

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
FACULDADE DE DIREITO

Rubens Makoto Sasaki

**DA APLICABILIDADE DA SÚMULA 479 DO STJ EM CASOS DE FRAUDES
COMETIDAS EM APLICATIVOS INSTALADOS EM APARELHOS FURTADOS OU
ROUBADOS**

BRASÍLIA
2023

RUBENS MAKOTO SASAKI

**DA APLICABILIDADE DA SÚMULA 479 DO STJ EM CASOS DE FRAUDES
COMETIDAS EM APLICATIVOS INSTALADOS EM APARELHOS FURTADOS OU
ROUBADOS**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao
Curso de Bacharelado em Direito da Faculdade de
Direito da Universidade de Brasília para obtenção
do grau de bacharel em Direito.

Orientador: Professor Me. Gabriel Jamur Gomes

BRASÍLIA

2023

RUBENS MAKOTO SASAKI

**DA APLICABILIDADE DA SÚMULA 479 DO STJ EM CASOS DE FRAUDES
COMETIDAS EM APLICATIVOS INSTALADOS EM APARELHOS FURTADOS OU
ROUBADOS**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao
Curso de Bacharelado em Direito da Faculdade de
Direito da Universidade de Brasília para obtenção
do grau de bacharel em Direito.

Aprovado em: ___ / ___ / _____ pela banca examinadora:

Prof. Me. Gabriel Jamur Gomes (Orientador)

Prof^a. Dra. Talita Tatiana Dias Rampin

Prof. Me. Rodrigo Nery Cardoso

Ficha catalográfica elaborada automaticamente,
com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

Sasaki, Rubens Makoto
Sa DA APLICABILIDADE DA SÚMULA 479 DO STJ EM CASOS DE
FRAUDES COMETIDAS EM APLICATIVOS INSTALADOS EM APARELHOS
FURTADOS OU ROUBADOS / Rubens Makoto Sasaki; orientador
Gabriel Jamur Gomes. -- Brasília, 2023.
50 p.

Monografia (Graduação - Direito) -- Universidade de
Brasília, 2023.

1. Responsabilidade civil. 2. Fraude eletrônica. 3.
Aplicativos móveis. 4. Fortuito externo. 5. Bancos. I. Jamur
Gomes, Gabriel, orient. II. Título.

Dedico este trabalho à minha família, em especial, à dona Kinue, minha querida e saudosa avó materna, que, desde sempre, nos ensinou sobre a importância do estudo para o nosso desenvolvimento.

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, à minha família, pelo apoio e incentivo incondicionais durante esta jornada.

Agradeço aos meus amigos que já possuía antes do curso, pela paciência e compreensão em relação às minhas ausências decorrentes das minhas obrigações estudantis.

Agradeço aos meus amigos que fiz durante o curso, pela companhia nos estudos, troca de experiências e pela possibilidade de ver o quanto todos, sem exceção, evoluímos como pessoas e como juristas nessa jornada. Em especial, agradeço à Vanessa Lôpo, pelo inestimável apoio na fase final de elaboração deste trabalho, e ao caro Giordano Sereno, pelos momentos de aprendizado no Núcleo de Práticas Jurídicas. Amizades como essas são para a vida.

Agradeço à Faculdade de Direito da Universidade de Brasília, tanto por ter proporcionado uma rica jornada com constantes choques culturais, geracionais e de realidades sociais, como pela postura humana adotada no difícil período da pandemia. Certamente, saio um ser humano melhor e mais atento em relação àquele que iniciou o curso.

Agradeço ao Professor Me. Gabriel Jamur Gomes, pela paciência, conhecimento, pedagogia e disposição em orientar este trabalho, suporte sem o qual, sua consecução não seria possível.

“Listen; you’ll never learn anything by talking.”

Clarence L. “Kelly” Johnson

RESUMO

O presente trabalho pretende revisitar e analisar a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, com o objetivo de verificar as condições para a sua aplicação, ou não, nos casos de fraudes cometidas em aplicativos instalados em celulares furtados ou roubados, fenômenos emergentes e recentes. Neste contexto, este trabalho parte de um estudo acerca da responsabilidade civil das instituições financeiras diante, principalmente, das tecnologias emergentes, percorrendo o caminho descritivo das fraudes eletrônicas, bem como o papel do usuário nesse processo, até chegar a questões relativas à sujeição dessas instituições ao Código de Defesa do Consumidor. Uma vez que envolve uma análise da Súmula 479, o trabalho também discorre sobre a função processual e a aplicabilidade dos precedentes e súmulas, além de estudar acerca do fortuito interno e externo com o intuito de agregar subsídios para delimitar casos de fraudes cometidas em aplicativos instalados em celulares furtados ou roubados em uma dessas categorias. Ao fim, o presente trabalho propõe uma reflexão fundamentada pela não aplicação da referida súmula ao caso em estudo.

Palavras-chave: Responsabilidade civil. Fraude eletrônica. Aplicativos móveis. Fortuito externo. Bancos.

ABSTRACT

This dissertation is intended to reappraise Súmula 479, from Brazilian Superior Court of Justice, with the objective of identifying evidence which supports its application in cases of fraud committed through apps installed on stolen or robbed mobile phones, which are an emerging phenomenon in Brazil. In this context, the study explores the civil liability of financial institutions, particularly in relation to emerging Technologies and electronic fraud description, including the role of users in this process. It also delves into issues concerning financial institutions submission to the Consumer Protection Code. Since it involves an analysis of Súmula 479, the dissertation also discusses the procedural function and applicability of precedents, and studies about internal and external fortuitous events to provide insights for delineating cases of fraud involving apps installed on stolen or robbed mobile phones within these categories. At last, this dissertation proposes a reflection for the override of the mentioned súmula to the case under study.

Keywords: Civil liability. Electronic fraud. Mobile app. External fortuitous event. Banks

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 01 – Evolução de fraudes eletrônicas e roubos/furtos de celulares 41

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	11
2	A RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS DIANTE DAS TECNOLOGIAS EMERGENTES....	16
2.1	A migração do mundo físico para o mundo digital.....	16
2.1.1	Fator humano e engenharia social.....	17
2.1.2	Fraudes eletrônicas no ambiente bancário.....	19
2.2	As Instituições Financeiras como fornecedoras de serviços à luz do Código de Defesa do Consumidor (CDC)	20
2.2.1	O Risco da atividade.....	20
2.2.2	O fortuito interno e o fortuito externo.....	22
2.2.3	A sujeição das instituições financeiras ao CDC e suas implicações.....	25
2.3	A Súmula STJ 479.....	28
2.3.1	A função processual e a aplicabilidade dos precedentes e das súmulas.	29
2.3.2	Precedentes originários.....	32
3	ANÁLISE DO CASO PARTICULAR.....	34
3.1	Julgados relacionados à aplicabilidade da Súmula STJ 479 nos casos de fraudes supostamente operadas a partir de aplicativos instalados em aparelhos celulares furtados ou roubados.....	35
3.2	Especificidades das fraudes supostamente operadas a partir de aplicativos instalados em aparelhos celulares furtados ou roubados....	40
4	CONCLUSÃO.....	44
5	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	47

1. INTRODUÇÃO

Dados apresentados no Anuário Brasileiro de Segurança Pública 2022 revelam que, entre 2018 e 2021, cerca de 3.7000.000 (três milhões e setecentos mil) aparelhos telefônicos celulares foram roubados ou furtados no Brasil.

Ainda que, neste período, tenha havido uma queda de cerca de 995.000 (novecentos e noventa e cinco mil) para 847.000 (oitocentos e quarenta e sete mil) aparelhos roubados ou furtados por ano, respectivamente, verifica-se um leve crescimento, em torno de 2,5% (dois inteiros e cinco décimos por cento), no número de roubos e furtos de aparelhos celulares de 2020 a 2021.

Já os estelionatos praticados mediante fraude eletrônica, nos quais se enquadram a fraudes cometidas por meio de aparelhos celulares, aumentaram em torno de 700% (setecentos por cento) no período de 2018 a 2021, saltando de 7.591 (sete mil quinhentas e noventa e uma) para 60.590 (Sessenta mil quinhentas e noventa) ocorrências.

No contexto apresentado no citado anuário, observa-se um aumento significativo nos crimes patrimoniais perpetrados no ambiente digital ou por meio de dispositivos eletrônicos, ocasionados, por exemplo, pela digitalização¹ dos serviços financeiros e do comércio em geral, impulsionada principalmente a partir do período de pandemia do COVID-19, o que tem contribuído para a criação de um ambiente propício ao surgimento de diferentes formas de criminalidade, explorando vulnerabilidades² nessas esferas.

Um momento importante nesse cenário é evidenciado pela introdução do sistema PIX como uma ferramenta simplificada de transferências bancárias gratuitas. Esse processo, em alguns casos, tem estabelecido conexão entre os roubos e furtos de celulares e o estelionato

¹ A digitalização, aqui trazida, refere-se à transformação de processos de negócios, operações ou fluxos de trabalho analógicos ou manuais em versões digitais ou automatizadas. Envolve uma ampla reestruturação das atividades com o objetivo de aproveitar os avanços tecnológicos para melhorar a eficiência, a produtividade e a qualidade das operações organizacionais adotando novas soluções, como inteligência artificial e análise de dados, para substituir ou aprimorar tarefas manuais e processos baseados em papel. Difere, por exemplo, da chamada digitização, que consiste, basicamente, na simples conversão de documentos físicos para formato digital, mantendo-se toda a lógica, muitas vezes manual, do restante do processo inalterada.

² A citada vulnerabilidade não se confunde com o conceito de vulnerabilidade ou hipossuficiência do código consumerista. Aqui, as vulnerabilidades exploradas pela criminalidade no ambiente digital dizem respeito a eventuais falhas na concepção de determinadas soluções tecnológicas, como sistemas de autenticação que aceitem senha que contenham somente números, inclusive sequenciais ou iguais, ou somente letras. Outros exemplos de vulnerabilidade nesse contexto são a questão de imaturidade digital do usuário, como em situações em que usuários anotam senhas em etiquetas coladas no aparelho celular ou que nem cadastram senhas de bloqueio, ou a sujeição do indivíduo a ataques de engenharia social, como será debatido mais adiante neste trabalho.

digital, que ocorre quando as vítimas são induzidas a realizar transferências indevidas. Além disso, ocorrem situações em que, ao terem seus celulares subtraídos, contendo acesso livre a aplicativos bancários, os indivíduos têm quantias retiradas de suas contas bancárias, bem como compras ou empréstimos financeiros realizados em seus nomes.

Neste cenário, quando da ocorrência de fraude bancária, não se afastaria a responsabilidade objetiva do agente financeiro perante o cliente lesado, pois estas situações acabam por se inserir no chamado risco da atividade (ou risco-proveito), pelo qual, em síntese, o empreendedor deve responder pela assunção dos riscos inerentes à sua atividade lucrativa.

Isso, pois, com o advento do Código de Defesa do Consumidor (CDC)³, definiu-se que as relações contratuais das instituições financeiras passariam a ser regidas pelo Código consumerista, o que veio a ser reforçado pela Súmula 297⁴ do Superior Tribunal de Justiça (STJ), editada posteriormente.

Esta responsabilidade das instituições financeiras ficou ainda mais cristalizada no ordenamento jurídico em meados de 2012, quando o STJ editou a Súmula 479 que dispendo dos seguintes termos: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Não por acaso, este enunciado é referido como fundamento em inúmeros julgados que tratam da responsabilização de instituição financeira em casos envolvendo a ocorrência de fraudes, desde abertura de contas com documentos falsos e pagamento de cheques com assinatura falsificada a fraudes mais elaboradas que envolvem o emprego de novas tecnologias, como a clonagem de cartões e fraudes eletrônicas de uma forma geral.

É também com base na Súmula 479 do STJ que muitos juízos têm decidido pela condenação de instituições financeiras a ressarcir e indenizar clientes por fraudes cometidas em aplicativos instalados em celulares furtados ou roubados, conforme noticiado pelo periódico Valor

³ 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. (grifo nosso)

⁴ O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às Instituições Financeiras

Econômico, em matéria jornalística de 19/01/2022⁵. Os julgados que trilharam este caminho hermêutico entenderam que nesses casos houve falha na prestação de serviço.

Este tema, no entanto, ainda não parece não ser objeto de consenso, de modo que há magistrados que absolvem instituições financeiras em casos semelhantes, quando há, por exemplo, descuido, demora ou ausência de comunicação da ocorrência do crime de furto ou roubo do aparelho por parte do cliente.

Dado este quadro, definiu-se o problema de pesquisa como: “Seria a Súmula 479 do STJ aplicável aos casos de fraude cometidas em aplicativos instalados em aparelhos celulares furtados ou roubados?” Desta forma, busca-se realizar um estudo de caso experimental com enfoque qualitativo sobre os julgados buscando uma explicação para o problema de pesquisa.

Ao fim do trabalho, espera-se ter algum subsídio para formular uma resposta a perguntas, tais como “Em quais situações a aplicação da Súmula 479 do STJ poderia ser afastada em casos de fraude cometidas em aplicativos instalados em aparelhos furtados ou roubados” e “Em que medida o furto ou roubo de aparelhos celulares poderiam ser considerados fortuito interno das instituições financeiras nos casos de fraudes bancárias cometidas com estes aparelhos?”.

Assim, o presente trabalho pretende revisitar e analisar a Súmula 479 do STJ, buscando em seus precedentes originários e em aplicações posteriores, indícios que possam advogar pela sua aplicação nos casos de fraudes cometidas em aplicativos instalados em celulares furtados ou roubados.

A presente pesquisa está composta por uma seção (introdução) e três capítulos principais: plataforma teórica, análise do caso particular e conclusão.

A introdução apresenta a definição do problema, os objetivos a serem atingidos, a metodologia para o atingimento do objetivo, bem como a justificativa para a realização do trabalho.

O primeiro capítulo apresenta a plataforma teórica para a consecução da análise e está dividida em três seções. Por sua vez, cada uma dessas três seções visa: (i) analisar a sujeição das instituições financeiras ao CDC e suas principais implicações; (ii) revisitar os precedentes originários, bem como explicitar a aplicabilidade da Súmula 479 do STJ; (iii) explicitar os principais *modus operandi* de fraudes eletrônicas no ambiente bancário; e (iv) fundamentar o conceito de fortuito interno, termo chave dentro do referido enunciado do STJ.

⁵ Judiciário condena bancos por fraude em celulares roubados – Tribunais de São Paulo e Rio consideraram falha na prestação do serviço via aplicativo

No segundo capítulo, desenvolve-se a análise da aplicação da Súmula 479 do STJ nos casos de fraudes cometidas em aplicativos instalados em celulares furtados ou roubados à luz das teorias e definições fundamentadas no decorrer desta pesquisa.

A conclusão resume as considerações que emergirem das análises feitas no quarto capítulo, apresenta as limitações encontradas, possíveis extensões bem como a importância do trabalho.

Cabe ressaltar que na citada matéria do periódico Valor Econômico, de 19/01/2022, indica-se que o STJ ainda não teria analisado casos específicos de fraude a partir de aplicativos instalados em aparelhos celulares furtados ou roubados. Com relação aos Tribunais de Justiça, estes estariam lançando mão da Súmula 479 do STJ em casos da espécie para condenar as instituições financeiras.

Desta forma, a emergência de tais casos no judiciário, a controvérsia que envolve os julgados relativos aos episódios da espécie e o aumento de casos de estelionato digital acabam por justificar a realização da presente pesquisa.

No que concerne a metodologia aplicada a esta pesquisa, conforme Roberto Hernandez *et al* (2006), tendo em mente que a teoria é o objetivo final da pesquisa científica e que, embora nem sempre seja operante, mas sempre comporte conhecimento, tem-se que suas funções são: 1) dizer o porquê, como e quando ocorre o fenômeno; 2) sistematizar ou ordenar o conhecimento sobre um fenômeno ou uma realidade; 3) prever ou antecipar um fenômeno.

Deste modo, para possibilitar o desenvolvimento de um estudo que possa responder à pergunta de pesquisa e promover a consecução dos seus objetivos, a metodologia de pesquisa que se mostra mais adequada é o estudo de caso.

Conforme Gilberto de Andrade Martins e Carlos Renato Theóphilo (2009), esta metodologia de pesquisa corresponde a “(...) uma investigação empírica que estuda fenômenos dentro de seu contexto real, onde o pesquisador não tem controle sobre eventos e variáveis, buscando aprender a totalidade de uma situação e, criativamente, descrever, compreender e interpretar a complexidade de um caso concreto (...)” sendo, segundo estes autores, “(...) aplicável em situações onde se deseja construir teorias (...)” e “analisar políticas governamentais”, dentre diversas situações.

Neste contexto, buscou-se casos concreto julgados no repositório do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo - TJSP, tendo em vista tratar-se da Unidade da Federação com maior incidência de roubos/furtos de aparelhos celulares, conforme dados do Anuário Brasileiro de Segurança Pública 2022.

Nos períodos de 02 a 18 de fevereiro de 2022 e, posteriormente, de 23 de maio a 06 de junho de 2023, foram realizadas consultas no sítio eletrônico do TJSP, disponível em (<https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/resultadoCompleta.do>), na opção “pesquisa livre”, a partir da utilização dos seguintes critérios: i) “Súmula 479”; ii) “Roubo Celular”; e iii) “Fortuito Externo”.

Do resultado desta consulta, selecionaram-se quatro julgados os quais foram objeto de análise qualitativa, no que diz respeito aos fundamentos fáticos e de direito considerados na decisão. Nesse sentido, procurou-se verificar sob quais condições os magistrados do referido tribunal de justiça decidiram pela aplicabilidade da Súmula 479, do STJ, em casos de fraudes decorrentes de uso de aplicativos instalados em aparelhos celulares roubados ou furtados, e sob quais condições decidiu-se pela não aplicação da referida súmula, em casos de fraude semelhantes.

2. A RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS DIANTE DAS TECNOLOGIAS EMERGENTES

2.1. A migração do mundo físico para o mundo digital

Ao se acessar sistemas virtuais, tradicionalmente, é necessário informar um nome de usuário e senha correspondente. Esse processo constitui a chamada autenticação, quando se está “provando” ao sistema que quem está acessando o sistema é realmente o usuário correspondente. Por um período, isso foi o suficiente, em uma realidade na qual a interação on-line era reduzida e a necessidade de memorizar usuários e senhas era limitada.

No entanto, o momento presente mostra-se um tanto diverso. A onipresença virtual é cada vez mais uma realidade, e a necessidade de autenticação é aplicável a todos os serviços (como aplicativos de bancos, redes sociais, compras no geral etc.), e, para cada um deles, um usuário e senha (preferencialmente diferentes).

Considerando uma tendência comportamental mais recente, segundo o relatório “O Novo Consumidor pós-Covid” da McKinsey & Company, de maio de 2020, a pandemia de Covid-19 acelerou o processo de digitalização no Brasil.

Segundo esta pesquisa, o consumidor brasileiro passou a realizar, de forma online, atividades que não realizavam antes da crise. Cerca de 40% (quarenta por cento) dos consumidores passaram a fazer mais compras online após o início da pandemia. O mesmo percentual sinalizou que continuaria mantendo esse hábito após a crise passar e 35% (trinta e cinco por cento) sinalizaram que pretendiam diminuir idas a lojas físicas.

A citada mudança dos hábitos dos brasileiros também impactou o mercado financeiro. Segundo pesquisa da Febraban de tecnologia bancária de 2021, de cada 10 (dez) transações bancárias realizadas, mais de 6 (seis) acontecem por canais digitais (*internet ou mobile banking*), cerca de 67% (sessenta e sete por cento) das transações.

Isso resulta em um grande desafio para memorizar múltiplos usuários e senhas, levando as pessoas a utilizar um mesmo padrão de senha para diversos serviços, comprometendo a segurança cibernética.

A situação é mais comum do que se imagina, conforme estudo realizado pela IBM, em 2021, em parceria com a consultoria *Morning Consult*. Neste estudo, verificou-se que, aproximadamente, 82% (oitenta e dois por cento) dos respondentes admitiram reutilizar credenciais

de acesso para mais de um serviço. Este mesmo universo de respondentes criou, durante a Pandemia da Covid-19, cerca de 15 (quinze) novas contas de serviço *online*, em média, dentre os quais, destacam-se os serviços financeiros.

Estas informações descortinam um cenário em que muitas dessas novas contas criadas, provavelmente lançaram mão de combinações de e-mail e senha, que já podem ter sido expostas por vazamentos de dados. Infelizmente, senhas como "123456" e "123456789" estão entre as senhas mais comuns usadas no mundo, com bases em dados vazados na Internet e cuja divulgação é feita com fins pedagógicos e de conscientização.

Em resposta a esse quadro, recursos adicionais de segurança, como o Múltiplo Fator de Autenticação (MFA), estão sendo adotados. O MFA exige, além da senha, outro fator como biometria (reconhecimento facial, de voz, de impressão digital, de íris e até do padrão dos vasos sanguíneos das mãos), um código enviado via mensagem de texto, token ou e-mail.

Um aspecto importante do MFA diz respeito à notificação, afinal de contas, se um usuário receber um código gerado para um sistema ao qual não tentou acessar, saberá que há alguém tentando se passar por ele. Nesse sentido, as mensagens automáticas via aplicativo de celular que notificam compras, saques ou qualquer tipo de movimentação nas contas e serviços do usuário servem de alerta.

No entanto, ainda que cumpram função importante, o MFA tem papel subsidiário no processo de segurança de acesso em serviços eletrônicos, sejam financeiros ou não, e as senhas continuam sendo muito importantes.

Além da questão da vulnerabilidade das senhas de usuário, há o emprego da chamada engenharia social, técnica que explora características inerentes a cada indivíduo para induzi-lo a comportar-se de uma determinada maneira. Assim, o elemento humano é um dos mais sensíveis na equação da segurança da informação, pois é o usuário que deve gerar e gerir seus nomes de usuário e senhas de forma que dificulte a ação de falsários.

2.1.1. Fator humano e engenharia social

A engenharia social é um tipo de manipulação psicológica usada para influenciar indivíduos a, inconscientemente, divulgar informações confidenciais ou realizar ações que poderiam não ser do seu interesse. O papel fundamental do fator humano nos ataques de engenharia

social é a capacidade de explorar tendências e emoções humanas naturais para manipular os indivíduos e fazer com que estes ajam conforme um determinado padrão necessário.

Neste contexto, verifica-se, a partir da pesquisa de Felipe Limongi Batista (2015), que uma das maneiras mais eficazes de os engenheiros sociais explorarem o fator humano é por meio do uso de técnicas de manipulação psicológica, como viés de autoridade e viés de escassez.

O viés de autoridade refere-se à tendência natural de os indivíduos obedecerem a figuras de autoridade, mesmo que o pedido vá contra seu melhor julgamento. São exemplos desta modalidade: mensagens eletrônicas ou correspondências enviadas informando falso bloqueio de cartão e instrução para liberação por *link*, suposta inscrição do indivíduo na malha fina da Receita Federal, falso boleto para pagamento de tributos, dentre outros.

Já o viés de escassez refere-se ao desejo dos indivíduos de obter algo que é raro ou em oferta limitada, como as mensagens contendo supostas “promoções imperdíveis” a serem aproveitadas clicando em um *link*, ou até o célebre golpe do bilhete da loteria. Os engenheiros sociais podem usar esses vieses para manipular os indivíduos, podendo resultar no cometimento de fraudes.

Outra maneira, abordada por Batista (2015), pela qual os engenheiros sociais exploram o fator humano é por meio do uso de apelos emocionais. Por exemplo, um engenheiro social pode ameaçar desligar a eletricidade de um indivíduo, a menos que ele forneça suas credenciais de *login*, ou pode apelar para o senso de lealdade de um indivíduo a fim de levá-lo a divulgar informações confidenciais.

O fator humano também é um elemento-chave no sucesso dos ataques de engenharia social por meio do uso de confiança e construção de relacionamento. Os engenheiros sociais podem usar conversas amigáveis para firmar confiança e relacionamento com seus alvos, tornando mais fácil manipulá-los.

No geral, entende-se que o papel principal do fator humano nos ataques de engenharia social é a sua capacidade de explorar tendências e emoções humanas naturais para manipular indivíduos.

2.1.2. Fraudes eletrônicas no ambiente bancário

O banco eletrônico, também conhecido como banco *online* ou *internet banking*, revolucionou a maneira como indivíduos e empresas gerenciam suas finanças. No entanto, o uso crescente dos meios eletrônicos também levou a um aumento nas fraudes bancárias, o que pode ter sérias consequências tanto para as instituições financeiras quanto para seus clientes.

Uma das formas mais comuns de fraude bancária eletrônica é o *phishing*, o qual envolve o uso de e-mails ou sites falsos para induzir os indivíduos a divulgar informações confidenciais, como credenciais de *login* ou números de contas financeiras. Esses golpes geralmente usam logotipos e linguagem de aparência oficial para parecer legítimo, mas, na verdade, são projetados para roubar informações pessoais.

Outra forma comum de fraude bancária eletrônica são os ataques de *malware*. *Malware* é um tipo de software projetado para se infiltrar ou danificar sistemas de computador. No contexto do banco eletrônico, ele pode ser usado para roubar credenciais de *login* ou informações financeiras ou interromper a operação dos sistemas bancários *online*.

Um terceiro tipo comum de fraude bancária eletrônica é a aquisição de contas. A aquisição de conta ocorre quando um fraudador obtém acesso à conta bancária eletrônica de um indivíduo e a utiliza para fazer transações não autorizadas. Isso pode ser feito por vários meios, como roubo de credenciais de *login* para obter acesso a uma conta.

Um quarto tipo comum de fraude bancária eletrônica é a clonagem de cartões. A clonagem de cartões envolve o uso de dispositivos especiais conectados a leitores de cartões, como os encontrados em caixas eletrônicos ou em bombas de gasolina, para capturar as informações do cartão. Essas informações são usadas para criar cartões falsos ou para fazer transações não autorizadas.

Medidas de segurança para proteção contra fraudes bancárias eletrônicas já vêm sendo implementadas pelas instituições financeiras, como citado anteriormente. Isso pode incluir o uso de sistemas de *login* seguros, implementação de proteção contra *malware* e educação dos clientes sobre os riscos de fraude bancária eletrônica. Ao tomar essas medidas, as instituições financeiras ajudam a proteger seus clientes e suas próprias operações das consequências da fraude bancária eletrônica.

Ressaltam-se os esforços que a indústria financeira como um todo vem envidando para mitigar o risco de ocorrência de fraudes eletrônicas, principalmente aquelas decorrentes de tecnologias e procedimentos emergentes, como o PIX. Nesse sentido, destaca-se a edição da

Resolução Conjunta No 6 de 23/05/2023, divulgada pelo Banco Central do Brasil, que define os requisitos para compartilhamento de dados e informações sobre indícios de fraudes a serem observados pelas instituições financeiras, instituições de pagamento e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

O intuito é coibir ações fraudulentas em mais de uma instituição financeira, por meio do compartilhamento de dados e tratando, dessa forma, a assimetria de informações no sistema financeiro. Isso, pois, um indivíduo que tenta cometer fraude em uma instituição, potencialmente, vai tentar fazer isso em outra também.

Ressalte-se que o referido compartilhamento somente ocorrerá mediante autorização expressa do cliente e, pela norma, as instituições terão de compartilhar, como requisito mínimo, (i) a identificação de quem teria executado ou tentado executar a fraude; (ii) a descrição dos indícios da ocorrência ou da tentativa de fraude; (iii) a identificação da instituição responsável pelo registro dos dados e das informações; e (iv) a identificação dos dados da conta destinatária e de seu titular, em caso de transferência ou pagamento.

O mecanismo de consentimento, além de endereçar questões afetas à Lei Geral de Proteção de dados⁶, pode servir também como um dispositivo de alerta precoce ou antecipado, nas situações em que tal consentimento não seja outorgado por alguém.

2.2. As Instituições Financeiras como fornecedoras de serviços à luz do Código de Defesa do Consumidor (CDC)

2.2.1. O Risco da atividade

Segundo a teoria do risco da atividade, ou risco-proveito, qualquer pessoa ou empresa que exerça uma atividade que possa trazer riscos a terceiros deve ser responsabilizada pelos eventuais danos causados. Isso significa que a culpa não precisa ser comprovada para que haja a responsabilidade civil, bastando que a atividade exercida tenha potencial para causar danos para que surja a obrigação de indenizar, caso estes se concretizem.

⁶ Art. 1º Esta Lei dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

Da doutrina de Sérgio Cavalieri Filho (2019), tem-se que o risco da atividade é a fonte principal da responsabilidade civil, que passa a ser objetiva. O autor entende que uma atividade econômica em si gera riscos, que podem ser minimizados, mas nunca totalmente eliminados. Portanto, a responsabilidade pelo dano causado deve ser suportada pelo empreendedor que, ao desenvolver sua atividade, expôs a sociedade aos riscos dela decorrentes.

Além disso, este autor estabelece uma distinção importante entre os riscos normais e anormais. Os riscos normais seriam aqueles inerentes à atividade em si, como os decorrentes de uma atividade de transporte de passageiros, por exemplo. Já os riscos anormais são aqueles que ultrapassam os limites da normalidade, como no caso de uma empresa que utiliza produtos altamente tóxicos e perigosos.

Para este doutrinador, a teoria do risco da atividade também é aplicável à responsabilidade civil das instituições financeiras, tendo em vista que as instituições financeiras exercem uma atividade de risco, já que lidam com valores monetários de terceiros e, por isso, estão sujeitas a causar danos a esses terceiros.

Desta forma, no caso das instituições financeiras, a responsabilidade civil seria objetiva, justamente por se tratar de uma atividade de risco. Isso significa que, se uma instituição financeira causar prejuízos a seus clientes, mesmo que sem intenção, será obrigada a reparar o dano causado.

A doutrina de Cristiano Chaves de Farias (2019) também trata do tema “Risco da Atividade” em sua obra, e o posicionamento é similar ao de Sérgio Cavalieri.

Segundo FARIAS (2019), a responsabilidade civil das instituições financeiras é objetiva, pois elas exercem atividade de risco, que é intrínseca à sua atividade econômica. Dessa forma, é possível atribuir a essas instituições o dever de indenizar os prejuízos causados aos seus clientes em decorrência de suas atividades.

No entanto, o autor destaca que a responsabilidade objetiva não significa que a instituição financeira seja responsável por todos os prejuízos sofridos pelo cliente, mas apenas pelos prejuízos que decorrem diretamente da atividade exercida pela instituição. Assim, se o prejuízo sofrido pelo cliente decorrer de uma causa que não tem relação com a atividade da instituição, esta não será responsável.

Além disso, este autor destaca que, embora a responsabilidade das instituições financeiras seja objetiva, é possível a exclusão da responsabilidade caso a instituição comprove que o dano decorreu de culpa exclusiva da vítima, de terceiro ou de caso fortuito ou força maior.

Dessa forma, a teoria do risco da atividade é aplicada de forma ampla à responsabilidade civil das instituições financeiras, as quais devem estar atentas aos riscos inerentes à atividade e

observar as normas regulatórias do setor para evitar danos aos seus clientes. Entretanto, apesar de objetiva, em razão do risco inerente à atividade, haveria limitações à responsabilidade e possibilidades de exclusão em alguns casos específicos.

2.2.2. O fortuito interno e fortuito externo

O fortuito interno ocorre quando o fato imprevisível que causa o dano tem origem dentro da própria esfera da atividade do agente ou do próprio agente, e não decorre de uma causa externa. É um evento que se originou no âmbito do controle do agente ou da sua própria pessoa, sendo que o agente não teve como prevê-lo ou evitá-lo, apesar de ter adotado todas as medidas de cautela possíveis.

É o que se abstrai da doutrina de CAVALIERI FILHO (2019), para a qual fortuito interno⁷ é um evento imprevisível e inevitável que decorre do próprio risco da atividade desenvolvida pelo agente, ou seja, é um evento que está relacionado à própria natureza da atividade exercida.

Em outras palavras, fortuito interno é um evento que ocorre no curso normal da atividade desenvolvida pelo agente, e que, portanto, faz parte do risco assumido por ele. Dessa forma, mesmo que o agente tenha agido com diligência e cautela, não é possível evitar a ocorrência desse tipo de evento, pois ele está inerente à própria atividade desenvolvida.

No contexto da responsabilidade civil das instituições financeiras, o fortuito interno se relaciona com fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, que são considerados eventos imprevisíveis e inevitáveis, relacionados ao próprio risco da atividade bancária. Nesse caso, as instituições financeiras são responsáveis objetivamente pelos danos causados, nos termos da Súmula 479 do STJ, independentemente da existência de culpa ou dolo da instituição financeira.

⁷ Entende-se por *fortuito interno* o fato imprevisível, e, por isso, inevitável, que se liga à organização da empresa, que se relaciona com os riscos da atividade desenvolvida pelo transportador. O estouro de um pneu do ônibus, o incêndio do veículo, o mal súbito do motorista etc. são exemplos do fortuito interno, por isso que, não obstante acontecimentos imprevisíveis, estão ligados à organização do negócio explorado pelo transportador. A imprensa noticiou, faz algum tempo, que o comandante de Um *Boeing*, em pleno voo, sofreu um enfarte fulminante e morreu. Felizmente, o copiloto assumiu o comando e conseguiu levar o avião são e salvo ao seu destino. Eis, aí, um típico caso de fortuito interno. (CAVALIERI FILHO, 2019)

FARIAS (2019), em sua obra sobre Responsabilidade Civil, também trata do tema do fortuito interno e da responsabilidade das instituições financeiras por danos decorrentes de fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

Assim como Sérgio Cavalieri Filho, Cristiano Chaves de Farias entende que esse tipo de evento se enquadra no conceito de fortuito interno, ou seja, é um evento imprevisível e inevitável que decorre do próprio risco da atividade desenvolvida pelas instituições financeiras.

No entanto, este doutrinador destaca que a responsabilidade das instituições financeiras nesses casos é objetiva apenas quando o dano decorre diretamente da fraude ou do delito praticado por terceiros, sem a participação ou contribuição da vítima. Caso contrário, se houver culpa exclusiva da vítima ou sua contribuição para o evento danoso, a responsabilidade da instituição financeira pode ser afastada ou reduzida.

Além disso, é ressaltado que a responsabilidade das instituições financeiras não é ilimitada, devendo ser proporcional ao dano causado e à extensão do nexo de causalidade entre o evento danoso e a atividade desenvolvida pela instituição financeira. Isso significa que a instituição financeira não é obrigada a reparar danos que não sejam diretamente decorrentes da fraude ou do delito praticado por terceiros.

A doutrina de Caio Mário da Silva Pereira, na obra "Instituições de Direito Civil", também trata do tema do fortuito interno e da responsabilidade das instituições financeiras por danos decorrentes de fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

Nessa linha, o risco da atividade bancária inclui a possibilidade de ocorrência de fraudes e delitos por terceiros, que são considerados como fortuito interno e, portanto, são indenizáveis pelas instituições financeiras. Ele destaca que essa responsabilidade é objetiva, ou seja, independe de culpa, devendo ser reparados todos os danos causados por terceiros nas operações bancárias.

No entanto, esta obra ressalta que essa responsabilidade não é ilimitada, devendo ser proporcional ao dano causado e à extensão do nexo de causalidade entre o evento danoso e a atividade desenvolvida pela instituição financeira. Destaca-se também, que a vítima não pode contribuir para o evento danoso, pois isso poderia reduzir a responsabilidade da instituição financeira ou até mesmo afastá-la completamente.

Dessa forma, tanto a doutrina de Sérgio Cavalieri Filho quanto a de Cristiano Chaves de Farias e de Caio Mário da Silva Pereira entendem que as instituições financeiras devem ser responsabilizadas pelos danos decorrentes de fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, considerados como fortuito interno, sendo a responsabilidade

objetiva, proporcional ao dano causado e ao nexo de causalidade, e afastada apenas nos casos em que a vítima contribuiu para o evento danoso.

Já o fortuito externo é caracterizado por um evento imprevisível e inevitável, que está fora do controle da pessoa ou empresa envolvida no acontecimento. Para Sergio Cavalieri Filho⁸, o fortuito externo⁹ é um evento estranho à atividade desenvolvida pelo agente, que ocorre sem qualquer relação com ela e que, por isso, não pode ser atribuído a ele. Dessa forma, o fortuito externo é um evento que escapa ao controle do agente, sendo considerado um risco comum a que todos estão sujeitos.

Alguns exemplos clássicos de fortuito externo são desastres naturais, como terremotos, tempestades, inundações, furacões e incêndios causados por raios; atos de terrorismo e guerra; e ações de terceiros, como greves, sabotagem, vandalismo e tumultos. Outros exemplos podem incluir o rompimento de barragens, acidentes aéreos, colisões de navios, entre outros eventos imprevisíveis e irresistíveis.

Em síntese, o fortuito externo é caracterizado por ser um evento que ocorre de forma imprevisível e independente da vontade das partes envolvidas em determinada relação jurídica. Nesses casos, o agente não pode ser responsabilizado pelo dano causado, uma vez que não há relação entre a sua atividade e o evento danoso.

No entanto, é importante destacar que o autor ressalva que, caso o agente tenha contribuído de alguma forma para a ocorrência do evento, ainda que este seja externo, ele poderá ser responsabilizado pelo dano causado.

Cristiano Chaves de Farias segue a mesma linha de pensamento de Cavalieri Filho quanto ao conceito de fortuito externo, entendendo tratar-se de um acontecimento imprevisível, que não tem relação direta com a atividade do agente causador do dano e que não pode ser evitado por ele.

⁸ O fortuito externo é também fato imprevisível e inevitável, mas estranho à organização do negócio. É o fato que não guarda nenhuma ligação com a empresa, como fenômenos da Natureza - tempestades, enchentes etc. Duas são, portanto, as características do fortuito externo: autonomia em relação aos riscos da empresa e inevitabilidade, razão pela qual alguns autores o denominam de força maior. (CAVALIERI FILHO, 2019)

⁹ Tal já não ocorre, entretanto, com o fato doloso de terceiro, conforme temos sustentado. Este não pode ser considerado fortuito interno porque, além de absolutamente irresistível e inevitável, não guarda nenhuma ligação com os riscos do transportador; é fato estranho à organização do seu negócio, pelo qual não pode responder. Por isso, a melhor doutrina caracteriza o fato doloso de terceiro, vale dizer, o fato exclusivo de terceiro, como fortuito externo, com o que estamos de pleno acordo. Ele exclui o próprio nexo causal, equiparável à força maior, e, por via de consequência, exonera de responsabilidade o transportador. O transporte, em casos tais, não é causa do evento; é apenas a sua ocasião. E mais: após a vigência do Código do Consumidor, esse entendimento passou a ter base legal, porquanto, entre as causas exonerativas da responsabilidade do prestador de serviços, o § 39., TI, do art. 14 daquele Código incluiu o fato exclusivo de terceiro. (CAVALIERI FILHO, 2019)

A doutrina de Caio Mário da Silva Pereira, na obra "Instituições de Direito Civil", também aborda o conceito de fortuito externo¹⁰ e, para este autor, trata-se de um evento que não guarda relação com a atividade da pessoa responsável pelo dano e que, por ser inevitável, não pode ser imputado a ela.

Nessa linha, o fortuito externo não é um fato estranho à atividade humana, mas sim um evento que ocorre independentemente da vontade do agente causador do dano e que não pode ser previsto ou evitado. O autor destaca que, nesses casos, não há relação de causalidade entre a conduta do agente e o dano sofrido pela vítima, o que afasta a sua responsabilidade.

Assim como Sergio Cavalieri Filho e Cristiano Chaves de Farias, a doutrina de Caio Mário entende que o fortuito externo não pode ser imputado ao agente causador do dano, pois não está relacionado com a sua atividade e não poderia ser evitado por ele.

2.2.3. A sujeição das instituições financeiras ao CDC e suas implicações

Com o advento da Lei 8.078/1990¹¹, consolidou-se, no ordenamento jurídico brasileiro, os alicerces sobre os quais as relações de consumo passariam a ser regidas, buscando uma relação harmoniosa e equilibrada entre fornecedores e prestadores de serviço e os consumidores.

Por definição do art. 2º da referida lei, toda pessoa física ou jurídica, inclusive a coletividade de pessoas, que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final é considerada como consumidor.

Ao explorar, de modo mais aprofundado, este contexto, a obra de Cláudia Lima Marques, Bruno Miragem e Antonio Herman Benjamin (2013) sustenta que, para atingir o intento da lei, o citado destinatário final deve ser compreendido como aquele que “retira o bem do mercado ao adquiri-lo ou, simplesmente, utilizá-lo”, a quem convencionou nominar como destinatário final fático, e que “coloca um fim na cadeia de produção”, a quem nominou de destinatário final econômico. A conjunção dessas duas ações conformaria, segundo este autor, a figura do consumidor.

¹⁰ Considerando os seus efeitos, os acontecimentos de força maior ou caso fortuito – *casus vel damnum fatale* – atuam como escusativa de responsabilidade quando se demonstra que o fato aconteceu de tal modo que as suas consequências danosas não puderam ser evitadas pelo agente, e destarte ocorreram necessariamente. Por tal razão, excluem-se como excludentes de responsabilidade os fatos que foram iniciados ou agravados pelo agente, caso em que este responde integralmente (PEREIRA e TEPEDINO, 2018)

¹¹ Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

Desta forma, aquele que utiliza o bem como insumo para sua cadeia produtiva ou prestação de serviço, não é consumidor final, pois isso não atende ao critério de destinatário final fático e econômico. De fato, para MARQUES et. al. (2013), o referido bem seria transformado ou incluído em um novo serviço, a ser oferecido, “por sua vez, ao seu cliente, seu consumidor (...), como insumo da sua produção.”

Já o art. 3º se ocupa em delimitar o conceito de fornecedor, definindo-o como:

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.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 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.

Como se pode abstrair da inteligência do art. 3º e seus parágrafos, é explícita a sujeição das instituições financeiras ao Código Consumerista. Conforme FARIAS (2019), “o legislador, talvez, tenha optado por ser explícito já prevendo a alta temperatura das controvérsias que se instalariam a respeito do tema”, como, de fato, ocorreu.

A Ação Direta de Inconstitucionalidade 2.591-1, proposta pela Confederação Nacional do Sistema Financeiro – CONSIF, atacava, dentre outros aspectos da lei, este dispositivo específico do CDC, alegando ter havido, na Constituição Federal, uma suposta distinção, ainda que implícita, entre consumidor e cliente de instituição financeira, além de violação do art. 192, II e IV da Constituição, sob a alegação de que tal assunto deveria ser regido por lei complementar.

No entanto, a referida ADI não prosperou no seu intento de retirar as instituições financeiras do alcance do Código Consumerista e a matéria encontra-se sumulada, no âmbito do STJ desde setembro de 2004, sob o número 297, que determina que “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

O que se verificou, desde então, foi uma consolidação e intensificação deste alcance da norma consumerista às instituições financeiras, a exemplo do PLS 283/2012, de autoria do então Senador da República José Sarney.

Depois de cerca de oito anos e meio de tramitação, a referida proposta legislativa deu ensejo à Lei 14.181, de 1º de julho de 2021, que alterou o código consumerista para aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor, dispondo sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento, no Capítulo VI-A.

No referido capítulo, o conceito de ‘superendividamento’ é definido, no § 1º do Art. 54-A, como “a impossibilidade manifesta de o consumidor pessoa natural, de boa-fé, pagar a

totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial”.

Já em relação a normas infralegais, a Resolução CMN 4.949, de 30 setembro de 2021, dispõe sobre princípios e procedimentos a serem adotados no relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços das instituições financeiras.

Dentre os princípios norteadores deste relacionamento, destacam-se a ética, a responsabilidade, a transparência e a diligência, sendo requerido das instituições submetidas ao referido normativo dispensar tratamento justo e equitativo a clientes e usuários, considerando seus perfis de relacionamento e vulnerabilidades associadas.

Em seu Art. 4º, a referida Resolução estabelece os deveres das instituições financeiras, dentre os quais, a necessidade de adequação dos produtos ofertados ou recomendados às necessidades, aos interesses e aos objetivos dos clientes e usuários seria a mais relevante.

Esses aprimoramentos à norma consumerista, trazidos pela Lei 14.181/2021, bem como o regramento infralegal do CMN dialogam abertamente com um dos pilares do Direito do Consumidor que é o princípio da vulnerabilidade.

Da doutrina de Sérgio Cavalieri Filho, abstrai-se que a vulnerabilidade do consumidor é o fundamento do direito consumerista, sendo a vulnerabilidade, um de seus princípios estruturantes. Afinal de contas “as normas do CDC estão sistematizadas a partir dessa ideia básica de proteção de um determinado sujeito: o consumidor, por ser ele vulnerável”.

Nas relações de consumo, o sujeito que ostenta as supramencionadas qualidades é, inequivocamente, o consumidor, já que, não detendo os mecanismos de controle do processo produtivo (produção, distribuição, comercialização), e dele participando apenas em sua última etapa (consumo), pode ser ofendido, ferido, lesado, em sua integridade física, econômica, psicológica ou moral. (CAVALIERI FILHO, 2019)

Desta sujeição das instituições financeiras ao Código Consumerista, emergem algumas importantes implicações práticas que as atingem, como a responsabilidade civil objetiva. É a da inteligência do art. 14 e seus parágrafos do Código Consumerista:

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

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I – o modo de seu fornecimento;

II – o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III – a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

- I – que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;
 - II – a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.
- § 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa. (BRASIL, 1990)

Neste contexto, conforme MARQUES et. al. (2013), a responsabilidade civil objetiva das instituições financeiras é pacífica, “quanto aos deveres básicos contratuais de cuidado e segurança”, bem como aos deveres de “segurança nas retiradas (de dinheiro), assinaturas falsificadas e segurança nos cofres”.

Além da responsabilidade objetiva, outra consequência da sujeição das instituições financeiras ao Código Consumerista é a possibilidade de se requerer a inversão do ônus da prova.

A inversão do ônus da prova é um instituto do Direito do Consumidor que busca equilibrar a relação entre consumidor e fornecedor. Trata-se de uma exceção à regra geral de que a prova cabe a quem alega o fato.

De acordo com o artigo 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor (CDC), é dever do fornecedor de produtos e serviços a facilitação da defesa do consumidor, inclusive quanto à inversão do ônus da prova, a seu favor, no caso de verossimilhança das alegações ou hipossuficiência do consumidor. Isso significa que, em determinadas situações, o ônus de provar determinado fato ou circunstância passa a ser do fornecedor, e não do consumidor.

A inversão do ônus da prova é aplicada em situações em que o consumidor se encontra em posição de vulnerabilidade ou hipossuficiência, o que dificulta a produção de provas necessárias para comprovar a sua alegação. Assim, a inversão tem como objetivo nivelar a relação entre as partes, garantindo que o consumidor tenha condições de defender seus direitos.

Cabe ressaltar que a inversão do ônus da prova não é automática, ou seja, o consumidor precisa comprovar a verossimilhança de suas alegações ou a sua hipossuficiência. Além disso, é preciso que a inversão seja requerida pelo consumidor ou pelo Ministério Público, não sendo uma obrigação do juiz aplicá-la de ofício.

2.3. A Súmula STJ 479

A Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça (STJ) estabelece que "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias."

Essa súmula é bastante citada em casos de responsabilidade civil de instituições financeiras por danos decorrentes de fraudes e delitos cometidos por terceiros no contexto de operações bancárias, como, por exemplo, a clonagem de cartões de crédito, roubo de senhas, entre outros, como foi possível verificar a partir da consulta no repositório de julgados do TJSP, por exemplo.

Com a edição dessa súmula, o STJ consolidou o entendimento de que as instituições financeiras têm responsabilidade objetiva pelos danos causados nesse contexto, independentemente da existência de culpa ou dolo da instituição financeira, desde que o evento seja decorrente de um fortuito interno, ou seja, relacionado ao próprio risco da atividade desenvolvida pelo banco.

Tendo em vista a redação da Súmula 479 do STJ, bem como sua aplicação no contexto atual, faz-se necessário trazer à luz a função processual e aplicabilidade das súmulas.

2.3.1. A função processual e a aplicabilidade dos precedentes e das súmulas

Conforme Rubens Glezer (2017), a lógica de precedentes, em sua essência, consiste na tomada de decisões com base em analogias, ou seja, trata-se de analisar e julgar, de forma equivalente, casos que possuam fortes semelhanças e essa abordagem está, segundo este autor, presente em todos os sistemas jurídicos que valorizam o princípio da isonomia.

Por seu turno, a partir de Daniel Mitidiero¹² (2015), é possível verificar que as súmulas de tribunais superiores, como o Supremo Tribunal Federal (STF) e o Superior Tribunal de Justiça (STJ), objetivam a uniformização da interpretação das leis federais e da Constituição Federal pelos juízes e tribunais de todo o país, com base em entendimentos consolidados pelos tribunais superiores a partir de suas decisões em casos concretos.

Já as razões para sua existência e seguimentos são comentadas também na obra de Luiz Guilherme Marinoni (2019), o qual relaciona, dentre outras, (i) a segurança jurídica, aqui

¹² Desde o momento em que se percebeu que (...) a norma (...) é (...) o resultado da interpretação, chegou-se à conclusão de que ou a interpretação dada ao direito pelo Supremo Tribunal Federal e pelo Superior Tribunal de Justiça era encarada como algo dotado de normatividade ou então o princípio da igualdade se esfumaça em uma abstração irritante em um sistema indiferente à imensa maioria de casos concretos idênticos ou semelhantes cotidianamente julgados de maneira diferente.

compreendida, tanto a previsibilidade como a estabilidade das decisões judiciais dado o arcabouço jurídico vigente; (ii) a igualdade, aqui compreendida como igualdade de incidência, perante a lei e perante a interpretação judicial da lei; (iii) coerência da ordem jurídica; e (iv) desestímulo da litigância e favorecimento de acordos.

Dessa forma, verifica-se que as súmulas são uma importante fonte para a fundamentação das decisões dos magistrados, desempenhando um papel importante na segurança jurídica e na previsibilidade das decisões judiciais. Isso porque, ao uniformizar o entendimento dos tribunais, as súmulas contribuem para a redução da divergência interpretativa das leis e, consequentemente, para a maior estabilidade do sistema jurídico.

As súmulas encontram fundamentos infraconstitucionais, que residem principalmente no Código de Processo Civil e no Regimento Interno dos tribunais, como bem trazido, tanto por Daniel Mitidiero como por Luiz Guilherme Marinoni.

Da leitura do artigo 927¹³ do Código de Processo Civil, verifica-se que os tribunais devem uniformizar sua jurisprudência e mantê-la estável, íntegra e coerente. Isso significa que os tribunais têm o dever de buscar a harmonização dos entendimentos adotados em suas decisões, a fim de evitar contradições e incertezas quanto à interpretação da lei.

No que diz respeito ao regimento interno de tribunais de justiça, por exemplo, o TJDFT dedica toda uma seção, no caso, a seção XII¹⁴, para tratar exclusivamente do tema, abordando

¹³ Art. 927. Os juízes e os tribunais observarão:

I - as decisões do Supremo Tribunal Federal em controle concentrado de constitucionalidade;

II - os enunciados de súmula vinculante;

III - os acórdãos em incidente de assunção de competência ou de resolução de demandas repetitivas e em julgamento de recursos extraordinário e especial repetitivos;

IV - os enunciados das súmulas do Supremo Tribunal Federal em matéria constitucional e do Superior Tribunal de Justiça em matéria infraconstitucional;

V - a orientação do plenário ou do órgão especial aos quais estiverem vinculados.

§ 1º Os juízes e os tribunais observarão o disposto no art. 10 e no art. 489, § 1º, quando decidirem com fundamento neste artigo.

§ 2º A alteração de tese jurídica adotada em enunciado de súmula ou em julgamento de casos repetitivos poderá ser precedida de audiências públicas e da participação de pessoas, órgãos ou entidades que possam contribuir para a rediscussão da tese.

§ 3º Na hipótese de alteração de jurisprudência dominante do Supremo Tribunal Federal e dos tribunais superiores ou daquela oriunda de julgamento de casos repetitivos, pode haver modulação dos efeitos da alteração no interesse social e no da segurança jurídica.

§ 4º A modificação de enunciado de súmula, de jurisprudência pacificada ou de tese adotada em julgamento de casos repetitivos observará a necessidade de fundamentação adequada e específica, considerando os princípios da segurança jurídica, da proteção da confiança e da isonomia.

§ 5º Os tribunais darão publicidade a seus precedentes, organizando-os por questão jurídica decidida e divulgando-os, preferencialmente, na rede mundial de computadores.

¹⁴ Referida seção abrange dos artigos 330, cujo caput prevê que “O Tribunal, na forma prevista neste Regimento, editará enunciado de súmula correspondente a sua jurisprudência dominante”, ao 337.

os procedimentos de edição, alteração, cancelamento, aprovação, bem como da aplicação das súmulas nos julgados processados neste tribunal.

Nesse contexto, as súmulas são instrumentos de fundamental importância para a uniformização da jurisprudência. Ao editar uma súmula, os tribunais consolidam um entendimento majoritário sobre determinada questão jurídica, o que confere maior segurança e previsibilidade às decisões judiciais.

Além disso, as súmulas e os enunciados de súmula aprovados pelos tribunais superiores têm efeito vinculante em relação aos demais órgãos do Poder Judiciário. Isso significa que, uma vez aprovada uma súmula pelo tribunal superior, os demais órgãos judiciais devem adotar o mesmo entendimento nas questões jurídicas similares.

Assim, a previsão do artigo 927 do CPC reforça a importância das súmulas para a uniformização da jurisprudência e para a promoção da segurança jurídica, já que as decisões judiciais ficam mais previsíveis e uniformes, e os jurisdicionados têm uma maior compreensão sobre o direito aplicável ao caso em questão.

No entanto, como defendido por MARINONI (2019), ainda que de forma excepcional, pode-se admitir recurso em face de decisão que tenha respeitado precedentes, desde que haja fundamentação que revele “nova realidade ou de nova convicção jurídica acerca de determinada questão, postulando-se a revogação do precedente”.

Já no âmbito dos regimentos internos dos tribunais, como verificado no exemplo do regimento do TJDFT, é comum a previsão de que as súmulas devam ser editadas pelos órgãos colegiados, após reiteradas decisões sobre casos idênticos, com a finalidade de uniformizar a jurisprudência. Além disso, os regimentos também costumam prever a possibilidade de revisão ou cancelamento das súmulas em casos de mudanças de entendimento ou de evolução jurisprudencial.

Dessa forma, como verificado na doutrina e na própria letra da lei, é possível afirmar que as súmulas encontram respaldo em dispositivos infraconstitucionais, que buscam garantir a uniformização e a estabilidade da jurisprudência nos tribunais, bem como nos seus próprios regimentos internos.

2.3.2. Precedentes originários

A partir de uma busca no sítio eletrônico do STJ, é possível verificar o elenco de 12 julgados que figuram como precedentes originários que conformaram e fundamentaram a elaboração da Súmula 479, do STJ.

Neste elenco de julgados, a maioria (5 julgados), trata de situações de pagamento de indenização por dano moral e material, em decorrência de inscrição indevida de clientes em órgãos de restrição de crédito, por inadimplemento de operações contratadas mediante fraude documental. São os casos dos agravos No 1.235.525 - SP (2009/0182830-4), No 1.292.131 - SP (2010/0049926-2) e No 80.075 - RJ (2011/0268570-3), além dos recursos especiais No 1.199.782 - PR (2010/0119382-8) e No 1.197.929 - PR (2010/0111325-0).

Nestes casos, prevaleceu o entendimento pela ocorrência de falha na prestação em serviço, tendo em vista que as instituições financeiras devem ser capazes de coibir a ação de falsários identificando a ocorrência e impedindo a utilização de documentos falsos no processo de abertura de conta. Desta forma, “a falsificação de documentos para abertura de conta corrente não isenta a instituição financeira da responsabilidade de indenizar, pois constitui risco inerente à atividade por ela desenvolvida.”

Há também situações de pedido de indenização por danos morais e materiais decorrente de roubo e uso indevido de talonário de cheque extraviados durante o transporte por empresa terceirizada contratada pela instituição financeira, casos do agravo No 1.357.347 - DF (2010/0187189-4) e do recurso especial No 685.662 - RJ (2004/0122983-6).

Nestes casos, prevaleceu o entendimento de que, por conhecerem os riscos inerentes à guarda e transporte de talonário de cheques de clientes, redundando em uma “previsibilidade quanto à possibilidade de ocorrência de furtos e roubos de malotes do banco”, seria o caso de fortuito interno, ainda que o transporte seja realizado por empresa contratada.

Destacam-se os dois recursos especiais que tratam de pedido de indenização por dano material e moral decorrente de roubo de pertences de clientes que estavam custodiados em cofre sob responsabilidade de instituição financeira (REsp. No 1.045.897 - DF (2008/0073032-4) e No 1.093.617 - PE (2008/0213366-1)) e agravo No 997.929 - BA (2007/0294900-9) que tratou de um caso de morte de funcionário de uma instituição financeira que fora alvejado por arma de fogo durante jornada normal de trabalho.

O destaque para estes três casos deve-se ao fato de todos eles serem decorrentes da ocorrência de assalto ao estabelecimento bancário, um eminente problema de segurança

pública. Ainda assim, considerando a particularidade inerente às instituições financeiras, a ocorrência de furto ou roubo não são aceitos como justificativas para excluir o dever de indenização. Dessa forma, esse tipo de evento se caracteriza como um risco intrínseco à atividade econômica desempenhada, devendo as instituições financeiras proverem o necessário aparato segurança dentro dos estabelecimentos.

Por fim, o agravo de n 1.345.744 - SP (2010/0155101-9) e o de nº 1.430.753 - RS (2009/0086579-3) - que tratam de pedido de indenização por danos morais e materiais decorrentes, respectivamente, de saque indevido em conta corrente com uso de cartão clonado e saque indevido via transferência eletrônica fraudulenta -- são aqueles que mais se aproximam do objeto de estudo do presente trabalho, tendo em vista dialogarem com a questão de tecnologias emergentes e sua relação na dinâmica entre o cliente e a instituição financeira.

No entanto, observa-se que estes agravos diferem do objeto de estudo do presente trabalho no que diz respeito ao fato de configurarem fortuito interno decorrente do risco da atividade, sendo, portanto, passível de atribuição de responsabilidade civil objetiva. Assim, reconhecida a possibilidade de violação do sistema eletrônico e, tratando-se de sistema próprio das instituições financeiras, deve-se reconhecer a responsabilidade objetiva do fornecedor do serviço, por falha na prestação do serviço, é possível verificar a partir dos argumentos proferidos na decisão.

Ainda que fundamentais para a elaboração da Súmula 479, por definirem quais situações são consideráveis como fortuito interno e, portanto, passíveis de atribuição de responsabilidade objetiva às instituições financeiras, a possibilidade de sua aplicação no caso do problema de pesquisa parece não ser de todo adequada, dada suas especificidades, conforme demonstrado na seção a seguir.

3. ANÁLISE DO CASO PARTICULAR

O presente trabalho tem por objetivo responder à pergunta de pesquisa, definida como “Seria a Súmula 479 do STJ aplicável aos casos de fraude cometidas em aplicativos instalados em aparelhos celulares furtados ou roubados?”. Neste ponto, vencidas as fases de fundamentação teórica e análise dos precedentes originários da referida súmula, parte-se para a análise de julgados que tratam de casos de fraudes supostamente praticadas por meio de aplicativos instalados em aparelhos celulares roubados ou furtados.

Dada a característica hodierna dos fatos do caso particular, não foi possível verificar, no repositório público do STJ, julgados que envolvessem a aplicação ou não da Súmula 479 do STJ em caso de fraudes supostamente operadas a partir de aplicativos instalados em aparelhos celulares furtados ou roubados.

Dessa forma, a pesquisa por julgados que tratassem das situações escopo do presente trabalho foi realizada nos repositórios do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, tendo em vista tratar-se da Unidade da Federação com maior incidência de roubos/furtos de aparelhos celulares, conforme dados do Anuário Brasileiro de Segurança Pública 2022.

Nos períodos de 02 a 18 de fevereiro de 2022 e, posteriormente, de 23 de maio a 06 de junho de 2023, foram realizadas consultas no sítio eletrônico do TJSP, disponível em (<https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/resultadoCompleta.do>), na opção “pesquisa livre”, a partir da utilização dos seguintes critérios: i) “Súmula 479”; ii) “Roubo Celular”; e iii) “Fortuito Externo”.

Desta busca resultou em um total de cerca de 200 julgados, dos quais grande parte aplica indistintamente a Súmula 479 para os casos de fraudes a partir de aplicativos de instituições financeiras instalados em aparelhos celulares roubados ou furtados. No entanto, corroborando informação da matéria jornalística do periódico Valor Econômico, de 19 de janeiro de 2022, alguns magistrados têm analisado de forma mais criteriosa a aplicação da referida súmula, sopesando, principalmente, a conduta do cliente usuário.

Neste contexto, com a finalidade de se dar relevo ao tema tratado no presente trabalho, a partir desses casos concretos, apresentam-se, na presente seção, 4 julgados relacionados ao objeto de pesquisa do presente trabalho, a saber, a aplicabilidade da Súmula 479, do STJ, em casos de fraudes decorrentes de uso de aplicativos instalados em aparelhos celulares roubados ou furtados.

Desses julgados, apresentam-se duas decisões nas quais prevaleceu o entendimento pela aplicabilidade da Súmula 479 e outras duas em sentido contrário. Com isso, pretende-se

promover, sem a intenção de esgotar o tema, uma análise qualitativa a partir do contraste entre os argumentos a favor e contra a aplicação da referida súmula, à luz dos conceitos trazidos ao presente trabalho.

3.1. Julgados relacionados à aplicabilidade da Súmula STJ 479 nos casos de fraudes supostamente operadas a partir de aplicativos instalados em aparelhos celulares furtados ou roubados

Caso 1 - TJ-SP - AC: XXXXX20218260348 SP XXXXX-64.2021.8.26.0348, Relator: JAIRO BRAZIL FONTES OLIVEIRA, Data de Julgamento: 05/10/2021, 15ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 05/10/2021

Trata-se de um julgado sobre uma ação de indenização por danos materiais e morais movida por um cliente de instituição financeira em virtude do roubo de seu telefone celular e das transações fraudulentas realizadas através de um aplicativo. Referido julgado traz a seguinte ementa:

ACÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAL. ROUBO DE TELEFONE CELULAR. Transações via aplicativo ("app"). Responsabilidade objetiva do réu. Inteligência do artigo 186, do Código Civil, e artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor e, ainda, da súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Transações que fogem ao perfil do cliente. Má prestação dos serviços bancários. Débito inexigível. Fraude constatada. Teoria do risco da atividade. DANO MORAL. Configuração. Desconto de quantia elevada em conta do autor e negativas de ressarcimento de forma administrativa. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Dano "in re ipsa". "Quantum" indenizatório corretamente estipulado. Sentença mantida. Apelação não provida.

(TJSP; Apelação Cível 1000130-64.2021.8.26.0348; Relator (a): JAIRO BRAZIL; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mauá - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/10/2021; Data de Registro: 05/10/2021)

Com relação à responsabilidade do réu, uma instituição financeira, prevaleceu o entendimento pela aplicação da teoria do risco da atividade, segundo a qual quem exerce uma atividade econômica responde pelos riscos decorrentes dessa atividade, independentemente de culpa.

Além disso, a responsabilidade objetiva do réu foi fundamentada no artigo 186 do Código Civil e no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, bem como na súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Dessa forma, na interpretação do voto condutor, a instituição

financeira poderia ser responsabilizada pelos danos decorrentes de operações bancárias realizadas de forma fraudulenta, mesmo que não tenha tido culpa direta na ocorrência do evento danoso.

Quanto ao dano moral, a decisão reconheceu a sua configuração em decorrência do desconto de uma quantia elevada na conta do autor e das negativas de ressarcimento por parte da instituição financeira.

Na decisão, levou-se em consideração também que os valores transacionados indevidamente fugiam ao perfil corriqueiro do cliente, o que, em tese, deveria gerar um alerta por parte da instituição financeira, de modo a impedir a consecução de tais movimentações.

Nesse sentido, a decisão considerou que a conduta da instituição financeira violou os direitos personalíssimos do autor, ocasionando-lhe sofrimento e abalo psicológico, além de se caracterizar como falha na prestação de serviço.

Caso 2 - TJ-SP - AC: 1021040-17.2020.8.26.0003, Relator: SPENCER ALMEIDA FERREIRA, Data de Julgamento: 22/09/2021, 38ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 22/09/2021

Este caso trata sobre uma decisão judicial referente a uma ação declaratória de inexigibilidade de débito, cumulada com indenização por danos morais, movida por um cliente de instituição financeira que foi vítima de furto de seu aparelho celular, tendo os ofensores realizado transferência via Pix da conta bancária do autor no valor de R\$ 2.800,00 (dois mil e oitocentos reais). Referido julgado traz a seguinte ementa:

ACÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Autor vítima de furto de aparelho celular, tendo os assaltantes realizado transferência via Pix da conta bancária do autor, no valor de R\$ 2.800,00 – Sentença de parcial procedência – Recurso da instituição financeira ré – Prova pericial não foi produzida por desistência do réu – Ônus do qual não se desincumbiu, não podendo valer-se de sua própria desídia – Responsabilidade objetiva da instituição financeira – Art. 14 do CDC – Falha na prestação de serviços evidenciada - Risco da atividade – Sum. 479 do STJ – Dano moral – Ocorrência – Dever de indenizar presente – Possibilidade de ratificação do julgado, nos termos do art. 252 do Regimento Interno do TJSP – Sentença mantida - RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1021040-17.2020.8.26.0003; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/09/2021; Data de Registro: 22/09/2021)

A sentença de primeira instância julgou pela parcial procedência, condenando a instituição financeira a indenizar o autor pelos danos morais sofridos. A instituição financeira recorreu da decisão, mas não produziu prova pericial por desistência. De fato, neste contexto, ressalta-se esta não apresentação, pela instituição financeira, de elementos probatórios quanto à alegada negligência ou descuido do cliente com sua senha pessoal, ocorreu pela complexidade de se produzir tal prova.

No entanto, como as transferências ocorreram mediante a utilização de usuário e senha válidos, não há outra razão a não ser o fornecimento de tais credenciais que possibilitou a consecução das transferências reclamadas. Todos esses fatos acabam trazendo luz à implicação, às instituições financeiras, da inversão do ônus da prova, pela sua sujeição ao Código consumerista.

Na decisão, prevaleceu o reconhecimento da responsabilidade objetiva da instituição financeira, com base no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, e a falha na prestação de serviços evidenciada, aplicando a teoria do risco da atividade. A súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça também foi citada para embasar a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

Foi reconhecido também o dano moral decorrente do furto e da transferência fraudulenta realizada na conta bancária do autor, e a decisão manteve a sentença de primeira instância, condenando a instituição financeira a indenizar o autor pelos danos morais sofridos.

O que se percebe, deste julgado, é que, de fato, o magistrado relacionou a questão do roubo do aparelho celular (concomitante ao recebimento das credenciais necessárias) com o risco inerente à atividade lucrativa da instituição financeira. Do contrário, não haveria espaço para a aplicação da Súmula 479, como acabou ocorrendo.

Caso 3 - TJ-SP - AC: 1001214-68.2021.8.26.0003 SP, Relator: Afonso Bráz, Data de Julgamento: 16/06/2021, 17ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 17/06/2021

Este caso trata de um roubo de celular em via pública, no qual o autor afirma ter fornecido aos ofensores a senha eletrônica de acesso à sua conta corrente. Posteriormente, houve uma contestação de operação bancária realizada por meio de aplicativo para movimentação da

conta corrente instalado no aparelho celular roubado. A senha eletrônica foi bloqueada após a transação em questão. Referido julgado traz a seguinte ementa:

INDENIZAÇÃO. Roubo de celular em via pública. Autor que afirma ter fornecido aos meliantes, por ocasião do assalto, a senha eletrônica de acesso à conta corrente. Contestação de operação bancária realizada por meio de aplicativo para movimentação da conta corrente instalado em aparelho celular. Bloqueio da senha eletrônica após a efetivação da transação questionada. Responsabilidade do correntista pelo uso, guarda, proteção e conservação do cartão magnético e da senha eletrônica de acesso à conta corrente. Validade das operações realizadas antes do bloqueio. Falha na prestação do serviço não configurada. Indevido o ressarcimento dos valores e indenização por dano moral. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1001214-68.2021.8.26.0003; Relator (a): Afonso Bráz; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/06/2021; Data de Registro: 17/06/2021)

No recurso interposto, o autor que alega que o banco é responsável por uma transferência eletrônica realizada em sua conta corrente, mediante utilização de aplicativo instalado em seu aparelho celular, no valor de R\$4.900,00 (quatro mil e novecentos reais).

O banco contesta alegando que o autor não comunicou o roubo do celular e a senha eletrônica imediatamente, permitindo que terceiros a utilizassem, o que configura violação do dever de guarda e assunção do risco das consequências de sua conduta.

O relator do caso analisou que a ausência de comunicação imediata do roubo do celular e de solicitação do bloqueio da senha eletrônica acarreta para o autor a responsabilidade pelas operações realizadas por terceiros. Dessa forma, não há falha na prestação de serviços do banco, sendo válida a contratação realizada mediante utilização de dispositivo eletrônico e da senha pessoal cadastrados pelo correntista, antes do bloqueio da referida senha.

Por fim, o tribunal considerou que a responsabilidade pelo uso, guarda, proteção e conservação do cartão magnético e da senha eletrônica de acesso à conta corrente é do correntista. As operações realizadas antes do bloqueio foram consideradas válidas, e não houve falha na prestação do serviço por parte do banco. Portanto, foi considerado indevido o ressarcimento dos valores e a indenização por dano moral. A sentença foi mantida e o recurso foi desprovido.

Neste caso, verifica-se que a decisão dá importância ao comportamento do cliente ante à situação de roubo do aparelho e das credenciais. Na análise, prevaleceu o entendimento de que a inércia do cliente favoreceu o cometimento da fraude, o que acabou isentando a instituição financeira.

Caso 4 - (TJSP; Apelação Cível 1076105-26.2022.8.26.0100; Relator (a): Henrique Rodriguero Clavasio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/06/2023; Data de Registro: 05/06/2023)

Este caso trata de ação declaratória de inexigibilidade de débitos de contratos de empréstimos cumulada com pedido de indenização por danos morais, e apresenta a seguinte ementa:

Ação declaratória de inexigibilidade de débitos e indenizatória por danos morais – Perda/furto de aparelho celular seguido de contratação de empréstimo e utilização parcial de valores – Ação criminosa de terceiros – Ação sofrida fora da agência bancária – Ato exclusivo de terceiros – Responsabilidade civil não configurada – Culpa exclusiva de terceiros – Reconhecimento – Operações realizadas mediante uso de dados pessoais e senha da autora – Fato incontroverso – Ausência de imediata comunicação dos fatos ao banco, sobretudo a alegada perda do aparelho celular de onde foram realizadas as operações – Impossibilidade de impedir a consumação do ilícito – Defeito na prestação de serviços – Não reconhecimento – Aplicabilidade do artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor – Ausência de responsabilidade do banco – Fato de terceiro e culpa exclusiva da vítima caracterizadoras de excludente de responsabilidade – Inaplicabilidade da Súmula 497 do STJ – Inocorrência de 'fortuito interno' – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação estranha à atividade do réu – Eventual análise do perfil do correntista que se constitui mera liberalidade do fornecedor do serviço, não o vinculando ou obrigando – Ausência de falha na prestação de serviço e de prova de omissão do réu – Pagamento de boleto em valor inferior ao devido que não pode ser aceito como quitação do contrato em discussão – Ação improcedente – Sentença reformada – Sucumbência exclusiva da autora. Recurso provido.

(TJSP; Apelação Cível 1076105-26.2022.8.26.0100; Relator (a): Henrique Rodriguero Clavasio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/06/2023; Data de Registro: 05/06/2023)

No presente caso, o cliente alega que perdeu o aparelho celular em determinado dia, tendo registrado boletim de ocorrência, mas, somente dois dias depois, percebeu que sua conta bancária se encontrava bloqueada devido a transações efetuadas durante a madrugada, sendo, portanto, fora de seu perfil de uso conhecido.

Graças à atuação proativa da instituição financeira, os ofensores fraudadores não conseguiram transferir a totalidade dos recursos contratados no empréstimo, transferindo, somente, uma parte desta quantia. Houve um acordo entre cliente e a instituição financeira quanto à quitação da quantia transferida, o que acabou causando a proposição desta ação por parte do cliente que alega que a instituição financeira deveria ser responsabilizada pelos prejuízos suportados em razão do roubo do celular e das operações realizadas indevidamente em sua conta.

Contudo, ao analisar o caso, o juízo entendeu que não houve qualquer conduta ilícita por parte da instituição financeira, uma vez que as operações realizadas exigem o uso de senha

pessoal e intransferível, sendo improvável que alguém além da própria titular da conta pudesse realizar as operações sem autorização.

O relator destacou que embora seja pacífico que as instituições bancárias respondem objetivamente pelos prejuízos causados aos consumidores, é necessário comprovar o nexo de causalidade entre a conduta do banco e o dano sofrido para a caracterização da responsabilidade civil, em suas próprias palavras “mesmo que possível a responsabilidade sem culpa, isso não significa que possa haver responsabilidade sem nexo causal.”

No caso em questão, o cliente foi vítima de um assalto em via pública, cometido por terceiros, fora do estabelecimento bancário, ou seja, fora da esfera de vigilância da instituição financeira, razão pela qual não haveria de se falar na responsabilidade civil do banco.

Ademais, não restou provada a tempestiva comunicação à instituição financeira, a qual procedeu ao bloqueio da conta por seus próprios meios, seguindo procedimento interno, não configurando falha na prestação de serviço.

Um ponto relevante relativo à conduta do cliente e admitido no caso é que, embora o cliente não admita, o fato ocorrido (furto de celular e posterior contratação de operações de empréstimo), deveu-se a uma “eventual vulneração do sigilo da senha pessoal pela própria parte autora” possibilitando a ação plena dos ofensores, que contrataram empréstimo e transferiram os valores.

Nesse sentido, o tribunal entendeu que o roubo do celular e as operações realizadas indevidamente em conta foram causados por um fortuito externo, não podendo ser atribuídos à instituição financeira qualquer responsabilidade pelos prejuízos suportados pela parte autora.

3.2. Especificidades das fraudes supostamente operadas a partir de aplicativos instalados em aparelhos celulares furtados ou roubados

Dos casos concretos analisados e trazidos no presente trabalho, observa-se, a partir dos fatos narrados, uma sequência de fatos em comum: (i) ocorre o roubo ou furto do aparelho celular; então (ii) ocorre a fraude nas contas do indivíduo que teve o aparelho celular furtado. Pode-se supor, portanto, que nesses casos, caso não houvesse o prévio furto ou roubo do aparelho, não teria havido, também, a referida fraude. Do contrário, a alegação inicial seria somente de fraude. Em alguns casos, argumenta-se, inclusive, que a fraude foi conseguida pela utilização do aplicativo da instituição financeira instalado no aparelho celular da vítima.

Importante fazer esta ressalva, tendo em vista que o furto e roubo de aparelhos celulares e as fraudes eletrônicas são fenômenos independentes entre si. Isso, pois, embora este trabalho não tenha definido, em seu escopo, a realização de uma análise estatística mais aprofundada, seria possível inferir uma baixa probabilidade de uma vítima de roubo ou furto de celular ser a mesma que tenha tido suas credenciais eletrônicas vazadas, sendo qualquer tipo de correlação classificada com potencialmente espúria.

Outros dados que podem corroborar com esta independência são os números apresentados no Anuário Brasileiro de Segurança Pública – 2022, o qual trouxe os seguintes números:

Quadro 01 – Evolução de fraudes eletrônicas e roubos/furtos de celulares

Fraudes eletrônicas no Brasil	Roubos e furtos de celulares
2018 = 7.591	2018 = 995.343
2019 = 14.677	2019 = 1.053.433
2020 = 37.713	2020 = 825.923
2021 = 60.590	2021 = 847.313

Fonte: Anuário Brasileiro de Segurança Pública 2022

Estes números revelam um leve crescimento, em torno de 2,5% (dois inteiros e cinco décimos por cento), no número de roubos e furtos de aparelhos celulares de 2020 a 2021, movimento creditado, em parte, ao relaxamento das medidas de isolamento social decorrentes da pandemia da COVID-19.

Já os estelionatos praticados mediante fraude eletrônica, nos quais se enquadram as fraudes cometidas por meio de aparelhos celulares, aumentaram em torno de 74,5% (setenta e quatro inteiros e cinco décimos por cento) no mesmo período, ocasionado também pela intensificação do uso dos meios eletrônicos de pagamento.

Novamente, ressalta-se que, tão importante quanto ter acesso ao sistema do banco pelo aplicativo do celular (o que pode ser feito por qualquer computador pessoal, inclusive), é possuir as chaves de autenticação para adentrar o sistema, tais como o chamado *login* e senha. Sem a posse dessas credenciais, os criminosos teriam extrema dificuldade para a consecução da fraude.

Nos julgados trazidos nesta seção do trabalho, foi possível verificar que, muitas vezes, as vítimas são coagidas a fornecer tais credenciais. Mas, ao longo do trabalho, ficou evidenciado que muitos usuários são também descuidados, usando senhas de fácil dedução, ou ainda, carregando as credenciais anotadas nos próprios cartões ou aparelhos celulares.

No entanto, dada a possibilidade de inversão do ônus da prova, decorrente da sujeição das instituições financeiras ao código consumerista, ainda que a vítima tenha alegado não ter fornecido as credenciais ou deixado anotadas em local de fácil acesso, ao simplesmente negar tais fatos, passa a pesar sobre as instituições financeiras o ônus de provar o contrário, em uma situação em que a necessária prova está além de sua capacidade de produção.

Ademais, caso as credenciais corretas (independentemente da forma que foram adquiridas) sejam inseridas no sistema, não há como, a princípio, identificar tratar-se de um acesso indevido. Em um dos casos julgados, chegou-se a cogitar o bloqueio de movimentações, ditas atípicas, mas tais ações não ocorrem sem prejuízo da experiência do cliente, além de que, dado certo perfil, há limites de transação preestabelecidos pelo próprio cliente, os quais, caso não sejam ultrapassados, não devem impedir a finalização da movimentação.

Importante, portanto, seria a informação tempestiva dos órgãos de segurança e das instituições financeiras quanto ao roubo ou furto do aparelho e o pedido de bloqueio de qualquer movimentação que ocorra por meio eletrônico, algo que não restou provado nos casos em que a vítima não obteve êxito nas ações de indenização analisadas nesta seção.

Outra questão que é possível emergir a partir dos dados apresentados no anuário é que não se rouba aparelho celular para realizar fraude eletrônica, do contrário seria possível verificar um diálogo mais aderente entre os números. Ou seja, rouba-se aparelho celular pelo simples fato de tratar-se de um bem que tem valor agregado para os criminosos, não porque existe um aplicativo de banco instalado nele.

O roubo e furto de aparelhos celulares são problemas recorrentes na sociedade moderna e têm sido considerados como um problema de segurança pública. Isso porque, além do prejuízo financeiro, tais ocorrências podem levar a situações de violência e ameaça à integridade física da vítima.

Essas situações, para o caso do presente trabalho, podem (ou devem) ser consideradas como um caso de fortuito externo, isso porque trata-se de um fato que não está relacionado diretamente com a atividade da empresa prestadora de serviços (no caso as instituições financeiras) e não pode ser evitado por ela.

Desta forma, retornando à sequência de fatos (roubo/furto seguido de fraude eletrônica), fica prejudicado firmar um nexo de causalidade entre os fatos, bem como a aplicação direta da Súmula 479 do STJ, tendo vista tratarem-se, o roubo ou furto de aparelho celular, de um caso de fortuito externo. Assim, deve-se operar pela distinção, procedimento, segundo GEZLER (2017), consistente no reconhecimento pleno da autoridade de determinado precedente, mas na

sua não aplicação ao caso determinado, haja vista inexistir identidade relevante com o precedente.

4. CONCLUSÃO

O presente trabalho se prestou a analisar a aplicabilidade da Súmula 479, do Superior Tribunal de Justiça, em casos de fraudes supostamente praticadas a partir de aplicativos instalados em aparelhos celulares roubado ou furtados.

Primeiramente, ao se analisar a responsabilidade civil das instituições financeiras, sob a perspectiva das tecnologias emergentes, restaram evidenciados o importante papel desempenhado pelo usuário dessas novas soluções, os principais mecanismos de manipulação do usuário e de consecução de fraudes financeiras e bancárias, bem como as estratégias adotadas pela indústria financeira, incluindo o regulador, para se mitigar a ocorrência de tais inconvenientes.

Neste contexto, foram observados, ainda, os fatores que tornam as instituições financeiras sujeitas ao Código de Defesa do Consumidor, com destaque para o chamado risco da atividade, bem como as consequências diretas desta sujeição, como a possibilidade de inversão do ônus da prova e a responsabilidade civil objetiva.

Prosseguindo no desenvolvimento do presente trabalho, passou-se à análise da aplicabilidade da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, no escopo do problema de pesquisa. Nesse sentido, verificaram-se as distinções promovidas pela doutrina entre fortuito externo e interno, sendo, esta última modalidade, objeto da referida Súmula.

Verificou-se também o papel desempenhado pelas súmulas de tribunais superiores que é a de uniformizar a interpretação das leis pelos juízes e tribunais de todo o país, a partir de suas decisões em casos concretos, trazidos a estes tribunais.

Nesse sentido, conforme MITIDIERO (2023), os precedentes consistem em fundamentos generalizáveis, extraídos das decisões judiciais, os quais desempenham um papel crucial no contexto da determinação do direito e na promoção de sua previsibilidade. Sendo assim, segundo este mesmo autor, “ser fiel a um precedente significa respeitar a *ratio decidendi*, entendida como as razões necessárias e suficientes” consideradas relevantes pelos tribunais superiores para a solução de determinada caso concreto, devendo operar dentro do contexto no qual foram elaborados.

No que diz respeito, especificamente, à Súmula 479, do Superior Tribunal de Justiça, a relação de precedentes originários que a fundamentaram abrange situações diversas, tais como, roubo de cofre, abertura de conta com documentação falsa, contratação de empréstimos com documentação falsa, lesão corporal decorrente de assalto ocorrido no interior de uma agência bancária, fraudes com clonagem de cartão, dentre outros casos correlatos.

Como se verificou, estas situações são classificadas como fortuito interno, pois relacionam-se diretamente ao risco da atividade, no caso, bancária, devendo estar, portanto, ao alcance da Súmula 479. No entanto, a situação fática, objeto de análise do presente trabalho, é a fraude supostamente praticada a partir de aplicativos instalados em aparelhos celulares roubados ou furtados. Desta forma, nessas situações, caso não houvesse ocorrido o furto ou roubo de tal aparelho, a fraude também não teria ocorrido.

A partir da análise de 4 decisões do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, verificou-se: i) a ausência de uniformidade nas decisões, com alguns juízos aplicando indistintamente a Súmula 479 a estes casos e outros não a aplicando, fundamentando a decisão; ii) a consideração do papel do usuário para o resultado da fraude; e iii) o afastamento da aplicação da Súmula 479, quando evidenciada a falta de diligência do usuário após o roubo de seu celular ou a consecução da fraude.

De uma forma geral, embora a vítima possa alegar não ter fornecido suas credenciais (pessoais e intransferíveis) aos ofensores, é importante notificar as autoridades policiais e as instituições financeiras sobre o roubo ou furto do aparelho, para evitar transações indesejadas e proteger o consumidor. Isso, pois, uma vez que credenciais de acessos válidas são inseridas nos sistemas, não há como identificar um acesso indevido, ou bloquear a consecução de movimentações, sem prejudicar a experiência do cliente.

Assim, ainda que se reconheça a responsabilidade objetiva das instituições bancárias pelos prejuízos causados aos clientes mediante fraude, a comprovação do nexo causal entre a conduta do banco e o dano sofrido é essencial para caracterizar a responsabilidade civil, em linha com o que defende FARIAS (2019), que afirma que “(...) seja como for, responsabilidade objetiva não é responsabilidade inexorável. Exige-se sempre o nexo causal entre o dano e a atividade.”

Neste contexto, tratar o roubo ou furto de aparelhos celulares como fortuito interno às instituições financeiras significa atribuir a elas a responsabilidade por um fenômeno de segurança pública e que apresenta uma tendência crescente, conforme dados mais recentes do Fórum Brasileiro de Segurança Pública. Ademais, dados compilados por esta entidade também mostram que o roubo ou furto de aparelhos celulares e as fraudes eletrônicas são fenômenos independentes entre si, não sendo possível atribuir às instituições financeiras a responsabilização por ambos.

Portanto, ainda que a interpretação e aplicação de uma norma exija certa flexibilidade adaptativa ao contexto vigente à época do ocorrido, ao definir que “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por **fortuito interno** relativo a fraudes e delitos

praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”, o Superior Tribunal de Justiça delimitou a abrangência e aplicabilidade de tal entendimento aos casos decorrentes de fortuito interno.

Desta forma, seria possível concluir que a maneira de se portar em relação à Súmula 479, do STJ, para os casos de roubo ou furto de aparelhos celulares e posterior fraude conseguida através destes aparelhos, não deveria ser o da aplicação, mas o do seu afastamento, porque estes casos analisados não apresentam uma identidade total com o precedente, tendo em vista que o fato primordial para a ocorrência do alegado dano é o roubo ou o furto do aparelho, fenômeno este, como visto na doutrina, fortemente classificável como **fortuito externo**. No limite, tal súmula seria aplicável, somente, em caso de inércia da instituição financeira após comunicação tempestiva da vítima sobre o ocorrido, o que se caracterizaria como defeito na prestação de serviço.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BATISTA, F. L. **Métodos e práticas utilizadas em engenharia social com o intuito de obstar o roubo de informações sensíveis**. Projeto apresentado ao Centro Universitário de Brasília (UniCEUB/ICPD) como uma das atividades do programa de Metodologia Científica do curso de Pós Graduação Lato Sensu na área de Redes de Computadores com Ênfase em Segurança. Brasília (DF) 2015

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 5 de outubro de 1988. Disponível em https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm Acesso em 20 de outubro de 2022.

BRASIL. **Lei 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/18078compilado.htm. Acesso em 17 de junho de 2022.

BRASIL. **Lei 14.181 de 1º de julho de 2021. Altera a lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de defesa do consumidor), e a Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto do idoso), para aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento**. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2021/Lei/L14181.htm#art1 Acesso em 17 de junho de 2022.

BRASIL. **Senado federal. Projeto de lei do senado (PLS) nº 283, de 2012. Altera a lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de defesa do consumidor), para aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção do superendividamento**. Disponível em <https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/106773>. Acesso em 17 de junho de 2022.

BRASIL. **Supremo Tribunal Federal - STF. Ação Direta de Inconstitucionalidade 2.591-1 DF**. Relator Min. Carlos Velloso de 07 de junho de 2006. Disponível em <https://reidir.stf.jus.br/paginadorpub/paginador.jsp?docTP=AC&docID=266855>. Acesso em 10 de junho de 2022.

BRASIL. **Superior Tribunal de Justiça – STJ. 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.”** (SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 27/06/2012, DJe 01/08/2012)

BRASIL. **Banco central do Brasil. – resolução conjunta n. 6, de 25/03/2023.** Dispõe sobre requisitos para compartilhamento de dados e informações sobre indícios de fraudes a serem observados pelas instituições financeiras, instituições de pagamento e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil. Disponível em <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolucao%2520Conjunta&numero=6>. Acesso em 01/06/2023.

BRASIL. Tribunal de justiça do estado de São Paulo – TJ-SP. **Apelação Cível 1000130-64.2021.8.26.0348**; Relator (a): Jairo Brazil; Órgão julgador: 15ª Câmara de direito privado; foro de Mauá - 1ª Vara Cível; data do julgamento: 05/10/2021; data de registro: 05/10/2021.

BRASIL. Tribunal de justiça do estado de São Paulo – TJ-SP. **Apelação Cível 1021040-17.2020.8.26.0003**; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão julgador: 38ª Câmara de direito privado; foro regional III - Jabaquara - 6ª vara cível; data do julgamento: 22/09/2021; data de registro: 22/09/2021.

BRASIL. Tribunal de justiça do estado de São Paulo – TJ-SP. **Apelação Cível 1001214-68.2021.8.26.0003**; Relator (a): Afonso Bráz; Órgão julgador: 17ª Câmara de direito privado; foro regional III - Jabaquara - 1ª vara cível; data do julgamento: 16/06/2021; data de registro: 17/06/2021.

BRASIL. Tribunal de justiça do estado de São Paulo – TJ-SP. **Apelação cível 1076105-26.2022.8.26.0100**; Relator (a): Henrique Rodriguero Clavisio; Órgão julgador: 18ª Câmara de direito privado; foro central cível - 7ª vara cível; data do julgamento: 05/06/2023; data de registro: 05/06/2023.

BRASIL. Tribunal de justiça do Distrito Federal e dos Territórios – TJ-DFT. **Regimento interno do Tribunal de justiça do Distrito Federal e dos Territórios.** Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/publicacoes/regimentos/regimento-interno-do-tjdft/regimentoInter-noTJDFT.pdf>. Acesso em 18/06/2023.

CAVALIERI FILHO, S. **Programa de responsabilidade civil.** 10 ed. São Paulo: Atlas, 2012.

CAVALIERI FILHO, S. **Programa de direito do consumidor.** 5 ed. São Paulo: Atlas, 2019.

COSTA, V. L. dos S. **Segurança da informação: uso da engenharia social como método de ataque e como mitigar seus efeitos.** Monografia apresentada a Universidade do Estado do Rio Grande do Norte – UERN, como um dos prerrequisitos para a obtenção do grau de bacharel em Ciências da Computação. Mossoró (RN) 2016

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS (FEBRABAN), **Pesquisa da febraban de tecnologia bancária de 2021 – ano base 2020** – Deloitte Touche Tohmatsu Limited 2021

FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA. **Anuário brasileiro de segurança pública** Edição 2022.

GLEZER, R. *Ratio decidendi*. **Enciclopédia jurídica da PUC-SP**. Celso Fernandes Campilongo, Alvaro de Azevedo Gonzaga e André Luiz Freire (coords.). Tomo: Teoria Geral e Filosofia do Direito. Celso Fernandes Campilongo, Alvaro de Azevedo Gonzaga, André Luiz Freire (coord. de tomo). 1. ed. São Paulo: Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2017. Disponível em: <https://enciclopediajuridica.pucsp.br/verbete/94/edicao-1/ratio-decidendi>

HERNÁNDEZ, S.; FERNÁNDEZ, C.; BAPTISTA, L. P. **Elaboração do marco teórico: revisão de literatura e construção de uma perspectiva teórica**. In: Metodologia de pesquisa. São Paulo: McGraw-Hill, 2006.p.50-95

HOEFEL, F e Tripoli, M. *Winning the recovery - o novo consumidor pós covid*. McKinsey & Co. M&S COVID-19 response. Maio 2020

IBM. *IBM survey: pandemic-induced digital reliance creates lingering security side effects*. Morning Consult. Junho 2021

MARINONI, L. G. **Precedentes obrigatórios** 6 ed. São Paulo: Thomson Reuters – Revista dos Tribunais, 2019.

MARQUES, C. L. et. al. **Comentários ao código de defesa do consumidor**. 4 ed. São Paulo: Thomson Reuters – Revista dos Tribunais, 2013.

MARTINS, G. A. e THEÓPHILO, C. R. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MITIDIERO, D. **Precedentes, da persuasão à vinculação**. 4 ed. São Paulo: Thomson Reuters – Revista dos Tribunais, 2022.

MITIDIERO, D. **Precedentes, jurisprudência e súmulas no novo código de processo civil Brasileiro** – Revista de Processo RePro vol. 245 julho 2015

FARIAS, C. C. de et. al. **Curso de direito civil – responsabilidade civil**. 6 ed. Salvador: Editora Juspodvm, 2019.

PEREIRA, C. M. da S. e TEPEDINO, G. **Responsabilidade civil**. 12 ed. Rio de Janeiro: Forense, 2018.

SILVA, N. B. X. et. al. **Engenharia social nas redes sociais online: um estudo de caso sobre a exposição de informações pessoais e a necessidade de estratégias de segurança da informação.** RICI: R.Ibero-amer. Ci. Inf., ISSN 1983-5213, Brasília, v. 6, n. 2, p. 37-55, ago./dez. 2013.