



O LIMITE DA RESPONSABILIDADE DOS BANCOS NAS FRAUDES DE TERCEIROS CONTRA OS CONSUMIDORES

THE LIMIT OF BANKS' LIABILITY FOR THIRD PARTY FRAUD AGAINST CONSUMERS

LANA, Fernanda Fagundes Veloso*

*Mestra em Direito pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais – PUC Minas. Pós-Graduada em Direito pela Universidade Estadual de Montes Claros/UNIMONTES e pela Universidade do Sul de Santa Catarina. Graduada em Direito pela Universidade Federal de Minas Gerais - UFMG. Professora da Universidade Estadual de Montes Claros/UNIMONTES, do Centro Universitário UNIFIPMoc e do Centro Universitário Funorte. Advogada. Empreendedora.

RESUMO: O Código de Defesa do Consumidor tem aplicação nas relações de consumo bancárias estando consumidor e fornecedor sujeitos aos seus ditames, inclusive na apuração de responsabilidade civil por fraudes e golpes em operações bancárias. No atual cenário econômico/social muitas tecnologias vêm sendo implantadas com o intuito de facilitar o acesso a produtos e serviços pelos consumidores, ao mesmo tempo que diminuem os custos dos bancos. Mas, concomitantemente, os consumidores estão mais vulneráveis e expostos a falhas no sistema, vazamento de dados e prática de crimes. Assim faz-se imprescindível a análise do alcance da responsabilidade dos bancos nesses atos fraudulentos e golpistas, visto que muitas vezes não há qualquer falha na sua conduta, e sim uma participação ativa dos próprios consumidores, que, mesmo sem conhecimento das consequências de suas ações, acabam sendo enganados e lesados, pretendendo serem ressarcidos pelos bancos.

PALAVRAS-CHAVE: Responsabilidade civil; consumidor; bancos.

ABSTRACT: The Consumer Protection Code is applicable to banking consumer relations, with consumers and suppliers subject to its provisions, including the determination of civil liability for fraud and scams in banking operations. In the current economic/social scenario, many technologies have been implemented with the aim of facilitating access to products and services by consumers, while reducing banks' costs. But, at the same time, consumers are more

vulnerable and exposed to system failures, data leaks and crimes. Therefore, it is essential to analyze the scope of the banks' responsibility in these fraudulent and scamming acts, since there is often no fault in their conduct, but rather an active participation of the consumers themselves, who, even without knowledge of the consequences of their actions, end up being deceived and harmed, intending to be reimbursed by the banks.

KEYWORDS: Civil liability; consumer; banks.

1 INTRODUÇÃO

O ordenamento jurídico brasileiro, a partir da Constituição Federal de 1988, ressaltou a proteção aos consumidores, não só pela determinação de criação de um microssistema normativo especial, como também, pelo fomento a criação de órgãos para a promoção dos direitos consumeristas.

Ressalte-se que as relações de consumo se destacam pelo desequilíbrio entre dois polos que se encontram em patamares distintos, onde a parte mais frágil e mais vulnerável é o consumidor, e, em contrapartida, do lado oposto está o fornecedor, com sua superioridade técnica, econômica, jurídica, informacional.

O consumidor tem seus direitos definidos a partir da perspectiva do padrão do homem médio, que não implica considerar o homem comum, mas o modelo de homem que resulta do meio social, cultural e profissional, influenciado pelo ciclo de interações em que está inserido. Assim, em algumas situações certas características agravam a condição do lado mais frágil, tornando-o hipervulnerável e exposto a fraudes comerciais e consequente violação de direitos de forma mais frequente.

Com o avanço das tecnologias, da globalização e da conexão entre as pessoas não se pode negar que na mesma velocidade surgem novos tipos de fraudes. E, em específico, destaquem-se, as fraudes bancárias praticadas por terceiros, que se apoiam justamente na ausência de conhecimento dos consumidores mais vulneráveis para praticar as operações pretendidas.

Assim, diante dos deveres impostos às instituições financeiras quanto a proteção de dados dos consumidores e verificação das operações realizadas, é que se questiona até onde a responsabilidade delas deve alcançar, já que muitas vezes os golpes são aplicados pelos criminosos com a participação, mesmo inconsciente, dos próprios consumidores, que acabam por fornecer dados ou por efetuar operações acreditando estar seguindo orientações do seu banco.

Necessário, desta forma, analisar, com base no Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade civil das instituições financeiras em face dos atos fraudulentos aplicados por terceiros, com maior ou menor participação dos consumidores, considerando os seus distintos graus de discernimento, com intuito de identificar possíveis falhas do fornecedor.

2 O RECONHECIMENTO DA VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR

Não há dúvidas de que o avanço do processo de industrialização, a massificação da produção e a perda do protagonismo nas relações de consumo determinaram a alteração das normas, exigindo um olhar protecionista sobre o consumidor.

Este fenômeno tomou fôlego em todo mundo, principalmente a partir do século XX, momento em que várias nações elaboraram normas de proteção do consumo.

E, não foi diferente no Brasil, que não só reconheceu o consumidor como parte vulnerável, em seus artigos 5º, inciso XXXII e artigo 170, inciso V, ambos da Constituição Federal de 1988, como também determinou a criação de uma legislação especial de proteção no artigo 48 dos Atos das Disposições Constitucionais Transitórias, o Código de Defesa do Consumidor, que ratificou em seu artigo 4º esta condição de vulnerabilidade do consumidor.

Constituição Federal de 1988:

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

XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;

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

V - defesa do consumidor;

ADCT :

Art. 48. O Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação da Constituição, elaborará código de defesa do consumidor. (Brasil, 1988)

Código de Defesa do Consumidor:

4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:
I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo; (Brasil, 1990)

Essa fragilidade concretiza-se através de várias vertentes: fática, indicando um desequilíbrio entre as partes e superioridade econômica do fornecedor; jurídica, decorrente de técnicas aplicadas, principalmente através dos contratos de adesão; informacional, notada a partir da informação falsa ou da falta dela, ou da publicidade enganosa ou abusiva, cada vez mais articuladas para induzir o consumidor a determinado comportamento; técnica, fundada na própria ignorância do consumidor acerca dos meios utilizados para a criação e venda de produtos e serviços que são disponibilizados.

A lei especial de proteção consumerista, com normas de ordem pública, tutela os direitos e deveres inerentes as partes presentes na relação, a partir da perspectiva constitucional imposta através dos direitos e garantias fundamentais, buscando não só uma igualdade formal.

Neste sentido Humberto Theodoro Júnior (2017, pag. 22) se manifestou considerando que “tendo em vista que o mercado não consegue, por si mesmo, superar esse desequilíbrio, tornou-se imprescindível a intervenção estatal, consubstanciada na edição de um Código de Defesa do Consumidor”.

Necessário se fez promover um equilíbrio e segurança nas relações de consumo, a partir de imposição de condições mais benéficas, já que todo consumidor é vulnerável, e por isso é destinatário de proteção jurídica especial do Código (Miragem, 2010), já que se encontram em posição desigual. E essa proteção diferenciado tem a finalidade de proporcionar igualdade de condições na celebração de negócios, onerosos ou não, ou nas reclamações por vícios ou defeitos do consumo.

Importante dar enfoque àqueles consumidores que em decorrência de atributos individuais, tem potencializada uma hipervulnerabilidade, segundo Bruno Miragem (2014, p. 125):

Certas qualidades pessoais do consumidor podem dar causa a uma soma de fatores de reconhecimento da vulnerabilidade, razão pela qual se pode falar em situação de vulnerabilidade agravada, ou como também vem denominando a doutrina, hipervulnerabilidade do consumidor.

Neste prisma, cumpre enfatizar a condição dos consumidores idosos, categoria que se tornou o maior alvo dos golpistas envolvendo fraudes bancárias, principalmente, a contratação de empréstimos, sejam eles consignados ou não, que acabam por endividá-los e por comprometer sua própria subsistência.

Esses consumidores enfrentam mais desafios no dia a dia, já que, considerando que uma grande parcela se trata de aposentados e pensionistas, pessoas com menor instrução, que não acompanham ou não tem meios de acompanhar a evolução das tecnologias, das novas modalidades de transações financeiras, como também nos novos riscos a que estão expostas, e, com base na boa-fé, acabam sendo levados a praticar atos cujo intuito principal desconhecem.

Tratando-se de consumidor ‘idoso’ (assim considerado indistintamente aquele cuja idade está acima de 60 anos) é, porém, um consumidor de vulnerabilidade potencializada. Potencializada pela vulnerabilidade fática e técnica, pois é um leigo frente a um especialista organizado em cadeia de fornecimento de serviços, um leigo que necessita de forma premente dos serviços, frente à doença ou à morte iminente, um leigo que não entende a complexa técnica atual dos contratos cativos de longa duração. (Marques, 2002, p.194)

A idade tem o condão de intensificar a fragilidade do indivíduo, demandando do Estado maior atenção e ação na tomada de providências direcionadas especificamente à esta classe de consumidores para evitar e protegê-la de práticas ilícitas, ratificando direito já imposto pela Constituição Federal e pelo Estatuto do Idoso, Lei 10.741/03.

Art. 3º É obrigação da família, da comunidade, da sociedade e do poder público assegurar à pessoa idosa, com absoluta prioridade, a efetivação do direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania,

à liberdade, à dignidade, ao respeito e à convivência familiar e comunitária. (Brasil, 2003)

O propósito da preservação dos direitos dos consumidores idosos através de normas especialmente a eles direcionadas justifica-se pela vulnerabilidade acentuada, potencializada e agravada por fatores sociais, físicos e psíquicos. Alvos das mais diversas formas de persuasão, como propagandas enganosas e abusivas, ofertas de crédito rápido e sem burocracia, pagamento facilitado de todos os débitos reunidos em só banco, empréstimos consignados, dentre outras, os idosos tem se endividado cada vez mais, merecendo distinta atenção (Santos, 2017, p.32).

Como bem destaca Regina Santos Oliveira (2017), os princípios condutores das relações jurídicas de consumo conferem ao consumidor idoso dignidade, proteção e resguardo do seu melhor interesse em todas as relações da vida civil. Assim, outras não podem ser as diretrizes legais e jurisprudenciais na análise das lesões aos direitos desses consumidores, se não aqueles que consideram suas peculiaridades e buscam preservar esses direitos.

3 RESPONSABILIDADE CIVIL DOS BANCOS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

No direito brasileiro a responsabilidade civil advém de uma desobediência de um mandamento legal ou contratual, cujas consequências podem ensejar a obrigação de reparação, “quando o dano causado pelo ato ilícito rompe com o equilíbrio jurídico-econômico anteriormente existente entre o agente e a vítima” (Cavaliere Filho, 2010).

Pablo Stolze e Pamplona Filho (2017) são precisos quando afirmam que é imprescindível a prática de uma conduta, uma ação, da qual advirá consequência no mundo jurídico, sendo, desta forma, a responsabilidade uma obrigação derivada.

Ela pode ser dividida em simples e complexa, onde em seu formato simples, naturalmente o autor do ato toma para si a obrigação de reparar o dano causado. Enquanto na complexa, por imposição legal, um agente responsabiliza-se por conduta praticada por outrem, da qual resulta dano passível de reparação.

A responsabilidade civil, seus elementos constitutivos, espécies e excludentes estão tratados em mais de um diploma legal, no Código Civil e no Código de Defesa do Consumidor. Este último trata-se de lei especial que desbanca a aplicação do primeiro no caso de regulação das relações de consumo e seus desdobramentos, nos termos nele definidos.

O Código de Defesa do Consumidor traz mandamentos de proteção baseados em condutas as serem adotadas pelos fornecedores, que, uma vez desrespeitados, ensejarão o dever de reparar o dano causado.

Para assegurar o equilíbrio e harmonia da relação, foram previstos, em contrapartida aos direitos dos consumidores, deveres para os fornecedores como: informação correta e integralmente sobre o produto ou serviço; boa-fé e equidade, que garante o equilíbrio entre consumidores e fornecedores, buscando a máxima igualdade em todas as relações, com ações pautadas na veracidade e transparência; confiança, onde o fornecedor atende as legítimas expectativas do consumidor; transparência, em que os esclarecimentos não implicam que apenas

as informações sobre o produto ou serviço são necessárias, como também o são quanto os direitos dos consumidores; controle de qualidade para assegurar proteção à saúde, segurança e vida do consumidor; reparação, em caso de danos causados; acesso à justiça, com garantia da inversão do ônus da prova.

A responsabilidade pelo fato do produto e serviço é embasada no dever de segurança que o fornecedor tem de exercer a sua atividade sem acarretar danos à vida, saúde ou outros direitos extrapatrimoniais do consumidor, sob pena de responder pela reparação do prejuízo oriundo de um acidente de consumo. (Lisboa, 2012, p.73)

Ainda há a previsão do princípio do intervencionismo estatal, que diz respeito a questão da ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor, seja por iniciativa direta, incentivo à criação e desenvolvimento de associações, presença do Estado no mercado de consumo ou garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.

O Código de Defesa do Consumidor também trata da responsabilidade dos fornecedores em caso de danos causados aos consumidores. Em regra, inicialmente a responsabilidade civil de reparação é objetiva. Na reclamação basta o consumidor comprovar o consumo, o dano e o nexo de causalidade, cabendo ao fornecedor, através do benefício da inversão do ônus da prova, provar que a culpa é exclusiva da vítima, de terceiros, ou ainda, que a culpa é concorrente.

Diz-se que a responsabilidade é objetiva “em regra” porque no caso de relação de consumo em que no polo do fornecedor está um profissional liberal com atividade meio, a responsabilidade será subjetiva, ou seja, o consumidor além do consumo, dano e nexo causal deverá apontar o mínimo de indício de culpa do fornecedor.

O legislador preocupou-se como ônus da prova em relações dessa natureza, que diante da comprovação da hipossuficiência do consumidor, será invertido, cabendo ao fornecedor o dever probatório da ausência de culpa, bem como da falta de veracidade das alegações, visto ser detentor de todas as informações, técnicas e conhecimentos para a produção das provas.

Outra não é a conduta a ser adotada em caso de relação entre consumidores e bancos, em que serão aplicadas as regras inseridas no Código de Defesa do Consumidor, segundo previsão do artigo 3º, parágrafo segundo, a seguir transcrito:

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.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida 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)

Nos dias atuais há um cenário favorável a fraudes bancárias, diante do crescimento das tecnologias na prestação de serviços e fornecimento de produtos aos consumidores, que podem ser integralmente oferecidos de forma *on line*, por telefone, internet, sem que nem mesmo

seja necessário o consumidor sair de casa. E é exatamente nesse contexto que surgem, de forma vertiginosa, as fraudes e os golpes contra os clientes das instituições bancárias.

Em síntese, a responsabilidade das instituições bancárias decorre da violação do dever de segurança, do dever de não prestar serviços sem a segurança legitimamente esperada. Ocorrido o acidente de consumo, o banco terá que indenizar a vítima independentemente de culpa, bastando a relação de causa e efeito entre o defeito do serviço e o dano.” (Cavaliere Filho, 2011)

Da mesma forma entende o Superior Tribunal de Justiça na Súmula 479: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias” (Brasil, 2012).

Entretanto, o crescimento do número de ações onde os consumidores procuram proteção no Poder Judiciário litigando pela reparação dos danos advindos de operações bancárias fraudulentas tem determinado novos entendimentos e direcionamentos nas decisões quanto a responsabilidade dos bancos.

4 AS FRAUDES BANCÁRIAS E A RESPONSABILIDADE DOS BANCOS

As instituições financeiras, dentre elas os bancos, compõem o sistema bancário e prestam serviços aos consumidores. São responsáveis pela oferta de crédito para clientes, sejam pessoas físicas, sejam pessoas jurídicas, como organizações públicas ou privadas.

Superada a discussão acerca de qual norma aplicar às relações financeiras, securitárias ou de crédito, com o posicionamento dos tribunais superiores, essas instituições ainda tentam afastar a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, que traz um conceito prévio de responsabilidade objetiva pelos danos advindos das relações com seus clientes.

Segundo Etiane Kohler:

as instituições financeiras são pessoas jurídicas de direito público ou privado, 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. (Kohler, 2012, p. 18)

Conforme supramencionado, o STJ, no ano de 2012, aprovou súmula em que consigna a responsabilidade objetiva dos bancos por danos advindos de condutas fraudulentas no âmbito de suas atividades.

Não obstante, no ano de 2020, a Quarta Turma do mesmo tribunal, no julgamento do REsp 1463777, analisou de forma diversa demanda em que uma cliente, ao contratar terceiro para gerir suas movimentações bancárias, acabou sendo lesada por práticas de operações indevidas, que mereceu acolhimento, fixando entendimento, naquele litígio, de que não houve responsabilidade do banco (Brasil, 2020).

Abriu-se, dessa forma, precedente, dentro do próprio tribunal para análises individualizadas, onde há possibilidade de a culpa pelo dano ser atribuída ao próprio consumidor,

tornando-se importante analisar em cada caso a presença de excludente de responsabilidade do fornecedor, principalmente de ficar constatada culpa exclusiva da vítima.

No panorama atual as fraudes mais comuns envolvem clientes que tem relacionamento com alguma instituição financeira ou que, sem ligação com qualquer instituição financeira, tiveram fragilizados seus dados bancários pessoais. Em qualquer das situações, diante da sagacidade dos criminosos, eles acreditam estar em um ambiente seguro, e acabam sendo manipulados e realizando transações financeiras.

O *phishing* é modalidade de fraude na qual hackers utilizam principalmente e-mail, mas também mensagem, ligação ou até mesmo redes sociais para ter acesso a dados e senhas do consumidor e, a partir daí, praticar operações financeiras em seu nome. O mais comum é que ocorra através das redes sociais com *link* falso, que, a princípio, parece ser de alguma empresa conhecida e de confiança.

Os caixas eletrônicos também são canais onde ocorrem fraudes. Neste caso, diante da dificuldade do consumidor em manusear o caixa, um terceiro se oferece para ajudar e acaba travando deliberadamente a máquina, como se o cartão não pudesse ser liberado, liga para um telefone falso, que se passa como central de ajuda do banco, consegue acesso a senha do cartão, e como se mais nada pudesse ser feito induz o cliente a ir embora, voltando posteriormente, destravando a máquina e fazendo operações.

Pode-se mencionar também a fraude feita por telefone, muito comum entre os idosos, em que os bandidos ligam para eles e lhes oferecem um crédito em condições irrecusáveis, que na verdade se trata de um empréstimo consignado, ou ainda, apresenta-se como funcionário do banco em que o consumidor é correntista, oferece a oportunidade de o idoso reunir e passar a pagar todas as suas dívidas em um só banco, no caso o que ele está representando, com condições irrefutáveis. Neste momento, induzem o consumidor a fazer um procedimento no próprio aplicativo do banco, em que, na verdade, é contraído um novo empréstimo e já transferido o valor para outra pessoa.

Dessa forma vê-se que em alguns casos há a falha no sistema de segurança do banco, enquanto em outras situações isso em nada influencia, já que é o próprio consumidor, muitas vezes influenciado pela oportunidade de crédito fácil, que acaba se rendendo e se deixando enganar, ao praticar pessoalmente as operações financeiras em favor de terceiros, mas acreditando ser o beneficiado.

No sentido do risco do empreendimento, cuja responsabilidade pela falha da prestação de serviços pelo banco acarretará sua responsabilidade, entende Sergio Cavalieri Filho (2011, p. 514).

Pela teoria do risco do empreendimento, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no mercado de consumo tem o dever de responder pelos eventuais vícios ou defeitos dos bens e serviços fornecidos, independentemente de culpa. Este dever é imanente ao dever de obediência às normas técnicas e de segurança, bem como aos critérios de lealdade, quer perante os bens e serviços ofertados, quer perante os destinatários dessas ofertas. [...] O consumidor não pode assumir os riscos das relações de consumo, não pode arcar sozinho com os prejuízos decorrentes dos acidentes de consumo, ou ficar sem indenização.

Já em caso de existência de excludente de responsabilidade, o mesmo autor aponta a possibilidade de não responsabilização da instituição financeira.

Pondere-se, ainda, que o fato de terceiro só excluirá a responsabilidade quando for a causa exclusiva do evento, afastando qualquer relação de causalidade entre a conduta do agente aparente e a vítima. Por isso, o correto é falar em fato exclusivo de terceiro e não em fato de terceiro. Vale dizer, nem todo fato de terceiro é causa de exclusão de responsabilidade; somente aquele que por si só, exclusivamente considerado, romper o nexo causal entre o aparente agente e o dano sofrido pela vítima, dando origem a novo nexo causal. Em casos tais, o fato de terceiro, segundo a opinião dominante, equipara-se ao caso fortuito, por ser uma causa estranha à conduta do agente aparente, imprevisível e inevitável. (Cavaliere Filho, 2020, p. 82)

Outro ponto importante que tem relevante papel na determinação do cabimento da responsabilidade objetiva dos bancos é saber se através da análise de risco pelo setor próprio da instituição seria possível verificar se a operação feita pelo consumidor foge consideravelmente do seu padrão enquanto cliente. Ou seja, resgatando a informação do conhecimento do homem médio, no caso concreto só seria possível atribuir responsabilidade seja ao banco, seja ao consumidor, após a análise das circunstâncias da ocorrência, bem como do seu perfil.

Dessa maneira, não há como padronizar a responsabilidade civil dos bancos em caso de fraudes contra seus clientes, principalmente se o ato se deu sem o vazamento de dados sensíveis ou por falha na segurança, mas, sim, por conduta do próprio cliente ao atender às orientações de um terceiro, sem se certificar da veracidade das informações ou fazer uma análise mais detalhada da proposta antes de proceder a qualquer movimentação bancária.

Assim, diante do crescente número de fraudes e golpes que vem ocorrendo em operações financeiras, muitas vezes envolvendo idosos, mas com consequências danosas para os consumidores, e com o aumento do número de processos em que estes protestam pela reparação de danos, o poder judiciário tem tarefa árdua de analisar caso a caso para não incorrer em injustiça ao retirar do consumidor o direito de ser indenizado, ou atribuir erroneamente a responsabilidade à instituição financeira.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho discorreu acerca da relação consumerista entre bancos e consumidores, protegida pelo Código de Defesa do Consumidor, levantando discussão quanto a atribuição de responsabilidade civil objetiva aos bancos em caso de fraude e golpes praticados contra seus clientes.

A importância o levantamento dessa questão se dá face a nova realidade nos dias atuais, em que cada vez mais a sociedade passa a ser dependente das tecnologias implantadas, principalmente no setor bancário. E, concomitantemente, fica mais vulnerável a falhas e exposta a ação de criminosos.

Estes, por sua vez, cada vez mais ardilosos, tem levado os próprios consumidores a participarem das fraudes, mesmo que sem consciência das consequências dos seus atos, o

que leva ao questionamento da possibilidade de atribuição de responsabilidade às instituições financeiras, mesmo quando tomam todas as providências de segurança, e em nada contribuem para a lesão de seus clientes.

Não restam dúvidas, inclusive com o aval jurisprudencial, de que o Código de Defesa do Consumidor é a norma que regerá a questão. Apesar de sua natureza protecionista, não tem o condão de praticar injustiça e atribuir sem razão penalidade aos bancos. Mas oportunizar ao fornecedor a chance de produzir prova da sua conduta zelosa e responsável.

Assim não há como atribuir de maneira objetiva e padronizada responsabilidade objetiva aos bancos, por fraudes bancárias. Deverá haver análise pormenorizada e individualizada de cada caso para que o poder judiciário não incorra em erro na aplicação da penalidade desses fornecedores ou rejeite injustamente a pretensão do consumidor lesado.

Ou seja, não basta somente a existência de uma fraude ou golpe, a essencial a análise da conduta do consumidor, o nível de seu conhecimento do ato praticado e da fraude sofrida, simultaneamente a análise costumeira que se faz da conduta dos bancos, suas falhas de segurança e vazamento de dados.

Desta forma, intenta-se contribuir para que as decisões sejam cada vez mais precisas e justas, influenciado na criação de instrumentos que visem proteger consumidores e fornecedores das ações de terceiros, evitando a prática de fraude e golpes em operações financeiras.

REFERÊNCIAS

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

BRASIL. Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Código de Defesa do Consumidor**.

BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. **Código Civil**.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula nº 479**. Brasília, jun. 2012.

BRASIL, Superior Tribunal de Justiça. **REsp 1463777/SC**. 2017. Disponível em https://processo.stj.jus.br/processo/pesquisa/?src=1.1.2&aplicacao=processos.ea&tipoPesquisa=tipoPesquisaGenerica&num_registro=201601528154. Acesso em: 12 de outubro de 2023.

CAVALIERI, Filho Sérgio. **Programa de direito do consumidor** .3 ed. São Paulo: Atlas, 2011.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 14 ed. São Paulo: Atlas, 2020. p. 82

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA, Rodolfo Filho. **Novo curso de direito civil**, v. 3: Responsabilidade civil. São Paulo: Saraiva, 2017.

KÖHLER, Etiane Barbi. **Direito bancário**. 1 ed. Rio Grande do Sul: Unijuí, 2012.

LISBOA, Roberto Senise. **Responsabilidade civil nas relações de consumo**. São Paulo. 2012.

MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor: O novo regime das relações contratuais**. 7. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2002.

MIRAGEM, Bruno. **Direito Bancário**. 1. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2014.

SANTOS, Regina de Oliveira. **A hipervulnerabilidade do consumidor idoso no contrato de empréstimo consignado**. 2017. Monografia de Especialização (Especialização em Direito Contratual) - Faculdade de Direito da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2017.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Direitos do Consumidor**. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2017.

LISBOA, Roberto Senise. **Responsabilidade civil nas relações de consumo**. São Paulo: Saraiva, 2012.