



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

FACULDADE DE DIREITO

MARIA CLARA TEIXEIRA LEITÃO

**A RESPONSABILIDADE DAS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS POR
FRAUDES CONTRA O CONSUMIDOR IDOSO**

2025

BRASÍLIA

MARIA CLARA TEIXEIRA LEITÃO

A RESPONSABILIDADE DAS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS POR
FRAUDES CONTRA O CONSUMIDOR IDOSO

Monografia apresentada, no âmbito do Curso de Graduação em Direito, à Faculdade de Direito (FD) da Universidade de Brasília (UnB) como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Direito.

Orientadora: Professora Doutora Renata Mota Maciel

2025
BRASÍLIA

*Ter saúde pra viver, ter frieza pra lutar e que o
nosso sangue latino faça a nossa alma brilhar.
Perceber que nesse destino, não é só decepção
nem desatino, mas há de crer no ser, na luz e
na fé. Animar ver que o mundo é muita gente,
muito bicho, muita plantação e em meio de
tanta incerteza, ser mais confiante.*

-Gilberto Gil e Hariel, 2024

AGRADECIMENTOS

Agradeço à minha *alma mater*, grande e amada Universidade de Brasília, por seu ensino público e gratuito virtuoso, extensão e pesquisa de excelência, e laços perenes que só a morada dos meus sonhos poderia me dar. Que a educação pública de qualidade persista e esteja presente em todo tempo, aonde quer que eu vá. Agradeço aos meus queridos companheiros nesse primeiro passo dentro da Universidade; ao Luiz, meu coração, às mais (mais) lindas da turma¹, minhas meninas inteligentes e amáveis, que estiveram comigo nas dúvidas mais banais e nos assuntos mais complexos, ao grande gmdt², a maior e favorita confraria jurídica inventada, aos meus reis perdidos³, por sempre me acharem e me manterem feliz, e a todos amigos que passaram pelos corredores e salas da UnB, que de forma grande ou pequena, me trouxeram ao fim de uma linda e realizada graduação. Agradeço à Deus por me dar e me deixar realizar esse sonho, permita que meu avô interceda por mim daí.

Agradeço à minha família, com enfoque à minha mamãe e ao meu afilhado, sempre presentes em tudo. Também, à minha orientadora, pelo trabalho auxiliar. Ao Vasco da Gama, por ter colocado em minha essência a razão de uma vida com amor, luta e diversidade. Agradeço ainda, de forma que em cada linha desse trabalho eles estiveram lá, à livinha, luiz e fonfon, pelo tema dessa monografia e pesquisa prévia, e instrumentos que me permitiram ter ela aqui.

Sou imensamente grata por tudo que me trouxe felicidade e me levou até aqui. Que a vida me traga novamente a essa casa.

¹ nalu, carolzada, sofí, lore, bia,clarão, camigol, gatto e lou

² gabiru, helenão, fafabs, mv, suciru e lumi

³ sal, tai, mari, livinha, gabs, gus, vitin, andressinha, paulão, antunes, davi, fael, yan, brenda, gabi, fon e ju

RESUMO

O presente trabalho busca analisar a dinâmica desigual nas relações de consumo, destacando a vulnerabilidade do consumidor, agravada em casos de hipervulnerabilidade, como a principal trabalhada na pesquisa, a dos idosos, que é considerada devido à assimetria de informações, idade avançada e poder econômico. Como resultado, evidenciou que o Código de Defesa do Consumidor (CDC) e a legislação complementar, como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e o Estatuto da Pessoa Idosa, impõe responsabilidades às instituições financeiras pela segurança dos dados dos clientes, especialmente em fraudes decorrentes de vazamentos. A jurisprudência reforça a responsabilidade objetiva dos bancos, exigindo medidas de proteção adequadas para consumidores hipervulneráveis. O estudo conclui que a aplicação rigorosa da legislação e políticas específicas são essenciais para promover relações de consumo mais justas e seguras, com atenção especial aos idosos, cuja hipervulnerabilidade exige maior proteção. Além disso, o trabalho destaca a necessidade de soluções equilibradas e corretamente analisadas em casos de fraudes, como a responsabilização integral ou compartilhada dos bancos, dependendo das circunstâncias. Este estudo destaca a importância de aprimorar as medidas de segurança e proteção ao consumidor, especialmente em um cenário tecnológico em constante evolução e considera a correta análise casuística adotada pelo Superior Tribunal de Justiça (STJ), como fundamental para garantir a reparação de possíveis danos ao consumidor, assegurando que as instituições financeiras cumpram seu papel de proteger os consumidores.

Palavras-Chave: Responsabilidade Bancária. Consumidor Hipervulnerável. Consumidor idoso. Fraudes.

ABSTRACT

This study aims to analyze the unequal dynamics in consumer relations, highlighting consumer vulnerability, which is aggravated in cases of hypervulnerability, such as the main one studied in the research, that of the elderly, which is considered due to information asymmetry, advanced age, and economic power. As a result, it was shown that the Consumer Defense Code (CDC) and complementary legislation, such as the General Data Protection Law (LGPD) and the Elderly Persons Statute, impose responsibilities on financial institutions for the security of customer data, especially in fraud resulting from leaks. Case law reinforces the objective liability of banks, requiring adequate protection measures for hypervulnerable consumers. The study concludes that strict application of legislation and specific policies are essential to promote fairer and safer consumer relations, with special attention to the elderly, whose hypervulnerability requires greater protection. In addition, the study highlights the need for balanced and correctly analyzed solutions in cases of fraud, such as full or shared liability of banks, depending on the circumstances. This study highlights the importance of improving security and consumer protection measures, especially in a constantly evolving technological scenario, and considers the correct case-by-case analysis adopted by the Superior Court of Justice (STJ) as fundamental to guarantee the reparation of possible damages to the consumer, ensuring that financial institutions fulfill their role of protecting consumers.

Keywords: Banking Liability. Hypervulnerable Consumer. Elderly Consumer. Fraud

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CDC- Código de Defesa do Consumidor

LGPD- Lei Geral de Proteção de Dados

STJ- Superior Tribunal de Justiça

TJMG- Tribunal de Justiça de Minas Gerais

TJDFT- Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios

FEBRABAN- Federação Brasileira de Bancos

SUMÁRIO

CONSIDERAÇÕES INICIAIS	9
1. FUNDAMENTOS DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.....	13
1.1 O conceito de consumidor e a relação de consumo	13
1.2 Vulnerabilidade consumerista	14
1.3 Definição das vulnerabilidades	16
1.4 Hipervulnerabilidade do consumidor idoso	17
1.5 Idosos nas relações de consumo	21
2. A TECNOLOGIA, OS BANCOS E OS IDOSOS.....	22
2.1 Panorama geral da tecnologia e sua aplicação ao consumidor	22
2.2 Panorama de evolução da tecnologia bancária	24
2.3 Desenvolvimento da jurisprudência do STJ em relação à tecnologia bancária.....	25
2.4 Idosos e a tecnologia bancária	32
2.5 Idosos e as fraudes bancárias.....	33
3. RESPONSABILIDADE CIVIL	47
3.1 Nas relações consumeristas	47
3.2 Responsabilidade civil das instituições bancárias	50
3.3 Excludentes de responsabilidade civil	51
3.4 Nexo causal	52
3.4.1 Teoria da Equivalência das Condições - Teoria da ‘ <i>conditio sine qua non</i> ’	53
3.4.2 Teoria da causalidade adequada ou subjetiva.....	54
3.4.3 Teoria dos danos diretos e imediatos.....	56
3.4.4 Fato exclusivo da vítima	58
3.4.5 Fato exclusivo de terceiros.....	60
3.4.6 Caso fortuito ou força maior	62
3.4.7 Fortuito interno.....	65
3.4.8 Fortuito interno x Fortuito externo	67
3.5 A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça e a Responsabilidade Civil.....	70
3.5.1 Exceções nas fraudes.....	78
3.6 Atuação da jurisprudência do STJ no campo específico de fraudes contra o consumidor idoso	80
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	83
ANEXOS	89

CONSIDERAÇÕES INICIAIS

As relações de consumo são marcadas por uma dinâmica entre duas posições em condições desiguais, com o consumidor ocupando uma posição de vulnerabilidade. Essa vulnerabilidade é intrínseca às relações de consumo, uma vez que o consumidor geralmente possui menos conhecimento técnico, econômico e jurídico em comparação às empresas ou fornecedores. Essa assimetria de informações e poder econômico coloca o consumidor em desvantagem, tornando-o mais suscetível a práticas abusivas, fraudes e violações de direitos. A legislação consumerista, como o Código de Defesa do Consumidor (CDC), busca equilibrar essa relação, mas a vulnerabilidade do consumidor permanece como um desafio central.

Em alguns casos, essa vulnerabilidade é ainda mais acentuada, configurando o que se denomina hipervulnerabilidade. Essa condição pode ser resultante de fatores como idade avançada, baixa escolaridade, dependência econômica, entre outros. Consumidores hipervulneráveis enfrentam obstáculos adicionais na proteção de seus interesses, pois suas condições específicas dificultam a compreensão de informações, a tomada de decisões assertivas e a defesa de seus direitos em situações de violação. Diante disso, é essencial que as políticas de proteção ao consumidor considerem essas particularidades, garantindo mecanismos eficazes para proteger os grupos mais frágeis e promover uma relação de consumo mais justa e equilibrada.

Na tese de hipervulnerabilidade idosa, Cristiano Schmitt caracteriza que o consumidor idoso se habilita nessa posição por determinadas condições e características pessoais do consumidor, que potencializam o seu estado de fragilidade na referida relação consumerista, enfrentando uma série de desafios no mercado de consumo, necessitando de um arcabouço protetivo mais extenso.

Discorre Schmitt:

O prefixo ‘hiper’ deriva do termo grego ‘*hypér*’ e serve para designar um alto grau, ou aquilo que excede a medida normal. Uma vez que acrescentado esta à palavra vulnerabilidade, obtém-se uma situação de intensa fragilidade, que supera os limites do que seria uma situação de fraqueza. Na ótica do consumidor idoso, tratá-lo como hipervulnerável significa compreender que a sua idade potencializa sua fragilidade como consumidor, exigindo-lhe um tratamento especial. (SCHMITT 2014)

Dessa forma, a afirmação da hipervulnerabilidade idosa implica em uma atuação estatal mais direta e protecionista, tese que este estudo visa justificar. Para isso, propõe-se a adoção de medidas protetivas específicas e direcionadas no âmbito judicial, como já busca a jurisprudência pátria, apartando potenciais práticas abusivas por parte do fornecedor.

Em uma sociedade cada vez mais globalizada, tecnológica e conectada, é inegável o surgimento de novas modalidades de atos fraudulentos contra o consumidor, dentre esses, o uso de dados bancários para aplicação de golpes, espelhando em uma área sensível desse sujeito, que é sua esfera monetária. É nesse viés que os consumidores hipervulneráveis estão ainda mais suscetíveis a essas práticas fraudulentas, visto que enfrentam desafios adicionais para lidar com as crescentes inovações, identificar possíveis riscos nas relações de consumo e proteger seus direitos.

O tratamento de dados pessoais sigilosos de maneira inadequada por parte da instituição financeira, que facilitaria a atividade fraudulenta, é caracterizado pelo Código de Defesa do Consumidor como imperfeição na prestação do serviço. Isso porque o armazenamento de maneira inadequada, a possibilitar que terceiros tenham conhecimento de informações do usuário e causem prejuízos ao consumidor, configura defeito na prestação do serviço:

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 [...]

Os dados sobre operações bancárias são, em regra, de tratamento exclusivo pelas instituições financeiras. No ponto, a Lei Complementar nº 105/2001 estabelece que as instituições financeiras conservarão sigilo em suas operações ativas e passivas e em serviços prestados (art. 1º), constituindo dever jurídico dessas entidades não revelarem informações que obtenham em razão de sua atividade profissional, salvo em situações excepcionais.

Entendimento consoante ao exposto é a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, que determina: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Explicita-se diretamente que as relações de consumo com as instituições bancárias são, como explica o Código de Defesa do Consumidor e a doutrina majoritária, consumeristas por sua forma. Dada a sua amplitude de atividades, pacificou-se, por entendimento do Superior Tribunal de Justiça que tais relações estão sob a seara protetiva e regulamentar do Código de Defesa do Consumidor, como afirma o STJ em sua Súmula 297: “o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Ainda, a Súmula citada reitera que o serviço prestado pelas instituições financeiras se equipara a qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, ainda que possua natureza bancária, financeira, de crédito ou securitária. Dessa forma, em tema, caso se demonstre que o dano decorreu do próprio serviço bancário, cabe a instituição financeira, independentemente de sua natureza, responder pelo prejuízo emergido.

A título de exemplificação, o Recurso Especial nº 2.077.278, julgamento da Min. Nancy Andrighi, trata de uma ação sobre a responsabilização de uma instituição financeira pelo vazamento de dados bancários que facilitou a aplicação do "golpe do boleto" em um consumidor hipervulnerável. O STJ entendeu que o vazamento configura falha na prestação do serviço, cabendo à instituição a responsabilidade pelos danos causados ao consumidor, conforme a Súmula 479/STJ, imputando ao banco o dever indenizar o consumidor quando o vazamento de informações bancárias sigilosas facilita fraudes.

A justificativa seguida é a mesma a qual este trabalho apresenta: o banco, como a instituição financeira especializada do caso, tem função de intermediar o dinheiro entre poupadores e aqueles que precisam de empréstimos, além de custodiar (guardar) esse dinheiro, providenciando serviços financeiros para os clientes (saques, empréstimos, investimentos, entre outros), incluindo os consumidores hipervulneráveis, aos quais essas instituições devem dedicar atenção especial ao fortalecimento das medidas de segurança, ao aprimoramento da informação disponibilizada a eles e à adoção de políticas que visem proteger os seus interesses.

Dessarte, os dados sobre operações bancárias são de tratamento exclusivo pelas instituições financeiras, que conservarão sigilo em suas operações ativas e passivas. Desse modo, é dever jurídico dessas entidades não revelar informações que obtenham em razão de sua atividade profissional, salvo em situações excepcionais. Os dados sigilosos e específicos que as instituições financeiras possuem, ao terem seu armazenamento de maneira inadequada por parte dessas, a possibilitar que terceiros tenham conhecimento de informações sigilosas e causem prejuízos ao consumidor, configura defeito na prestação do serviço (artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e art. 44 da Lei Geral de Proteção de Dados).

A hipótese é que se concretiza a responsabilidade bancária pela fraude contra o consumidor presumidamente vulnerável, se o vazamento de dados sigilosos for nexo causal para essa, cabendo à instituição financeira o ônus de manter e provar a manutenção da segurança máxima de seu sistema de dados. Com a incidência concreta de fraude ocorrida por deslize e falha na prestação do serviço, é responsabilidade da instituição demonstrar em juízo que adotou todas as medidas necessárias para precaver o vazamento de dados, e não imputar este ônus ao consumidor, que não detém meios de produzir referida prova.

Dessa forma, este estudo contribui para a compreensão dos desafios e implicações legais envolvidos na responsabilidade por fortuito interno em casos de fraudes em empréstimos realizados mediante aceite por fraude decorrente do vazamento de dados, fornecendo subsídios para o aprimoramento das medidas de segurança e proteção ao consumidor, especialmente aos idosos, nesse contexto tecnológico em constante evolução.

A metodologia relacionada para essa pesquisa é a busca bibliográfica doutrinária e de jurisprudência. A primeira sendo realizada em meio digital e físico e a segunda em meio digital. Para a pesquisa jurisprudencial específica inclinada ao tema, utilizou-se do instrumento de busca no site virtual do Superior Tribunal de Justiça, na aba de “Jurisprudências”, e cada parâmetro utilizado para a complementação do tema exposto foi destrinchado ao longo do estudo. As decisões do STJ estão disponíveis para *download* no site em questão, bastando selecionar a opção na listagem contida no lado esquerdo da página. O tipo de decisão selecionada foi pesquisada por tema, e bastou digitar as palavras-chave com os conectivos na caixa "Pesquisa Livre" e selecionar a opção de decisão utilizada.

1. FUNDAMENTOS DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

1.1 O conceito de consumidor e a relação de consumo

O estudo do direito consumerista brasileiro e sua aplicação no cotidiano de fornecedores e consumidores exige, antes de tudo, uma análise de movimento e historicidade. O Código de Defesa do Consumidor - Lei nº 8.078/90 (CDC), entra em vigor no ordenamento jurídico brasileiro em 11 de março de 1991, trazendo forte regulamentação nas relações consumeristas, dispositivo ainda não visto na história legislativa do Brasil.

Derivando de uma determinação expressa na Constituição Federal de 1988 que trouxe a defesa do consumidor como direito fundamental, em termos contextuais e históricos, o código teve sua escrita com inspiração das leis gerais da Espanha (*Ley Gernal para la Defensa de los Consumidores y Usuarios*, Lei nº 26/1984), de Portugal (Lei nº 29/81), do México (*Lei Federal de Protección al Consumidor/76*), do Quebec (*Loi sur la Protection du Consommateur/79*), e em matérias específicas teve referência no Direito comunitário europeu, como nas Diretivas 84/450 (publicidade) e 85/374 (responsabilidade civil pelos acidentes de consumo)⁴ e nos Decreto-Lei nº 446/85 de Portugal e *AGBGesetz/76* da Alemanha, referenciou-se no controle das cláusulas gerais de contratação.

Sob esse prisma, há uma tendência mundial para a proteção ao consumidor, que em termos gerais é a parte vulnerável e economicamente mais frágil, necessitando de tutela do Poder Público.

Nesse padrão, o Código de Defesa do Consumidor apresenta uma legislação atual e orientada pelos valores éticos da boa-fé, da transparência, da publicidade e em principal observância, da proteção ao consumidor, possuindo um marco em termos de inovação e resgate da cidadania. O código explica o consumidor em seu artigo 2º como toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final, e como serviço, ainda no mesmo artigo, qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária.

Doutrinariamente, os dois conceitos estariam ligados por uma relação de consumo, na qual existindo um consumidor, um fornecedor e um produto/serviço que ligue um ao outro, há uma relação de consumo, podendo ser efetiva ou presumida, sendo o consumidor o ente da relação passível de adquirir produtos e serviços colocados à sua disposição.

⁴ GRINOVER, Ada Pellegrini et al. **Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto**. 10. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2011.

O CDC possui princípios basilares e fundamentais descritos em seu artigo 6º, relativos aos consumidores e fornecedores coerentes com os parâmetros estabelecidos no art. 170 da Constituição Federal, observando uma ordem econômica voltada para a livre iniciativa, entretanto, consoante aos ditames da justiça social.

Contribui para esse objetivo a ação governamental, representada pelos órgãos administrativos e judiciais designados a sanar disputas decorrentes das relações de consumo, como exemplo, o Procon e os Juizados Especiais, que têm reconhecido uma série de práticas infratoras em desfavor do polo mais fraco, agindo de forma protetiva ao consumidor e sancionadora contra o fornecedor, reconhecendo a vulnerabilidade e fraqueza do primeiro perante o segundo, analisando que as relações consumeristas são marcadas por dois polos que se encontram em condições distintas, em que o consumidor se apresenta como a parte vulnerável dessa relação.

Dessa forma, a vulnerabilidade do consumidor é um aspecto inerente às relações de consumo, haja vista esse possuir menor conhecimento técnico, econômico e jurídico em comparação às empresas ou fornecedores com os quais ele interage.

1.2 Vulnerabilidade consumerista

A noção jurídica de vulnerabilidade na doutrina brasileira já nasce associada ao direito do consumidor⁵. Notadamente, em termos anteriores, já se reconhecia a proteção em relação ao menor de idade não assistido paternalmente, à hipossuficiência do trabalhador como princípio fundante do direito do trabalho e à pormenorização indígena, entretanto, a noção de vulnerabilidade e seu reconhecimento pela teoria do direito, teve seu advento nas transformações do direito constitucional em abraço aos direitos fundamentais, o que permitiu uma proteção diferenciada e afunilada a grupos de pessoas com condições específicas que legitimem essa distinção.

Etimologicamente, “*vulnus*”, “*vulnerare*” é o sujeito que possui uma qualidade pessoal (criança, idoso, indígena, incapaz, curatelado, etc.), uma determinada posição em uma relação jurídica identificada (caso do consumidor na relação de consumo), ou ainda participe de uma determinada conjuntura social (vulnerabilidade conjuntural), categorias que a jurisprudência pátria abarca em suas decisões⁶.

⁵ MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 8. ed. São Paulo: RT, 2019.

⁶ CHIMENTI, Bruna Ambrosio. **O idoso, a hipervulnerabilidade e o direito à saúde**. Dissertação (Mestrado em Direito) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2015. Disponível em: <https://tede2.pucsp.br/bitstream/handle/6951/1/Bruna%20Ambrosio%20Chimenti.pdf>. Acesso em: 20 jan. 2025.

A abertura do mercado à venda e às relações consumeristas, principalmente no tocante ao comércio eletrônico, contribuiu para a exposição do quão vulnerável é o consumidor nas relações de compra e venda⁷. Em uma relação díspar, a vulnerabilidade consumerista é reconhecida especialmente no artigo 4º, inciso I, do CDC⁸:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo.

Os próprios autores do anteprojeto da Lei 8.078/1990, reconhecem ser a partir de uma condição de “inferioridade” do consumidor diante do fornecedor que a vulnerabilidade dessa relação de consumo surge, já que o comércio possui os meios de produção e controle do mercado, provocando passividade do consumidor. Para os legisladores, essa é a justificativa para as regras jurídicas mais protetivas e específicas na tutela do consumidor, inclusive quando exercidas em juízo e na legislação vinculada, como o Decreto 7.962/2013, que regulamenta o comércio eletrônico no âmbito do direito de consumo, ou o Decreto 5.903/2006, que também regulamenta o CDC⁹.

Em face de suas características pessoais e condições econômicas, sociais ou intelectuais, há uma variação quanto ao modo como a vulnerabilidade se apresenta concretamente em relação a cada consumidor. Doutrinariamente, essa vulnerabilidade possui quatro enfoques teóricos¹⁰: vulnerabilidades técnica, jurídica, fática e informacional, observando para a aplicação de cada um dos enfoques as diferenças de grau/intensidade, debilidade ou fraqueza do consumidor em determinadas situações. Ademais, e discutida mais a frente, a doutrina

⁷ Bruno Miragem afirma que todo consumidor é vulnerável, e por isso é destinatário de proteção jurídica especial do Código”. Sem equilíbrio, essas relações não podem se estabelecer e se desenvolver adequadamente. O consumidor, por sua vez, encontra-se em uma posição desigual e, para alcançar a igualdade, é necessário tratar os desiguais de forma diferenciada. (MIRAGEM, Bruno. **Princípio da vulnerabilidade: perspectiva atual e funções no direito do consumidor contemporâneo**. In: MIRAGEM, Bruno; MARQUES, Claudia Lima; MAGALHÃES, Lucia Ancona Lopez de. (Org.). *Direito do Consumidor: 30 anos do CDC*. 1ª. Ed. São Paulo: Forense, 2020.)

⁸ O artigo 4º é citado aqui por sua abordagem à responsabilidade das instituições financeiras em assegurar a qualidade, segurança, durabilidade e desempenho dos serviços prestados, a qualquer consumidor, mas em especial ao hipervulnerável, destacando que o desrespeito a essas garantias, visando maximizar lucros em detrimento da qualidade, constitui uma violação aos princípios de boa-fé e à função social da atividade produtiva.

⁹ GRINOVER, Ada Pellegrini et al. **Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto**. 10. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2011

¹⁰ BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 9. ed. (5. ed. do e-book) São Paulo: Revista dos Tribunais, Thomson Reuters Brasil, 2021.

reconhece a vulnerabilidade agravada ou a hipervulnerabilidade, justificada por maior intervenção estatal, com forte afirmação jurisprudencial.

1.3 Definição das vulnerabilidades

A doutrina inaugural do direito do consumidor brasileiro listava em seu aparato apenas as três primeiras vulnerabilidades, indicando a tríplice¹¹: técnica, jurídica, fática, que fora complementada frente às novas influências midiáticas e às tecnologias da informação, pela quarta, informacional. A vulnerabilidade técnica é definida a partir do critério da existência de conhecimento específico sobre o objeto da relação de consumo. É presumidamente acertado que o fornecedor tenha maiores informações sobre a oferta, divergente do que se espera do consumidor, de quem a priori não se exige que possua conhecimentos específicos sobre as características do objeto, além daqueles que são informados pelo fornecedor, havendo a desigualdade na relação de consumo.

A vulnerabilidade jurídica vem do consumidor não saber dos deveres e direitos legais e jurídicos da relação de consumo, ou seja, o polo mais fraco não reconheceria os riscos ou efeitos da legislação no contrato de consumo que vira a estabelecer e em união, a doutrina engloba também a vulnerabilidade científica, que trata do desconhecimento do consumidor, principalmente em relação ao aspecto econômico e contábil, áreas de estudo que possuiriam relação intrínseca ao processo de fornecimento (e não ao de compra).

Como a mais totalizante, a vulnerabilidade fática decorre da maior debilidade que o consumidor possui na relação de consumo, havendo uma subordinação natural ao fornecedor que é economicamente superior, existindo um desequilíbrio entre as partes. Como exemplo, pressupõe-se que o consumidor não saiba da contratação de técnicos para a formatação do produto ou serviço, nem do tratamento da embalagem, da formatação dos contratos de consumo ou das estratégias de marketing, desnivelando os meios de defesa de interesses. Outros exemplos são as relações de consumo com/em circunstâncias fáticas, como a contratação de plano de saúde ao consumidor enfermo, escolarização e alfabetização ao consumidor analfabeto ou estrangeiro, contratação de serviços especializados como segurança, dentre outras.

Por último e mais recente, é apontada a vulnerabilidade informacional/de publicidade que explica a abertura às propagandas e ao marketing do fornecedor, muitas vezes carente de informações em desfavor do produto, ambicioso e com artifícios para o convencimento. Nessa, o produtor habilita-se da economia comportamental para a influência à compra, reforçando

¹¹ MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 8. ed. São Paulo: RT, 2019.

apenas as benesses de sua venda. Essa última tipificação é um advento da modernidade, reforçada com o crescente comércio eletrônico e sua participação social em todas as classes econômicas, blindado pelo argumento da ‘facilidade de produtos na palma da mão’, o que reforçaria a discrepância entre o consumidor e o produtor, já que este em detrimento daquele, procuraria em meios digitais opiniões e indicações acerca do produto, porém essas também seriam produto de compra ao produtor, desviando críticas negativas e influenciando a evidência apenas às boas “partes” do consumo¹².

São diversas as avaliações à vulnerabilidade de publicidade, situação ainda recente para o CDC, já que prevê, em grande teorização, o alcance ao consumidor por intermédio de meios digitais e mais manipuladores. Em congruência, existem grandes desaprovações ao conceito geral (ou para esse crivo, generalizado) de vulnerabilidade do consumidor, que apontam para a noção de que esse também pode ser pessoa jurídica, assumindo nos aspectos objetivos a posição de conhecedor, detentor de informações técnicas e publicitárias além de juridicidade na relação econômica. Crivo em debate, principalmente na consagração dos 30 anos do CDC, é discutido como essa parcela consumerista se portaria com essa “colher de chá”, entretanto, apesar de relevante, não é o objeto desta discussão em monografia.

Das soluções propostas pelo código para a vulnerabilidade consumerista, cita-se a vedação de práticas abusivas, a proteção na elaboração e execução dos contratos, na garantia a eventuais vícios e defeitos de produtos ou serviços, e mesmo nas técnicas processuais protetoras ao consumidor, quando estiver em juízo (por exemplo, autoriza a decretação de nulidade de negócios jurídicos, total ou parcialmente; determina o dever de indenizar; gera sanções administrativas). O reconhecimento da vulnerabilidade agravada do consumidor em diversas situações e tipificações, traz para a doutrina a necessidade de proteção ao ente mais enfraquecido, surgindo um dever de cuidado especial, entretanto, o reconhecimento dessa, não significa absoluta dependência do produtor/fornecedor ou dos meios de intermediação dessa relação, e não é o mesmo que hipervulnerabilidade.

1.4 Hipervulnerabilidade do consumidor idoso

“Viver é envelhecer, nada mais.”¹³

¹² MIRAGEM, Bruno. **Princípio da vulnerabilidade: perspectiva atual e funções no direito do consumidor contemporâneo**. In: MIRAGEM, Bruno; MARQUES, Claudia Lima; MAGALHÃES, Lucia Ancona Lopez de. (Org.). *Direito do Consumidor: 30 anos do CDC*. 1ª. Ed. São Paulo: Forense, 2020.

¹³ BEAUVOIR, S. **A Força da Idade**, Nova Fronteira, 2009

A hipervulnerabilidade é uma vulnerabilidade agravada, sendo destacada como uma condição além da “comum” explícita no código.¹⁴ Ela expressa a condição de um consumidor que possui determinadas condições pessoais que potencializam o seu estado de fragilidade, fazendo existir essa categoria mais afunilada. Reconhecido por suas especialidades/peculiaridades/necessidades especiais o agente usuário que é hipervulnerável geralmente está na condição de criança, idoso ou pessoa com deficiência¹⁵, e essas condições podem se agravar em razão de características específicas (reduzido discernimento, falta de percepção), estando esse grupo mais suscetíveis aos apelos dos fornecedores.

A maior suscetibilidade ao dano é o que torna um consumidor hipervulnerável, e pode provir de distintas fontes, decorrentes de fatores de duração permanente ou temporária, a considerar condições individuais ou coletivas.¹⁶ Fatores biológicos como idade, integridade psíquica e física, fatores sociais, culturais, educacionais, técnicos e econômicos como a formação educacional e a condição financeira, além de outros mais incisivos como fatores geográficos ou de perfil de compra/dependência de compra são pontos possivelmente objetivos usados para essa determinação.

Decorrente da hipervulnerabilidade surge ao fornecedor o dever de cuidado e o maior rigor na análise de sua conduta. A possibilidade de exigir do fornecedor um maior cuidado na formação do vínculo com o consumidor hipervulnerável é proteção diferenciada que o sistema jurídico brasileiro oferece, ainda que não caiba indicar objetivamente qual o tipo ou grau de cuidado, já que a mensuração de tal conceito deva ser construída casuisticamente, seguindo a responsabilização com os mesmos requisitos (conduta juridicamente qualificada, nexo de causalidade, nexo de imputação e dano). Nessa senda, o fornecedor, ao atingir o público-alvo de seu produto deve pensar em sua responsabilização para com esse, ora, fácil observar que um comerciante de planos de saúde ou uma escola de ensino infantil possua mais consumidores

¹⁴ Para consumidores mais velhos, bem como para verificação em relação a outros consumidores, como crianças e doentes, esses aspectos destacam um alto grau de vulnerabilidade, conhecida como super fragilidade. Nessa linha de pensamento, o prefixo “hiper” é derivado da palavra grega “hiper”, usada para denotar altura ou um grau além das medidas normais. Ao adicionar a palavra “vulnerável” cria-se uma situação de extrema vulnerabilidade que vai além dos limites de uma situação frágil. Na perspectiva dos consumidores mais velhos, vê-los como altamente vulneráveis significa entender que a idade aumenta sua vulnerabilidade como consumidores e requer tratamento especial. (SCHMITT, Cristiano Heineck. **A “hipervulnerabilidade” do consumidor idoso**. Revista Direito e Justiça: Reflexões Sociojurídicas, 2012.)

¹⁵ PINHEIRO, Rosalice Fidalgo; DETROZ, Derlayne. **A hipervulnerabilidade e os direitos fundamentais do consumidor idoso no direito brasileiro**. *Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo*, Curitiba, v. 2, n. 4, p. 129-164, dez. 2012. Disponível em: <https://bdjur.stj.jus.br/handle/2011/72701>. Acesso em: 26 jan. 2025.

¹⁶ SCHMITT, Cristiano Heineck. **A “hipervulnerabilidade” do consumidor idoso**. Revista Direito e Justiça: Reflexões Sociojurídicas, 2012.

hipervulneráveis do que um restaurante comum, exigindo desses um maior cuidado com essa parcela.

Ainda, o cuidado na conduta do fornecedor não incide como pressuposto de responsabilidade civil, mas como interpretação da previsão do capítulo IV, título I no CDC sobre a qualidade de produtos e serviços, a prevenção e a reparação de danos causados ao consumidor e em especial das regras que tratam dos vícios ou defeitos de produtos. Com viés interpretativo para exigir o cuidado por parte do produtor, cita-se também o artigo 8º do mesmo código com conceitos jurídicos indeterminados nas condições “normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição” para produtos e serviços, tal qual os vocábulos “defeito” e “vício”, previstos nos artigos 12º, 14º, 18º e 20º do Código de Defesa do Consumidor.

Com a exigência de interpretação da legislação, a aferição de cuidado para com hipervulnerável deve ser observada pelo polo de venda, que para aumentá-lo existem critérios tanto de ordem qualitativa (situação de potencialização de dano conforme a idade, por exemplo) quanto de natureza quantitativa (maior probabilidade estatística de dano), quando a junção de várias condições de hipervulnerabilidade (um idoso com problemas financeiros e baixa instrução/analfabetismo). Para o fornecedor é fundamental que a análise da hipervulnerabilidade de seus consumidores seja feita casuisticamente.

Para afunilar o objeto de encontro de pesquisa, tratar-se-á da hipervulnerabilidade do idoso¹⁷, situação naturalmente mais comum para o enquadramento na condição de vulnerabilidade agravada¹⁸. Juridicamente explica-se a pessoa idosa por meio do Estatuto do Idoso em seu artigo 1º, como aquela que possui mais de sessenta anos, além de definições biológicas e sociais, como Simone de Beauvoir¹⁹ escreve em seus ensaios sobre a velhice, apontando esses aspectos do envelhecimento, caracterizando fisiológica e socialmente a

¹⁷ Embora a defesa do consumidor seja realizada integralmente, sem limites de idade, o fato é que ela atinge mais os consumidores quando os indivíduos vivenciam sua inerente vulnerabilidade. Diante da fragilidade física e psicológica que acompanha o envelhecimento, a condição do idoso o faz inerentemente e em sua grande maioria ser menos instruído, menos alfabetizado e menos familiarizado com as tecnologias emergentes, exacerbando assim sua vulnerabilidade no mercado de consumo. (MATOS, Janailton Barros de. **A hipervulnerabilidade do idoso frente à contratação de empréstimos consignados**. *Revista Fórum de Tutela*, [S.l.], 20 set. 2023. DOI: 10.5281/zenodo.8364620. Disponível em: <https://revistaft.com.br/a-hipervulnerabilidade-do-idoso-frente-a-contratacao-de-emprestimos-consignados/>. Acesso em: 20 jan. 2025.)

¹⁸ BARRETTI, Mayara. **A hipervulnerabilidade do consumidor idoso**. *Migalhas*, 13 jan. 2023. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/375101/a-hipervulnerabilidade-do-consumidor-idoso>. Acesso em: 26 jan. 2025.

¹⁹ PINHEIRO, Rosalice Fidalgo; DETROZ, Derlayne. **A hipervulnerabilidade e os direitos fundamentais do consumidor idoso no direito brasileiro**. *Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo*, Curitiba, v. 2, dez. 2012. Disponível em: <https://bdjur.stj.jus.br/handle/2011/72701>. Acesso em: 26 jan. 2025.

senescência em uma transformação pejorativa dos tecidos, trazendo com a idade ²⁰ a perda de papéis sociais com a retirada de atividade econômica, novos papéis sociais e geralmente mais domésticos como a versão avoenga e aposentada, o agravamento ou surgimento de doenças crônicas e degenerativas e as perdas de parentes e amigos auxiliares. Para os idosos, é proporcional à idade o crescimento de suas vulnerabilidades físicas e mentais.

A fragilidade mental acarreta uma vulnerabilidade especial para lidar com situações anteriormente cotidianas que agora soam dificultosas²¹. Por isso, cuidou-se o ordenamento²² e o legislador de identificar a hipervulnerabilidade inevitável do senil, e buscar o tratamento de suas condições com equidade, já que ao existir desigualdade constatada, as normas jurídicas não estarão em igualdade para todos, que em razão do envelhecimento inevitável, a equidade jurídica procura mitigar a desigualdade material, tutelando essa parcela social baseada na identificação de um novo critério de diferenciação do consumidor geral, que é apenas vulnerável, como exposto anteriormente.

Buscando essa equidade nas relações de consumo, nessas que podem existir o déficit nas novas tecnologias e esse grupo possa ser mais suscetível a ser influenciado em promessas de resultados que não podem ser alcançados ou de eficácia distorcida, ou exacerbada, o CDC, em conjunto com o Estatuto do Idoso, traz o reconhecimento do idoso como consumidor hipervulnerável. Ainda que o anteriormente mencionado artigo 4º, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor expresse uma pressuposição indiscriminada à proteção do consumidor,

²⁰ CAMARANO, Ana Amélia. **Saúde Amanhã: Textos para Discussão 89: Os idosos brasileiros: muito além dos 60?**. Rio de Janeiro: Fiocruz/Presidência, 2022. 22 p. (Série Saúde Amanhã). Disponível e.: <https://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/3012>. Acesso em 25 jan. 2025.

²¹ No mercado de consumo deve-se lembrar que o idoso se encontra em situação mais fraca, desvantajosa, vulnerável; primeiramente por ser um consumidor vulnerável, conforme prevê o Código de Defesa do Consumidor e em condição social e biológica mais frágil, repisada no Estatuto do Idoso. A vulnerabilidade do idoso, considerada de forma especial e exacerbada neste trabalho, é decorrente de fatores que lhe acompanham, como eventuais problemas de saúde, condição física, dificuldade de ler e interpretar contratos, mudanças repentinas na sociedade, termos técnicos de difícil compreensão, fraudes, etc. Em face de sua condição biológica, física e social, deve ser analisada e verificada a necessidade de tutela especial destes que tanto fizeram em sua vida, que não podem ser deixados à margem do sistema jurídico. (PINHEIRO, Rosalice Fidalgo; DETROZ, Derlayne. **A hipervulnerabilidade e os direitos fundamentais do consumidor idoso no direito brasileiro**. *Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo*, Curitiba, v. 2, dez. 2012. Disponível em: <https://bdjur.stj.jus.br/handle/2011/72701>. Acesso em: 26 jan. 2025.)

²² Ainda que a Lei do Idoso (Lei 10.741/03) estipule em seu artigo 2º os direitos fundamentais para toda a sociedade, o legislador opta por ter no Estatuto a repetição desses direitos justamente para reforçá-los, trazendo o público idoso carente e requerente de proteção especial: ‘Art. 2º A pessoa idosa goza de todos os direitos fundamentais inerentes à pessoa humana, sem prejuízo da proteção integral de que trata esta Lei, assegurando-se-lhe, por lei ou por outros meios, todas as oportunidades e facilidades, para preservação de sua saúde física e mental e seu aperfeiçoamento moral, intelectual, espiritual e social, em condições de liberdade e dignidade.’

o seu artigo 39, IV²³, menciona expressamente a ‘fraqueza’ relacionada à idade, e o regime de tutela ao idoso traz ao ordenamento uma aplicação na relação específica de contrato com esse.

Concomitante, o artigo 230 da Constituição Federal explica o ‘dever de amparar as pessoas idosas assegurando sua participação na comunidade, defendendo sua dignidade e bem-estar e garantindo-lhes o direito à vida’ em ensinamento para jurisprudência brasileira, que por sua vez já identifica haver diferença com a proteção na contratação e na execução de contratos de consumo necessitando proteger de forma especial este grupo vulnerável. Efetivamente, pelos motivos demonstrados, a jurisprudência e a doutrina consoante a legislação, aceitam a hipervulnerabilidade idosa nas relações de consumo²⁴, que cotidianamente se mostram dificultosas, ora pela falta de vulnerabilidade técnica, com novas tecnologias como o home banking, as relações com as máquinas e o meio digital e o uso necessário da internet, ora em sua vulnerabilidade fática quanto a rapidez das contratações e a suscetibilidade em promessas milagrosas, principalmente no campo da saúde.

1.5 Idosos nas relações de consumo

Dispõe-se que o idoso é um consumidor ativo, isto é, relevante para o mercado e para a economia. Em termos estatísticos, no Censo 2022 do IBGE, o Brasil contava com 32.113.490 idosos, significando 15,6% da população, o que é considerado um grande salto percentual da última pesquisa, realizada em 2011, que apontou que apenas 11% da população estaria com mais de 60 anos, e ainda, como estimativa, o Instituto aponta que até 2060, um quarto da população brasileira terá mais de 65 anos (58,2 milhões de idosos)²⁵.

²³ SEÇÃO IV - Das Práticas Abusivas

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

²⁴ Ademais, explica-se que o conceito de proteção ao idoso é estendido e anterior ao Estatuto da Pessoa Idosa. A Lei nº 8.842, de 4 de janeiro de 1994, dispõe sobre a Política Nacional do Idoso, prevendo a necessidade de assegurar e garantir os direitos sociais do idoso, conferindo proteção especial a esse grupo de pessoas:

Art. 3º A política nacional do idoso rege-se-á pelos seguintes princípios:

I - a família, a sociedade e o estado têm o dever de assegurar ao idoso todos os direitos da cidadania, garantindo sua participação na comunidade, defendendo sua dignidade, bem-estar e o direito à vida;

II - o processo de envelhecimento diz respeito à sociedade em geral, devendo ser objeto de conhecimento e informação para todos;

III - o idoso não deve sofrer discriminação de qualquer natureza; (BRASIL. Lei n.º 8.842, de 4 de janeiro de 1994.)

²⁵ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Censo 2022: número de pessoas com 65 anos ou mais de idade cresceu 57,4% em 12 anos.** Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/38186-censo-2022-numero-de-pessoas-com-65-anos-ou-mais-de-idade-cresceu-57-4-em-12-anos>. Acesso em: 25 jan. 2025.

Em posse desses dados, a Sociedade Brasileira de Varejo e Consumo (SBVC), em parceria com a AGP Pesquisas, na sétima edição do estudo “Hábitos de Compra do Consumidor 60+²⁶”, realizada entre agosto e setembro de 2023, identificou que 83% dos consumidores idosos no Brasil são responsáveis pelo controle de suas próprias finanças e pelas decisões de compra, apontando a busca por produtos semanais, na maioria das vezes, no varejo em lojas físicas, como supermercados, bancos e farmácias, sendo os fatores que mais influenciam a “qualidade e atenção do atendimento” (84%), “preços dos produtos” (82%) e “facilidade de acesso à loja” (73%).

Para além, o estudo demonstrou que 81% dos idosos já fazem compras de uso comum e para produtos duráveis de forma online, alegando que 56% dos entrevistados optaram por fazer compras online por ser “mais fácil de encontrar os produtos”, notando-se um aumento significativo do uso de smartphones para compras online (de 24% em 2017 para 79% em 2023), havendo o recorte de consumidores com idade superior a 80 anos também utilizando seus smartphones para compras (68%). Dentre os produtos e serviços comprados online, a maioria são serviços de transporte realizados por aplicativo de locomoção, como *uber*, *99pop* (81%), eletroeletrônicos gerais e com as mais diversas funcionalidades, em sua grande parte para o uso domésticos (76%), roupas, calçados e acessórios (68%), medicamentos (63%), produtos estéticos/bem-estar (55%) e lazer (50%), demonstrando um perfil até variável.

O montante de compra pelo idoso o consolida como um consumidor ativo, haja vista a sua necessidade de consumo, e ainda que hipervulnerável possui influência no consumo nacional.

2. A TECNOLOGIA, OS BANCOS E OS IDOSOS

2.1 Panorama geral da tecnologia e sua aplicação ao consumidor

Em amplo aspecto, a palavra tecnologia vem do grego “**τέχνη**”: “técnica, arte, ofício” e “**-λογία**” - “estudo”²⁷ e é baseada em um processo habilidoso que sirva de produção, seja de bens, serviços ou investigações, sendo sua forma mais simples o desenvolvimento e a utilização de ferramentas básicas, o que liga a linha do tempo da tecnologia com as descobertas pré-históricas como o fogo, a roda e com outras descobertas mais recentes, como a bússola, as

²⁶ **SOCIEDADE BRASILEIRA DE VAREJO E CONSUMO (SBVC)**. 7ª edição: Estudo Hábitos de Compra do Consumidor 60+. Disponível em: <https://sbvc.com.br/7a-edicao-estudo-habitos-de-compra-do-consumidor-60/>. Acesso em: 25 jan. 2025.

²⁷ **ANTUNES, Irandé**. *Vocabulário completo grego-português*. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4524449/mod_resource/content/1/Vocabulario.pdf. Acesso em: 25 jan. 2025.

máquinas de impressão e motores a vapor, dentre outros exemplos ao longo da história da humanidade.

As tecnologias passadas, tal como as tecnologias atuais, assumiram o papel de “instrumentos” de mudanças no meio social, de construção e de disseminação do conhecimento, bastando olhar para o passado e perceber o impacto produzido por elas no contexto social de sua época, bem como, o seu processo de evolução, assentado no conhecimento construído em prol do desenvolvimento de tecnologias de maior qualidade e eficiência²⁸.

Os desenvolvimentos ao longo da história da humanidade formaram a tecnologia como método de solução para a facilitação da existência pessoal, ao passo que com sua evolução, passaram a não só garantir a subsistência humana como diminuíram as barreiras físicas da comunicação, trazendo a crescente globalização.

Na literatura circulante, encontram-se dados sobre as tecnologias surgidas no século XX, as quais provocaram muitas transformações na sociedade, em específico, no âmbito do armazenamento e difusão das informações, que sofreram alterações no seu modo de desenvolvimento, tornando-se mais eficientes e rápidas ao longo do tempo, culminando para sua aplicação atualmente, em que as pessoas têm a possibilidade de acessar dados de forma quase que instantânea.²⁹

Essa possibilidade, devida à rápida evolução e aplicação tecnológica, adentrou no espaço consumerista, trazendo modificações para as relações de consumo, uma vez que parte do ato de comprar enquadra-se no âmbito da tecnologia digital.

Entre os efeitos da tecnologia estão o desenvolvimento de economias mais avançadas e mercadorias para o consumo humano (que cada vez mais beiram ao fetichismo³⁰) entre seus

²⁸ SOUZA, Elisa Maria Pinheiro de. **A vivência de um fazer docente do ensino superior**. In: SOUZA, Elisa Maria Pinheiro de (Org.). **Saberes Educacionais em seus Múltiplos Contextos – Vol. 3**. Curitiba-PR: Editora Bagai, 2024. p. 36. Disponível em: <https://educapes.capes.gov.br/bitstream/capes/778166/2/Saberes%20Educacionais%20em%20seus%20M%C3%BAltiplos%20Contextos%20E2%80%93Vol.%203.pdf>. Acesso em: 20 jan. 2025.

²⁹ ROSER, Max. **Technology in the long run**. **Our World in Data**, 22 fev. 2023. Disponível em: <https://ourworldindata.org/technology-long-run>. Acesso em: 20 jan. 2025

³⁰ Fetichismo da mercadoria é um conceito marxista que se refere à percepção das relações sociais envolvidas na produção de mercadorias como relações econômicas entre dinheiro e commodities e aqui, as relações sociais são transformadas em relações econômicas, e os aspectos subjetivos são transformados em objetivos e as pessoas acreditam que as mercadorias têm valor intrínseco, e não apenas o valor econômico que lhes é atribuído. O conceito é uma consequência do sistema capitalista, que produz mercadorias para serem trocadas, em vez de produzir coisas necessárias aos seres humanos, no qual Karl Marx considerava que a mercadoria era um fetiche, uma representação material e imaterial da alienação do trabalhador. A teoria do fetichismo da mercadoria também contém uma teoria da crise, econômica e ecológica, explicando que o consumo de recursos e energia cresce de forma exponencial para evitar que o valor global caia. (SILVA, Fábio César da. **O conceito de fetichismo da mercadoria cultural de T. W. Adorno e M. Horkheimer: uma ampliação do fetichismo marxiano**. *Kínesis*, v. II, n° 03, abr. 2010, p. 375 384. Disponível em: <https://www.marilia.unesp.br/Home/RevistasEletronicas/Kinesis/FabioCesardaSilva.pdf>. Acesso em: 28 jan. 2025.)

prós e contras, provocando debates filosóficos e sociais acerca do bom ou mau uso da tecnologia desde seus princípios, já que as inovações sempre estão a par dos valores de uma sociedade, e os exemplos vão dos conhecidos há mais tempo, como a poluição e consumo irreversível de recursos naturais, aos mais atuais, como a noção de eficiência em termos de produtividade humana.

Irredutivelmente, o panorama geral da tecnologia é observável no cotidiano da sociedade, na qual o consumo sempre esteve presente e atrelado ao comodismo do consumidor, com a ideia de compra e venda para melhoria de vida. Em evidente delineação da tecnologia com o consumidor, essa procura atrelar sua inovação com as necessidades de seu usuário final, o que se modifica com o passar do tempo.

2.2 Panorama de evolução da tecnologia bancária

Na relação entre bancos e tecnologias, a linha do tempo que se traça começa com a instituição dos primeiros “Automated Teller Machines” no ano de 1967, por meio do banco britânico *Barclays*³¹ (ANEXO A), instrumentos esses que seriam as primeiras máquinas de caixas automáticos existentes. Essa tecnologia chega ao Brasil na década de 1970, com a instituição financeira do banco Bradesco³², realizando apenas o saque de notas. O modelo utilizava cartões previamente perfurados e com valores específicos a serem sacados, que eram usados e devolvidos ao banco. Já na década de 1980, foi a vez dos caixas eletrônicos serem introduzidos no País, sendo um dos primeiros aparelhos do tipo instalado em uma agência do Itaú em São Paulo, Campinas, e o primeiro terminal bancário, também uma espécie de caixa eletrônico desenvolvido pelo Cepesc, para o Banco do Brasil em 1984³³ (ANEXO B).

A propaganda publicitária dessas instituições se firmava nas vantagens e praticidades de possuírem em suas agências os caixas eletrônicos e as possibilidades que eles ofereciam, como uma ferramenta de conquista e fidelização de clientes, além dos bancos perceberem a

³¹ O inventor do primeiro ATM lembrou, em entrevista de 2007 à *BBC*, por ocasião do 40º aniversário de seu invento, a motivação para a idealização do caixa automático: “Deve haver uma maneira de conseguir meu próprio dinheiro, em qualquer lugar do mundo ou no Reino Unido. Me veio à mente a maquininha de chocolate, mas substituindo chocolate por dinheiro” (MILLIGAN, Brian. **The man who invented the cash machine**. *BBC News*, [S.l.], 25 jun. 2007. Disponível em: <http://news.bbc.co.uk/2/hi/business/6230194.stm>. Acesso em: 20 jan. 2024.)

³² No anúncio de **23 de agosto de 1970**, o Bradesco explicava aos seus clientes como usar a máquina: “(...) *Você põe um cartãozinho dentro dele, aperta um botão e em alguns segundos o caixa mostra a cor do seu dinheiro* (...)” (BATISTA, Liz. **Início dos caixas eletrônicos no Brasil causou espantos e perrengues**. *Acervo Estadão*, [S.l.], 26 abr. 2022. Disponível em: <https://m.acervo.estadao.com.br/noticias/acervo,inicio-dos-caixas-eletronicos-no-brasil-causou-espantos-e-perrengues,70004048702,0.htm>. Acesso em: 11 dez. 2024.)

³³ Agência Brasileira de Inteligência (ABIN), **Primeiro terminal bancário do Brasil**. 3 set. 2021. Disponível em: https://www.gov.br/abin/pt-br/assuntos/museu-da-inteligencia/imagens/acervo/expo720_a/view. Acesso em: 11 dez. 2024

redução de custos com funcionários, no uso dos caixas eletrônicos pelos consumidores. Entretanto, nesse marco temporal, bancos sem agências ainda eram inconcebíveis.

O acesso a empréstimos ou cartão de crédito limitavam-se a cinco ou seis empresas físicas e com necessidade de atendimento realizado pessoalmente (muitas vezes em cidades afastadas) com filas, burocracia e pouca acessibilidade, o que por muito tempo gerou acesso difícil a esse mecanismo, razão pela qual muitas pessoas passava uma vida inteira fora do sistema bancário, ainda que não parasse de consumir.

É na década de 90 que surge a *Internet*, a qual até os tempos atuais, tem sido uma das principais ferramentas para fornecer os mais diversos acessos aos mais diversos públicos, mudando as relações pessoais e profissionais, modificando o mercado financeiro e bancário. Nesse cenário surgiram as chamadas *fintechs*, os cartões pré-pagos, o *open finance*, outras condições de juros, produtos, taxas, contas para menores de idade, transações financeiras, cartões, moedas virtuais e o mais recente, PIX. Esses recursos, aprimorados e lançados na maioria digital, são demonstrações de que o Banco Central apoia a evolução digital. O resultado é o número de contas bancárias por brasileiro crescer exponencialmente, apontando que em 2022, segundo o Banco Central, o número percentual da população que não está “bancarizada” é de apenas 13,5%.

2.3 Desenvolvimento da jurisprudência do STJ em relação à tecnologia bancária

Na esfera do direito, os bancos também evoluíram e se adequaram ao consumidor e seu mercado. Notadamente, o processo normativo no âmbito do legislativo e do executivo costuma ser complexo gradual, e como a apresentação de muitos conflitos relacionados às inovações chegam primeiro ao Judiciário, responsável por analisar os casos concretos e aplicar um ordenamento jurídico, não é raro que, ao chegarem nessa seara, os outros poderes sequer chegaram a fixar normas mínimas sobre as recentes criações e inovações.

Em vista dessa dinâmica, para decidir sobre um litígio relacionado a uma inovação científica ou tecnológica, o judiciário precisa, primeiro, compreender melhor as nuances que envolvem cada tema, de forma a proferir uma decisão justa e tecnicamente embasada, sendo o Superior Tribunal de Justiça a corte responsável por debater em última instância diversos desses temas. A jurisprudência do STJ nessa área reflete a adaptação do Poder Judiciário aos avanços tecnológicos e aos novos desafios que surgiram no setor bancário, especialmente em relação à segurança, responsabilidade civil e proteção ao consumidor. Ademais, na jurisprudência do STJ, há tempos se compreende que a atividade bancária, por suas características de

disponibilidade de recursos financeiros e sua movimentação sucessiva, tem por resultado maior risco em comparação com outras atividades econômicas, e o surgimento de novas formas de relacionamento entre cliente e banco, em especial por meio de sistemas eletrônicos e pela internet, reafirmam os riscos inerentes às atividades bancárias.

Como citado na metodologia deste trabalho de pesquisa, utilizou-se a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça para traçar as bases de tratamento acerca do tema de estudo. Nessa senda, para elucidar acerca do desenvolvimento da jurisprudência sobre a tecnologia bancária e sua relação com o consumidor, foram selecionados acórdãos contudentes ao tema, que fariam um paralelo com a evolução tecnológica dessas instituições.

Tais decisões foram pesquisadas com o parâmetro de data de publicação de 01/01/1990 até 01/02/2025, sendo apenas acórdãos da 3ª e 4ª (terceira e quarta) turma e da segunda seção, que compõem e abarcam os temas de direito civil, bancário e consumidor, utilizando as palavras “banco”, “caixa eletrônico”, “consumidor”, “tecnologia” e “moedas”, no parâmetro de busca com conectivos. Dos 183 acórdãos encontrados, 12 acórdãos foram selecionados de acordo com sua relevância e apontamento para o tema, visando elucidar acerca do desenvolvimento da jurisprudência sobre a tecnologia bancária e sua relação com o consumidor, buscando a demonstração de uma evolução que além de tecnológica, vem sendo jurídica, acompanhando as mudanças sociais. Descartaram-se decisões que mesmo com o filtro de parâmetro não possuíam relevância ao tema pesquisado ou tratavam de outra temática, como fornecimento de medicamentos ou operações bancárias com pouca ligação ao desenvolvimento tecnológico dos bancos. Expõe-se o encontrado para formar um panorama de desenvolvimento.

Nesse ponto, os primeiros acórdãos referentes ao tema são do ano de 1998, ligados pela recente chegada da internet e dos caixas automáticos. O REsp 149.838/SP³⁴ e o REsp 89.787/RJ³⁵ trataram inicialmente acerca da garantia de segurança nas agências, visando o saque de cédulas nos caixas eletrônicos, impondo ao banco a necessidade de cautela e garantia

³⁴ ESTABELECIMENTO BANCÁRIO. Tratando-se de atividade que cria risco especial, dada a natureza da mercadoria que dela constitui objeto, impõe-se sejam tomadas as correspondentes cautelas, para segurança dos clientes. responsabilidade pelo assalto sofrido por quem, no interior da agência, efetuava saque de dinheiro. (REsp n. 149.838/SP, relator Ministro Eduardo Ribeiro, Terceira Turma, julgado em 7/4/1998, DJ de 15/6/1998, p. 122.)

³⁵ CIVIL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO - TENTATIVA - DE ROUBO EM AGÊNCIA BANCÁRIA - DISPARO DE ARMA DE FOGO CAUSANDO FERIMENTO GRAVE EM FUNCIONÁRIA - RESPONSABILIDADE CIVIL - CULPA GRAVE DO EMPREGADOR.

I - Responsabilidade de Banco que é obrigatório, por lei, a tomar todas as cautelas necessárias, de modo a assegurar a incolumidade dos cidadãos. A Lei nº 7.102/83 estabelece medidas de segurança que devem ser observadas. Tratando-se de fato previsível não pode ser alegado motivo de força maior. A culpa "in eligendo" do estabelecimento financeiro, quanto à contratação da empresa de segurança, não exime da responsabilidade perante seu funcionário. II - Recurso conhecido e provido. (REsp n. 89.784/RJ, relator Ministro Waldemar Zveiter, Terceira Turma, julgado em 15/10/1998, DJ de 18/12/1998, p. 339.)

de segurança das operações financeiras realizadas nesses espaços. Ainda nessa preocupação, cita-se duas decisões de 2003 que resultaram em fatalidade, o REsp 402.870/SP³⁶ e o REsp 488.310/RJ³⁷ nos quais a temática era acerca de assaltos ocorridos em via pública e dentro da agência bancária, respectivamente.

Em tela, no primeiro acórdão o tribunal entendeu não ser responsabilidade do banco a fatalidade ocorrida com a vítima em decorrência do fato ocorrido em via pública, após o uso do caixa eletrônico, ação previamente observada pelo autor do crime, mas de não responsabilidade da instituição financeira, como entendeu o julgador. No segundo caso o tribunal já procedeu pela responsabilidade e indenização, haja vista que o assalto ocorreu na agência. Na mesma linha, o REsp 286.176/SP³⁸, do ano de 2001 tratou dos ainda recentes caixas automáticos de 24 horas, no qual o julgador decidiu que o banco é parte legítima para responder pelo pedido de indenização decorrente de ato ilícito praticado em uma de suas dependências, dependendo do exame de circunstâncias concretas dos autos.

Dando luz a outro instrumento da evolução da tecnologia bancária, o REsp 417.835/AL³⁹, do ano de 2002, tratou acerca do uso de cartões magnéticos. No caso, o tribunal

³⁶ PROCESSO CIVIL. RESPONSABILIDADE CIVIL. INDENIZAÇÃO. BANCO. ASSASSINATO OCORRIDO NA VIA PÚBLICA, APÓS SAQUE EM CAIXA ELETRÔNICO. AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE DO ESTABELECIMENTO BANCÁRIO. MATÉRIA DE FATO. INCIDÊNCIA DAS SÚMULAS 07 E 126 DO STJ. I. O banco não é responsável pela morte de correntista ocorrida fora de suas instalações, na via pública, porquanto a segurança em tal local constitui obrigação do Estado. [...] III. Recurso especial não conhecido. (REsp n. 402.870/SP, relator Ministro Ruy Rosado de Aguiar, relator para acórdão Ministro Aldir Passarinho Junior, Quarta Turma, julgado em 16/12/2003, DJ de 14/2/2005, p. 207.)

³⁷ CIVIL E PROCESSUAL. ACÓRDÃO ESTADUAL. NULIDADE NÃO CONFIGURADA. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. ASSALTO EM CAIXA ELETRÔNICO OCORRIDO DENTRO DA AGÊNCIA BANCÁRIA. MORTE DA VÍTIMA. DEVER DE INDENIZAR. [...] II. Incorrendo o assalto, em que houve vítima fatal, na via pública, porém, sim, dentro da agência bancária onde o cliente sacava valor de caixa eletrônico após o horário do expediente, responde a instituição ré pela indenização respectiva, pelo seu dever de proporcionar segurança adequada no local, que está sob a sua responsabilidade exclusiva. III. Recurso especial não conhecido. (REsp n. 488.310/RJ, relator Ministro Ruy Rosado de Aguiar, relator para acórdão Ministro Aldir Passarinho Junior, Quarta Turma, julgado em 28/10/2003, DJ de 22/3/2004, p. 312.)

³⁸ AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. CAIXA 24 HORAS. ILEGITIMIDADE DE PARTE. 1. O banco é parte legítima para responder pelo pedido de indenização decorrente de ato ilícito praticado em uma de suas dependências. Se é procedente, ou não, o pedido, vai depender de exame das circunstâncias concretas dos autos. A questão do alcance da responsabilidade do banco pela segurança de seus clientes na unidade denominada Caixa 24 Horas não se resolve, portanto, na preliminar de ilegitimidade passiva, mas, sim, no mérito [...] 3. Recurso especial não conhecido. (REsp n. 286.176/SP, relator Ministro Carlos Alberto Menezes Direito, Terceira Turma, julgado em 18/10/2001, DJ de 6/5/2002, p. 286.)

³⁹ CIVIL E PROCESSUAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SAQUE EM CONTA CORRENTE MEDIANTE USO DE CARTÃO MAGNÉTICO. DANOS MORAIS E MATERIAIS. ÔNUS DA PROVA. EXTENSÃO INDEVIDA. CPC, ART. 333, I. I. Extraída da conta corrente do cliente determinada importância por intermédio de uso de cartão magnético e senha pessoal, basta ao estabelecimento bancário provar tal fato, de modo a demonstrar que não agiu com culpa, incumbindo à autora, em contrapartida, comprovar a negligência, imperícia ou imprudência do réu na entrega do numerário. II. Recurso especial conhecido e provido, para julgar improcedente a ação. (REsp n. 417.835/AL, relator Ministro Aldir Passarinho Junior, Quarta Turma, julgado em 11/6/2002, DJ de 19/8/2002, p. 180.)

regional deu voz a correntista do banco Caixa, que alegou não ter realizado saque em sua conta bancária e assim, caberia à instituição provar que o saque fora efetuado por seu cliente, argumentando que se o banco não teria como provar ter o correntista realizado o saque, não há de restar prejudicado o cliente que apenas aderiu ao sistema bancário. Em contrapartida, o STJ, entendeu que entregue o cartão ao cliente e fornecida a senha pessoal para a sua utilização, a guarda caberia, exclusivamente, a esse, incumbido de manusear adequadamente o cartão. O tribunal decidiu que ao estabelecimento bancário bastaria, na hipótese em comento, comprovar que o saque foi feito com o cartão do cliente, que tinha a sua guarda, e não que foi o cliente, pessoalmente, quem efetuou a retirada. Dois anos depois, em 2004, no REsp 602.680/BA⁴⁰ o tribunal decidiu da mesma maneira, mantendo seu entendimento. Novamente versando acerca de segurança e introduzindo os casos de hipótese de fortuito ou força maior, o tribunal julgou o REsp 489.269/SP⁴¹, em 2014, levando em consideração um assalto ocorrido na porta do estabelecimento bancário, restando ao banco o dever de indenizar e entendendo pela não caracterização das hipóteses de caso fortuito ou força maior.

No REsp 1.786.157/SP⁴² de 2019, tratou-se do instituto das compras on-line, crescentes ainda hoje, no qual se aplicou a Súmula 479/STJ, ponderando o caso que envolveu uma vítima

⁴⁰ CIVIL. CONTA-CORRENTE. SAQUE INDEVIDO. CARTÃO MAGNÉTICO. SENHA. INDENIZAÇÃO. IMPROCEDÊNCIA. 1 - O uso do cartão magnético com sua respectiva senha é exclusivo do correntista e, portanto, eventuais saques irregulares na conta somente geram responsabilidade para o Banco se provado ter agido com negligência, imperícia ou imprudência na entrega do numerário. 2 - Recurso especial conhecido e provido para julgar improcedente o pedido inicial. (REsp n. 602.680/BA, relator Ministro Fernando Gonçalves, Quarta Turma, julgado em 21/10/2004, DJ de 16/11/2004, p. 298.)

⁴¹ AGRAVO REGIMENTAL - AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL - RECURSO ESPECIAL - SERVIÇO BANCÁRIO - FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - SEGURANÇA - ASSALTO NO INTERIOR DE CAIXA ELETRÔNICO - INDENIZAÇÃO DEVIDA - ALEGAÇÃO DE AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DE ATO ILÍCITO, BEM COMO EXISTÊNCIA DE CASO FORTUITO OU FORÇA MAIOR - REEXAME DE PROVAS - IMPOSSIBILIDADE - INCIDÊNCIA DA SÚMULA 7/STJ - DECISÃO AGRAVADA MANTIDA. 1.- No caso concreto, o Tribunal de origem, no julgamento do recurso de apelação manejado pelo Banco ora Recorrente, após análise dos autos, teve o mesmo entendimento da julgadora singular, concluindo que o assalto ocorreu na porta do recinto da instituição financeira, ora agravada, restando patente o dever de indenizar, entendendo ainda pela não caracterização de caso fortuito ou força maior. [...] 3.- Agravo Regimental a que se nega provimento. (AgRg no AREsp n. 489.269/SP, relator Ministro Sidnei Beneti, Terceira Turma, julgado em 13/5/2014, DJe de 22/5/2014.)

⁴² RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. DANOS. FRAUDE. COMPRA ON-LINE. PRODUTO NUNCA ENTREGUE. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. SERVIÇOS BANCÁRIOS. INTERMEDIÇÃO FINANCEIRA ENTRE PARTICULARES. COMPRA E VENDA ON-LINE. PARTICIPAÇÃO. AUSÊNCIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. NÃO CONFIGURAÇÃO. [...] 2. O propósito recursal consiste em determinar se o banco recorrido seria objetivamente responsável pelos danos suportados pelo recorrente, originados após ter sido vítima de suposto estelionato, perpetrado na internet, em que o recorrente adquiriu um bem que nunca recebeu. 3. Nos termos da Súmula 479/STJ, "as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". 4. O banco recorrido não pode ser considerado um fornecedor da relação de consumo que causou prejuízos à recorrente, pois não se verifica qualquer falha na prestação de seu serviço bancário, apenas por ter emitido o boleto utilizado para pagamento. 5. Não pertencendo à cadeia de fornecimento em questão, não há como responsabilizar o banco recorrido pelos produtos não recebidos.

de estelionato na internet, onde o consumidor comprou um produto online que nunca foi entregue, e disso moveu uma ação contra o banco, alegando que a instituição financeira deveria ser responsabilizada por emitir o boleto utilizado no pagamento. No entanto, o tribunal entendeu que a instituição financeira não foi considerada parte da relação de consumo que causou o prejuízo ao consumidor, alegando que essa apenas emitiu o boleto utilizado para o pagamento, sem participar ativamente da transação fraudulenta ou da cadeia de fornecimento do produto, sem existir falha no dever de segurança dos serviços bancários prestados pelo banco.

Em delineamento mais recente, o REsp 1.929.288 / TO⁴³ de 2022, percebe-se o declínio dos bancos na utilização dos caixas automáticos, haja vista que a maioria das operações bancárias são atualmente executadas pelo usuário final de remotamente. Nesse Recurso Especial, o tribunal decide pelo dano moral coletinho em decorrência de caixas eletrônicos inoperantes, que ocasionaram o desabastecimento e uma excessiva espera em filas por tempo superior ao limite previsto em lei municipal.

No AgInt no REsp 2.056.005/SE⁴⁴, outro julgado mais recente, do ano de 2024, o que mais se extrai ao tema nesse tópico apresentado é a preocupação do tribunal em deixar explícito que as instituições financeiras estejam atentas aos avanços das tecnologias financeiras. Essas

Ademais, também não se pode considerar esse suposto estelionato como uma falha no dever de segurança dos serviços bancários prestados pelo recorrido. 6. Recurso especial não provido. (REsp n. 1.786.157/SP, relatora Ministra Nancy Andrihgi, Terceira Turma, julgado em 3/9/2019, DJe de 5/9/2019.)

⁴³ RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. OMISSÃO. AUSÊNCIA. DANO MORAL COLETIVO. DIREITOS INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS. COMPATIBILIDADE. DANO MORAL COLETIVO. AFERIÇÃO IN RE IPSA. CAIXAS ELETRÔNICOS INOPERANTES. FALTA DE NUMERÁRIO. DESABASTECIMENTO. EXCESSIVA ESPERA EM FILAS POR TEMPO SUPERIOR AO LIMITE PREVISTO EM LEI MUNICIPAL. REITERAÇÃO DAS CONDUTAS. DANO MORAL COLETIVO CARACTERIZADO. [...] 2- [...] d) a reiterada existência de caixas eletrônicos inoperantes, sobretudo por falta de numerário, e o consequente excesso de espera em filas de agências bancárias por tempo superior ao estabelecido em legislação municipal são causas suficientes de dano moral coletivo[...] g) a imposição de multa diária configura bis in idem, tendo em vista que a Lei Municipal nº 2.111/2002, da cidade de Araguaína/TO, já estabelece punição para a hipótese de vício de qualidade no serviço bancário prestado; e h) o valor fixado a título de multa diária seria excessivo. [...] 5- Ao contrário do que argumentam as recorrentes, a responsabilização por dano moral coletivo se verifica pelo simples fato da violação, isto é, in re ipsa, não havendo que se falar, portanto, em ausência de prova do dano na hipótese em apreço. 6- A inadequada prestação de serviços bancários, caracterizada pela reiterada existência de caixas eletrônicos inoperantes, sobretudo por falta de numerário, e pelo consequente excesso de espera em filas por tempo superior ao estabelecido em legislação municipal, é apta a caracterizar danos morais coletivos. [...] 13- Recursos especiais parcialmente conhecidos e, nesta extensão, não providos. (REsp n. 1.929.288/TO, relatora Ministra Nancy Andrihgi, Terceira Turma, julgado em 22/2/2022, DJe de 24/2/2022.)

⁴⁴ AGRAVO INTERNO EM RECURSO ESPECIAL. FRAUDE BANCÁRIA. ATOS REALIZADOS POR TERCEIROS POR MEIO DE LINK COM CÓDIGO DE LIBERAÇÃO PARA TRANSAÇÕES FORNECIDO PELA CORRENTISTA, PESSOA IDOSA. 1. Caso em que o empréstimo bancário foi realizado mediante fraude bancária pelo envio de link para SMS da vítima com código de liberação para transações que foram levadas a efeito com o uso da senha fornecida pela própria correntista, pessoa idosa. [...] 4. [...] no mesmo julgamento, assentou-se que a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva e os avanços das tecnologias financeiras trazem novos riscos que exigem dos bancos deveres reforçados nas medidas de prevenção contra fraudes. [...] Agravo interno improvido. (AgInt no REsp n. 2.056.005/SE, relator Ministro Humberto Martins, Terceira Turma, julgado em 18/3/2024, DJe de 20/3/2024.)

que trazem novos riscos e exigem dos bancos deveres reforçados nas medidas de prevenção contra fraudes. O caso em questão inclusive possui a temática do idoso na relação de consumo bancária e seu maior risco em fraudes, exposição que será delineada mais adiante. Em comento, nesse julgado a Ministra relatora denota: “O investimento em tecnologia com o intuito de evitar fraudes é ônus dessas empresas, já que a dispensa de material humano com a substituição do homem pela máquina é notória em diversos ramos da economia”, demonstrando que a aplicação e entendimento da evolução tecnológica dessas instituições já é parte de sua aplicação no direito pátrio.

Em mesma linha, o REsp 2.124.423/SP⁴⁵, também de 2024, abre espaço para decisões com as mais novas contas exclusivamente em bancos digitais, isto é, sem agência física. O julgado questiona a responsabilidade do banco em razão da facilidade na criação de conta em meio eletrônico, utilizada por estelionatários, com a peculiaridade da a vítima não ser correntista do banco em questão.

Por conseguinte, o tribunal decidiu que por mais que a instituição financeira esteja somente no meio digital, se ela comprovar ter cumprido com seu dever de verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, prevenindo a lavagem de dinheiro, não se vislumbra defeito na prestação do serviço bancário que atraia a sua responsabilidade objetiva. Em voto vencido, vislumbra-se a argumentação do Min. Moura Ribeiro no tocante das contas digitais e sua facilidade para os bancos atuais: “[...] se a abertura de contas bancárias passou a ser realizada por meio de um processo de qualificação simplificado, em observância a agilidade e dinamismo das relações, inegável que o risco da atividade desempenhada pelas instituições financeiras também aumentou.”. Em síntese, o STJ decidiu que os bancos digitais, nos quais as contas são abertas e movimentadas exclusivamente pela internet, apenas podem ser responsabilizados se não confirmarem a identidade do titular.

Além da pesquisa na jurisprudência por meio do banco de dados do Superior Tribunal de Justiça com os parâmetros citados, destaca-se a decisão e a atenção do tribunal ao tema de criptomoedas/moedas digitais, instrumentos que pontuam a evolução bancária. Apesar de não

⁴⁵ RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS. BANCO DIGITAL. CONTA DIGITAL. REGULAÇÃO. BANCO CENTRAL. GOLPE. INTERNET. MEIO ELETRÔNICO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS. NÃO CONFIGURADA. [...] 7. Destarte, independentemente de a instituição financeira atuar exclusivamente no meio digital, tendo ela comprovado que cumpriu com seu dever de verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, prevenindo a lavagem de dinheiro, não se vislumbra defeito na prestação do serviço bancário que atraia a sua responsabilidade objetiva. 8. Recurso especial conhecido e desprovido, com majoração de honorários. (REsp n. 2.124.423/SP, relatora Ministra Nancy Andrigli, Terceira Turma, julgado em 20/8/2024, DJe de 27/8/2024.)

diretamente consumerista, demonstra-se que o STJ decidiu acerca das criptomoedas com o enfoque de transações virtuais no ano de 2009.

Na época, foi criado o sistema de criptomoedas, tecnologia baseada na criptografia e na descentralização das operações financeiras com o dinheiro eletrônico, que tem no *bitcoin* seu principal expoente. Ao lado dos diversos benefícios com a sua utilização, também surgiram vários questionamentos sobre a confiabilidade e a segurança dessas transações financeiras. Em julgamento no ano de 2018 ao REsp 1.696.214/SP⁴⁶, a Terceira Turma concluiu que o encerramento de conta corrente utilizada para a comercialização da criptomoeda não configuraria prática abusiva por parte do banco.

No julgamento, ao afastar a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, já que a empresa de criptomoedas realiza a abertura da conta com o objetivo de intermediação, e não de consumo, o colegiado considerou lícito que a instituição bancária, no exercício de sua autonomia privada, encerrasse a conta corrente da empresa, sendo necessária apenas a prévia notificação antes do rompimento do vínculo contratual.

É nesse desenvolvimento que a Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN),⁴⁷ busca de forma periódica pesquisar acerca do relacionamento do consumidor com os bancos, e em relatório de setembro de 2022, a fundação deduziu em pesquisa de questionário, que os brasileiros apresentam uma atitude favorável em relação às inovações tecnológicas e às novas TICs⁴⁸ utilizadas pelo sistema bancário, argumentando que o avanço da tecnologia nesse meio e dos recursos digitais das instituições financeiras facilitam a vida das pessoas.

⁴⁶ RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. PRETENSÃO EXARADA POR EMPRESA QUE EFETUA INTERMEDIÇÃO DE COMPRA E VENDA DE MOEDA VIRTUAL (NO CASO, BITCOIN) DE OBRIGAR A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA A MANTER CONTRATO DE CONTA-CORRENTE. ENCERRAMENTO DE CONTRATO [...] 4. Atendo-se à natureza do contrato bancário, notadamente o de conta-corrente, o qual se afigura intuitu personae, bilateral, oneroso, de execução continuada, prorrogando-se no tempo por prazo indeterminado, não se impõe às instituições financeiras a obrigação de contratar ou de manter em vigor específica contratação, a elas não se aplicando o art. 39, II e IX, do Código de Defesa do Consumidor. Revela-se, pois, de todo incompatível com a natureza do serviço bancário fornecido, que conta com regulamentação específica, impor-se às instituições financeiras o dever legal de contratar, quando delas se exige, para atuação em determinado seguimento do mercado financeiro, profunda análise de aspectos mercadológico e institucional, além da adoção de inúmeras medidas de segurança que lhes demandam o conhecimento do cliente bancário e de reiterada atualização do seu cadastro de clientes, a fim de minorar os riscos próprios da atividade bancária. [...] 6. Recurso especial improvido. (REsp n. 1.696.214/SP, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 9/10/2018, DJe de 16/10/2018.)

⁴⁷ **FEBRABAN. Relatório Observatório FEBRABAN Geral: Inclusão Digital dos Idosos. Set. 2022.** Disponível em: [RelatórioObservatórioFEBRABANGeral:InclusãoDigitaldosIdosos.Set.2022](#). Acesso em: 6 out. 2024.

⁴⁸ A Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC) é um conjunto de recursos tecnológicos para obter, processar e gerar informações que são tornadas acessíveis por meio de redes de comunicação. A tecnologia da informação, aplicando recursos de desenvolvimento de software, provê funcionalidades ao hardware, que integrado ao sistema de comunicações oferecerá serviços à sociedade. Pessoas, indústria, governo e empresas produzem e consomem informações, usando TIC, para melhorar os processos decisórios, a eficiência e a qualidade

Em recorte elucidário, o relatório demonstra também a ocupação dos idosos na esfera digital, a FEBRABAN expõem, em termos estatísticos (ANEXO C) que, o conceito de inclusão digital consumidora dos idosos é conhecido por mais da metade dos brasileiros, haja vista que a crescente produção de marketplaces digitais trouxe ao consumidor, independentemente da idade, uma nova era de consumo e ao fornecedor um novo movimento de produção, sendo natural a inclusão da população nesse sistema, ainda que algumas parcelas em uma escala maior, como os jovens e outras parcelas em menor, como os mais velhos. Para o produtor bancário, é relevante investigar quais as abordagens são mais adequadas para introduzir o seu público idoso no universo do consumo digital, entendendo as motivações e necessidades, além da inclusão digital e social.

2.4 Idosos e a tecnologia bancária

O mesmo relatório da FEBRABAN demonstra que os idosos ocupam parcela significativa de consumidores ativos de modo geral, inclusive no meio digital, tendo essa parcela de consumidores hipervulneráveis aqui exposta, procurado cada vez sua representação em instituições financeiras. O tratamento de capital financeiro de praticamente toda a população é feito mediante instituições financeiras, o que não seria diferente frente à população idosa, haja vista que a manutenção de seu capital, comumente estabelecido pela aposentadoria, é lançado e recebido diretamente pelos bancos, sendo corrente que as instituições bancárias descobriram nos idosos uma segura e importante fonte de ganhos, em razão dos rendimentos dessa.

Cabe indicar a necessidade de maiores esforços por parte das instituições financeiras para inclusão da terceira idade em sua bancarização, isto é, fomentar a inclusão desse público aos processos bancários. Os idosos fazem parte do grande número de pessoas que recebem benefícios do INSS, sendo relevante investigar quais as abordagens adequadas para introduzir este no universo da informática e informação bancária⁴⁹, construindo estratégias metodológicas

de vida, produtos e regulamentações. (PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO PARANÁ (PUCPR). **Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)**. Curitiba, Disponível em: <https://www.pucpr.br/areas-estrategicas/tic/>. Acesso em: 11 dez. 2024.)

⁴⁹ Em pesquisa para monografia no ano de 2017, a autora Luana Paim, do Instituto Federal De Educação, Ciência E Tecnologia Da Bahia, departamento de ciências sociais aplicadas, aplicou um questionário com idosos a fim de relatar e coletar suas experiências bancárias, concluindo que as instituições bancárias deveria trazer esse consumidor para mais perto, ao passo que uma das entrevistadas relata que: “A participante revela que quando vai com a filha [ao banco], uma diz os números e a outra digita (em pagamentos usando o código de barras), para acompanhar o tempo permitido pela máquina.” A autora finaliza: “Essa atitude demonstra o despreparo dos serviços para esse público, faltando adaptação da tecnologia para o idoso e modos de interação mais pertinentes”. (CARDOSO, Luana Paim. **A terceira idade frente aos canais digitais bancários: um estudo comparativo a**

educacionais para preparar essa parcela da sociedade, gerando a alfabetização na nova linguagem tecnológica que se instalou no sistema bancário e financeiro.

O indicado para sanar tal dificuldade é apontado pelo próprio público⁵⁰, a utilização de ferramentas nos próprios ambientes (virtuais e físicos) do banco, como aparelhos e dispositivos mais adaptados às necessidades de visão, audição e motoras dos mais velhos; maior segurança contra fraudes e golpes; canais de atendimento das empresas e bancos específicos para os mais velhos; e, por último, em âmbito mais estatal, novas leis relacionadas à inclusão digital. Falta de familiaridade, dificuldades de usabilidade, sensação de insegurança e falta de uma rede de apoio são os itens mais citados (como primeira resposta em questão estimulada) como fatores que contribuem para afastar os idosos do mundo digital, além do medo de ser vítima de golpes e fraudes.

Ademais, esse mesmo relatório ao questionar o público de idosos pesquisado, obteve que os maiores entraves e as soluções para esses, gerando a inclusão da terceira idade no ambiente bancário seriam: “cursos e treinamentos voltados a esse público vêm em primeiro lugar (24%); em segunda posição são citados maior apoio e ajuda da família (19%) e maior segurança contra golpes e fraudes (19%); seguindo-se aparelhos e dispositivos mais adaptados às necessidades de visão, audição e motoras dos mais velhos (16%); preços mais acessíveis para o público mais velho (10%); e canais de atendimento das empresas e bancos específicos para os mais velhos (8%). Também nesse caso, a menção à legislação voltada para a inclusão digital comparece em último lugar (4%)”.

Todavia, há uma perene desconfiança dos mais velhos com as instituições bancárias. No relatório da FEBRABAN anteriormente citado, a terceira idade diz que apesar de gostar da praticidade dos bancos virtuais e suas acessibilidades on-line se sente amedrontada pelas fraudes recorrentes que tem visto, estimando que com a crescente presença dos mais velhos no ambiente online, é generalizada a percepção (78% da população) de que o número de golpes e fraudes na internet contra esse público aumentou nos últimos dois anos.

2.5 Idosos e as fraudes bancárias

O Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania divulgou, no final do primeiro semestre de 2023, o ‘Painel de Dados da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos’, esse que

partir de grupos focais. Monografia (Graduação em Administração) - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Bahia. Salvador, 2017)

⁵⁰ FEBRABAN. **Relatório Observatório FEBRABAN Geral: Inclusão Digital dos Idosos. Set. 2022.** Disponível em: [RelatórioObservatórioFEBRABANGeral:InclusãoDigitaldosIdosos.Set.2022](#). Acesso em: 6 out. 2024.

registrou mais de 387 mil violações de direitos contra as pessoas idosas,⁵¹ dentre essas violações as aplicações de golpes ou fraudes bancárias e monetárias. Esse mesmo painel indica que idosos são o maior alvo de violência patrimonial, e como cenário ainda pior, a maioria dos idosos não confia nos canais de denúncias e no sistema de justiça, não tem conhecimento dos serviços públicos disponíveis e tem medo de sofrer retaliações ou ser hostilizado e menorizado ao denunciar ou expor para alguém próximo à violência ou golpe sofrido. Para combater essa realidade, o Ministério planejou uma cartilha⁵² para enfrentamento aos principais golpes que têm como principal vítima a população idosa.

Nessa cartilha são descritos as fraudes mais comuns aplicadas nessa população, em levantamento feito pelo ministério, como exemplo o do ‘falso boleto/bilhete’ em que com base em pesquisas feitas na internet ou dados vazados do consumidor, o golpista consegue saber quais são os interesses e as preferências desse hipervulnerável, emite um documento falso (boletos de viagens, consórcios, operadoras de telefonia, multas, boletos de igrejas) e envia para o endereço eletrônico ou físico da vítima, que não percebe que se trata de um golpe e acaba efetuando o pagamento.

Outro golpe indicado pela cartilha é o do consignado⁵³/empréstimo consignado, ocorrendo quando os bancos ou outras financeiras ligam insistentemente e assediadora oferecendo empréstimos e cartões de crédito consignados. Conforme a cartilha esse golpe pode ocorrer de duas formas diferentes, pelo chamado ‘teles saque’ ou saque pelo telefone sem autorização, em que o usuário não tem compreensão das regras da operação sendo induzido ao

⁵¹ BRASIL. Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania. **Painel de Dados da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos**. Brasília, 16 ago. 2023. Atualizado em 2 jul. 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/mdh/pt-br/ondh/painel-de-dados/2023>. Acesso em: 11 dez. 2024..

⁵² BRASIL. Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania. **Cartilha de apoio à Pessoa Idosa: enfrentamento à violência patrimonial e financeira**. Brasília, 11 jul. 2024. Atualizado em 3 jan. 2025. Disponível em: <https://www.gov.br/mdh/pt-br/navegue-por-temas/pessoa-idosa/publicacoes/cartilha-de-apoio-a-pessoa-idosa-enfrentamento-a-violencia-patrimonial-e-financeira>. Acesso em: 11 dez. 2024.

⁵³ Em termos gerais, o consignado é um pagamento de um empréstimo solicitado feito de forma automática e a partir da conta bancária da pessoa que solicitou esse empréstimo. A principal característica deste tipo de empréstimo é que as parcelas são descontadas diretamente da folha de pagamento ou benefício do devedor, que na maioria das vezes são indivíduos que podem autorizar o desconto das parcelas do empréstimo diretamente em sua folha de pagamento, sendo o desconto limitado a 40% da remuneração, obedecendo as regras que se aplicam ao tipo de vínculo que o pagador possui, sendo grande parte desse usuários pensionista, aposentado do INSS, servidores públicos, militares e trabalhadores com carteira assinada, haja vista que possuem folha de pagamento “certa”. O empréstimo consignado é uma modalidade de empréstimo realizada com desconto direto nas parcelas mensais fixas, benefícios ou salário do contratante. De acordo com a da Secretaria da Previdência Social, as atuais taxas máximas de juros e encargos são de 2,14% ao mês para empréstimos e 3,06% ao mês para cartões consignados. (BANCO CENTRAL DO BRASIL (BCB). **Como funciona o empréstimo consignado?** 31 jan. 2023. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/meubc/faqs/p/como-funciona-o-emprestimo-consignado>. Acesso em: 11 dez. 2024.)

erro⁵⁴, ou ainda se recusando a aceitar, é surpreendido com um depósito em sua conta bancária, ao usarem fraudulentamente seus dados e sem seu prévio ou claro consentimento.

Entretanto, apesar de existir uma maior incidência dos golpes mencionados na população idosa, faz mister ressaltar que não é por tal motivo que as instituições financeiras ou de crédito devam deixar de prestar serviço a esse consumidor, ou serem afastadas do mercado no que tange a esse público⁵⁵. Do contrário, a utilização dos idosos dessas empresas e produtores explica que esse tipo de serviço, principalmente o de fornecimento de empréstimos a idosos hipervulneráveis, existe, possui validade e principalmente responsabilidade civil.

Supracitado, reforça-se que o Estatuto do Idoso reconhece o longo tempo como merecedor de proteção especial por ser presumidamente vulnerável, salientando que isso não afeta sua capacidade civil, de modo que envelhecimento e capacidade jurídica são conceitos dissociados e, justamente por isso, a responsabilidade dessas empresas significaria o respeito a ambos, priorizando a dignidade do idoso⁵⁶. Dessa forma, as empresas ao tentarem preservar essa dignidade com o reconhecimento da plena capacidade civil do idoso aliado à sua presumida hipervulnerabilidade, buscam pela proteção integral desse consumidor.

Em análise da relação dos idosos com as instituições financeiras que têm empregado práticas abusivas e agressivas no fornecimento de crédito nos moldes previstos no art. 39, IV, do Código de Defesa do Consumidor, nota-se em principal plano o endividamento e o superendividamento, principalmente em dívidas de consumo, nas quais a instituição usa da fraqueza ou ignorância do consumidor⁵⁷. O principal objeto de estudo dos últimos anos desse

⁵⁴ A cartilha dá o exemplo: “os funcionários [da instituição financeira] com o objetivo de dificultar a compreensão, falam muito depressa e não informam sobre as condições do contrato, as taxas de juros do empréstimo, as consequências de atrasar ou amortizar o pagamento da dívida, entre outros aspectos importantes para bem informar quem toma o empréstimo.”

⁵⁵ Ao atingir a chamada terceira idade, o indivíduo passa por uma série de transformações biológicas que levam ao declínio das capacidades físicas e, por vezes, à diminuição da capacidade de raciocínio. Não se alcança a definição de uma condição patológica, mas de uma série de declínios relacionados à natureza humana. Nessas condições, a pessoa leva mais tempo para compreender certas informações, e condições especiais de deslocamento do corpo podem ser necessárias. (MATOS, Janailton Barros de. **A hipervulnerabilidade do idoso frente à contratação de empréstimos consignados**. *Revista Fórum de Tutela*, [S.l.], 20 set. 2023. DOI: 10.5281/zenodo.8364620. Disponível em: <https://revistaft.com.br/a-hipervulnerabilidade-do-idoso-frente-a-contratacao-de-emprestimos-consignados/>. Acesso em: 20 jan. 2025)

⁵⁶ O autor Lourival Serejo também corrobora com esse entendimento, ressaltando que acerca da diferenciação entre senilidade e o envelhecimento, excepcionalmente: “o fato de o cidadão ser idoso não significa estar senil, podendo ser alienado do convívio social. A senilidade constitui um incidente biológico que implica na diminuição da capacidade física ou mental da pessoa, o envelhecimento, ao revés, se refere, apenas, ao processo natural de desgaste, que atua sobre o organismo do homem, sem interferir, necessariamente, de forma abrupta em sua capacidade física ou psíquica.” (SEREJO, Lourival. *Direito Constitucional da Família*. 2. ed. Minas Gerais: Del Rey, 2004.)

⁵⁷ ARQUETTE L. N., Alinne. **Crédito consignado: uma necessária análise sobre oportunidades, abusos e superendividamento dos hipervulneráveis**. In: ANDRESSA JÚNIOR, Gilberto; OLIVEIRA, Andressa Jarletti Gonçalves de. *Novos estudos de direito bancário*. v. 2. Curitiba: Íthala, 2022, p. 49-67.

tipo de prática abusiva é o fornecimento de crédito ao consumidor idoso⁵⁸, em que é possível analisar nos contratos que, de forma doutrinária, os planos de existência e validade desses⁵⁹ não são respeitados, vez que são, por grande parte das vezes, ofertados aos consumidores idosos sem qualquer preocupação com sua hipervulnerabilidade.⁶⁰ Ademais, são também oferecidos sem a adequada informação e compreensão acerca do negócio que está sendo realizado, apelando para uma oferta claramente predatória, fazendo com que as fragilidades desses consumidores hipervulneráveis sejam indevidamente exploradas pelos fornecedores, que efetivamente desrespeitam sua dignidade humana e os levam ao superendividamento ou a outros casos de abuso, de maneira intencional.

Em auxílio no debate dessa prática abusiva, a jurisprudência atual é apresentada a diversos relatos de consumidores quanto a seus prejuízos e lesões. Os recorrentes processos iniciados relatam que:

dentre outras práticas, as instituições financeiras sem qualquer solicitação prévia do consumidor idoso, depositam quantia em sua conta corrente, a título de empréstimo, e passam a descontar parcelas em seu benefício previdenciário, ou na própria conta bancária, impondo um mútuo, com pagamento consignado ou não, sem declaração de vontade da outra parte. (ARQUETTE, 2023)

Novamente, diante dessa incidência, a doutrina discute sobre uma existência de um contrato e sobre a autonomia do idoso, haja vista que esse consumidor não declarou vontade ou anuência de contratação, restando inegável falta de elemento essencial e, portanto, pressuposto do plano de existência⁶¹, a vontade declarada do agente. Dessa forma, ao tentar declarar existência de um contrato, devem existir elementos essenciais do negócio, assim considerados

58 Há um grande interesse das instituições financeiras nessa modalidade de empréstimo consignado, pois o risco de inadimplência é quase nulo. (SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA (STJ). Desconto de empréstimo comum em conta não segue limites do crédito consignado, decide Segunda Seção. STJ, 29 abr. 2022. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/29042022-Desconto-de-emprestimo-comum-em-conta-nao-segue-limites-do-credito-consignado--decide-Segunda-Secao.aspx>. Acesso em: 07 dez. 2024.)

59 O doutrinador explica que todo negócio jurídico há que ser analisado a partir, em primeiro lugar, dos seus pressupostos de existência, seus elementos essenciais, depois, dos requisitos de validade e, por fim, da sua capacidade de produção de efeitos ou seus fatores de eficácia, possuindo, assim, três planos: de existência, de validade e de eficácia (AZEVEDO, Antônio Junqueira de. **Negócio jurídico: existência, validade e eficácia**. 4 ed. São Paulo: Saraiva, 2002, p. 24)

⁶⁰ ARQUETTE, Alinne. **Fornecimento de empréstimos a idosos hipervulneráveis - existência, validade e responsabilidade civil**. Migalhas, 27 jun. 2023. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/coluna/migalhas-de-responsabilidade-civil/388902/fornecimento-de-emprestimos-a-idosos-hipervulneraveis>. Acesso em: 07 dez. 2024.

⁶¹ TEPEDINO, Gustavo; OLIVA, Milena Donato. **Fundamentos do direito civil**. v. 1: Teoria geral do direito civil. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2021. p. 252.

seus pressupostos fundamentais, os quais são a vontade declarada, o objeto, a forma e a causa, haja vista que na falta de qualquer desses pressupostos, o negócio não existe.

Alinhado com o Código de Defesa do Consumidor⁶², o depósito do crédito consignado é estabelecido como abusivo, já que se engloba no conceito de ‘entrega ao consumidor, sem solicitação prévia, de qualquer produto, ou serviço’. O Código vem, no mesmo dispositivo, a sancionar o fornecedor que assim age, estabelecendo a equiparação do produto ou do serviço ao de uma ‘amostra grátis’, doravante, o contrato inexistente, com a instituição punida pela abusividade, com a perda produto (crédito).

Apesar da sanção e tipificação expressa no CDC, a análise dos aspectos legais relacionados à prática de concessão de empréstimos a idosos, tem passado por divergências nos tribunais, que ainda que identifiquem os abusos cometidos por instituições financeiras, tem decidido que, quando se trata de fornecimento de dinheiro sem solicitação prévia, o consumidor deve devolver a quantia ao fornecedor, não se aplicando a sanção do artigo 39 do Código⁶³.

Ainda que se retome o fato da capacidade civil do idoso concomitantemente a sua hipervulnerabilidade, o dispositivo legal do CDC procura ampará-lo, em especial no que diz o artigo 39, IV, resguardando a proteção a esse consumidor e as relações que podem levar à invalidade do negócio: ‘prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviço’, entretanto, sem a sanção específica para a violação desse⁶⁴.

Aqui, o que se busca demonstrar é a prática abusiva e inválida, contratualmente falando, no caso do longo tempo hipervulnerável, ao não aderir o empréstimo por vontade própria, sendo

⁶² O artigo 39 abre a seção de práticas abusivas, sendo relacionado como forte compositor do CDC, e aqui, com ênfase especial ao inciso III, IV e VI: “**SEÇÃO IV - Das Práticas Abusivas**

[...] III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço; IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

[...] VI - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes; [...]

Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.”

⁶³ **ARQUETTE, Alinne.** Fornecimento de empréstimos a idosos hipervulneráveis - existência, validade e responsabilidade civil. **Migalhas**, 27 jun. 2023. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/coluna/migalhas-de-responsabilidade-civil/388902/fornecimento-de-emprestimos-a-idosos-hipervulneraveis>. Acesso em: 07 dez. 2024.

⁶⁴ Entende-se, doutrinariamente, que o legislador não propõe sanção ao fornecedor pelo motivo de que a prática dessa abusividade pode ocorrer em momentos diversos da relação, como na fase pré-contratual, contratual e pós-contratual, demandando solução diversa e adequada a cada momento. (ARQUETTE, A.; DE SOUZA, C. H. M. **Proteção do idoso consumidor de crédito contra o superendividamento.** Parte II, p. 48-74. In: BOECHAT, H.; ARQUETTE, A.; ROBLES-LESSA, M. (orgs.). **Diálogos em Direito – sociedade, a lei e os tribunais.** Volume I. – São Paulo: Opção Editora, 2022. P.49.)

inválido se for celebrado pelo consumidor a partir de ato doloso do fornecedor, situação bastante provável nessa prática, nos termos do art. 145 do Código Civil, gerando sua anulabilidade.

Especificamente às práticas de crédito, o CDC no artigo 54-C, IV, traz a proibição de "assediar ou pressionar o consumidor para contratar o fornecimento de produto, serviço ou crédito, principalmente se se tratar de consumidor idoso, analfabeto, doente ou em estado de vulnerabilidade agravada ou se a contratação envolver prêmio", confirmando o artigo 39, IV de forma mais específica ao afunilar o dispositivo para concessão de crédito.

Além, o Código também elucida o dever tornar mais elucidativa, coesa e nítida a comunicação ao consumidor hipervulnerável no artigo 54-D, I⁶⁵, ao prever o dever de o fornecedor ter um cuidado adequado à idade do consumidor ao prestar a informação sobre contratação de crédito, revelando uma escolha responsável pelo crédito tomador e do fornecedor, evitando que esse último se aproveite.

Ademais, para legislar acerca de sanções e penalidades, é exposto no CDC os termos do artigo 54-D, parágrafo único, que o descumprimento de qualquer dos deveres previstos poderá acarretar judicialmente a redução dos juros, dos encargos ou de qualquer acréscimo ao principal e a dilação do prazo de pagamento previsto no contrato original, conforme a gravidade da conduta do fornecedor e as possibilidades financeiras do consumidor, sem prejuízo de outras sanções e de indenização por perdas e danos, patrimoniais e morais, ao consumidor, levando a interpretação do dispositivo legal de que descumprimento, pelo fornecedor, dos deveres de informação ao consumidor e, especialmente ao consumidor idoso, pode acarretar a aplicação de outras sanções, conforme sua gravidade de conduta do fornecedor, analisadas de forma casuística.

O fornecimento de empréstimos consignados para o consumidor idoso, embora represente uma movimentação significativa no mercado de consumo, tem gerado graves problemas de superendividamento, gerando uma análise dos planos de existência e validade desses negócios jurídicos.

É imprescindível ir além dessa análise formal e assegurar a aplicação efetiva da responsabilidade civil frente aos diversos abusos de direito praticados nesse contexto. O assédio ao consumo é um dano em si, uma vez que atenta contra o princípio da boa-fé objetiva,

⁶⁵ Art. 54-D. Na oferta de crédito, previamente à contratação, o fornecedor ou o intermediário deverá, entre outras condutas: I - informar e esclarecer adequadamente o consumidor, considerada sua idade, sobre a natureza e a modalidade do crédito oferecido, sobre todos os custos incidentes, observado o disposto nos arts. 52 e 54-B deste Código, e sobre as consequências genéricas e específicas do inadimplemento;

confundindo o consumidor e explorando sua vulnerabilidade, em especial no consumidor idoso, no qual essa abordagem compromete diretamente sua tranquilidade e segurança, levando-os, muitas vezes, a contratarem sem compreenderem plenamente os termos.

Tamanha é a questão acerca da validade e segurança desses empréstimos ao hipervulnerável que se pode tratar dessa questão de forma social. Explica-se⁶⁶ que a sensibilização do consumidor aos seus contratos e relações de consumo é extremamente importante devido à sua vulnerabilidade e inadequação, sendo necessário educar criticamente os cidadãos acerca do seu papel e de seus direitos nas relações de consumo⁶⁷.

Além do tópico da abordagem predatória dos bancos com o empréstimo consignado, percebe-se o fenômeno do superendividamento, sendo esse a impossibilidade da pessoa física e devedora quitar sua dívida de consumo, existindo e a necessidade legal de modalidades de parcelamento, planos ou períodos de carência para a quitação dessa dívida e dissolução da categoria de devedor do consumidor, mecanismo que é fruto de um dever de cooperação e lealdade para evitar “falência”. Com o viés social despertado, percebe-se que a grande ocorrência do superendividamento decorre de uma posição exacerbada dos métodos de marketing, gerando uma possível instabilidade financeira.

Esse assédio ao crédito e a aplicação de golpes de estelionatários, aliados à ausência de educação financeira, coloca os consumidores idosos em potencial situação de risco para o superendividamento⁶⁸. De acordo com dados levantados pelo Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC), atualmente os idosos fazem parte do extenso rol que reúne sessenta e dois milhões de endividados, trinta milhões de superendividados, compondo núcleos familiares de consumidores responsáveis por sessenta e quatro por cento do PIB nacional.

⁶⁶(MATOS, Janailton Barros de. **A hipervulnerabilidade do idoso frente à contratação de empréstimos consignados**. *Revista Fórum de Tutela*, [S.l.], 20 set. 2023. DOI: 10.5281/zenodo.8364620. Disponível em: <https://revistaft.com.br/a-hipervulnerabilidade-do-idoso-frente-a-contratacao-de-emprestimos-consignados/>. Acesso em: 20 jan. 2025.)

⁶⁷No site da Amazon, atual maior open marketing ao nível nacional, explica-se que sites como o ‘Reclame Aqui’, que ranqueiam e expõem a reputação de empresas, auxiliam o consumidor e o lojista nessa educação, haja vista que preveem uma forma de consumo de determinado produto por seu nicho de consumidor. Explica-se que a influência desse tipo de exposição deduz diretamente nos resultados do negócio, e que monitorar esse indicador é uma das melhores estratégias para identificar o comportamento do consumidor no seu serviço, já que o consumidor o utiliza para saber mais sobre determinada marca, tendo um bom parâmetro para a decisão de uma compra. O mecanismo do site ‘Reclame Aqui’ foi criado em 2001 por Maurício Vargas, um consumidor, que após uma experiência de compra ruim, um canal independente, para aproximar empresas e clientes, possuindo índice de negócios, de respostas, soluções e média de avaliações (AMAZON. **Como funciona o Reclame Aqui e por que se preocupar com ele**. Disponível em: <https://venda.amazon.com.br/como-funciona-o-reclame>)

⁶⁸CAMPOS, Christiane Nascimento; MARQUES, Monize; ROSIÈRE, Bianca Cobucci. (Super)endividamento da pessoa idosa: vamos falar sobre isso? **Campanha de Conscientização dos Direitos da Pessoa Idosa – SNDPI**, 2021. Disponível em: https://www.gov.br/mdh/pt-br/navegue-por-temas/pessoa-idosa/CARTILHA_SUPERENDIVIDAMENTO.pdf. Acesso em: 07 dez. 2024.

Segundo levantamentos do mencionado Instituto, mais de cinco milhões de idosos estão endividados no País, a maioria por meio de empréstimos com o crédito consignado, oferecido a recém-aposentados por meio de práticas desleais, como assédio para contratação por telefone, perturbação do sossego com insistentes ligações, venda casada com pagamento de seguros e títulos de capitalização, entre outras⁶⁹.

Além das questões geradas pelo superendividamento, suas recorrências sociais e do golpe do crédito consignado ser um dos maiores objetos de estudos⁷⁰, o anteriormente mostrado advento da tecnologia crescem exponencialmente os golpes combinados pelo vazamento de dados pessoais, haja vista que os bancos sempre foram alvo preferido de criminosos, surgindo a necessidade da exigência jurídica de promoverem cuidados diferenciados para oferecer segurança física e virtual aos consumidores.

Os bancos brasileiros se destacam, no cenário internacional, pelas constantes inovações tecnológicas na área da informática, o que traz diminuição de custos e facilidades para os consumidores, sendo possível atualmente, realizar à distância grande parte das operações bancárias, como pagamentos, empréstimos, aplicações e transferências. Em face desse cenário, menos consumidores vão até às agências físicas, entretanto as fraudes eletrônicas aumentaram,⁷¹ com acesso indevido a senhas, informações e dados pessoais dos consumidores, os novos golpes virtuais ou com o auxílio da tecnologia – motoboy, falsa central de atendimento, falso boleto – passaram a utilizar o tratamento de dados do consumidor, como o acesso, a coleta, a alteração e uso indevido desses dados.

Como anteriormente citado, a figura do empréstimo consignado é extremamente presente nas discussões da hipervulnerabilidade do consumidor. Esse instrumento surgiu da Lei nº 0.820/2003, abrindo um precedente para a inserção no mercado de consumo desse tipo de captação de clientes, haja vista que era especialmente direcionado aos pensionistas, aposentados e servidores públicos, sendo esses abarcados de forma específica pelo mercado⁷². A má fama

⁶⁹ INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR (IDEC). **Superendividamento no Brasil. Programa Estudo sobre Crédito e Superendividamento dos Consumidores dos países do Mercosul**. São Paulo, dez./2008. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2021/06/09/projeto-que-previne-superendividamento-de-consumidores-vai-a-sancao-presidencial>. Acesso em: 07 dez. 2024.

⁷⁰ SOARES, Alexandre Augusto Rocha. **Crescem fraudes em empréstimos consignados**. Migalhas, 23 nov. 2020. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/336711/crescem-fraudes-em-emprestimos-consignados>. Acesso em: 07 dez. 2024.

⁷¹ BESSA, Leonardo Roscoe. **Golpes bancários e a culpa do consumidor**. GPS Brasília, 21 dez. 2024. Disponível em: <https://gpsbrasil.com.br/leonardo-bessa-golpes-bancarios-e-a-culpa-do-consumidor/>. Acesso em: 07 dez. 2024.

⁷² COSTA, Carlos José de Castro; NETO, Adenilson Poubel de Castro. **Hipervulnerabilidade do consumidor idoso nos contratos de empréstimo consignado**. Diálogos em direito. Vol. 1. 2022.

desse tipo de produto⁷³ surge em decorrência da própria característica das atividades bancárias que com a busca por adesões massificadas optou por acionar condutas repreensíveis por parte dada a facilidade da concessão do crédito sem mecanismos sólidos de proteção e verificação dos processos de segurança, gerando espaço para fraudes, considerando que a existência de um contrato de adesão pressupõe o estabelecimento de todas as cláusulas e suas implicações pela proponente, restando ao consumidor a mera concordância⁷⁴.

Além da hipervulnerabilidade, um outro ponto que faria o consumidor longo ser mais propício a estar diante de golpes financeiros ou fraudes é seu baixo risco de inadimplência, vez que usualmente possui renda fixa advinda de benefício previdenciário,⁷⁵ levando as instituições financeiras ao tipo predatório de oferecimento de serviços a esse público.

A facilidade da concessão do crédito consignado e das transações financeiras gerais aos consumidores idosos, inclusive por meios digitais, aumenta de forma abrupta a possibilidade de fraudes e golpes,⁷⁶ como já demonstrado no relatório da FEBRABAN, analisando que apesar

⁷³ Sobre o tema e a classificação pejorativa especialistas discutem:

“Os consumidores têm seus dados pessoais utilizados sem seu conhecimento e autorização, sofrendo com ofertas de consumo, principalmente de crédito, de várias modalidades, como empréstimos diretos, empréstimos consignados, cartões de crédito, sendo envolvidos por uma falsa facilidade que pode se tornar uma séria armadilha, na medida em que o crédito, embora fomenta o mercado e possa ser concebido como uma prática importante para seu crescimento e para organização financeira do consumidor, permitindo a ele acesso a bens e serviços importantes que, de outra forma, não seriam a ele acessíveis, deveria envolver um processo responsável não apenas para o consumidor, mas também para o fornecedor e, nesse ponto, ganha enorme destaque o dever de informação do fornecedor.” (ARQUETTE, Alinne; DE SOUZA, Carlos Henrique Medeiros. **Proteção do idoso consumidor de crédito contra o superendividamento**. Diálogos em direito. Vol. 1. 2022.)

“Outro ponto significativo a ser levantado é o fato de as instituições financeiras terem muitas “manobras” para enganar e iludir os consumidores mais velhos. Uma delas começa no momento da oferta por meio de publicidade enganosa, ou seja, no momento em que o cliente recebe informações imprecisas ou simplesmente não recebe nenhuma informação.” (LUZ, Andrelize da Cruz. **Empréstimo consignado: a hipervulnerabilidade da pessoa idosa consumidora frente ao empréstimo consignado**. Três Pontas. 2022.)

⁷⁴ O manual de direito civil de Maria Helena Diniz explica que um contrato de adesão: ‘é aquele em que a manifestação da vontade de uma das partes se reduz a mera anuência a uma proposta da outra, como nos ensina R. Limongi França. Opõe-se a ideia de contrato paritário, por inexistir a liberdade de convenção, visto que exclui qualquer possibilidade de debate e transigência entre as partes, pois um dos contratantes se limita a aceitar as cláusulas e condições previamente redigidas e impressas pelo outro [...], aderindo a uma situação contratual já definida em todos os seus termos.’ (DINIZ, Maria Helena. **Curso de direito civil**. 26. ed. São Paulo. 2009.)

⁷⁵ Aduz Martina Beschorner Basso: “O crédito consignado é bastante oferecido aos idosos, por garantirem maior segurança à financeira cedente, já que o risco de inadimplência é praticamente nulo por terem uma renda mensal fixa. Ocorre que esta classe, por ser hipervulnerável, é convencida facilmente a contratar também empréstimos pessoais, em uma tentativa das financeiras para driblar o limite legal de 35% de descontos da renda. Desta forma, o mutuário acaba comprometendo por anos praticamente a integralidade de sua renda com dívidas referentes a empréstimos, restando muito pouco para o seu mínimo existencial, principalmente para os idosos que, em parte, possuem altos gastos com medicamentos e sobrevivem com um salário-mínimo de aposentadoria” (BASSO, Martina Beschorner. **A hipervulnerabilidade dos idosos nas relações de consumo: análise do empréstimo consignado e pessoal e o superendividamento**, UNIJUÍ - Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul. Ijuí, 2020. Disponível em: <https://bibliodigital.unijui.edu.br> Acesso em: 20 nov. 2023.)

⁷⁶ “Aliás, cumpre rememorar que a prestação de serviços bancários pelos meios eletrônicos, reduzem os custos da atividade econômica e aumentam o lucro da instituição financeira (fornecedor), trazendo riscos, entretanto, pela facilitação da ocorrência de fraudes, dada a ausência da necessidade de apresentação de documentos de identificação ou da assinatura do correntista.” (DE REZENDE, Frederico Antonio Oliveira. **Responsabilidade**

do receio de cair em golpes ou fraudes ou do não auxílio e/ou educação com relação aos meios virtuais de transações econômicas, a população de consumidores idosos faz o uso da tecnologia em seu cotidiano.

A ausência de conhecimento por parte do consumidor sobre a existência de um vínculo contratual e acerca do conteúdo de suas cláusulas acentua sua vulnerabilidade, colocando-o em uma posição de evidente desvantagem. Essa fragilidade torna-se ainda mais crítica quando analisada sob a ótica dos requisitos para a validade dos contratos previstos no Código Civil brasileiro. De acordo com o artigo 104 do CC⁷⁷, três elementos são indispensáveis para que um contrato seja considerado válido, sendo dependente da capacidade dos agentes envolvidos, da licitude do objeto cerne do contrato e da observância da forma prescrita em lei ou, em sua ausência, da forma livremente acordada entre as partes, para encontrar jericidade.

Dessa forma, o legislador exigiu que para uma capacidade contratual, as partes possuam discernimento e autonomia, e de forma consciente e voluntária, celebrem o contrato, assegurando que estejam aptas a exercer direitos e assumir obrigações. No objeto contratual, esse deve ser lícito e moral determinado ou, ao menos, determinável, permitindo que direitos e deveres sejam claramente definidos e cumpridos.

Ademais, a forma contratual do instrumento deve seguir a legislação determinada para os tipos de contratos, e em sua ausência, as partes possuem liberdade para estabelecer a forma como desejarem, havendo consenso entre as partes quanto à forma adotada, a fim de garantir a validade do contrato.

Esses requisitos estabelecidos pelo Código Civil visam garantir a segurança jurídica e a proteção dos direitos das partes envolvidas em uma relação contratual. Ao estabelecer critérios claros para a validade dos contratos, o ordenamento jurídico busca assegurar que as obrigações assumidas pelas partes sejam cumpridas de forma justa e equilibrada, promovendo a estabilidade nas relações jurídicas e a confiança nas transações comerciais.

Em um contexto de acelerada evolução tecnológica, as relações contratuais estão cada vez mais distantes dos formatos tradicionais baseados em documentos físicos e assinaturas manuscritas. Os contratos eletrônicos passaram a ser amplamente utilizados, permitindo que

civil dos bancos em relação às fraudes eletrônicas. Revista FMU Direito. São Paulo. Ano 24, n.32. São Paulo. 2010, p.78)

⁷⁷ LIVRO III - Dos Fatos Jurídicos - TÍTULO I - Do Negócio Jurídico - CAPÍTULO I - Disposições Gerais
Art. 104. A validade do negócio jurídico requer: I - agente capaz; II - objeto lícito, possível, determinado ou determinável; III - forma prescrita ou não defesa em lei.

negócios jurídicos sejam celebrados por meios digitais⁷⁸, empregando tecnologias como biometria e assinaturas eletrônicas. Essa transformação traz eficiência e acessibilidade, mas também impõe desafios adicionais, principalmente no que se refere à proteção do consumidor idoso e à garantia de consentimento informado, destacando a necessidade de reinterpretação e fortalecimento dos princípios de boa-fé e transparência nas relações contratuais contemporâneas.

O Superior Tribunal de Justiça reconhece a validade dos contratos digitais e virtuais e também das plurais formas de demonstração da vontade; preceitua a Ministra Nancy Andrighi no Recurso Especial Nº 1.633.254/MG

As pessoas do mundo moderno não mais se individualizam e se identificam apenas por sua assinatura de próprio punho, mas, sim, pelos seus tokens, chaves, logins e senhas, ID's, certificações digitais, reconhecimentos faciais, digitais e oculares e, até mesmo, pelos seus hábitos profissionais, de consumo e de vida captados a partir da reiterada e diária coleta de seus dados pessoais. (REsp n. 1.633.254/MG, relatora Ministra Nancy Andrighi, Segunda Seção, julgado em 11/3/2020, DJe de 18/3/2020.)

Dessa forma, a biometria facial, pode vir a ser utilizada como ferramenta para exprimir a vontade das partes para a celebração do vínculo pretendido, possuindo natureza personalíssima e apresentando confirmação de contrato, haja vista que é uma forma virtual de celebração desses dispositivos.⁷⁹

Acerca da biometria⁸⁰ e de outras formas correlatas de aceitação digital de contratos, faz mister ressaltar a facilidade e a agilidade desses processos, que possuem execuções quase instantâneas, havendo em contrapartida, a ampliação da existência de outros riscos, haja vista que ao alongar a capacidade e as hipóteses de ação dos consumidores nesse tipo de aceite contratual, os riscos a que os indivíduos estão submetidos, também se ampliarão, bastando ver que, apesar dos imensos benefícios e conveniências trazidos pelo uso da internet na prestação de serviços, a vulnerabilidade do mundo eletrônico e a complexidade das relações que lhe são

⁷⁸ Conceitua Barbagalo: “[...] a distinção entre contrato eletrônico e contratos tradicionais está no meio utilizado para a manifestação das vontades e na instrumentalidade do contrato – o que assegura aos contratos eletrônicos características peculiares – definimos como contratos eletrônicos os acordos entre duas ou mais pessoas para, entre si, constituírem, modificarem ou extinguírem um vínculo jurídico, de natureza patrimonial, expressando suas respectivas declarações de vontade por computadores interligados entre si.” (BARBAGALO, Erica Brandini. **Contratos Eletrônicos**. São Paulo. 2001 p. 37)

⁷⁹ WEBER, Sandra Paula Tomazi. **A utilização da assinatura eletrônica biométrica na formação dos contratos**. São Paulo. 2012.

⁸⁰ “A tecnologia de biometria se utiliza de elementos particulares do rosto para o reconhecimento facial, como distância entre os olhos, boca e nariz, que são verificados com o auxílio de um algoritmo que processa e contrapõe a imagem com informações contidas em um banco de dados.” (PINHEIRO, José Maurício. **Biometria nos sistemas computacionais - Você é a Senha**. 2008. p.62-63)

admitidas, possibilitam a perpetração de inúmeras fraudes e golpes, que se modificam, se ampliam e se refinam cada vez mais.

Para a esfera das instituições financeiras, grande parte dos serviços bancários digitais que usualmente são validados mediante uso de senha pessoal, aceites de forma remota e de biometria facial, a Lei Geral da Proteção de Dados (LGPD) se encarrega de demonstrar em seus dispositivos a segurança dos dados pessoais do usuário. Denota:

Art. 6º As atividades de tratamento de dados pessoais deverão observar a boa-fé e os seguintes princípios: (...) VII - segurança: utilização de medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão;

Ademais, prevê a adoção de medidas para evitar o vazamento, a fraude e o mau uso desses dados, expondo a proteção aos dados pessoais do indivíduo:

Art. 46. Os agentes de tratamento devem adotar medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito. (...) § 2º As medidas de que trata o caput deste artigo deverão ser observadas desde a fase de concepção do produto ou do serviço até a sua execução.

Entretanto, a forma de tratamento ilícita que os agentes de tratamento desses dados devem se resguardar, por vezes são uma tentativa de burlar os preceitos básicos dos contratos, implicando em ilicitude e dissipação da boa-fé objetiva, vez que por intermédio de um ato ardiloso como o roubo ou mau uso de dados bancários, há um concreto dano a um terceiro.

Ainda que a LGPD regule não só as relações comerciais com os dados dos usuários, por consequência de sua vulnerabilidade intrínseca na relação de consumo, o consumidor necessita de tutela e resguardo específico para seus dados, já que esses envolvem sua vida e organização financeira, e nesse sentido, volta-se facilmente ao concreto e já exposto afastamento do consumidor idoso no que concerne a compreensão e domínio destes procedimentos digitais, resultando em um agravamento em uma relação já fragilizada, o que potencializa a chance de atos fraudulentos.

Comumente as próprias instituições bancárias extrapolam os limites dos preceitos contratuais, valendo-se da hipervulnerabilidade dos consumidores idosos para celebrar os contratos de empréstimo. Há operações que se ancoram validade do aceite mediante biometria facial, ainda que descontextualizada ou não totalmente válida, explorando o desconhecimento e falta de familiaridade do consumidor idoso com esse tipo de procedimento, além da promoção

de uma linguagem extremamente técnica e pouco acessível como estratégia de convencimento, sendo predatória a insolência dos fornecedores de crédito e, não raras vezes, de testemunhas presentes na assinatura do contrato, que estão com pleno interesse econômico, sabendo das cláusulas abusivas, frente à vulnerabilidade da pessoa idosa, pois, na maioria das vezes, as informações acerca deste convênio jurídico não são passadas com clareza e honestidade para o idoso.

Em consonância, expõe-se o entendimento jurisprudencial do Superior Tribunal de Justiça, acerca da proteção do idoso quanto à alegada adesão a empréstimos não reconhecidos ou não identificados pelo consumidor:

DIREITO CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE NEGÓCIO JURÍDICO C/C PEDIDOS DE RESTITUIÇÃO DE VALORES E COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS. CONTRATO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO FIRMADO POR IDOSO INDÍGENA ANALFABETO. VALIDADE. REQUISITO DE FORMA. ASSINATURA DO INSTRUMENTO CONTRATUAL A ROGO POR TERCEIRO, NA PRESENÇA DE DUAS TESTEMUNHAS. ART. 595 DO CC/02. PROCURADOR PÚBLICO. DESNECESSIDADE.

1. Ação ajuizada em 20/07/2018. Recurso especial interposto em 22/05/2020 e concluso ao gabinete em 12/11/2020.
2. O propósito recursal consiste em dizer acerca da forma a ser observada na contratação de empréstimo consignado por idoso indígena que não sabe ler e escrever (analfabeto).
3. Os analfabetos, assim como os índios, detêm plena capacidade civil, podendo, por sua própria manifestação de vontade, contrair direitos e obrigações, independentemente da interveniência de terceiro.
4. Como regra, à luz dos princípios da liberdade das formas e do consensualismo, a exteriorização da vontade dos contratantes pode ocorrer sem forma especial ou solene, salvo quando exigido por lei, consoante o disposto no art. 107 do CC/02.
5. Por essa razão, em um primeiro aspecto, à míngua de previsão legal expressa, a validade do contrato firmado por pessoa que não saiba ler ou escrever não depende de instrumento público.
6. Noutra toada, na hipótese de se tratar de contrato escrito firmado pela pessoa analfabeta, é imperiosa a observância da formalidade prevista no art. 595 do CC/02, que prevê a assinatura do instrumento contratual a rogo por terceiro, com a subscrição de duas testemunhas.
7. Embora o referido dispositivo legal se refira ao contrato de prestação de serviços, deve ser dada à norma nele contida o máximo alcance e amplitude, de modo a abranger todos os contratos escritos firmados com quem não saiba ler ou escrever, a fim de compensar, em algum grau, a hipervulnerabilidade desse grupo social.
8. Com efeito, a formalização de negócios jurídicos em contratos escritos - em especial, os contratos de consumo - põe as pessoas analfabetas em evidente desequilíbrio, haja vista sua dificuldade de compreender as disposições contratuais expostas em vernáculo. Daí porque, intervindo no negócio jurídico terceiro de confiança do analfabeto, capaz de lhe certificar acerca do conteúdo do contrato escrito e de assinar em seu nome, tudo isso testificado por duas testemunhas, equaciona-se, ao menos em parte, a sua vulnerabilidade informacional.
9. O art. 595 do CC/02 se refere a uma formalidade a ser acrescida à celebração de negócio jurídico por escrito por pessoa analfabeta, que não se confunde com o exercício de mandato. O contratante que não sabe ler ou escrever declara, por si próprio, sua vontade, celebrando assim o negócio, recorrendo ao terceiro apenas para um auxílio pontual quanto aos termos do instrumento escrito.

10. O terceiro, destarte, não celebra o negócio em representação dos interesses da pessoa analfabeta, como se mandatário fosse. Por isso, não é necessário que tenha sido anteriormente constituído como procurador.

11. Se assim o quiser, o analfabeto pode se fazer representar por procurador, necessariamente constituído mediante instrumento público, à luz do disposto no art. 654, caput, do CC/02. Nessa hipótese, típica do exercício de mandato, não incide o disposto no art. 595 do Código e, portanto, dispensa-se a participação das duas testemunhas.

12. Recurso especial conhecido e provido

(REsp n. 1.907.394/MT, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 4/5/2021, DJe de 10/5/2021.)

Tais medidas contradizem o próprio princípio do direito à informação, vez que não basta o acesso formal ao contrato, e sim que seu conteúdo seja amplamente compreendido pelo consumidor, e a ausência deste conhecimento prévio pode ensejar inclusive a resolução contratual, sugerindo a jurisprudência que essas instituições busquem outros tipos de validação de contrato, nas quais estejam claras a vontade do idoso.

Dessa forma, tanto nos casos de fraude cometida por um terceiro, quanto naqueles em que a própria fornecedora explora e manipula o processo decisório do consumidor idoso, imputa-se um desequilíbrio relacional, que possivelmente resultará em lesão aos interesses do consumidor.

Outro tipo de golpe já mencionado é o golpe do boleto, nos quais seus desdobramentos jurídicos tendem a ficar divididos. Em termos de exposição histórica, o objeto dos boletos bancários surgiu em 1993, por força de uma instrução normativa do Banco Central, que gerou comodidade para os clientes usufruírem dessa modalidade de pagamento, como uma alternativa aos cheques e às transferências bancárias, que eram os meios de pagamento mais comuns na época.

Atualmente, o pagamento de boleto bancário também pode ser feito de forma digital, o que é uma prática corriqueira, muito em razão da praticidade atrelada ao mundo tecnológico, tornando esse instrumento, por consequência, detentor de maiores riscos de fraudes e golpes. De modo resumido, no chamado golpe do boleto é realizada falsificação de boletos de cobrança para que pagamento realizado seja computado na conta bancária do fraudador, situação que pode acarretar prejuízo financeiro irreversível.

No golpe, os fraudadores alteram boletos legítimos, modificando o código de barras ou a linha digitável, direcionando o pagamento para uma conta fraudulenta, sendo os métodos mais comuns os de “*phishing*” que são e-mails ou mensagens falsas que direcionam para sites fraudulentos e os de “*malware*”, que são softwares maliciosos que alteram boletos no momento da geração ou impressão.

Outros métodos utilizados também são os de instalação de vírus, nos quais os criminosos podem instalar vírus nos computadores das vítimas, alterando os dados dos boletos emitidos pela internet e redirecionando o valor depositado para suas contas bancárias, a já citada falsificação de boletos, com o pagamento direcionado para a conta bancária do golpista, prejudicando tanto o consumidor quanto a empresa envolvida e a adulteração de dados bancários, que também pode adulterar dados bancários em correspondências, e com recursos cada vez mais avançados, os golpistas conseguem criar boletos falsos que se assemelham em todos os aspectos aos originais, dificultando a identificação do golpe, além de também poderem se aproveitar de vazamentos de dados em empresas e instituições financeiras, obtendo informações que possibilitam a criação de boletos falsos, ou realizando o sequestro de correspondências, conseguindo assim as informações necessárias para aplicar o golpe⁸¹.

Os golpistas utilizam diversas táticas para aplicar o golpe do boleto falso, sendo crucial acima de tudo que o consumidor esteja atento aos sinais de alerta para evitar cair nessa fraude, e para se proteger, estando atento aos detalhes, especialmente se tratando de altos valores.

Após a exposição dos golpes financeiros que mais acometem o consumidor idoso, sua maneira de ocorrência e detalhamento, percebe-se que tanto nos golpes de crédito consignado, nos golpes com biometria facial e nos golpes de boleto, é possível notar a discussão acerca da responsabilidade civil das instituições financeiras em dependência do caso em específico, especialmente nos que a jurisprudência acentua a necessidade da causticidade da relação de consumo e de contrato.

Ao se reconhecer a responsabilidade civil em uma relação de consumo, em especial no consumo de crédito ou de produtos de instituições financeiras, como empréstimos e depósitos, que sua natureza sensível ficou ainda mais acentuada pela era digital, percebe-se que esses produtos podem estar sujeitos a fraudes ou golpes em decorrência do vazamento de dados.

3. RESPONSABILIDADE CIVIL

3.1 Nas relações consumeristas

A introdução da ideia de culpa como fundamento da obrigação de indenizar tem seu marco no sistema romano ocidental, com a chamada '*lex Aquilia de damno*' (século III a.C.), uma lei de aplicação restrita a hipóteses limitadas daquela época e daquela sociedade.

⁸¹VIANA, Flávia. **Alerta de fraude: o golpe do boleto falso no Brasil**. Migalhas, 2023. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/394428/alerta-de-fraude-o-golpe-do-boleto-falso-no-brasil>. Acesso em: 07 jan. 2025.

Consolidado o direito romano pelo *Corpus Juris Civilis*, somente na chamada Idade Moderna registrou-se um segundo momento do que viria ser uma responsabilidade civil, representado pela formulação do princípio geral da “não responsabilização sem culpa”, que se deve aos juristas da escola de direito natural dos séculos XVII e XVIII, a dita escola jus racionalista, empenhada em construir um direito fundado na razão⁸². Esse princípio da “não responsabilização sem culpa” foi passado para os nossos códigos civis modernos, entretanto continuaram os problemas, sendo ainda insuficiente o sistema da culpa.

Assim, legislador, doutrina e jurisprudência foram quebrando a antiga regra e procuraram assegurar uma indenização equitativa à vítima⁸³. Nessa senda, surgiu a presunção de culpa e o conceito de risco. Apesar da evolução da jurisprudência, doutrina e legislação a respeito da responsabilidade, não é improcedente as afirmações de que “é a equidade que gerou a teoria do risco. É a moral que mantém a teoria da culpa”⁸⁴, e “os juristas escrevem: devemos abandonar a ideia de culpa, é uma ideia antiga, o progresso a substituiu pela ideia do risco. Ousariam eles escreverem: devemos esquecer que o homem deve proceder bem, devemos dizer-lhe conduze-te como quiseres, por tua conta e risco, desde que pagues pelo dano causado”⁸⁵.

O princípio da culpa, nesse cenário, consolida-se como um fundamento perene da filosofia moral. No entanto, ao se examinar a responsabilidade civil, especialmente sob a ótica da Constituição de 1988, torna-se essencial deslocar o foco da análise exclusivamente da culpa para outros elementos de igual ou maior relevância, reconhecendo a complexidade das relações jurídicas modernas.

Isso não significa legitimar comportamentos contrários às normas, mas sim dar prioridade à proteção da vítima e garantir a reparação integral do dano sofrido. Tal abordagem se alinha ao princípio da dignidade da pessoa humana, central na Constituição Federal de 1988, reforçando a necessidade de justiça e equidade nas relações sociais e jurídicas.

⁸² “O sistema de responsabilidade civil consagrado pelas grandes codificações ancorava-se em três pilares: culpa, dano e nexo causal. Na prática judicial, isto significava que a vítima de um dano precisava, além de evidenciar seu prejuízo, superar duas sólidas barreiras para obter indenização: (i) a demonstração da culpa do ofensor; e (ii) a demonstração do nexo de causalidade entre a conduta culposa do ofensor e o dano.” (SCHREIBER, Anderson. **Novos paradigmas da responsabilidade civil: da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos**. São Paulo: Atlas. 2007, p. 11.)

⁸³ TUFVESSON, Alessandra Cristina Peixoto. **Responsabilidade extracontratual – Fato da vítima**. Revista da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ). *A proteção dos consumidores hipervulneráveis: desafios e perspectivas*, v. 42, n. 81, p. 151-180, 2008. Disponível em: https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistaemerj_online/edicoes/revista42/Revista42_81.pdf. Acesso em: 03 jan. 2025.

⁸⁴ WALD, Arnoldo. “A evolução da responsabilidade civil e dos contratos nos direitos francês e brasileiro”. In: Revista Forense, v. 101, nº 382. Rio de Janeiro, p.15-27.

⁸⁵ RIPERT, Georges. “A regra moral nas obrigações civis” apud WALD, Arnoldo. “A evolução da responsabilidade civil e dos contratos nos direitos francês e brasileiro”. In: Revista Forense, v. 101, nº 382. Rio de Janeiro, p.15-27

Nessa seara, para a aplicação da equidade exige-se a aplicação da teoria do risco, sendo a responsabilidade um problema de garantia social, e por isso mesmo desvinculada das condicionantes subjetivas da culpa individual. Questiona-se, em que princípio moral assenta a opção de deixar a vítima sem reparação, optando pelo autor do dano, e ainda, no caso de inocorrência de culpas, por qual motivo o prejuízo deve ser todo da vítima. Nessa da evolução da responsabilidade civil, percebe-se o questionamento acerca da presença da vítima neste cenário.

A responsabilidade civil surge no ordenamento jurídico brasileiro em confronto com descumprimento obrigacional, pela desobediência a uma previsão contratual, ou pela inobservância de um preceito normativo que regula os atos das relações civis estabelecidas⁸⁶. Essa responsabilidade, emerge do anseio que a justiça possui de obrigar o agente, causador do dano, a repará-lo, quando o dano causado pelo ato ilícito rompe com o equilíbrio jurídico-econômico anteriormente existente entre o agente e a vítima⁸⁷.

Trazendo para o patamar do direito consumerista, fica evidente que diante da resolução para a questão da responsabilidade no modelo adotado pelo Código Civil, fundado na culpa do agente, seria insuficiente e ineficaz., haja vista que que sob a seara das relações de consumo existe uma vinculação notoriamente desequilibrada, e é nesse contexto que a responsabilidade civil representa um pilar fundamental para assegurar a proteção do consumidor e a harmonia da relação.

Ademais, é dever ínsito do fornecedor de serviços, sua prestabilidade com qualidade e segurança, conforme acertado anteriormente, em decorrência da responsabilidade pelo produtor do produto do e serviço prestado é embasada no dever de segurança que o fornecedor tem de exercer a sua atividade sem acarretar danos à vida, saúde ou outros direitos extrapatrimoniais do consumidor, sob pena de responder pela reparação do prejuízo oriundo de um acidente de consumo⁸⁸.

O Código de Defesa do Consumidor assume ao legislar acerca das relações de consumo que a responsabilidade adotada é do tipo objetiva, sendo fundada no dever do fornecedor de reparar os danos acometidos ao consumidor pelo vínculo estabelecido. Denota:

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

⁸⁶ TARTUCE, Flávio. **Manual de Direito Civil**. 13. ed. São Paulo: Método, 2023.

⁸⁷ CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de responsabilidade civil**. 16. ed. Atlas. 2023

⁸⁸ LISBOA, Roberto Senise. **Manual de Direito Civil: Responsabilidade Civil**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

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.

Mediante a leitura do dispositivo, chama a atenção a intenção do legislador ao apontar a dispensabilidade da prova de dolo, imprudência, negligência ou imperícia por parte do fornecedor, o que se vem a chamar de culpa *lato sensu*.

A ação de dispensa dessa culpa subsiste tanto nas fases contratuais quanto nas extracontratuais, desde que haja efetiva e comprovada relação de causa e efeito entre o dano ao consumidor e a prestação do serviço ou fornecimento de produto, sendo imperativo que o ônus de reparar o acidente de consumo, quer ele se dê por defeitos, prestação inadequada ou insuficiência de informações sobre os produtos ou serviços, seja suportado pelo fornecedor, sendo resguardado pelo parágrafo 3º, que prevê que fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar o defeito inexistente ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, hipótese delineada mais a frente.

3.2 Responsabilidade civil das instituições bancárias

Desde o ano 2004 é pacificada a discussão acerca da aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor nas relações bancárias e financeiras dada a sua amplitude de atividades, por entendimento do Superior Tribunal de Justiça por meio da súmula 297⁸⁹, prevendo que o Código de Defesa do Consumidor (CDC) é aplicável à essas instituições, as quais devem prestar serviços de qualidade no mercado de consumo, resguardando que o dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, afirmando que tais relações são, de fato, consumerista, estando sob a seara protetiva e regulamentar do Código, que também reconhece em seu dispositivo essa aplicabilidade⁹⁰.

Dessa forma, não há como afastar a incidência do CDC nas atividades bancárias, existindo a essas instituições a responsabilidade do tipo objetiva. Essa escolha do legislador em conjunto com a súmula do STJ demonstra a preocupação em interpretações diferentes que poderiam excluir do conceito geral atividades com grande movimentação de consumo, como as relacionadas a bancos e seguradoras, tanto públicas quanto privadas.

⁸⁹ SÚMULA 297 SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA - DIREITO BANCÁRIO - CONTRATO BANCÁRIO. O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras. (SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 12/05/2004, DJ 08/09/2004, p. 129)

⁹⁰ CAPÍTULO I - Disposições Gerais

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.

Conforme supracitado, o dever de reparar poderá existir e ser cobrado ainda que o dano tenha sido perpetrado por força de uma atividade de terceiro, se o acidente de consumo decorrer da própria violação ao dever de resguardo e segurança do serviço ofertado, sendo a responsabilidade das instituições bancárias decorrentes da violação do dever de segurança ou do dever de não prestar serviços sem a segurança esperada. De forma geral, se ocorrido algum acidente na relação de consumo, o banco terá que indenizar a vítima independentemente de culpa, bastando a relação de causa e efeito entre o defeito do serviço e o dano.

Elucida-se também o enunciado 479 do STJ: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”, como destaca-se na doutrina:

(...) A consolidação da jurisprudência no sentido de obrigar a instituição financeira a responder mesmo em situações de caso fortuito ou força maior, tenho que a responsabilidade do banco não é em si uma responsabilidade objetiva com fundamento no risco normal como o é nos demais casos de acidentes de consumo. (...) um caso típico de situação especial de ressarcimento com base no risco integral da atividade, onde, sequer, se discute a imprevisibilidade e irresistibilidade do evento, que poderiam afastar o nexo causal, mas apenas a existência em si do dano.”. (Khouri, 2020, p.227)

Nesse sentido, caso demonstre-se que o dano decorreu do próprio serviço, cabe a instituição bancária responder pelo prejuízo ocasionado.

3.3 Excludentes de responsabilidade civil

Para que ocorra uma devida reparação de um dano ou que se estabeleça a responsabilidade legal em uma relação contratual, a esfera da responsabilidade civil, prevê o que se chama de nexo causal, que é a existência de uma relação de causalidade entre o dano e a ação que o originou. Entretanto, existem circunstâncias nas relações civis em que o dano não decorre imediatamente do fato que o originou.

Todavia, se for observado que o dano não teria ocorrido se o fato não tivesse acontecido, esse fato terá sido uma condição para a ocorrência do dano, isto é, em alguns casos o dano não decorre diretamente do evento causador, e se for possível demonstrar que ele não teria ocorrido sem o fato em questão, esse fato será considerado uma condição necessária para a existência do dano, e o agente poderá ser responsabilizado. Nessa condição, ainda que o fato não seja a causa direta, ao configurar a condição determinante do dano, ele vincula o agente às suas consequências jurídicas.

O conceito de nexo causal, nexo etiológico ou relação de causalidade deriva das leis naturais, sendo esse o vínculo entre conduta do agente e do dano, sendo por meio do exame da

relação causal, do caso em questão, que se exclui quem foi o causador do dano debatido, sendo esse um elemento indispensável.

Explica-se que por mais que a responsabilidade objetiva dispense a culpa essa nunca dispensará o nexo causal, entretanto, nem sempre é fácil, no caso concreto, estabelecer a relação de causa e efeito e caso a vítima, que experimentou um dano, não identificar o nexo causal que leva o ato danoso ao responsável, não há como ser ressarcida nessa relação.⁹¹ Causas que excluem o nexo causal são consideradas casos de impossibilidade superveniente do cumprimento da obrigação, sendo que tais situações não podem ser atribuídas ao devedor ou agente.

Essa impossibilidade é reconhecida tipicamente nos casos de caso fortuito, força maior, fato exclusivo da vítima ou exclusivo de terceiros. Nesse estudo, será necessário examinar para fins elucidativos e demonstrativos de jurisprudências, ainda que brevemente, cada uma dessas causas excludentes do nexo causal e sua ligação com a vítima do dano, enfatizando os casos fortuitos e casos de força maior.

3.4 Nexos causal

Em que pese as tendências da responsabilidade civil no ordenamento jurídico brasileiro, analisa-se a grande utilização da prova da culpa e do nexo causal. Ao nexo causal, em grande parte da jurisprudência, consegue-se notar a atuação do julgador de forma discricionária na eleição da teoria do nexo causal, buscando dar maior proteção, possuindo um senso mais garantista, com a necessidade de assegurar alguma reparação à vítima. Muitas vezes, para não deixar a vítima sem indenização, utiliza-se a teoria da causalidade alternativa⁹², que atribui à conduta de todos os envolvidos, em conjunto, a relação de causalidade com o dano gerado.

⁹¹ TARTUCE, Flávio. **Manual de Direito Civil**. 13. ed. São Paulo: Método, 2023.

⁹² Em explicação ao conceito, causalidade alternativa é uma teoria do direito civil que estabelece a possibilidade de responsabilizar qualquer membro de um grupo por um dano, caso não seja possível identificar o responsável. É aplicada quando não é possível identificar o agente causador do dano ou quando é possível que qualquer membro de um grupo tenha causado o dano.

A causalidade alternativa é utilizada para proteger a vítima, mas expõe os membros do grupo, sendo uma responsabilidade objetiva, e não admite como excludentes a força maior e o caso fortuito.

Um exemplo de aplicação da causalidade alternativa é quando objetos são lançados de um prédio e causam danos na via pública. Nesse caso, o condomínio é responsabilizado pelos danos, mas pode buscar o ressarcimento do condômino que causou o dano, a respeito: *“pela qual todos os autores possíveis - isto é, os que se encontravam no grupo - serão considerados, de forma solidária, responsáveis pelo evento, em face da ofensa perpetrada à vítima por um ou mais deles, ignorado o verdadeiro autor, ou autores.”* (CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de responsabilidade civil**. 16. ed. Atlas. 2023.)

Prevista no CC: Art. 938. Aquele que habitar prédio, ou parte dele, responde pelo dano proveniente das coisas que dele caírem ou forem lançadas em lugar indevido.

Em exemplo de jurisprudência do STJ: REsp 64682/RJ . Ementa. RESPONSABILIDADE CIVIL. OBJETOS LANÇADOS DA JANELA DE EDIFÍCIOS. A REPARAÇÃO DOS DANOS É RESPONSABILIDADE DO

Há deslocamento de foco, da culpa e do nexo causal para o dano e, portanto, para a vítima. Para facilitar a compreensão, analisa-se as teorias sobre o nexo de causalidade. A questão principal é determinar qual foi a causa eficiente do dano quando há uma sequência de eventos que levaram à sua ocorrência, e nesse contexto, como provar o nexo causal se não é possível identificar a causa direta do dano? Existem três teorias⁹³ que se destacam na busca por soluções adequadas para explicar a relação de causalidade⁹⁴.

3.4.1 Teoria da Equivalência das Condições - Teoria da '*conditio sine qua non*'

Desenvolvida pelo criminalista alemão Maximilian von Buri em 1860, a teoria sustenta que todas as concausas se tornam igualmente necessárias para a produção de certo resultado. Afirma-se que a teoria da equivalência das condições aceita qualquer das concausas como eficiente, de forma que, suprimida uma delas, o dano não se verificaria. Havendo culpa, todas as condições de um dano são equivalentes⁹⁵.

Essa teoria é de grande simplicidade por conceber a relação de causalidade por meio da igualdade das situações (equivalência das condições) que ocasionaram o dano, assim, o ato ou fato que determinaram o dano, bem como as circunstâncias exteriores a eles, são colocados em pé de igualdade para serem considerados como causa do resultado danoso sob o entendimento de que a sua falta impediria a ocorrência do resultado, portanto, é suficiente que o ato ou fato lesivo sejam uma *conditio sine qua non* do dano.

Deverá a causa ser condição *sine qua non* do dano, mesmo que não seja imediata, próxima ou remota. A teoria foi demasiadamente criticada por ter repercussão ampla demais, podendo levar a consequências injustas, podendo tender a tornar cada homem responsável por todos os males que atingem a humanidade.

Nessa senda inexiste distinção entre causa, aquilo que determina a existência de uma coisa, e condição, o que permite à causa a produção de seus resultados, assim, não há indagação acerca da maior ou menor eficácia da causa perante as condições em relação ao resultado, o que

CONDOMÍNIO. A impossibilidade de identificação do exato ponto de onde parte a conduta lesiva, impõe ao condomínio arcar com a responsabilidade reparatória por danos causados à terceiros. (...) Recurso não conhecido. (REsp n. 64.682/RJ, relator Ministro Bueno de Souza, Quarta Turma, julgado em 10/11/1998, DJ de 29/3/1999, p. 180.)

⁹³ TEPEDINO, Gustavo. **Volume 4 - Capítulo V – Nexo de Causalidade** [vídeo]. YouTube, 2020. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=EyBFED5SagA>. Acesso em: 17 jan. 2025.

⁹⁴ TEPEDINO, Gustavo. **Fundamentos do Direito Civil**. 7. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2021. Volume 4: Responsabilidade Civil.

⁹⁵ BRAGA NETTO, Felipe Peixoto; FARIAS, Cristiano Chaves de; ROSENVALD, Nelson. **Novo Tratado de Responsabilidade Civil**. São Paulo: Saraiva Educação, 2019, p. 560

se faz é um juízo hipotético da verificação da possibilidade da ocorrência do dano sem a interferência do fato cuja relação de causalidade se examina quanto ao dano, se sem aquele não haveria este é ele considerado causa do dano, de outra parte se o dano teria ocorrido independentemente da existência daquele conclui-se que ele não é causa da lesão, e portanto, estaria afastada a relação de causalidade.⁹⁶

Tal conceito predomina na esfera penal de vários países⁹⁷, entretanto, a aplicação da teoria da equivalência das condições na responsabilidade civil levaria a uma extensão indefinida da cadeia causal levando o dever de reparar a sujeitos absolutamente estranhos a tal obrigação, daí o cuidado em não se efetuar sua aplicação em conformidade estreita com sua essência. A teoria sofre críticas pela ampliação ilimitada do dever de reparar, pois “a depender da investigação, todo fato pode se revelar a resultante de um emaranhado quase imponderável de causas, de modo que a equivalência dos antecedentes não resolve, isoladamente, o problema da imputação da sanção penal ou da reparação civil.

3.4.2 Teoria da causalidade adequada ou subjetiva

Para ser havido como causa, o fato tem que ser condição necessária do evento lesivo, havendo adequada relação de causalidade entre o fato e o dano.⁹⁸

A teoria da causalidade adequada define a causa da seguinte forma: causa é toda ação ou omissão abstratamente idônea para o surgimento do resultado. É a condição que se mostra ser a mais adequada à eclosão do resultado. Essa teoria da causalidade adequada teve Luis Von Bar (1871) como seu formulador. Contudo, teria sido J. Von Kries quem, em 1888, a definiu com propriedade.⁹⁹

⁹⁶ BENACCHIO, Marcelo. Algumas considerações acerca da relação de causalidade na responsabilidade civil. *Revista da EPM: Escola Paulista da Magistratura*, São Paulo: Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, v. 8, 2017. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/download/EPM/Publicacoes/ObrasJuridicas/rc8.pdf>. Acesso em: 17 jan. 2025.

⁹⁷ Explica-se que teoria da equivalência das condições tem aplicação inclusive em território nacional, ao estar seu enunciado básico transcrito no caput do art. 13 do Código Penal: “O resultado, de que depende a existência do crime, somente é imputável a quem lhe deu causa. Considera-se causa a ação ou omissão sem a qual o resultado não teria ocorrido.” (BENACCHIO, 2017)

⁹⁸ Benacchio evoca Rumelin para explicar que se deve formular a questão: se a causa poderia surgir como suscetível de acarretar o dano, a partir do ângulo de um observador normal, e não do agente - critério do prognóstico objetivo retrospectivo. RÜMELIN, Gustav. *Methodisches über juristische Personen*. Freiburg i.B.: Universitäts-Buchdruckerei Ch. Lehmann, 1891 *apud* BENACCHIO Marcelo. Algumas considerações acerca da relação de causalidade na responsabilidade civil. *Revista da EPM: Escola Paulista da Magistratura*, São Paulo: Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, v. 8, 2017. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/download/EPM/Publicacoes/ObrasJuridicas/rc8.pdf>. Acesso em: 17 jan. 2025.

⁹⁹ FARIAS, Cristiano Chaves de; ROSENVALD, Nelson; BRAGA NETTO, Felipe Peixoto. *Curso de direito civil: responsabilidade civil*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2015, v. 3

A evolução da teoria deslocou o foco da previsibilidade subjetiva (o que o agente poderia prever) para a previsibilidade objetiva (o que um observador comum consideraria previsível). Essa mudança tornou o critério mais objetivo, facilitando sua aplicação em casos de responsabilidade civil objetiva e ampliando as possibilidades de reparação de danos.

Na prática, considera-se como causa de um dano a condição que, de forma geral, seja adequada para produzi-lo. Essa adequação é avaliada com base em probabilidades e naquilo que normalmente ocorre. Assim, se o evento X é seguido, de forma previsível, pelo evento Y, entende-se que há uma relação de causa entre eles. No entanto, se o dano surgir de situações extraordinárias que fogem à experiência comum, não há causalidade adequada. Embora ela tenha esse caráter objetivo, ela também apresenta elementos subjetivos, já que analisa o conhecimento do agente sobre as circunstâncias no momento do evento.

A teoria enfrenta críticas por ser considerada filosófica demais, pouco prática, complexa e imprecisa. A subjetividade é apontada como sua principal limitação, pois exige que o agente compreenda as condições que poderiam causar o dano. Apesar de tentar simplificar a análise causal, a imprecisão persiste devido à subjetividade.¹⁰⁰ Em resumo, a teoria tenta definir, com base em probabilidades e experiências práticas, quais condições são capazes de causar um dano, descartando as que não têm essa capacidade. Contudo, a dificuldade de aplicá-la de forma clara e objetiva é uma de suas principais fraquezas.

Como exemplo, chegou ao STJ um caso de uma apresentação de um programa de televisão, no qual um mágico ateou fogo em si mesmo e, depois, demonstrou que não se ferira, o que levou a uma criança, em sua casa, inspirada por esse programa, atear fogo nas pernas de seu irmão. A decisão entendeu pela ausência de dever de indenizar de emissora de televisão em razão do prejuízo não ter causa adequada (teoria da causalidade adequada) em relação ao programa transmitido.

No caso, julgado pelo Superior Tribunal de Justiça, o Min. Marco Buzzi, em 2013, explicou a causalidade da questão em seu voto no REsp 1.067.332/RJ:

RECURSO ESPECIAL - AÇÃO CONDENATÓRIA - INDENIZAÇÃO POR DANOS PATRIMONIAIS E EXTRAPATRIMONIAIS PLEITEADA PELA VÍTIMA PRINCIPAL, SEUS IRMÃOS E PAIS (vítimas por ricochete) - CRIANÇA QUE, APÓS ASSISTIR PROGRAMA DE TELEVISÃO, NOTADAMENTE UM NÚMERO DE MÁGICA, REPRODUZINDO-O EM SUA RESIDÊNCIA, ATEIA FOGO AO CORPO DE SEU IRMÃO MAIS NOVO, CAUSANDO-LHE GRAVES QUEIMADURAS - RESPONSABILIDADE CIVIL DA EMISSORA DE TELEVISÃO CORRETAMENTE AFASTADA PELA CORTE DE ORIGEM,

¹⁰⁰ TUFVESSON, Alessandra Cristina Peixoto. **Responsabilidade extracontratual – Fato da vítima.** Revista da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ). *A proteção dos consumidores hipervulneráveis: desafios e perspectivas*, v. 42, n. 81, p. 151-180, 2008. Disponível em: https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistaemerj_online/edicoes/revista42/Revista42_81.pdf. Acesso em: 03 jan. 2025.

TENDO EM VISTA A AUSÊNCIA DE NEXO DE CAUSALIDADE, EXAMINADO À LUZ DA TEORIA DA CAUSALIDADE ADEQUADA. INSURGÊNCIA RECURSAL DOS AUTORES. [...] Partindo-se das premissas teóricas acima delineadas, no caso concreto, em face dos fatos reputados comprovados pelas instâncias ordinárias, a transmissão do programa de televisão, no qual se veiculou a apresentação de mágica, não pode ser concebida como causa necessária ou adequada à consecução dos danos alegados pelos autores, mormente diante das demais circunstâncias fáticas relacionadas ao caso. Explica-se. A conduta perpetrada pela criança, ao atear fogo ao corpo de seu irmão, bem assim os danos daí decorrentes, não pode ser considerada desdobramento possível/previsível ou necessário da exibição de número de mágica em programa televisivo. Ademais, a partir dos fatos acima delineados, observa-se que duas outras circunstâncias concretamente ensejaram a produção do resultado lesivo: (i) a ausência de vigilância dos pais, pois as crianças encontravam-se sozinhas em casa; (ii) a manutenção dos produtos inflamáveis ao alcance dos menores. [...] (REsp n. 1.067.332/RJ, relator Ministro Marco Buzzi, Quarta Turma, julgado em 5/11/2013, DJe de 5/5/2014.)

3.4.3 Teoria dos danos diretos e imediatos

Para diminuir os aspectos injustos das duas doutrinas examinadas, doutrinadores estabeleceram uma nova teoria, denominada Teoria do dano direto e imediato, também chamada de Teoria da Interrupção do Nexo Causal, internalizada no artigo 1.060 do Código Civil de 1916: ainda que a inexecução resulte de dolo do devedor, as perdas e danos só incluem os prejuízos efetivos e os lucros cessantes por efeito dela direto e imediato. Com sua aplicação, deve ser considerada causa do dano a ação mais próxima que deriva dele.

A doutrina também apresenta a Teoria da Causalidade Jurídica, que em situações com várias causas, o fato ilícito predominante é a causa determinante, se há múltiplos atos ilícitos, o último é considerado a causa direta e imediata do dano. Nessa senda defende-se que apenas fatos ilícitos poderiam ser reconhecidos como causas jurídicas, se um novo dano for causado por um fato natural ou por alguém não responsabilizável, o nexo causal permanece, e a responsabilidade é do agente inicial. No entanto, se o segundo dano for causado por um ato ilícito de um agente imputável, a responsabilidade do primeiro desaparece, excluindo causas naturais e considerando apenas as jurídicas, que têm origem no ilícito.¹⁰¹

Há uma outra interpretação da teoria do dano direto e imediato é feita com base no artigo 957 do Código Civil de 1916, que prevê que o devedor em mora responde pela impossibilidade da prestação, embora essa impossibilidade resulte de caso fortuito ou força maior, se estes ocorrerem durante o atraso, ‘salvo se provar isenção de culpa ou que o dano sobreviria ainda quando a obrigação fosse oportunamente desempenhada’. Entende-se que o

¹⁰¹ BRAGA NETTO, Felipe Peixoto; FARIAS, Cristiano Chaves de; ROSENVALD, Nelson. **Novo Tratado de Responsabilidade Civil**. São Paulo: Saraiva Educação, 2019, p. 560

primeiro agente não seria responsável se o novo dano tivesse ocorrido mesmo sem sua ação inicial.

Contudo, a versão que parece mais aceita da teoria do dano direto e imediato é defendida por Agostinho Alvim (jurista brasileiro de grande relevância para a responsabilidade civil¹⁰²). Ele propôs a *Teoria da Consequência Necessária*, onde a causa de um dano, seja ela próxima ou remota, deve ter uma ligação direta com o resultado. Para Alvim, as expressões "direta" e "imediata" reforçam a ideia de necessidade causal, e não indicam conceitos distintos.

Esta parece a vertente mais acolhida pela jurisprudência brasileira, que já adota tal abordagem. Um exemplo clássico de entendimento relativo à consagração da teoria do dano direto e imediato é o julgamento do Recurso Extraordinário n. 130.764 pelo Supremo Tribunal Federal, sob a relatoria do Ministro Moreira Alves e ainda sob a égide do Código Civil de 1916 em que se afirmou que:

Em nosso ordenamento jurídico, como resulta do disposto no artigo 1.060 do Código Civil, a teoria adotada quanto ao nexo de causalidade é a teoria do dano direto e imediato, também denominada teoria da interrupção do nexo causal. Não obstante aquele dispositivo da codificação civil diga respeito à impropriamente denominada responsabilidade contratual, aplica-se ele também à responsabilidade extracontratual, inclusive a objetiva, até por ser aquela que, sem quaisquer considerações de ordem subjetiva, afasta os inconvenientes das outras duas teorias existentes: a da equivalência das condições e a da causalidade adequada. (Recurso Extraordinário n.º 130.764, Relator: Ministro Moreira Alves. Primeira Turma. Julgado em 27 jun. 1995. Diário da Justiça, Brasília, DF, p. 16.092, 04 ago. 1995)¹⁰³

O *leading case* estabeleceu que o Código Civil de 1916 da época adotava a teoria do dano direto e imediato tanto para responsabilidade contratual quanto extracontratual, afastando as falhas das teorias da equivalência das condições e da causalidade adequada.

Por fim, teorias como a responsabilidade pelo resultado mais grave (*thin skull rule*) e a causalidade alternativa não têm respaldo claro no ordenamento jurídico brasileiro. Diante da diversidade de teorias, muitos juízes as combinam para buscar decisões mais justas. No entanto, a falta de uma teoria unificada sobre o nexo causal cria riscos de injustiças e reforça a necessidade de maior clareza no tema, prevenindo a "cultura da culpa", onde há uma busca exagerada por responsabilização.

¹⁰² Agostinho Alvim com sua obra própria '*Da inexecução das obrigações e suas consequências*', citado por Paulo Alonso, alerta que "a pesquisa da verdadeira causa do dano nem sempre é fácil, dado o aparecimento de concausas, que podem ser sucessivas, danos sucessivos, o último dos quais só se explica pelos seus antecedentes, ou concomitantes; um só dano, ocasionado por mais de uma causa". ALVIM, Agostinho. *apud* ALONSO, Paulo Sergio Gomes. **Pressupostos da Responsabilidade civil objetiva**. São Paulo: Saraiva. 2000.

¹⁰³ BRASIL. Supremo Tribunal Federal. *Recurso Extraordinário n.º 130.764*, Relator: Ministro Moreira Alves. Julgado em 27 jun. 1995. *Diário da Justiça*, Brasília, DF, p. 16.092, 04 ago. 1995. Disponível em: <https://redir.stf.jus.br/paginadorpub/paginador.jsp?docTP=AC&docID=207632>. Acesso em: 04 jan. 2025.

3.4.4 Fato exclusivo da vítima

A causa excludente da responsabilidade em questão refere-se a um evento danoso que surge exclusivamente da conduta da própria vítima. O fato exclusivo da vítima, constitui hipótese em que a ação da própria vítima é causa voluntária de exclusão da responsabilidade, que se opõe às causas determinadas pela Lei¹⁰⁴. Explica-se que nesta situação não está configurada a relação de causa e efeito entre o ato culposos do agente e o prejuízo experimentado pela vítima¹⁰⁵.

Nesse, a vítima não terá direito a qualquer compensação ou reparação pelos danos, sendo sua a responsabilidade pelos danos causados. Essa situação é comumente descrita na literatura jurídica como a "auto exposição da vítima ao risco ou dano", pois a vítima, por sua própria conta, assumiu as consequências de sua conduta, trata-se simplesmente da lesão inferida a si mesmo, uma lição cujo significado preciso não pode ser subestimado¹⁰⁶. Entende-se que, nas relações de consumo, quando o fato exclusivo da vítima resulta do uso inadequado, impróprio ou incorreto de um produto ou serviço, sua contribuição para o dano deve ser tão relevante que elimine qualquer responsabilidade atribuída aos fornecedores envolvidos na cadeia de consumo. Portanto, se for comprovada culpa exclusiva da vítima na ocorrência do dano, ocorre a quebra do nexo causal, isentando o fornecedor da obrigação de indenizar pelos prejuízos decorrentes da conduta do consumidor.

Em curiosidade, existem alguns casos em que a legislação vem a estabelecer que a excludente da responsabilidade seja somente a culpa exclusiva da vítima. Não se admite, em tais situações, que a concorrência de culpas entre o autor do dano e a vítima seja suficiente para afastar a responsabilidade, ou mesmo atenuá-la. Exemplo claro dessa hipótese é o antigo Decreto nº 2.681/1912 que dispunha sobre a responsabilidade civil das estradas de ferro¹⁰⁷:

¹⁰⁴ Caso curioso ao instituto é a famosa decisão do Superior Tribunal de Justiça que afastou a responsabilidade da companhia ferroviária pelos danos sofridos pelo "surfista ferroviário". Os argumentos utilizados foram o de que a vítima assumiu totalmente o risco e o de que seria inexigível e até mesmo impraticável a fiscalização pela empresa. No julgamento, os votos vencidos foram o dos ministros Ruy Rosado de Aguiar e Aldir Passarinho Jr., e aquele argumentou que apesar de o "surfista de trem" ser de uma imprudência que beira o dolo, não se pode estimular tal conduta com o argumento da absoluta falta de controle, motivo pelo qual a omissão da companhia ferroviária implicaria sua responsabilização, na oportunidade o Min. Aldir Passarinho Jr. reconheceu concorrência de culpas, uma vez que tanto a companhia ferroviária se omitiu na vigilância como o "surfista" teve conduta demasiado imprudente. (STJ, REsp nº 261027/RJ, Rel. Min. Barros Monteiro, Data de Julgamento: 19.04.2001, 4ª Turma, Data de Publicação: DJ 13.08.2001).

¹⁰⁵ O fato exclusivo da vítima é considerado uma causa de exclusão do nexo causal em si, uma vez que o agente, embora pareça ser o causador direto do dano, é apenas um mero instrumento do acidente. (TARTUCE, 2023).

¹⁰⁶ TARTUCE, Flávio. **Manual de Direito Civil**. 13. ed. São Paulo: Método, 2023.

¹⁰⁷ O artigo expõe ainda sobre a culpa presumida, o que, à primeira vista, parece indicar responsabilidade subjetiva. Nesse caso, o causador do dano poderia se livrar do dever de indenizar ao provar que não agiu com culpa, já que a culpa presumida apenas muda o responsável pela prova. No entanto, uma análise mais cuidadosa mostra que o

Art. 17. As estradas de ferro responderão pelos desastres que nas suas linhas sucederem aos viajantes e de que resulte a morte, ferimento ou lesão corpórea. A culpa será sempre presumida, só se admitindo em contrário algumas das seguintes provas:

I – caso fortuito ou força maior;

II – culpa do viajante, não concorrendo culpa da estrada.

Inicialmente, nesse estudo não foi feita a distinção de nominação acerca de culpa ou fato da vítima, mas há teóricos e doutrinadores que dão ênfase à nominação do instituto, alegando que não seria ‘culpa’ exclusiva da vítima e sim ato ou fato exclusivo da vítima, conforme Aguiar Dias.¹⁰⁸ Há afirmações de que a expressão é imprópria, pois confundiria dois elementos da responsabilidade civil absolutamente distintos: a culpa e o nexo causal. Quando ocorre culpa exclusiva da vítima, portanto, a responsabilidade do agente é afastada por falta de nexo causal entre a sua conduta e o dano.¹⁰⁹ Nessa questão, a atuação da vítima, no sentido de romper o nexo de causalidade entre a ação do agente infrator e o dano, tem por consequência direta e imediata que será ela própria quem deverá suportar o prejuízo.

Um dos exemplos que bem ilustra o fato exclusivo da vítima são as hipóteses de suicídio, nas quais a vítima se lança à uma via férrea ou à frente de um veículo em movimento. Nesta situação, fica evidente que dos prejuízos ocasionados por esse comportamento não guardam relação causal com os condutores ou proprietários dos meios de transporte em questão, não obstante sua participação no evento.

Para que a responsabilidade do agente causador do dano seja afastada, a ação da vítima deve ser a única causa do evento prejudicial. Quando a conduta da vítima apenas aumenta a gravidade de um dano que já teria ocorrido de qualquer forma, o dever de indenizar por parte do agente responsável permanece, pois o fato que originou o dano ainda está ligado à sua ação inicial, no entanto, o agravamento provocado pelo comportamento da vítima gera um novo

artigo 17 não permitia ao transportador provar a ausência de culpa. Ele só poderia se isentar de responsabilidade em situações de caso fortuito, força maior ou culpa do próprio passageiro, desde que a ferrovia não tivesse contribuído para o dano, revelando que o decreto adotava a responsabilidade objetiva, onde a culpa não é importante. O causador do dano só poderia se eximir provando uma das causas que rompem o nexo de causalidade, nisso, a doutrina e a jurisprudência evoluíram para reconhecer a responsabilidade objetiva, fundamentada na teoria do risco.

¹⁰⁸ DIAS, José de Aguiar. **Da responsabilidade civil**. 5ª ed. Rio de Janeiro. Editora Forense.

¹⁰⁹ Nessa senda de discussão, o doutrinador **Silvio Rodrigues** afirma que a culpa exclusiva, em termos gerais, faz desaparecer a relação de causa e efeito entre o ato do agente causador do dano e o prejuízo experimentado pela vítima. O agente que causa o acidente é apenas um instrumento do acidente. No caso de culpas concorrentes, a responsabilidade se atenua, na proporção em que for justa. Afirma que, a despeito da oposição de alguns escritores, tais como Mazeaud e Mazeaud, a divisão da indenização não precisa necessariamente ser feita por metade, devendo variar segundo o grau de culpabilidade de qualquer das partes. Mazeaud e Mazeaud entendem que a indenização decorre do liame de causalidade e, havendo culpa concorrente, a vítima só terá direito à metade da indenização. (RODRIGUES, Silvio. **Manual de Direito Civil**. 2002 *apud* TUFVESSON, Alessandra Cristina Peixoto. **Responsabilidade extracontratual – Fato da vítima**. Revista da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ). *A proteção dos consumidores hipervulneráveis: desafios e perspectivas*, v. 42, n. 81, p. 151-180, 2008. Disponível em: https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistaemerj_online/edicoes/revista42/Revista42_81.pdf. Acesso em: 03 jan. 2025.)

desdobramento causal, influenciando a extensão do prejuízo, nessa situação, o valor da indenização será reduzido, não por uma divisão ou compensação de culpas, mas pela limitação do nexo causal, que não explica a totalidade do dano sofrido. A responsabilidade do agente será limitada à parcela do dano diretamente relacionada ao seu ato, desconsiderando o acréscimo decorrente da ação da vítima.

Diante disso, a responsabilidade civil do agente será atenuada. No momento da liquidação do dano, será necessário excluir a contribuição da vítima no surgimento ou agravamento do prejuízo. Essa abordagem permite uma reparação mais justa, já que o agente responderá apenas pelo dano efetivamente causado por sua conduta inicial, enquanto a parcela agravada pela própria vítima não será incluída no cálculo da indenização. Esse entendimento busca equilibrar os princípios de justiça e responsabilidade ao analisar as circunstâncias específicas que influenciaram o resultado danoso.

3.4.5 Fato exclusivo de terceiros

Quando o dano é causado por um terceiro¹¹⁰, a responsabilidade do agente pode ser afastada, assim como ocorre no caso de atuação exclusiva da vítima, devido à ausência de nexo de causalidade entre a conduta inicial e o resultado. O Código Civil trata o fato de terceiro como causa excludente de responsabilidade de forma limitada. O artigo 930 menciona brevemente essa situação ao se referir à "culpa de terceiro", destacando que o autor do dano que agiu em estado de necessidade pode buscar o direito de regresso contra o responsável pelo perigo que o levou a agir.¹¹¹

Essa abordagem reduz a responsabilidade direta do agente, transferindo-a para aquele que originou o risco, desse modo, o dano deve ser fruto, apenas, do desdobramento do fato do terceiro, de forma que fica excluída a relação causal entre o dano e seu eventual responsável.

Entretanto, há circunstâncias em que a lei não permite afastar o dever de indenizar, mesmo que o dano tenha sido causado por terceiro. Isso ocorre quando o terceiro faz parte do

¹¹⁰ O terceiro, conforme pode ser definido como “qualquer pessoa além da vítima e do responsável. Ressalvam-se as pessoas por quem o agente responde, tanto no regime de delito (filhos, tutelados, prepostos, aprendizes etc.) como no campo contratual (encarregados da execução do contrato em geral), porque essas pessoas não são terceiros, no sentido de estranhos à relação que aqui nos interessa; quando muito, algumas de tais pessoas podem ser consideradas terceiros para efeitos do direito de regresso, mas esta matéria não influi nas relações entre a vítima e o responsável” AGUIAR DIAS, José de. **Da responsabilidade civil**, 1995. *apud* BENACCHIO, Marcelo. **Algumas considerações acerca da relação de causalidade na responsabilidade civil**. Revista da EPM: Escola Paulista da Magistratura, São Paulo: Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, v. 8, 2017. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/download/EPM/Publicacoes/ObrasJuridicas/rc8.pdf>. Acesso em: 17 jan. 2025.

¹¹¹ TÍTULO IX - Da Responsabilidade Civil - CAPÍTULO I - Da Obrigação de Indenizar [...] Art. 930. No caso do inciso II do art. 188, se o perigo ocorrer por culpa de terceiro, contra este terá o autor do dano ação regressiva para haver a importância que tiver ressarcido ao lesado.

risco inerente à atividade desenvolvida, configurando o chamado fortuito interno. Nesse contexto, o evento prejudicial não é inesperado, pois está associado ao próprio exercício da atividade, tornando-se uma consequência previsível e assumida pelo agente responsável. Além disso, o ordenamento jurídico estabelece situações específicas em que a responsabilidade por atos de terceiros é imposta legalmente, independentemente de culpa direta do agente.

Exemplos dessa responsabilidade legal estão previstos no artigo 932 do Código Civil.

¹¹² Pais respondem pelos atos ilícitos cometidos por seus filhos menores, empregadores são responsáveis pelas ações de seus empregados no exercício de suas funções e tutores devem responder pelos que estão sob sua guarda, e nesses casos, a legislação amplia o alcance da responsabilidade civil, reforçando a necessidade de proteção das vítimas e a aplicação de justiça distributiva, garantindo que o prejuízo seja reparado por quem, direta ou indiretamente, contribuiu para sua ocorrência.

Um exemplo que ilustra bem o instituto, ainda de que forma mais voltada para o direito penal, é um trágico evento ocorrido em São Paulo no ano de 1999, quando um estudante invadiu uma sessão de cinema em um shopping portando armamento, e ao efetuar inúmeros disparos, feriu quatro pessoas e matou outras três. Em decisão do Superior Tribunal de Justiça acerca da temática, foi firmado o entendimento que o fato provocado pelo terceiro não consubstanciaria nexos causal entre o dano e a conduta do estabelecimento comercial:

RECURSOS ESPECIAIS (ART. 105, INC. III, ALÍNEAS "A" E "C", DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL) - AÇÃO CONDENATÓRIA - DISPAROS DE ARMA DE FOGO, DE USO RESTRITO DAS FORÇAS ARMADAS, EFETUADOS POR ESTUDANTE NO INTERIOR DE SALA DE PROJEÇÃO DE FILMES, SITUADA NO SHOPPING CENTER MORUMBI - ALEGAÇÃO DE ABALO PSICOLÓGICO EM VIRTUDE DA CONDUTA CRIMINOSA PERPETRADA, A ENSEJAR A COMPENSAÇÃO DOS DANOS EXTRAPATRIMONIAIS DAÍ DECORRENTES - RESPONSABILIDADE CIVIL DO CINEMA E DO CONDOMÍNIO (SHOPPING) RECONHECIDA PELAS INSTÂNCIAS ORDINÁRIAS, COM FULCRO NA TEORIA DO RISCO (APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR), BEM COMO NO DESCUMPRIMENTO DO DEVER DE VIGILÂNCIA. INSURGÊNCIA RECURSAL DAS RÉS. Hipótese em que o autor pleiteia a **compensação dos danos extrapatrimoniais, decorrente do abalo psicológico** experimentado em virtude de conduta criminosa praticada por estudante que, portando arma de fogo de uso restrito das Forças Armadas, desferiu tiros a esmo em sala de cinema localizada no interior do Shopping Morumbi, atingindo alguns dos espectadores lá presentes. **Responsabilidade civil do cinema e do condomínio (shopping) reconhecida pelas instâncias ordinárias, com fulcro na teoria do risco do empreendimento (atividade) e no descumprimento do dever de vigilância.** [...] 2. Responsabilidade

¹¹² Art. 932. São também responsáveis pela reparação civil: I - os pais, pelos filhos menores que estiverem sob sua autoridade e em sua companhia; II - o tutor e o curador, pelos pupilos e curatelados, que se acharem nas mesmas condições; III - o empregador ou comitente, por seus empregados, serviçais e prepostos, no exercício do trabalho que lhes competir, ou em razão dele; IV - os donos de hotéis, hospedarias, casas ou estabelecimentos onde se albergue por dinheiro, mesmo para fins de educação, pelos seus hóspedes, moradores e educandos; V - os que gratuitamente houverem participado nos produtos do crime, até a concorrente quantia.

Civil dos réus: Responsabilidade objetiva, fundada na teoria do risco do empreendimento, adotada pelo Código de Defesa do Consumidor, já em vigor quando da ocorrência do evento danoso e aplicável à hipótese dos autos, em relação aos dois réus, tendo em vista que os artigos 7º, parágrafo único, e 25 do Código de Defesa do Consumidor impõem a todos os integrantes da cadeia de fornecimento a responsabilidade solidária pelos danos causados por fato (defeito) ou vício do produto ou serviço. 2.1 Nos termos do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, **o fato de terceiro afasta a causalidade e, em consequente, a responsabilidade do fornecedor de serviços.** Na hipótese, o fato de terceiro, que efetua disparos de arma de fogo de uso restrito, no interior de uma sala de projeção, atingindo os espectadores que ali estavam, é circunstância apta a romper o nexo de causalidade entre os alegados danos e a conduta do condomínio (shopping) e cinema, consubstanciando evento imprevisível, inevitável e autônomo. 2.2. **"Não se revela razoável exigir das equipes de segurança de um cinema ou de uma administradora de shopping centers que previssem, evitassem ou estivessem antecipadamente preparadas para conter os danos resultantes de uma investida homicida promovida por terceiro usuário,** mesmo porque tais medidas não estão compreendidas entre os deveres e cuidados ordinariamente exigidos de estabelecimentos comerciais de tais espécies." (REsp 1384630/SP, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, Rel. p/ Acórdão Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 20/02/2014, DJe 12/06/2014; 2.3 Assim, se o shopping e o cinema não concorreram para a eclosão do evento que ocasionou os alegados danos morais, não há que se lhes imputar qualquer responsabilidade, sendo certo que esta deve ser atribuída, com exclusividade, em hipóteses tais, a quem praticou a conduta danosa, ensejando, assim o reconhecimento do fato de terceiro, excludente do nexo de causalidade e, em consequência, do dever de indenizar (art. 14, § 3º, inc. II, CDC) 3. RECURSOS ESPECIAIS PROVIDOS, a fim de julgar improcedente o pedido veiculado na ação condenatória, invertendo-se os ônus sucumbenciais, observado o benefício da assistência judiciária gratuita. (REsp n. 1.133.731/SP, relator Ministro Marco Buzzi, Quarta Turma, julgado em 12/8/2014, DJe de 20/8/2014.)

Dessa forma, elucida-se que terceiro é quem não é parte da relação entre o agente e a vítima. Como aplicado na jurisprudência acima, para o enquadramento na excludente de fato de terceiro, é necessário que o ato desse último interfira na relação causal.

Por fim, assim como no caso do fato exclusivo da vítima, se o fato de um terceiro for consequência das ações do responsável, ele não pode usar isso como desculpa para evitar sua responsabilidade. Isso porque a sequência de acontecimentos mostra que ele continua sendo o causador do dano, e o fato do terceiro apenas contribuiu como uma condição ligada à causa inicial criada pelo próprio responsável.

3.4.6 Caso fortuito ou força maior

Caso fortuito e força maior podem ser entendidos como tudo que está alheio ao comportamento e vontade das partes, ocorrendo sem a sua interferência e que impeça o cumprimento de obrigação anteriormente pactuada.

São situações que não podem ser previstas nem evitadas pelo responsável, e que interrompem o vínculo entre a ação e o dano, eliminando a responsabilidade por indenização. Essas situações podem incluir desastres naturais, como enchentes ou tempestades, e eventos

causados por pessoas, como guerras, greves e roubos. Esses acontecimentos fogem ao controle humano, tornando impossível atribuir culpa direta ao agente inicialmente envolvido, pois o evento inesperado altera a sequência normal dos fatos que levariam ao dano¹¹³.

Historicamente, houve grande interesse em diferenciar caso fortuito e força maior. Durante a Idade Média, a distinção era baseada na origem do evento. A força maior era considerada algo externo e absolutamente inevitável, como tempestades violentas, conflitos armados ou atos de autoridade pública.

Esses eventos eram vistos como além da capacidade de controle de qualquer pessoa, e por outro lado, o caso fortuito era entendido como um problema interno à atividade do devedor, envolvendo falhas que, embora difíceis de evitar, poderiam ser prevenidas por alguém mais cuidadoso ou experiente, como um defeito em um material ou o erro de um funcionário.

Com o tempo, essa diferenciação perdeu um pouco de sua importância prática, já que ambos os conceitos envolvem situações imprevisíveis e inevitáveis que rompem o nexo de causalidade. Ainda historicamente, com a evolução da ciência jurídica o direito moderno, desde o Código Civil Francês de 1804, não se fazia distinção entre caso fortuito e força maior, tratando-os como sinônimos e lhes atribuindo os mesmos efeitos.¹¹⁴

O foco atual está em compreender se o evento era ou não evitável dentro das condições normais de diligência e se estava ligado aos riscos inerentes da atividade desempenhada. Essa abordagem mais moderna busca equilibrar a necessidade de responsabilização justa com a realidade de que alguns eventos estão totalmente fora do controle humano, ainda que afetem terceiros. Ademais, tem-se que anterior a abordagem moderna, as vítimas de eventos extraordinários, como incêndios, inundações, assaltos, sequestros, entre outros, ficavam desamparadas pelo direito, arcando com os danos causados por esses eventos sem receber qualquer forma de compensação, e nesse contexto que surgiram as expressões concertas de "caso fortuito e força maior" como justificativas para a falta de reparação dos prejuízos sofridos.

No entanto, e se validando da busca pela prevalência da reparação integral e efetiva dos danos sofridos, torna-se cada vez mais difícil enquadrar situações no âmbito do caso fortuito e da força maior. É importante ressaltar que o avanço tecnológico e a assunção de riscos por parte

¹¹³ BENACCHIO, Marcelo. **Algumas considerações acerca da relação de causalidade na responsabilidade civil.** *Revista da EPM: Escola Paulista da Magistratura*, São Paulo: Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, v. 8, 2017. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/download/EPM/Publicacoes/ObrasJuridicas/rc8.pdf>. Acesso em: 17 jan. 2025.

¹¹⁴ Em repasse: Código Civil Francês, art. 1.148 – ‘Il n’y a lieu à aucuns dommages et intérêts lorsque, par suite d’une force majeure ou d’un cas fortuit, le débiteur a été empêché de donner ou de faire ce à quoi il était obligé, ou a fait ce qui lui était interdit.’ – Tradução: ‘Não há direito a qualquer indenização quando, em consequência de força maior ou evento imprevisível, o devedor foi impedido de dar ou fazer o que era obrigado a fazer, ou fez o que tinha o direito de fazer.’

de certos agentes contribuem para a maximização da reparação dos danos, muitas vezes invalidando a alegação anacrônica e imponderável de se tratar de um caso fortuito ou de força maior.

O Código Civil de 2002 abordou o caso fortuito e a força maior como fundamentos para a não imputação da responsabilidade ao eventual agente inadimplente, passando, em sequência a defini-los, ainda que genericamente:

Art. 393. O devedor não responde pelos prejuízos resultantes de caso fortuito ou força maior, se expressamente não se houver por eles responsabilizado.
Parágrafo único. O caso fortuito ou de força maior verifica-se no fato necessário, cujos efeitos não eram possíveis evitar ou impedir.

Na doutrina e prática, existem pontos acerca do tema que continuam sendo objeto de debates entre doutrinadores e teóricos, com visões diferentes.¹¹⁵ Exemplo no tema é a busca por definir esses institutos de forma distinta, em que para alguns, a imprevisibilidade é o elemento essencial para caracterizar o caso fortuito,¹¹⁶ como em casos de atropelamento ou roubo. Já a inevitabilidade¹¹⁷ é um elemento inseparável da força maior, como exemplificado por um terremoto, que pode ser previsto por cientistas, já para o conhecido doutrinador Flávio Tartuce,

¹¹⁵ Ana Frazão, professora da Universidade de Brasília, expõe em um de seus artigos os seguintes teóricos: Para Colin e Capitant, a força maior pode ser compreendida como obstáculo à execução da obrigação que resulta de força estranha, enquanto o caso fortuito consiste em obstáculo interno, proveniente das condições do próprio agente, como seria o caso dos acidentes de trabalho (em que há culpa da vítima). Todavia, os autores admitem que não há grande interesse em distinguir os dois conceitos, à medida que ambos têm por objetivo exonerar da responsabilidade. Para Théophile Huc, tanto caso fortuito como força maior são externas ao agente afetado, sendo caso fortuito o acidente produzido por uma força física irracional em condições imprevisíveis; ao passo que a força maior é um fato de terceiro que cria obstáculo para a execução da obrigação que a boa vontade do devedor não pode superar. Huc, da mesma forma que Colin e Capitant, acaba admitindo que as duas expressões são, de qualquer forma, empregadas uma em lugar da outra. A compreensão de Huc sem dúvida inspirou a de Washington de Barros Monteiro, para quem a força maior resulta “de eventos físicos ou naturais, de índole ininteligente”, enquanto o caso fortuito decorreria de “fato alheio, gerador de obstáculo que a boa vontade do devedor não consegue superar, a exemplo da greve, do motim e da guerra”. Não é outra a opinião de Demolombe, para quem ambas as expressões, embora muitas vezes empregadas, separadamente ou cumulativamente, uma em lugar da outra, ou mesmo como sinônimas, procuram igualmente expressar a ideia de causa estranha que não pode ser imputada ao devedor. (FRAZÃO, Ana. **Risco da empresa e caso fortuito externo**. Civilistica.com. Rio de Janeiro, a. 5, n.1, 2016. Disponível em: <http://civilistica.com/risco-da-empresa-e-caso-fortuito-externo/>.)

¹¹⁶ Alguns autores têm por conceituar o fortuito (ou força maior) como um fato externo a conduta do agente, de caráter inevitável, a que se atribui a causa necessária ao dano. Dando luz aos seus dois atributos: a externalidade e a inevitabilidade. Externalidade significa que o dano ocorreu por um fato não imputável ao agente, completamente extraordinário e estranho ao seu comportamento ou atividade. (...) Já a inevitabilidade, qualifica o fato imponderável e atual, que surge de forma avassaladora e seus efeitos são irresistíveis. Como se infere da própria nomenclatura, não é possível evitar ou impedir as suas consequências danosas. Há uma impossibilidade absoluta de afastar a sua carga. (BRAGA NETTO, Felipe Peixoto; FARIAS, Cristiano Chaves de; ROSENVALD, Nelson. **Novo Tratado de Responsabilidade Civil**. São Paulo: Saraiva Educação, 2019.)

¹¹⁷ Para Sergio Cavalieri Filho, Desembargador do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, esta é a razão pela qual a jurisprudência tem entendido que o defeito mecânico em veículo, salvo em caso excepcional de total imprevisibilidade, não caracteriza o caso fortuito, por ser possível prevê-lo e evitá-lo por meio da periódica e adequada manutenção. O mesmo entendimento tem sido adotado no caso de derrapagem em dia de chuva, porquanto, além de previsível, pode ser evitada pelo cuidadoso dirigir do motorista (CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de responsabilidade civil**. 16. ed. Atlas. 2023.)

o caso fortuito se caracteriza como evento totalmente imprevisível e a força maior como evento previsível, mas inevitável.¹¹⁸

Apesar da discussão, nota-se que o legislador ao pontuar artigo 393 do Código Civil, sugere que tanto o caso fortuito quanto a força maior têm o poder de isentar o agente de responsabilidade, desvinculando o evento e o dano causado, seja em casos de responsabilidade contratual ou extracontratual. Na prática e no dia a dia dos tribunais o que se nota é que, assim como o legislador, a jurisprudência não tem se debruçado sobre a distinção entre caso fortuito e força maior, unificando os institutos¹¹⁹.

3.4.7 Fortuito interno

Nas relações de consumo, existem casos excepcionais que se inserem no risco assumido pelo fornecedor para obtenção do resultado prometido ao consumidor, chamado fortuito interno, compreendido na própria atividade empresarial como os riscos de delitos para uma empresa de segurança são previsíveis e assumidos pelo fornecedor, de modo que sua ocorrência não será capaz de eliminar o nexo de causalidade, obrigando o fornecedor a indenizar.

O fortuito interno é um ato inesperado que ocorre e cujos efeitos não podiam ser previstos ou impedidos, sendo uma construção desenvolvida no contexto das relações de consumo, fazendo parte de um fenômeno mais amplo relacionado à relativização do nexo de causalidade. A teoria do fortuito interno tem como objetivo limitar o alcance das excludentes de responsabilidade, mantendo a responsabilidade do fornecedor em casos em que anteriormente poderia ser excluída.

Nesse sentido, reconhece-se que, quando um fornecedor, ou agente comercial no geral, se envolve em atividades que possuem o risco como elemento central, ele deve assumir as consequências danosas que possam surgir relacionadas ao desempenho dessas atividades. Em explicação legal, pode-se interpretar que o Código Civil em seu artigo 927,¹²⁰ não aceita o fortuito como excludente da responsabilidade, como quem diz ‘aquele que se beneficia das vantagens também deve arcar com os ônus decorrentes de sua posição’.

Os fornecedores de serviços e produtos bancários, financeiros, de crédito e securitários, de maneira geral, estão sujeitos à responsabilização em diversas circunstâncias, classificadas

¹¹⁸ TARTUCE, Flávio. **Manual de Direito Civil**. 13. ed. São Paulo: Método, 2023.

¹¹⁹ MENDES, Marta. **Caso fortuito e força maior: conceitos, hipóteses e exemplos**. Artigo, JusBrasil, 2023.

¹²⁰ CAPÍTULO I - Da Obrigação de Indenizar

Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.

como fortuitos internos. A teoria do risco da atividade¹²¹ reforça a responsabilidade preventiva que recai sobre o fornecedor, consolidando o sistema de proteção ao consumidor previsto no ordenamento jurídico brasileiro. Essa teoria está alinhada com os princípios constitucionais da ordem econômica e com as garantias fundamentais dos cidadãos, assegurando o direito básico do consumidor à qualidade e à adequação dos produtos e serviços oferecidos.¹²² No tocante à qualidade, o sistema legal estabelece expressamente que nenhum produto ou serviço disponibilizado no mercado pode representar riscos à saúde ou à segurança do consumidor.¹²³

Assim, do ponto de vista econômico, compreender o risco pressupõe identificar algo que pode ser minimamente calculado, controlado e gerenciado, não havendo como dissociar o risco do cálculo probabilístico, motivo pelo qual a previsibilidade do dano precisa ser considerada como um pressuposto necessário da responsabilidade.¹²⁴

Observa-se que o fundamento econômico para segurar o risco não entra em conflito com os fundamentos jurídicos, pelo contrário, ele os complementa, haja vista que legitima a imposição da responsabilidade àquele que, ao assumir o risco de forma consciente, possui condições mínimas para prever, calcular e gerir as possíveis consequências. Isso inclui a possibilidade de transferir ou distribuir o risco de maneira eficiente por meio de mecanismos como seguros ou pelo repasse no preço final dos produtos ou serviços oferecidos.

¹²¹ Segundo a teoria do risco-proveito, todo aquele que fornece produto ou serviço no mercado de consumo auferindo lucro (proveito) responde por eventuais danos, independentemente da comprovação de dolo ou culpa (risco da atividade) - TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS (TJDFT). **Teoria do risco proveito da atividade.** Disponível em: <https://bit.ly/3RUtP2T>. Acesso em: 17 jan. 2025.

¹²² Em jurisprudência local, por escolha de proximidade com o tema: JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. RECURSO INOMINADO. PROCESSUAL CIVIL. CONSUMIDOR. MARKETPLACE. PRODUTO DEFEITUOSO. COMPRA REALIZADA NO AMBIENTE DA AMAZON. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. RESCISÃO CONTRATUAL. RESTITUIÇÃO. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO [...] 7. O Código de Defesa do Consumidor prevê que todos os integrantes da cadeia de consumo são solidariamente responsáveis por prejuízos advindos da falha na prestação do serviço, nos termos do art. 7º, parágrafo único, art. 14, e art. 25, § 1º, do CDC, que consagram a **Teoria do Risco-Proveito da Atividade Negocial**. 8. Cumpre destacar que o CDC prevê a responsabilidade solidária de todos que participam da cadeia econômica de produção, circulação e distribuição dos produtos. Por conseguinte, solidária a responsabilidade de todos os que tenham intervindo na cadeia de fornecimento do produto, inclusive pelos vícios que este apresentar, razão pela qual o consumidor terá a faculdade de ajuizar a demanda contra um ou contra todos. **Dessa forma, todos os que participam da cadeia de consumo têm responsabilidade por eventuais danos decorrentes da relação jurídica em razão do princípio da solidariedade e do próprio sistema de proteção fundado no risco-proveito do negócio**, consagrado no art. 7º, parágrafo único, c/c art. 34, ambos da Lei 8.078/1990 - CDC, sem prejuízo de eventual direito de regresso em desfavor da outra fornecedora de serviços, na medida da responsabilidade de cada uma. [...] 12. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. Preliminares rejeitadas. Sentença reformada para afastar a condenação em danos morais. Mantida nos demais termos. Custas recolhidas. Sem condenação em honorários advocatícios ante a ausência de recorrente integralmente vencido (Lei 9.099/95, art. 55). Acórdão 1894450, 07011779820248070016, Relator(a): GISELLE ROCHA RAPOSO, Segunda Turma Recursal, data de julgamento: 22/7/2024, publicado no PJe: 31/7/2024. a

¹²³ TARTUCE, Flávio. **Manual de Direito Civil**. 13. ed. São Paulo: Método, 2023.

¹²⁴ FRAZÃO, Ana. **Risco da empresa e caso fortuito externo**. Civiltica.com. Rio de Janeiro, a. 5, n.1, 2016. Disponível em: <http://civiltica.com/risco-da-empresa-e-caso-fortuito-externo/>. Acesso em: 17 jan. 2025.

Por outro lado, o fundamento econômico evidencia a complexidade de responsabilizar o empresário por eventos meramente incertos, e mesmo sob a perspectiva da responsabilidade objetiva, a previsibilidade e a possibilidade de cálculo dos danos são elementos essenciais que integram o próprio conceito de risco, e o equilíbrio entre assumir os riscos e a previsibilidade dos prejuízos se torna um fator crucial na definição da responsabilidade civil.

Desta forma, as atividades desenvolvidas pelos fornecedores podem resultar na responsabilização civil pelos danos causados aos consumidores, aqueles, podem surgir de eventos imprevisíveis e inevitáveis no âmbito das atividades empresariais, e instrumento do fortuito interno, reconhecido no campo da responsabilidade civil, desempenha um papel importante na análise jurídica dessas situações.

Em síntese, o conceito de fortuito interno, diretamente relacionado à responsabilidade civil e amplamente debatido na esfera do direito, refere-se a um evento imprevisível e inevitável que surge dentro das atividades realizadas por um fornecedor de produtos ou serviços. No âmbito jurídico, esse tipo de evento não exclui automaticamente a responsabilidade do fornecedor. Pelo contrário, espera-se que ele tenha adotado medidas de prevenção e segurança adequadas para evitar ou minimizar os danos que possam resultar de situações inesperadas, demonstrando uma postura proativa para proteger o consumidor.

A responsabilidade do fornecedor envolve o cumprimento de um dever de cuidado, exigindo que ele tome precauções razoáveis para evitar riscos que possam comprometer a segurança ou a qualidade dos produtos e serviços oferecidos. A doutrina jurídica reforça a necessidade dessa diligência, destacando que o fornecedor deve prever, dentro de limites razoáveis, as situações que possam ocorrer em sua atividade e agir para mitigar seus impactos.

Portanto, a teoria do risco da atividade impõe ao fornecedor o ônus de gerenciar os riscos inerentes ao seu negócio, não transferindo para o consumidor a responsabilidade pelos danos causados por falhas evitáveis. A ausência de medidas preventivas adequadas torna o fornecedor responsável, visto que a segurança do consumidor deve ser prioritária, e o risco de sua atividade não deve onerar aquele que depende de seus serviços ou produtos no mercado de consumo.

3.4.8 Fortuito interno x Fortuito externo

A distinção técnica e teórica entre o fortuito interno e externo está intimamente ligada ao contexto da chamada atividade de risco. Na teoria do risco, esses institutos apresentam suas particularidades. O fortuito interno está relacionado à pessoa do devedor ou da empresa e à

forma como organizam seus negócios, por outro lado, o fortuito externo, refere-se a um evento que não tem relação com essas pessoas, sendo um acontecimento externo a elas.

O instituto do fortuito externo traz também um fato imprevisível e inevitável, mas estranho à organização do negócio.¹²⁵ É o fato que não guarda nenhuma ligação com a empresa como fenômenos da natureza - tempestades, enchentes, etc., sendo as características do fortuito externo a autonomia em relação aos riscos da empresa e a inevitabilidade ou força maior.

A teoria do fortuito interno foi desenvolvida no contexto das relações de consumo e faz parte da relativização do nexo de causalidade. Nesse caso, ela reduz o escopo das causas que podem excluir a responsabilidade, mantendo-a presente onde, anteriormente, a doutrina admitia sua exclusão.

Destacando a relevância que essa dicotomia entre "fortuito interno" e "fortuito externo" assumiu tanto na doutrina quanto na jurisprudência,¹²⁶ o Enunciado nº. 443 do Conselho de Justiça Federal, aprovado nas Jornadas de Direito Civil, estabelece que o caso fortuito e a força maior só serão considerados como excludentes da responsabilidade civil quando o evento causador do dano não estiver relacionado à atividade desenvolvida.¹²⁷

Outrossim, é possível responsabilizar civil e objetivamente as instituições financeiras pelos danos decorrentes da clonagem de cartões de crédito de seus clientes, bem como pelos danos causados por fortuito interno relacionado a fraudes e delitos ocorridos em operações bancárias. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça (STJ) tem sustentado essa posição, como demonstrado pelo enunciado da Súmula nº 479, que estabelece que as instituições financeiras têm responsabilidade objetiva pelos danos causados por situações de fortuito

¹²⁵ As discussões sobre a força maior e o caso fortuito, que sempre foram centrais para o sistema de responsabilidade civil subjetiva, foram ampliadas com a chamada responsabilidade objetiva, cujo advento exigiu novas reflexões sobre o nexo causal e o risco. Nesse sentido, fez-se imperioso encontrar um critério delimitador entre o chamado fortuito interno, inerente ao risco, e o fortuito externo, alheio ao risco e, consequentemente, suscetível de afastar a responsabilidade. (FRAZÃO, Ana. **Risco da empresa e caso fortuito externo**. Civilistica.com. Rio de Janeiro, a. 5, n.1, 2016. Disponível em: <http://civilistica.com/risco-da-empresa-e-caso-fortuito-externo/>. Acesso em 10. nov. 2024.

¹²⁶ Aqui, cita-se o REsp 1.606.360/SC de relatoria da Min. Nancy, julgado em 19 de outubro de 2017, em que trata de da responsabilidade civil de uma instituição privada por furto de veículo ocorrido em seu estacionamento, considerando as circunstâncias que geram no consumidor legítima expectativa de segurança, tal como dentro de agências bancárias, onde o dever de reparação se origina da frustração da legítima expectativa de segurança do consumidor. Por outro lado, o tribunal tem decidido que quando o roubo ocorre no estacionamento externo ou em vias públicas próximas aos locais de consumo, trata-se de um caso fortuito ou de força maior, o que afasta a responsabilidade do fornecedor, conforme prevê o artigo 393 do Código Civil, já que se trata de um evento imprevisível e inevitável para o estabelecimento comercial.

¹²⁷ Enunciado Número 443: O caso fortuito e a força maior somente serão considerados como excludentes da responsabilidade civil quando o fato gerador do dano não for conexo à atividade desenvolvida. Referência Legislativa. Norma: Código Civil 2002 – Lei n.10.406/2002, ART: 393; ART: 927; Palavras de Resgate Obrigação de Indenizar, Indenização, Ato Ilícito, Dano, Reparação, Obrigação, Culpa, Natureza, Risco. Conselho da Justiça Federal.

interno, relacionadas a fraudes e crimes cometidos por terceiros no âmbito das operações bancárias:

RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO.

1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: **As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno.**

2. Recurso especial provido. (REsp n. 1.197.929/PR, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, julgado em 24/8/2011, DJe de 12/9/2011.)

Diante, em situações como um assalto ocorrido na via pública que segue após um caixa eletrônico, a instituição financeira não será responsabilizada civilmente, porque o roubo é classificado como uma questão de segurança pública, que está além dos riscos inerentes à atividade bancária. Ou seja, o evento não pode ser atribuído à responsabilidade da empresa, pois é um fator externo e não relacionado diretamente à sua atividade. A responsabilidade civil da instituição não se aplica, já que o assalto em uma via pública e comum é um evento que escapa ao controle do banco.

No entanto, a situação muda quando o incidente envolve fraudes que utilizam cartões ou documentos de clientes. Nesses casos, o fortuito deixa de ser externo e se torna interno, uma vez que a instituição bancária é responsável por introduzir esses riscos no mercado. A empresa, ao oferecer seus serviços, cria um ambiente em que os riscos de fraude são inevitáveis, assumindo, assim, a responsabilidade pelos danos resultantes dessas ocorrências. Nesse sentido, a responsabilidade da instituição financeira é clara, já que o risco de fraude é inerente à sua operação.

O legislador, ao tratar dessa distinção entre riscos internos e externos, estabeleceu no artigo 734 do Código Civil de 2002 que "o transportador é responsável pelos danos causados às pessoas transportadas e suas bagagens, salvo em caso de força maior, sendo nula qualquer cláusula que exclua essa responsabilidade", implicando em que, no contexto de transporte, a responsabilidade do transportador é objetiva, e ele não pode se eximir de indenizar os danos causados, salvo em situações de fortuito externo, como eventos fora do controle da empresa, como desastres naturais ou casos de força maior.

A responsabilidade do transportador e das instituições financeiras, quando se trata de fraudes ou danos causados em suas operações, está diretamente ligada ao conceito de fortuito

interno e externo. Em casos de fortuito interno, como fraudes com cartões, a empresa é responsável pelos danos, pois o risco faz parte de sua atividade, já em situações de fortuito externo, como o assalto no caixa eletrônico, o evento não está relacionado aos riscos da atividade da instituição, isentando-a da responsabilidade.

Em conclusão, os conceitos de fortuito interno e externo desempenham um papel fundamental no direito à reparação integral dos danos. Cada caso específico exige uma análise cuidadosa para verificar até que ponto o dano está relacionado ao risco da atividade exercida. A responsabilidade civil do agente deve ser determinada com base nesse exame, garantindo que as empresas sejam responsabilizadas apenas pelos danos que possam ser atribuídos aos riscos internos de suas atividades, enquanto eventos de força maior devem ser tratados como exceções à regra da responsabilidade.¹²⁸

3.5 A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça e a Responsabilidade Civil

Novamente se propõe nessa pesquisa a análise da tendência de jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, entretanto, de antemão se analisou duas decisões do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, por facilidade de encontro e aplicação ao tema, e desses se chegou a ao que se segue.

Percebeu-se nesses, que o tribunal tem adotado uma abordagem analítica, levando em conta diversos elementos para avaliar cada caso específico. Entre esses elementos, destacam-se a previsibilidade do evento, a adoção de medidas preventivas e a demonstração de uma conduta diligente por parte do fornecedor. Além disso, o TJMG tem se posicionado de forma consistente no sentido de responsabilizar os fornecedores por danos causados aos consumidores, mesmo quando alegam que sua conduta não poderia interferir no resultado danoso, como exemplo:

EMENTA: AÇÃO DE INDENIZAÇÃO - PRELIMINAR DE CERCEAMENTO DE DEFESA [...] EXPLOÇÃO DE CAIXA ELETRÔNICO - RESPONSABILIDADE OBJETIVA AFASTADA - CONSUMIDOR POR EQUIPARAÇÃO - FORTUITO INTERNO - RESPONSABILIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. [...] Para que surja o **dever de indenizar faz-se necessária a presença de três requisitos, são eles: ato ilícito, dano e nexo de causalidade.** - A teoria da responsabilidade civil objetiva, prevista de forma expressa no art. 927, parágrafo único, do Código Civil, aplica-se a situações em que a reparação pelos danos causados independe da prova da culpa. - **Não há que se falar em excludente de responsabilidade quando o evento causador do dano está diretamente ligado à atividade empresarial exercida.** - O artigo 17, do Código de Defesa do Consumidor, traz o conceito de consumidor por equiparação. (TJMG - Apelação Cível 1.0000.17.073094-9/002, Relator(a): Des.(a) Antônio Bispo, 15ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 22/05/2023, publicação 24/05/2023).

Ainda sobre o assunto, conforme o Egrégio Tribunal:

¹²⁸ CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de responsabilidade civil**. 16. ed. Atlas. 2023

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO ORDINÁRIA - CONTRATO DE COMPRA E VENDA DE IMÓVEL [...] RELAÇÃO DE CONSUMO - ATRASO NA ENTREGA DO IMÓVEL CONFIGURADO - ALEGAÇÃO DE CASO FORTUITO OU FORÇA MAIOR - NÃO COMPROVAÇÃO [...] **Não comprovada a alegada culpa exclusiva de terceiro, deve ser reconhecida a responsabilidade da Ré pelo atraso na entrega do imóvel.** As alterações nas circunstâncias ou conjunturas diretamente ligadas à atividade empresarial da parte **constituem fortuito interno, inerentes ao risco da atividade empresarial desenvolvida dentro da sua margem de previsibilidade.** Comprovado o atraso na entrega do imóvel, incide a cláusula penal moratória, que tem a finalidade de indenizar pelo adimplemento tardio da obrigação. [...] Não ensejam danos morais, por si só, o descumprimento de obrigações contratuais desacompanhado de evidências da prática de outros atos que tenham gerado ofensa aos direitos de personalidade do consumidor. Não sendo constatada a ocorrência de ilícito civil, não há que se falar no dever de indenizar. (TJMG - Apelação Cível 1.0000.18.106427-0/006, Relator(a): Des.(a) Mônica Libânio, 11ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 01/02/2023, publicação 08/02/2023).

Por meio de suas decisões, o TJMG veio enfatizando a necessidade dos fornecedores adotarem medidas preventivas para evitar a ocorrência de eventos prejudiciais, expondo que a responsabilidade dos fornecedores não se limita apenas à ausência de culpa direta, mas também abrange a obrigação de agir diligentemente para proteger seus consumidores, em uma tendência jurisprudencial de exigir uma postura responsável por parte dos fornecedores.

Em instância superior, o STJ decide acerca dos mesmos temas, em especial nos enquadramentos de caso fortuito, força maior e os limites da responsabilização, sendo a exposição de temas a mais variada como sequestro relâmpago, uso de conta digitais para fraudes de compra, o uso de cartões em caixas eletrônicos em espaços que não são de uso exclusivo do banco, como shoppings e centros comerciais e fraudes em aplicativos ou em instrumentos de pagamento, situações que nem sempre poderão ser enquadradas nos institutos de caso fortuito ou de força maior. Para o tribunal, a caracterização do evento é relevante, já que a partir dessa definição é que se estabelecem os limites da responsabilização civil das empresas e as possíveis indenizações¹²⁹.

Acerca do tema de risco de atividade o STJ elabora Segundo o ministro do STJ Luis Felipe Salomão, que o caso fortuito e a força maior têm sido entendidos atualmente pela jurisprudência como espécies do gênero fortuito externo, no qual se enquadra a culpa exclusiva de terceiros. Para o ministro, nesse gênero, o fato tem de ser imprevisível e inevitável, estranho à organização da empresa, sendo o gênero fortuito interno, apesar de também ser imprevisível

¹²⁹ Superior Tribunal de Justiça. **Notícia Processos**. REsp 1450434; REsp 1732398; EREsp 1431606; REsp 1487443 e REsp 1764439. Caso fortuito, força maior e os limites da responsabilização. 26.04.2020. Disponível em: <http://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/Caso-fortuito--forca-maioreos-limites-da-responsabilizacao.aspx>. Acesso em: 31 de out. de 2024.

e inevitável, relacionado aos riscos da atividade, inserindo-se na estrutura do negócio.¹³⁰ Ao julgar casos sobre esse tema, a orientação jurisprudencial do STJ, segundo o ministro Marco Aurélio Bellizze, firmou-se no sentido de que é dever do estabelecimento comercial zelar pela segurança de seu ambiente.¹³¹

Aqui, retoma-se o palco da atividade bancária, que especialmente com a modernização dos sistemas financeiros, é considerada de alto risco, demandando atenção em medidas de segurança contra crimes virtuais por parte dessas instituições. Em jurisprudência, no Recurso Especial Repetitivo nº 1.199.782/PR¹³², o STJ reforçou a responsabilidade civil das instituições bancárias, inclusive em casos de fraudes cometidas por terceiros, como a clonagem de cartões de crédito, além de pontuar a responsabilidade decorrente do descumprimento contratual, em razão do dever das instituições de garantir a segurança das operações financeiras. Esse entendimento tem sido reiterado em diversas decisões.

Ademais, ao afunilarmos o entendimento da jurisprudência acerca dos golpes em consumidores hipervulneráveis, base principal para esse estudo, encontra-se em 2023 o mesmo tribunal decidindo um caso em que uma instituição financeira respondeu por vazamento de dados que resultou em aplicação do “golpe do boleto” contra cliente.

Do REsp 2.077.278/SP¹³³, o tribunal entendeu que a instituição financeira em questão respondia pelo vazamento de dados pessoais sigilosos do consumidor, relativos a operações e

¹³⁰ REsp n. 1.450.434/SP, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 18/9/2018, DJe de 9/11/2018.

¹³¹ REsp n. 1.732.398/RJ, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 22/5/2018, REPDJe de 14/6/2018, DJe de 01/06/2018.

¹³² RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido. (REsp n. 1.199.782/PR, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, julgado em 24/8/2011, DJe de 12/9/2011.)

¹³³ CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO POR VAZAMENTO DE DADOS BANCÁRIOS CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E REPETIÇÃO DE INDÉBITO. GOLPE DO BOLETO. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS SIGILOSOS DE MANEIRA INADEQUADA. FACILITAÇÃO DA ATIVIDADE CRIMINOSA. FATO DO SERVIÇO. DEVER DE INDENIZAR PELOS PREJUÍZOS. SÚMULA 479/STJ. RECURSO ESPECIAL PROVIDO. [...] 2. O propósito recursal consiste em decidir se a instituição financeira responde por falha na prestação de serviços bancários, consistente no vazamento de dados que facilitou a aplicação de golpe em desfavor do consumidor. 3. Se comprovada a hipótese de vazamento de dados da instituição financeira, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Do contrário, inexistindo elementos objetivos que comprovem esse nexo causal, não há que se falar em responsabilidade das instituições financeiras pelo vazamento de dados utilizados por estelionatários para a aplicação de golpes de engenharia social (REsp 2.015.732/SP, julgado em 20/6/2023, DJe de 26/6/2023). 4. Para sustentar o nexo causal entre a atuação dos estelionatários e o vazamento de dados pessoais pelo responsável por seu tratamento, é imprescindível perquirir, com exatidão, quais dados

serviços bancários, obtidos por criminosos para a prática de fraudes com o "golpe do boleto", no qual no caso, classificado como estelionato, golpistas em posse dos dados pessoais do cliente, se passaram por funcionários do banco e emitiram um boleto falso para receberem indevidamente o pagamento feito. O colegiado reformou o acórdão do tribunal de origem e restabeleceu a sentença que condenou o banco a declarar válido o pagamento realizado por meio de boleto fraudado e devolver ao cliente as parcelas pagas indevidamente em contrato de financiamento.

De acordo com o processo, o cliente encaminhou um *e-mail* para o banco solicitando informações sobre como quitar a operação, ao passo que dias depois, foi contatado por meio do aplicativo de mensagens *WhatsApp*, por uma suposta funcionária da instituição e recebeu um boleto no valor de cerca de R\$ 19 mil. O cliente efetuou o pagamento do boleto, mas depois descobriu que o documento havia sido emitido por criminosos. Para o tribunal de origem, o golpe contra o cliente foi aplicado por meio de negociações realizadas de maneira informal, o que caracterizaria a necessidade de desconfiança e resguardo por parte da vítima, além de considerar que as informações do boleto falso divergiam dos dados constantes do contrato de financiamento e que o consumidor falhou em seu dever de segurança e cautela.

Entretanto, a Min. Nancy Andrighi, relatora do REsp, explicou que, nos termos da tese fixada no julgamento do Tema Repetitivo 466,¹³⁴ que contribuiu para a edição da Súmula 479 do STJ, “as instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos gerados por

estavam em poder dos criminosos, a fim de examinar a origem de eventual vazamento e, consequentemente, a responsabilidade dos agentes respectivos. Os nexos de causalidade e imputação, portanto, dependem da hipótese concretamente analisada. 5. Os dados sobre operações bancárias são, em regra, de tratamento exclusivo pelas instituições financeiras. No ponto, a Lei Complementar 105/2001 estabelece que as instituições financeiras conservarão sigilo em suas operações ativas e passivas e serviços prestados (art. 1º), constituindo dever jurídico dessas entidades não revelar informações que venham a obter em razão de sua atividade profissional, salvo em situações excepcionais. Desse modo, seu armazenamento de maneira inadequada, a possibilitar que terceiros tenham conhecimento de informações sigilosas e causem prejuízos ao consumidor, configura defeito na prestação do serviço (art. 14 do CDC e art. 44 da LGPD). 6. No particular, **não há como se afastar a responsabilidade da instituição financeira pela reparação dos danos decorrentes do famigerado "golpe do boleto", uma vez que os criminosos têm conhecimento de informações e dados sigilosos a respeito das atividades bancárias do consumidor.** Isto é, os estelionatários sabem que o consumidor é cliente da instituição e que encaminhou e-mail à entidade com a finalidade de quitar sua dívida, bem como possuem dados relativos ao próprio financiamento obtido (quantidade de parcelas em aberto e saldo devedor do financiamento). 7. O tratamento indevido de dados pessoais bancários configura defeito na prestação de serviço, notadamente quando tais informações são utilizadas por estelionatário para facilitar a aplicação de golpe em desfavor do consumidor. 8. **Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ:** “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”. 9. Recurso especial conhecido e provido para reformar o acórdão recorrido e reestabelecer a sentença proferida pelo Juízo de primeiro grau. (REsp n. 2.077.278/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 3/10/2023, DJe de 9/10/2023.)

¹³⁴ Tema 466 - “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.” REsp 1197929/PR e REsp 1199782/PR

fortuito interno em caso de fraudes praticadas por terceiros, tendo em vista que a responsabilidade decorre do risco da atividade.”

Em relação aos chamados golpes de engenharia social, a relatora comentou que os criminosos costumam conhecer os dados pessoais das vítimas ou terem acesso a esses dados por meios fraudulentos e, com base neles, usam técnicas psicológicas de persuasão, a exemplo da simulação de um atendimento bancário verdadeiro, como forma de atingir seu objetivo ilícito.

Além, pontuou que no que tange ao vazamento de dados pessoais que culminaram na facilitação de estelionato, para imputar a responsabilidade às instituições financeiras, deve-se garantir que a origem do tratamento indevido seja o sistema bancário, então, os nexos de causalidade e imputação, portanto, dependem da hipótese concretamente analisada. Nesse cenário, a ministra apontou que não poderia ser imputada ao banco a responsabilidade exclusiva no caso de vazamento de dados cadastrais básicos, como nome e CPF, porque essas informações podem ser obtidas por fontes alternativas. Por outro lado, caso os dados do consumidor sejam vinculados a operações e serviços bancários, como nome ou especificação do produto adquirido a ser pago pelo boleto, valor das parcelas e data de vencimento, a instituição tem o dever de armazenamento e proteção, sob pena de eventual vazamento configurar falha na prestação do serviço.

O Superior Tribunal também destacou que, nos termos do artigo 44 da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), já revisada nesse estudo, o tratamento de dados será irregular quando não fornecer a segurança que o titular espera, considerando-se o resultado e os riscos desse tratamento. No caso analisado, a ministra reforçou que, segundo as informações dos autos, os criminosos detinham dados pessoais da cliente referentes às suas operações bancárias. A relatora também apontou que, embora o boleto falso tivesse diferenças em relação aos documentos verdadeiros, não se espera que uma pessoa comum seja sempre capaz de identificá-las.

Segundo a relatora, algumas circunstâncias pesam a favor da responsabilização do banco: o estelionatário tinha conhecimento de que a vítima era cliente da instituição financeira, sabia que ela encaminhou *e-mail* com a finalidade de quitar sua dívida e também possuía dados relativos ao financiamento. Essas informações, sobretudo os dados pessoais bancários, são sigilosas, e seu tratamento incumbe à entidade bancária com exclusividade, concluiu a ministra ao restabelecer a sentença.

Aqui, destaca-se que o consumidor em questão não era idoso, e ainda sim, mesmo a par da modernidade, caiu no referido golpe.

Em consonância, um recente julgamento do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT), selecionado para essa exposição devido à sua temática pontuar um instituto financeiro da aposentadoria, condição monetária existencial ao indivíduo, demonstrado anteriormente, defendeu o mesmo posicionamento em um golpe diferente, apontando que compete ao banco comprovar que seu setor financeiro ou de digital adota/adotou todas as medidas de segurança necessárias para proteger os dados de seus clientes, demonstrando que a fraude praticada foi resultado de uma negligência injustificável por parte do requerente.

No caso:

APELAÇÃO CÍVEL. CONSUMIDOR. PROCESSO CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS, MATERIAIS E TUTELA DE URGÊNCIA. FRAUDE COMETIDA POR TERCEIROS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. LIGAÇÃO ORIGINADA DO MESMO NÚMERO DA CENTRAL. FORTUITO INTERNO. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS BANCÁRIOS. AUSÊNCIA DE SEGURANÇA. DANOS MATERIAIS. CONFIGURAÇÃO.

1. A incidência do microsistema consumerista às relações de consumo que envolvem as instituições financeiras é garantida pelos artigos 2º e 3º do CDC, reforçada pelo enunciado da súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça.

2. As **instituições financeiras respondem objetivamente por falha na prestação de serviços que não oferece a segurança legitimamente esperada ao consumidor, por não prevenir total ou parcialmente que golpistas possam ilegalmente contratar serviços bancários em nome do consumidor.**

3. Nos termos do enunciado nº 479 da Súmula do Superior Tribunal de Justiça, "as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".

4. Nos termos do art. 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor, **apenas a comprovação de inexistência de falha na prestação de serviços ou da culpa exclusiva do consumidor é capaz de romper o nexo de causalidade e isentar o fornecedor do dever de indenizar.**

5. **Persiste a falha nos serviços bancários prestados pela instituição bancária, quando deixa de alertar os clientes sobre a possibilidade de que o número de sua central de atendimento esteja clonado por criminosos.**

6. Ainda que fosse verificada a culpa concorrente do consumidor, ela não é, por si só, suficiente para afastar o reconhecimento do dever de indenizar impingido à instituição bancária.

7. Recurso conhecido e desprovido.

(Acórdão 1800422, 0705582-96.2022.8.07.0001, Relator(a): ANA MARIA FERREIRA DA SILVA, 3ª TURMA CÍVEL, data de julgamento: 07/12/2023, publicado no DJe: 09/01/2024.)

Em tela, o caso tratava de um consumidor aposentado, que constatou fraude na contratação do empréstimo consignado, percebendo descontos indevidos em seu benefício previdenciário. O banco réu, por sua vez, não se desincumbiu do ônus de demonstrar a existência do referido contrato, não requerendo ao menos a produção de prova pericial a fim de atestar a veracidade da assinatura do autor ou o uso de biometria fácil, recurso usado nesses

casos, como também já citado nesse estudo, nem qualquer outra prova que pudesse indicar a efetividade da referida contratação.

Aqui, pontua-se a responsabilidade da instituição financeira por danos decorrentes de fraudes e crimes cometidos por terceiros em operações bancárias é de natureza objetiva, estando essa atribuição de responsabilidade amparada pelo artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, que estabelece: "O fornecedor de serviços responde, independentemente 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." Ainda, aqui não se trataria de hipótese de fortuito externo¹³⁵, haja vista que fraude noticiada dos autos está ligada à atividade desenvolvida pela instituição financeira, fazendo parte dos riscos do empreendimento, sendo assim um clássico exemplo do denominado fortuito interno.

Retoma-se o anteriormente citado entendimento 479 do Superior Tribunal de Justiça, no qual se instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos, nesse contexto, cumpria ao banco em sua defesa demonstrar que seus setores digitais ou financeiros tomaram em precaução todas as cautelas necessárias a garantir a segurança dos dados de seus consumidores.

Do mesmo modo, não há como reconhecer a existência de excludente de responsabilidade em favor do banco apelado, uma vez que não se verifica culpa exclusiva da vítima ou de terceiros. Pelo contrário, evidencia-se uma falha na prestação de serviços por parte da instituição financeira, que, inicialmente, deixou de adotar as precauções necessárias para prevenir fraudes como a descrita nos autos. Fica clara, assim, a natureza objetiva da responsabilidade do réu, conforme disposto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, diante do ato ilícito cometido por terceiros que resultou em prejuízos ao autor, e em virtude disso, impõe-se o dever de indenizar os danos sofridos, conforme prescreve o artigo 927 do Código Civil. Comprovada a ocorrência de fraude e a responsabilidade objetiva do banco pelo evento danoso, torna-se inevitável a obrigação de restituir os valores indevidamente descontados e pagos na fatura do benefício do autor.

¹³⁵ Novamente explica-se: aquele fato que não guarda nenhuma relação com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço, geralmente ocorrido em momento posterior ao da sua fabricação ou formulação' (CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de responsabilidade civil**. 16. ed. Atlas. 2023)

Ao selecionar o REsp 2082281/SP, utilizou-se metodologicamente o campo de pesquisa avançada do STJ para encontrar um julgado consumerista acerca da nova tecnologia do PIX¹³⁶ e seus desdobramentos sobre fraude, ao passo que:

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. ROUBO DE CELULAR E REALIZAÇÃO DE TRANSAÇÕES FINANCEIRAS VIA APLICATIVO. RESPONSABILIDADE CIVIL DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. OCORRÊNCIA. FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA. FATO EXCLUSIVO DE TERCEIRO. NÃO CONFIGURAÇÃO.

1. Ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada em 27/6/2021, da qual foi extraído o presente recurso especial interposto em 7/6/2021 e concluso ao gabinete em 24/7/2023.

2. O propósito recursal consiste em dizer se, na hipótese de roubo do aparelho celular, a instituição financeira responde pelos danos decorrentes de transações realizadas por terceiro por meio do aplicativo do banco.

3. O serviço é considerado defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar (art. 14, § 1º, do CDC). O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto a sua integridade patrimonial. Assim, é **dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores**, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar a prática de delitos.

4. Nos termos da Súmula 479 do STJ, "as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". A atividade bancária, por suas características de disponibilidade de recursos financeiros e sua movimentação sucessiva, tem por resultado um maior grau de risco em comparação com outras atividades econômicas.

5. O fato exclusivo de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC) consiste na atividade desenvolvida por uma pessoa sem vinculação com a vítima ou com o aparente causador do dano, que interfere no processo causal e provoca com exclusividade o dano. **No entanto, se o fato de terceiro ocorrer dentro da órbita de atuação do fornecedor, ele se equipara ao fortuito interno, sendo absorvido pelo risco da atividade.**

6. **Na hipótese dos autos, a recorrente teve seu celular roubado e, ato contínuo, informou o fato ao banco, solicitando o bloqueio de operações via pix. No entanto, o recorrido não atendeu à solicitação e o infrator efetuou operações por meio do aplicativo instalado no aparelho celular. A não implementação das providências cabíveis configura defeito na prestação dos serviços bancários por violação do dever de segurança. O ato praticado pelo infrator não caracteriza fato de terceiro, mas sim fortuito interno, porquanto inerente à atividade desempenhada pelo recorrido.**

7. Recurso especial conhecido e provido.

(REsp n. 2.082.281/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 21/11/2023, DJe de 29/11/2023.)

O Superior Tribunal de Justiça se firma a responsabilidade bancária no caso em questão ao denotar que o correntista avisou à instituição bancária o assalto sofrido, entretanto, o banco não atendeu às solicitações do consumidor, havendo a falha na prestação de serviço.

¹³⁶ Nos moldes anteriores, para selecionar jurisprudências que remetessem ao desenvolvimento jurisprudencial da tecnologia bancária, aqui utilizou-se das palavras “pix”, “consumidor” e “fraude”, com o filtro de acórdãos da 3ª Turma, retornando apenas a jurisprudência citada, não havendo a necessidade de descarte ou maiores filtros.

3.5.1 Exceções nas fraudes

Entretanto, há casos também atuais nos quais a jurisprudência tem se declinado a não seguir essa mesma argumentação garantista ao consumidor citada acima, como em 2023, a 3ª Turma do STJ, nos autos do Recurso Especial nº 2.046.026 /RJ¹³⁷, decidiu acerca da inexistência da falha da prestação de serviço da instituição financeira na hipótese de pagamento de boleto eivado de fraude, por reconhecer que se tratou de fato externo, ocorrido fora da rede bancária, situação em que configurada a culpa exclusiva de terceiro e, por conseguinte, excluído o dever de reparar da instituição financeira.

A decisão analisada tratou de determinar se a emissão de um boleto fraudulento por um terceiro configuraria uma situação que isentaria o banco de sua responsabilidade civil. No caso, o consumidor comprou um carro de um terceiro, financiado por uma instituição de crédito e, com o contrato atrasado, decidiu quitar o valor total usando um boleto bancário enviado por e-mail, que parecia ter sido enviado pelo banco.

No entanto, ficou comprovado que o boleto foi gerado por um golpista e não pelo sistema oficial da instituição, e o e-mail usado não pertencia ao banco, sendo a transação realizada completamente fora da plataforma bancária. Segundo a Min. Nancy Andrighi, relatora do caso, não houve falha no serviço prestado pela instituição financeira, e a fraude foi atribuída exclusivamente à ação de terceiros, sem relação direta com a atividade do banco.

¹³⁷ CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CONSUMIDOR. DEFEITO DE FUNDAMENTAÇÃO. NÃO OCORRÊNCIA. EMISSÃO DE BOLETO FRAUDULENTO. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. AUSÊNCIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. INEXISTÊNCIA. FATO EXCLUSIVO DE TERCEIRO. [...] 2. O propósito recursal consiste em definir se a emissão, por terceiro, de boleto fraudado, configura fato exclusivo de terceiro apto a excluir a responsabilidade civil da instituição financeira. [...] 5. Não é prescindível, todavia, a existência de um liame de causalidade entre as atividades desempenhadas pela instituição financeira e o dano vivenciado pelo consumidor, o qual dar-se-á por interrompido caso evidenciada a ocorrência de **fato exclusivo da vítima ou de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC) ou evento de força maior ou caso fortuito externo (art. 393 do CC/02). Qualquer dessas situações tem o condão de excluir a responsabilidade do fornecedor.** 6. O fato exclusivo de terceiro consiste na atividade desenvolvida por uma pessoa sem vinculação com a vítima ou com o aparente causador do dano, que interfere no processo causal e provoca com exclusividade o dano. No entanto, se o fato de terceiro ocorrer dentro da órbita de atuação do fornecedor, ele se equipara ao fortuito interno, sendo absorvido pelo risco da atividade. 7. No particular, o recorrido comprou um automóvel de um indivíduo, o qual havia adquirido o veículo por meio de financiamento bancário obtido junto ao banco recorrente. Em contrapartida, **o recorrido assumiu o valor do financiamento que ainda estava pendente de pagamento e realizou a quitação via boleto bancário, recebido pelo vendedor através de e-mail supostamente enviado pelo recorrente.** Entretanto, o boleto não foi emitido pela instituição financeira, mas sim por terceiro estelionatário, e **o e-mail usado para o envio do boleto também não é de titularidade do banco. Sendo a operação efetuada, em sua integralidade, fora da rede bancária. Portanto, não houve falha na prestação dos serviços e a fraude não guarda conexão com a atividade desempenhada pelo recorrente, caracterizando-se como fato exclusivo de terceiro.** 8. Recurso especial conhecido e provido. (REsp n. 2.046.026/RJ, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 13/6/2023, DJe de 27/6/2023.)

Nesse contexto, é importante observa-se que a Corte já havia abordado uma questão similar no AREsp n. 1.895.562, em que definiu que o pagamento de boletos fraudulentos pode ser ocasionado por golpes como o "*phishing*"¹³⁸. O "*phishing*" é uma prática criminosa onde fraudadores utilizam meios como sites falsos, e-mails e até ligações telefônicas para se passar por instituições financeiras e obter dados pessoais dos clientes. A decisão destacou que esse tipo de golpe é considerado um fortuito externo, ou seja, uma situação imprevisível e alheia à atividade da instituição financeira, o que, por consequência, afasta a responsabilidade objetiva do banco prevista na Súmula 479 do STJ. Com isso, não se pode atribuir à instituição financeira a responsabilidade pelo ocorrido, já que o golpe foi realizado fora da plataforma bancária e sem envolvimento direto da instituição.

Além da decisão jurisprudencial, a doutrina também aponta para a possibilidade de culpa do próprio cliente, principalmente quando este age de forma negligente em relação à proteção de seus dados bancários. A responsabilidade do consumidor em agir com cautela e atenção é cada vez mais destacada, pois ele deve tomar precauções ao realizar transações financeiras, especialmente em ambientes virtuais. Isso significa que o cliente deve estar atento a qualquer indício de fraude, verificando cuidadosamente os dados antes de confirmar qualquer

¹³⁸ AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1.895.562 - TO (2021/0141722-2) [...] 2- Hipótese dos autos que contempla a exceção prevista no art. 14, §3º, II do CDC, pelo que impõe o afastamento do nexo de causalidade entre a conduta do banco e os prejuízos experimentados. 3- Ocorrência de fraude online imputada à terceiro, decorrente de phishing, usada mediante site falso, para a obtenção de informações bancárias e dados pessoais. [...] E no tocante à alegada violação do art. 14 do CDC, o Tribunal de origem se manifestou nos seguintes termos: Extrai-se do contexto fático-probatório, que trata o caso dos autos de típico fortuito externo, **advindo de golpe virtual reconhecido como phishing, no qual fraudadores utilizam-se de sites falsos, e-mails, ligações e outros meios, se passando por colaboradores de diversas instituições, solicitando informações e dados pessoais aos clientes para a realização de transações bancárias.** Veja-se que o empregado da empresa Apelante, após ter recebido ligação de suposto correspondente do Banco, sob a justificativa de realizar recadastramento, foi direcionado a página falsa deste, oportunidade em que forneceu número de Token, conforme se denota do seguinte trecho do áudio transcrito de forma fidedigna no decurso: [...]. Na hipótese, não se desconhece a responsabilidade do fornecedor quanto aos serviços prestados, todavia, havendo prova de inexistência do defeito alegado, porquanto caracterizada culpa exclusiva do consumidor/terceiro, não deve ser responsabilizada a instituição financeira, nos termos do art. 14, §3º, II do CDC. Com efeito, muito embora seja objetiva a responsabilidade civil prevista no Código de Defesa do Consumidor, **não está o consumidor imune quanto à prova de existência de dano, e o nexo de causalidade para se ver reconhecido o dever de indenizar. Não obstante, reconhecida a fraude virtual, decorrente de prática de terceiro, sem qualquer participação da instituição bancária, não há como estabelecer o nexo de causalidade entre a conduta do banco e o alegado dano, porquanto em nada contribuiu para o ocorrido. Ainda, não merece subsistir a alegação do Apelante de que mesmo antes da ligação fraudulenta já constavam transferências indevidas, bem como utilização dos dados da empresa por terceiros. Isto porque, o contato com o suposto correspondente do banco, que culminou na fraude, se deu em duas oportunidades, as quais coincidiram com as datas das transferências indevidas de valores.** [...] Ante o exposto, com base no art. 21-E, V, do Regimento Interno do Superior Tribunal de Justiça, conheço do agravo para conhecer parcialmente do recurso especial e, nessa extensão, negar-lhe provimento. Nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários de advogado em desfavor da parte recorrente em 15% sobre o valor já arbitrado nas instâncias de origem, observados, se aplicáveis, os limites percentuais previstos nos §§ 2º e 3º do referido dispositivo legal, bem como eventual concessão de justiça gratuita. Publique-se. Intimem-se. Brasília, 06 de agosto de 2021. MINISTRO HUMBERTO MARTINS Presidente (AREsp n. 1.895.562, Ministro Humberto Martins, DJEN de DJe 09/08/2021.)

pagamento. A negligência do cliente ao não checar as informações pode ser considerada um fator contributivo para o prejuízo, limitando a possibilidade de ressarcimento em caso de fraude. Nas situações em que o pagamento de um boleto falso resulta em prejuízo ao cliente, o ressarcimento só será devido se houver prova de que o cliente foi direcionado ao golpe por meio de agentes ou canais oficiais da instituição financeira. Ou seja, para que o banco seja responsabilizado, deve ser demonstrado que houve uma falha interna na instituição, como um erro no sistema bancário ou uma falha nos canais de atendimento. Na ausência dessa comprovação, o banco não será responsabilizado pelo golpe, pois a fraude aconteceu fora do seu alcance.

A responsabilidade do consumidor em realizar uma verificação cuidadosa das informações nos boletos é fundamental, e em um cenário de fraude, o prejuízo financeiro pode não ser ressarcido se o consumidor não agir com a devida diligência. Isso significa que o cliente tem o dever de conferir todos os dados da transação antes de confirmar o pagamento, especialmente quando se trata de operações virtuais, entendendo o tribunal que também é responsabilidade do consumidor em proteger seus dados e evitar golpes, haja vista que em alguns casos, a culpa exclusiva pode recair sobre ele, caso não tenha tomado as precauções necessárias. Assim, embora a instituição financeira tenha o dever de zelar pela segurança de suas operações, o consumidor também tem sua parte na proteção contra fraudes e no cuidado com suas informações bancárias.

3.6 Atuação da jurisprudência do STJ no campo específico de fraudes contra o consumidor idoso

Em conclusão, para delimitar nesse estudo de pesquisa em quais pontos e situações o Superior Tribunal de Justiça considera a pontuação da hipervulnerabilidade consumerista do idoso nas fraudes bancárias, aplicou-se a metodologia de pesquisa no sistema de busca on-line do Superior Tribunal de Justiça, com os parâmetros de busca de acórdãos na 3ª e 4ª (terceira e quarta) turma e na segunda seção, com as palavras “idoso”, “fraude”, “banco” e “hipervulnerável”. Foram encontrados 2 acórdãos e nenhum fora descartado. Outro teste que se fez fora retirar da busca o uso da palavra “hipervulnerável”, haja vista que como exposto anteriormente, é um conceito doutrinário, entretanto, a busca retornou os mesmos 2 resultados. Percebe-se serem jurisprudências recentes, haja vista que a primeira citada é de 2023 e a segunda do ano de 2022.

Desse estudo, o REsp 2052228/DF¹³⁹ condenou a instituição financeira a declarar a inexistência das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e restituir o montante previamente existente em conta bancária. Em comentário, citou: “na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável”, entretanto, apesar de reconhecer a condição do consumidor, não imputou ao banco maiores ações ou majorou os valores devidos.

O segundo acórdão retornado fora o REsp n. 1.995.458/SP,¹⁴⁰ referente ao anteriormente explicado, “golpe do motoboy”, no qual a corte decidiu com relação à

¹³⁹ CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. [...] 2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira. 6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”. 7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. **8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável.** 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexistência das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado. (REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.)

¹⁴⁰ PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. USO DE CARTÃO E SENHA. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. [...] 3. O propósito recursal consiste em perquirir se existe falha na prestação do serviço bancário quando o **correntista é vítima do golpe do motoboy.** 4. Ainda que produtos e serviços possam oferecer riscos, estes não podem ser excessivos ou potencializados por falhas na atividade econômica desenvolvida pelo fornecedor. 5. Se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros. Precedentes. 6. **A jurisprudência deste STJ consigna que o fato de as compras terem sido realizadas no lapso existente entre o furto e a comunicação ao banco não afasta a responsabilidade da instituição financeira.** Precedentes. 7. Cabe às administradoras, em parceria com o restante

hipervulnerabilidade do consumidor de maneira similar ao acordo acima, suprimindo apenas a sua idade.

Conclui-se, como extensamente demonstrado, que a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça tem, acertadamente, decidido de forma casuística, levando em questão todos os elementos dos casos consumidores bancários que chegam à corte. Principalmente no recorte acima, apesar de não efetivamente haver uma “punição maior” à instituição financeira pelo não resguardo de seu consumidor idoso, houve a adequada aplicação da doutrina com relação a sua hipervulnerabilidade.

da cadeia de fornecedores do serviço (proprietárias das bandeiras, adquirentes e estabelecimentos comerciais), a verificação da idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e **transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes**, independentemente de qualquer ato do consumidor, tenha ou não ocorrido roubo ou furto. Precedentes. **8. A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço.** 9. Para a ocorrência do evento danoso, isto é, o êxito do estelionato, necessária concorrência de causas: (i) por parte do consumidor, ao fornecer o cartão magnético e a senha pessoal ao estelionatário, bem como (ii) por parte do banco, ao violar o seu dever de segurança por não criar mecanismos que obstem transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra do consumidor. **10. Na hipótese, contudo, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa, razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, sempre considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável.** 11. Recurso especial provido. (REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022.)

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os bancos, com sua constante inovação tecnológica, oferecem uma série de facilidades aos consumidores, permitindo a realização de diversas operações de maneira rápida e remota. Porém, essa evolução também trouxe um aumento significativo nas fraudes eletrônicas, como o uso indevido de dados pessoais dos clientes. O Superior Tribunal de Justiça tem destacado que o tratamento inadequado desses dados caracteriza defeito na prestação do serviço, principalmente quando utilizado por estelionatários.

O comportamento fraudulento muitas vezes envolve a coleta de informações diretamente do consumidor, seja por ingenuidade ou por vulnerabilidade, como ocorre com idosos. A partir disso, realizam transações de fraude, o que coloca em evidência a responsabilidade dos bancos. A movimentação de grandes quantias em curto espaço de tempo, muitas vezes sem o padrão do cliente, deveria ser um alerta para as instituições financeiras. A legislação, por sua vez, exige que os bancos garantam a "legítima expectativa de segurança" do consumidor, conforme o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Nos tribunais, o entendimento que vem se consolidando é que, para avaliar a responsabilidade do banco, deve-se considerar a contribuição do consumidor para a fraude, considerando fatores como idade e familiaridade com tecnologia.

Diante das circunstâncias, três soluções possíveis são discutidas: a primeira, em que o banco assume integralmente o prejuízo; a segunda, em que a responsabilidade é compartilhada, com o banco arcando com 50% do dano; e, por fim, a excludente de responsabilidade, reconhecendo a culpa exclusiva do consumidor. A análise cuidadosa de cada caso, como já vem fazendo a jurisprudência analisada, é fundamental para determinar a reparação adequada e justa para as partes envolvidas. E, caso seja comprovada a culpa da instituição financeira, para que a responsabilização seja efetiva, não basta apenas reparar danos: deve também punir o fornecedor e prevenir riscos futuros. Reparar assegura ao consumidor a compensação pelo prejuízo; punir desestimula práticas ilícitas, e prevenir evita a repetição de condutas abusivas, haja vista que sem isso, as práticas lesivas, que geram mais lucro do que o respeito à ordem jurídica, continuarão.

Nesse sentido, a vulnerabilidade acentuada do grupo específico de consumidores estudada, os idosos, pode ser combatida pela aplicação do Código de Defesa do Consumidor em conjunto com o Estatuto do Idoso, também em consonância com a jurisprudência, que deve procurar pautar a correta medida a esses casos, denotando que idosos são hipervulneráveis e por isso, as instituições financeiras devem estar mais atentas a esse público.

REFERÊNCIAS

AGUIAR DIAS, José de. **Da responsabilidade civil**. Rio de Janeiro: 12ª ed. Lumen Juris, 2012.

ANTUNES, Irandé. **Vocabulário completo grego-português**. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4524449/mod_resource/content/1/Vocabulario.pdf. Acesso em: 25 jan. 2025.

ARQUETTE, Alinne. **Fornecimento de empréstimos a idosos hipervulneráveis - existência, validade e responsabilidade civil**. Migalhas, 27 jun. 2023. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/coluna/migalhas-de-responsabilidade-civil/388902/fornecimento-de-emprestimos-a-idosos-hipervulneraveis>. Acesso em: 07 dez. 2024.

ARQUETTE L. N., Alinne. **Crédito consignado: uma necessária análise sobre oportunidades, abusos e superendividamento dos hipervulneráveis**. In: ANDREASSA JÚNIOR, Gilberto; OLIVEIRA, Andressa Jarletti Gonçalves de. **Novos estudos de direito bancário**. v. 2. Curitiba: Íthala, 2022.

ARQUETTE, A.; DE SOUZA, C. H. M. **Proteção do idoso consumidor de crédito contra o superendividamento**. Parte II, p. 48-74. In: BOECHAT, H.; ARQUETTE, A.; ROBLES-LESSA, M. (orgs.). **Diálogos em Direito – sociedade, a lei e os tribunais**. Volume I. – São Paulo: Opção Editora, 2022.

ARQUETTE, Alinne; DE SOUZA, Carlos Henrique Medeiros. **Proteção do idoso consumidor de crédito contra o superendividamento**. Diálogos em direito. Vol. 1. 2022.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Como funciona o empréstimo consignado**. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/meubc/faqs/p/como-funciona-o-emprestimo-consignado>. Acesso em: 17 jan. 2025.

BARBAGALO, Erica Brandini. **Contratos Eletrônicos**. São Paulo. 2001

BASSO, Martina Beschoner. **A hipervulnerabilidade dos idosos nas relações de consumo: análise do empréstimo consignado e pessoal e o superendividamento**, UNIJUÍ - Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul. Ijuí, 2020. Disponível em: <https://bibliodigital.unijui.edu.br> Acesso em: 20 nov. 2023

BENACCHIO, Marcelo. **Algumas considerações acerca da relação de causalidade na responsabilidade civil**. *Revista da EPM: Escola Paulista da Magistratura*, São Paulo: Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, v. 8, 2017. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/download/EPM/Publicacoes/ObrasJuridicas/rc8.pdf>. Acesso em: 17 jan. 2025.

BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 9. ed. (5. ed. do e-book) São Paulo: Revista dos Tribunais, Thomson Reuters Brasil, 2021.

BESSA, Leonardo Roscoe. **Golpes bancários e a culpa do consumidor**. GPS Brasília, 21 dez. 2024. Disponível em: <https://gpsbrasil.com.br/leonardo-bessa-golpes-bancarios-e-a-culpa-do-consumidor/>. Acesso em: 07 dez. 2024.

BRAGA NETTO, Felipe Peixoto; FARIAS, Cristiano Chaves de; ROSENVALD, Nelson. **Novo Tratado de Responsabilidade Civil**. São Paulo: Saraiva Educação, 2019, p. 560

CAMARANO, Ana Amélia. **Saúde Amanhã: Textos para Discussão 89: Os idosos brasileiros: muito além dos 60?**. Rio de Janeiro: Fiocruz/Presidência, 2022. 22 p. (Série Saúde Amanhã). Disponível e.: <https://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/3012>. Acesso em 25 jan. 2025.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de responsabilidade civil**. 16. ed. Atlas. 2023

CHIMENTI, Bruna Ambrosio. **O idoso, a hipervulnerabilidade e o direito à saúde**. 2015. Dissertação (Mestrado em Direito) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2015. Disponível em: <https://tede2.pucsp.br/bitstream/handle/6951/1/Bruna%20Ambrosio%20Chimenti.pdf>. Acesso em: 20 jan. 2024.

CORRÊA, Eliane Tavares. **A vulnerabilidade do consumidor idoso no contexto do superendividamento**. São Paulo: 2019.

DE REZENDE, Frederico Antonio Oliveira. **Responsabilidade civil dos bancos em relação às fraudes eletrônicas**. Revista FMU Direito. São Paulo. Ano 24, n.32. São Paulo. 2010, p.78

DINIZ, Maria Helena. **Curso de direito civil**. 26. ed. São Paulo. 2009.

FEBRABAN. **Inclusão digital dos idosos: pesquisa aponta aumento do uso de aplicativos bancários entre clientes acima de 60 anos**. Disponível em: <https://portal.febraban.org.br/noticia/3842/pt-br/>. Acesso em: 6 jun. 2024.

FEBRABAN. **Relatório Observatório FEBRABAN Geral: Inclusão Digital dos Idosos. Set. 2022**. Disponível em: <https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/RELAT%C3%93RIO%20OBSERVAT%C3%93RIO%20FEBRABAN%20GERAL%20-%20INCLUS%C3%83O%20DIGITAL%20DOS%20IDOSOS%20-%20SET%202022-1.pdf>. Acesso em: 6 jun. 2024.

FEITEN, Roberta. **30 anos do CDC: erros e acertos**. Consultor Jurídico, 23 set. 2020. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2020-set-23/roberta-feiten-30-anos-cdc-erros-acertos/>. Acesso em: 26 nov. 2024.

FERNANDES, Luiz Marcelo. **Teorias acerca da formação do nexo causal, sua aplicabilidade no ordenamento jurídico pátrio e a distinção entre dano imediato e dano remoto**. JusBrasil, [S.l.], 2019. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/teorias-acerca-da-formacao-do-nexo-causal-sua-aplicabilidade-no-ordenamento-juridico-patrio-e-a-distincao-entre-dano-imediato-e-dano-remoto/1189867689>. Acesso em: 17 jan. 2025.

FRAZÃO, Ana. **Risco da empresa e caso fortuito externo**. Civilistica.com. Rio de Janeiro, a. 5, n.1, 2016. Disponível em: <http://civilistica.com/risco-da-empresa-e-caso-fortuito-externo/>. Acesso em: 17 jan. 2025.

GRINOVER, Ada Pellegrini et al. **Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto**. 10. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2011. v. 1. p. 73-74.

INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR (IDEC). **Superendividamento no Brasil. Programa Estudo sobre Crédito e Superendividamento dos Consumidores dos países do Mercosul**. São Paulo, dez./2008. Disponível em: <http://www.idec.org.br/>. Acesso em: 17 jan. 2025.

JUSPODIVM. **Breve histórico do direito do consumidor e as origens do Código de Defesa do Consumidor**. Meu Site Jurídico, 08 maio 2019. Disponível em: <https://meusitejuridico.editorajuspodivm.com.br/2019/05/08/breve-historico-direito-consumidor-e-origens-codigo-de-defesa-consumidor/>. Acesso em: 07 dez. 2024.

LUZ, Andrelize da Cruz. **Empréstimo consignado: a hipervulnerabilidade da pessoa idosa consumidora frente ao empréstimo consignado**. Três Pontas. 2022.

MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**. 8. ed. São Paulo: RT, 2016.

MARQUES, Claudia Lima; MARTINS, Fernando Rodrigues. **Superendividamento de idosos: a necessidade de aprovação do PL 3515/15**. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2020-set-23/roberta-feiten-30-anos-cdc-erros-acertos/>. Acesso em: 17 jan. 2025.

MENDES, Marta. **Caso fortuito e força maior: conceitos, hipóteses e exemplos**. JusBrasil, 2023. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/caso-fortuito-e-forca-maior-conceitos-hipoteses-e-exemplos/944691507>. Acesso em: 17 jan. 2025.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 8. ed. São Paulo: RT, 2019, p. 58 e ss. Para os limites e diretrizes da conformação do legislador, veja-se: MÖLLERS, Thomas M. J. *Juristische Methodenlehre*, 2. ed. Munique: Beck, 2019, p. 369.

MIRAGEM, Bruno. **Princípio da vulnerabilidade: perspectiva atual e funções no direito do consumidor contemporâneo**. In: MIRAGEM, Bruno; MARQUES, Claudia Lima; MAGALHÃES, Lucia Ancona Lopez de. (Org.). **Direito do Consumidor: 30 anos do CDC**. 1ª. Ed. São Paulo: Forense, 2020. 592 p. ISBN: 9788530991906

MIRAGEM, Bruno. **Princípio da vulnerabilidade: perspectiva atual e funções no direito do consumidor contemporâneo**. Disponível em: <https://brunomiragem.com.br/artigos/015-principio-da-vulnerabilidade-perspectiva-atual-e-funcoes-no-direito-do-consumidor-contemporaneo.pdf>. Acesso em: 6 jun. 2024.

NUNES, Flávio. **Vulnerabilidade do consumidor idoso nas relações de consumo e a responsabilidade do fornecedor**. São Paulo: 2022.

PINHEIRO, José Maurício. **Biometria nos sistemas computacionais - Você é a Senha**. 2008. p.62-63.

PINHEIRO, Nathália Cristina. **Hipervulnerabilidade e direitos fundamentais: desafios e perspectivas no contexto das relações de consumo**. Disponível em: https://bdjur.stj.jus.br/jspui/bitstream/2011/72701/hipervulnerabilidade_direitos_fundamentais_pinheiro.pdf. Acesso em: 6 jun. 2024.

PISKE, Oriana; FARIA, Cláudio Nunes; SILVA, Cristiano Alves da. **25 anos do Código de Proteção e Defesa do Consumidor. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios**. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/campanhas-e-produtos/artigos-discursos-e-entrevistas/artigos/2016-1/25-anos-do-codigo-de-protecao-e-defesa-do-consumidor-ariana-piske-claudio-nunes-faria-e-cristiano-alves-da-silva#:~:text=A%20Lei%20n%C2%BA%208.078%2C%20de,no%20cen%C3%A1rio%20nacional%20e%20internacional>. Acesso em: 6 jun. 2024.

MORAES, Paulo Valério Dal Pai. **Código de Defesa do Consumidor: o princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade, nas demais práticas comerciais (interpretação sistemática do direito)**. 3. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2009, p. 166 e ss.

REMEDIO, José Antonio; OLIVEIRA, Gustavo Henrique de. **Nexo de causalidade no Direito Civil brasileiro: importância e aplicação da teoria da equivalência dos antecedentes**. Revista da Faculdade de Direito do Sul de Minas, [S.l.], v. 9, n. 1, p. 53-69, 2020. Disponível em: <https://revista.fdsu.edu.br/index.php/revistafdsu/article/download/327/306/1028>. Acesso em: 17 jan. 2025.

SBVC. **Estudo sobre hábitos de compra 60+ 2023**. SBVC, out. 2023. Disponível em: <https://sbvc.com.br/wp-content/uploads/2023/10/Apresentacao-site-Estudo-Habitos-de-compra-60-2023.pdf>. Acesso em: 07 dez. 2024.

SCHREIBER, Anderson. **Novos paradigmas da responsabilidade civil: da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos**. São Paulo: Atlas. 2007

SENADO FEDERAL. **Código de Defesa do Consumidor e normas correlatas**. Senado Federal, 2. ed., Disponível em: https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/533814/cdc_e_normas_correlatas_2ed.pdf. Acesso em: 07 dez. 2024.

SOCIEDADE Brasileira de Varejo e Consumo (SBVC). **Estudo Hábitos de Compra 60+: tendências e comportamentos do consumidor maduro**. 2023. Disponível em: <https://sbvc.com.br/wp-content/uploads/2023/10/Apresentacao-site-Estudo-Habitos-de-compra-60-2023.pdf>. Acesso em: 6 jun. 2024.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA (STJ). **Banco responde por vazamento de dados que resultou em aplicação do “golpe do boleto” contra cliente**. Brasília, 24 out. 2023. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/sites/portaltj/Paginas/Comunicacao/Noticias/2023/24102023-Banco-responde-por-vazamento-de-dados-que-resultou-em-aplicacao-do-%E2%80%9Cgolpe-do->

[boleto%E2%80%9D-contra-cliente.aspx#:~:text=A%20Terceira%20Turma%20do%20Superior,o%20%22golpe%20do%20boleto%22">boleto%E2%80%9D-contra-cliente.aspx#:~:text=A%20Terceira%20Turma%20do%20Superior,o%20%22golpe%20do%20boleto%22](#). Acesso em: 6 jun. 2024.

TARTUCE, Flávio. Curso de direito do consumidor. 12. ed. São Paulo: Método, 2023.

TEPEDINO, Gustavo. Responsabilidade civil. 8. ed. São Paulo: RT, 2022.

TEPEDINO, Gustavo. Volume 4 - Capítulo V – Nexô de Causalidade [vídeo]. YouTube, 2020. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=EyBFED5SagA>. Acesso em: 17 jan. 2025.

TI INSIDE. A evolução das tecnologias bancárias e como elas moldam a vida financeira dos brasileiros. TI Inside, 20 jun. 2023. Disponível em: <https://tiinside.com.br/20/06/2023/a-evolucao-das-tecnologias-bancarias-e-como-elas-moldam-a-vida-financeira-dos-brasileiros/>. Acesso em: 07 dez. 2024.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS (TJDFT). Teoria do risco-proveito da atividade. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/consultas/jurisprudencia/jurisprudencia-em-temas/cdc-na-visao-do-tjdft-1/principios-do-cdc/teoria-do-risco-proveito-da-atividade>. Acesso em: 17 jan. 2025.

WEBER, Sandra Paula Tomazi. A utilização da assinatura eletrônica biométrica na formação dos contratos. São Paulo. 2012.

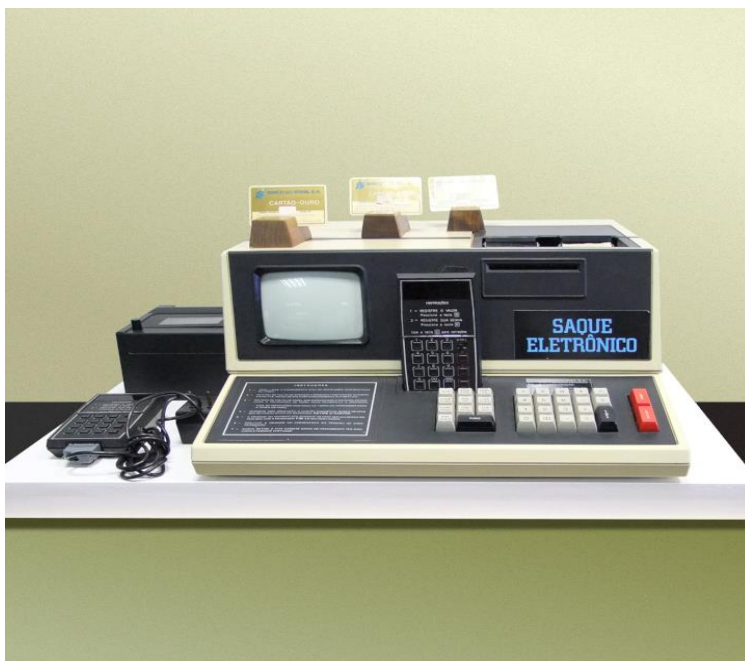
ANEXOS

ANEXO A



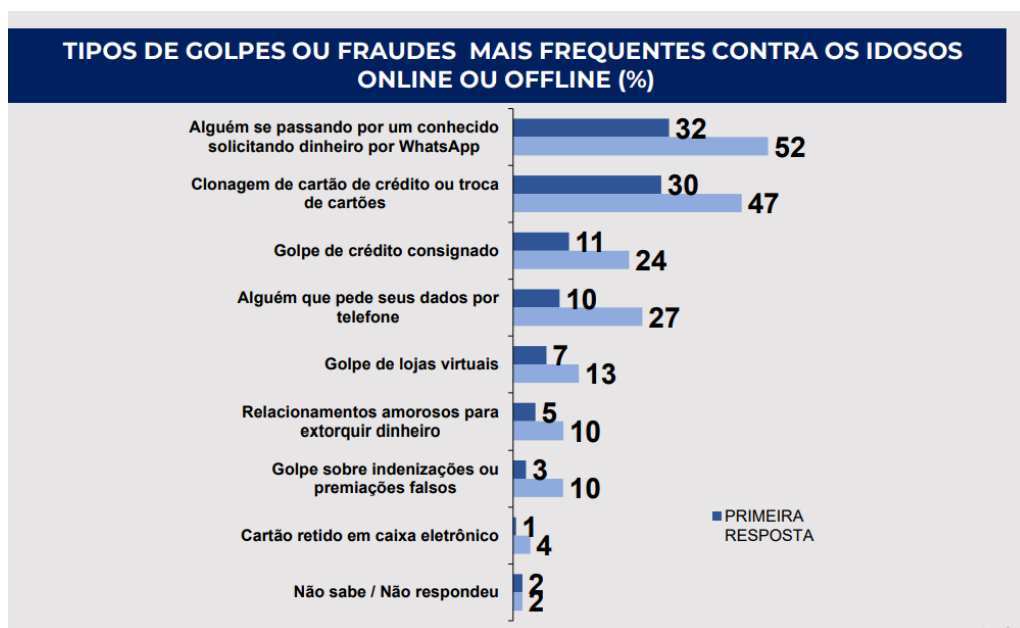
Fonte: <https://www.bbc.com/news/uk-scotland-40416025> - Barclays Bank unveiled its first cash machine in the UK in 1967.

ANEXO B



Fonte: https://www.gov.br/abin/pt-br/assuntos/museu-da-inteligencia/imagens/acervo/expo720_a/view - Primeiro terminal bancário do Brasil

ANEXO C



Fonte: [Relatório Observatório FEBRABAN Geral: Inclusão Digital dos Idosos. Set. 2022.](#) - Termos estatísticos.