de Direito Civil: volume único** - 6. ed. - São Paulo : SaraivaJur, 2022.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito Civil Brasileiro, Volume 4: responsabilidade civil**, 19 ed. São Paulo: Saraiva Jur, 2021.

INFOMONEY, **Tudo sobre PIX: entenda como funciona o sistema de pagamentos do Branco central** – o sistema começa a funcionar plenamente, em todas as instituições, em 16 de novembro e está disponível para todos os cidadãos do país que estiverem cadastrados. Disponível em: <https://www.infomoney.com.br/guias/pix/>. Acesso em: 16 de Set. de 2023.

NUNES, Rizzatto. **Curso de direito do consumidor**– 12. ed. – São Paulo : Saraiva Educação, 2018.

PEREIRA, Caio Mário da Silva. **Responsabilidade Civil.** – 12. ed. rev., atual. e ampl. – Rio de Janeiro: Forense, 2018.

SILVA, Lucas Victor Gomes. **Golpes do PIX podem gerar obrigação ao Banco de ressarcir valores ao cliente, além de indenização por danos morais** - Saiba como agir nos casos de golpes envolvendo esta ferramenta de pagamentos, e como estes golpes podem acarretar em responsabilização da instituição financeira. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/golpes-do-pix-podem-gerar-obrigacao-ao-banco-de-ressarcir-valores-ao-cliente-alem-de-indenizacao-por-danos-morais/1753237699>. Acesso em: 12 de Set. de 2023.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA, **Recurso Especial Nº 1.995.458 - SP** (2022/0097188-3), Relatora: Ministra Nancy Andrighi, DJe: 18/08/2022. Disponível em: https://processo.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=202200971883&dt_publicacao=18/08/2022. Acesso em: 15 de Set. de 2023.

TARTUCE, Flávio. **Manual de Direito do Consumidor: direito material e processual, volume único.** – 10. ed. – Rio de Janeiro: Forense; Método, 2021.

TEPEDINO, Gustavo. **Fundamentos do direito civil: responsabilidade civil** – 2. ed. – Rio de Janeiro: Forense, 2021.

Maurilio Henrique Alves SARAIVA; Paulo Henrique de Souza CUSTÓDIO; Francisco Neto Pereira PINTO. A RESPONSABILIDADE DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS EM FRAUDES BANCÁRIAS: UMA ANÁLISE SOBRE O PIX. JNT Facit Business and Technology Journal. QUALIS B1. 2023. FLUXO CONTÍNUO – MÊS DE NOVEMBRO. Ed. 47. VOL. 02. Págs. 644-675. ISSN: 2526-4281 <http://revistas.faculdadefacit.edu.br>. E-mail: jnt@faculdadefacit.edu.br.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO, **Enunciados de seção de Direito Privado**.
Disponível em:
<https://www.tjsp.jus.br/Download/SecaoDireitoPrivado/Enunciados/EnunciadosSimplificados.pdf>. Acesso em: 17 de Set. de 2023.