

*A responsabilidade civil
das instituições financeiras nos casos
de fraude de aplicativos bancários após
roubos ou furtos*



KARLA MARIA DA SILVA VIANA

Bacharel em Direito pela Universidade Estadual do Piauí.
Pós-graduanda em Direito Privado pela Faculdade Aldemar
Rosado. Assessora da 3^a Defensoria Pública dos Juizados
Especiais Cíveis e Criminais de Teresina-PI.
E-mail: karlamsviana@gmail.com.

A RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS NOS CASOS DE FRAUDE DE APLICATIVOS BANCÁRIOS APÓS ROUBOS OU FURTOS

Karla Maria da Silva Viana*

RESUMO

Esta pesquisa aborda a responsabilidade civil das instituições bancárias nos casos de fraude envolvendo aplicativos bancários. O objetivo do trabalho é analisar o impacto da legislação consumerista na responsabilização dos bancos nos casos de fraude aos aplicativos bancários, especificamente após o roubo ou furto de aparelhos celulares. A metodologia empregada pautou-se em pesquisas do tipo bibliográfica e documental, através da análise de livros, artigos científicos, doutrinas, documentos jurídicos, entre outros. Como resultado da pesquisa foi verificado que a legislação consumerista é parcialmente eficaz na responsabilização cível das instituições financeiras com relação à fraude de aplicativos bancários que ocorrem após roubos e furtos. Conclui-se, a partir disso, a necessidade da criação de normas específicas sobre fraudes virtuais e da responsabilidade dos bancos nos casos de sua ocorrência.

Palavras-chave: Aplicativo. Banco. Código de Defesa do Consumidor. Fraude.

1 INTRODUÇÃO

Ao longo dos anos, os seres humanos desenvolveram suas habilidades com o comércio, proporcionando o surgimento da moeda. Essa medida de troca adquiriu muitas formas, se adaptando às necessidades do homem, transformando-se para melhor se adequar aos diferentes tipos mercadorias que eram comercializadas.

Atualmente, o aperfeiçoamento da tecnologia, a difusão dos *smartphones* e a eclosão da internet ensejou a modernização das instituições financeiras através da criação de aplicativos que possibilitassem a realização de inúmeros serviços fora de uma agência bancária. Entretanto, esse novo cenário também gerou o surgimento de novos crimes, entre eles as fraudes virtuais dos aplicativos bancários, como a engenharia social, o *phising* e o *pharming*.

Ademais, diariamente são relatados nas redes sociais casos de fraudes aos aplicativos bancários após roubo e furto de celulares, momento em que os criminosos lesam as vítimas por meio de transferências, empréstimos e compras não autorizadas. Diante disso, o objetivo do presente trabalho é analisar o impacto da legislação consumerista na responsabilização dos bancos nos casos de fraude aos aplicativos bancários, especificamente após o roubo ou furto de aparelhos celulares.

* Bacharel em Direito pela Universidade Estadual do Piauí. Pós-graduanda em Direito Privado pela Faculdade Aldemar Rosado. Assessora da 3ª Defensoria Pública dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais de Teresina-PI. E-mail: karlamsviana@gmail.com.

Com o intuito de alcançar esse objetivo, analisou-se a evolução histórica da moeda até o contexto histórico atual, que propiciou o surgimento dos aplicativos bancários, bem como estudou-se os diferentes tipos de fraudes virtuais aos quais os consumidores estão sujeitos. Por fim, examinou-se as normas presentes no Código de Defesa do Consumidor (CDC) que incidem nos casos de fraude aos aplicativos bancários, assim como investigou-se a jurisprudência pátria sobre o referido tema.

A metodologia empregada foi a bibliográfica, por meio da análise de livros e artigos, como também a documental, tendo em vista a utilização de documentos jurídicos, a exemplo do Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 1990) e de decisões jurisprudenciais dos tribunais estaduais de todo o país.

A importância do presente estudo está pautada na necessidade da análise das consequências jurídicas das fraudes virtuais, especificamente as realizadas por meio dos aplicativos bancários, visto que são situações que grande parte da população está sujeita, em razão dos avanços proporcionados pela tecnologia. Além do mais, é necessário aprofundar os estudos relacionados à tutela dos direitos consumeristas, principalmente quando esta parcela da população subordina-se às normas de grandes prestadores de serviço, como é o caso das instituições financeiras.

2 DO ESCAMBO AOS APLICATIVOS BANCÁRIOS: UMA BREVE HISTÓRIA DA MOEDA

Antes do surgimento da moeda, os primeiros agrupamentos humanos nômades recorriam ao escambo como forma de atividade econômica, ou seja, realizavam simples trocas, sem a atribuição de um valor às mercadorias (LOPES; ROSSETTI, 1998; SANTOS, 2014). Segundo Santos (2014), cada comunidade definia sua moeda de troca com base nos bens naturais que lhes eram abundantes, aos quais eram trocados por outras mercadorias essenciais às necessidades daquele grupo.

A partir da primeira revolução agrícola, a fixação dos povos nômades nas margens dos rios Nilo, Tigres e Eufrates proporcionou a diversificação da produção, a criação de novos instrumentos, assim como a especialização e a divisão social do trabalho. Diante desse ambiente social mais complexo, a moeda teve origem gradativamente, por meio de processos de pagamento indiretos, quando determinados produtos intermediários da troca passaram a ser aceitos nas transações econômicas (LOPES; ROSSETTI, 1998).

Dessa forma, foi por meio desses bens intermediários que se começou a atribuir valores aos demais produtos, os quais passaram a serem medidos por meio de um produto-padrão. Entretanto, a utilização de mercadorias como moedas logo mostrou-se ineficiente, pois não preenchiam características essenciais para serem usadas com instrumento monetário: não eram homogêneas, estavam sujeitas à degradação do tempo, eram de difícil transporte e manuseio e muitas vezes eram indivisíveis (LOPES; ROSSETTI, 1998).

Isto posto, deu-se início ao período conhecido como metalismo, quando se uniformizou o uso dos metais como moeda, tanto por superar as adversidades anteriormente citadas, como por possibilitarem a cunhagem, isto é, processo em que se aferia o peso e a garantia de circulação pelo Estado (LOPES; ROSSETTI, 1998). Sobre este tema, Vieira (2017) discorre que a utilização de metais como instrumentos de troca foi observada em toda a antiguidade, dando-se destaque ao Egito (desde o IV milênio a.C.), à Mesopotâmia (2.100-1.700 a.C.) e à Anatólia (atual Turquia, entre 1.650-1.500 a.C.).

Além disso, o autor explica que a primeira moeda (disco de metal precioso marcado com o símbolo da autoridade política), surgiu no século VII a.C. na região da Lídia (ocidente da atual Turquia), e se alastrou por outras cidades-estado gregas, a exemplo da Mísia, Jônia e Cária. É importante destacar que as marcas que eram feitas nas moedas não tinham unicamente a finalidade de identificar o governo, mas também eram formas de se mensurar sua qualidade e seu valor.

Já o surgimento do papel-moeda está diretamente relacionado à expansão comercial europeia entre os séculos XII e XIII. Como o objetivo era agilizar os “[...] pagamentos internacionais envolvendo moedas diferentes” entre grupos mercantis italianos, os negociantes de ouro e prata, por disporem de cofres e guardas, passaram a guardar os metais preciosos de seus clientes e, em troca, os entregavam recibos escritos das quantias pagas, as letras de câmbio. (CASA DA MOEDA DO BRASIL, 2021; VIEIRA, 2017, p. 23). Assim, foi a partir desta necessidade de se guardar o ouro e a prata de forma segura que surgiram os primeiros bancos.

Posteriormente, o crescimento das atividades econômicas europeias proporcionou a transformação das letras de câmbio em dinheiro à medida que se difundiram em toda a Europa sob a forma de papel-moeda, o qual era aceito nos principais centros comerciais do continente (WEATHERFORD, 2005).

Lopes e Rossetti (1998) acrescentam que, ao lado do papel-moeda, a outra forma de moeda convencional, atualmente, é a moeda bancária, escritural ou invisível, cuja origem remonta do século XIX, no Banco da Inglaterra, criada de forma acidental quando se percebeu que os depósitos bancários, realizados por meio dos cheques, eram uma forma de moeda.

No caso brasileiro, Costa Neto (2004) relata que o primeiro Banco do Brasil foi criado a partir de um Ato Real baixado por Dom João VI, com a vinda da família real portuguesa para o Brasil, em 1808, mas teve suas atividades encerradas já em 1829. O supracitado autor narra que foi apenas em 1853, com a fusão das duas principais instituições financeiras do país, o Banco do Brasil (fundado por Mauá em 1851) e o Banco Comercial do Rio de Janeiro, que o novo Banco do Brasil foi constituído.

Ao longo dos anos, os bancos públicos e privados, nacionais e estaduais, passaram por diversas mudanças, se adaptando ao contexto histórico ao qual estavam inseridos. A exemplo disso, no final dos anos de 1990 e início os anos 2000, o mundo foi assolado pelo começo da Era da internet, impactando atividades econômicas, sociais, políticas e culturais.

Ligado ao avanço da internet e das telecomunicações, os infindáveis avanços tecnológicos proporcionaram uma gradativa difusão dos dispositivos móveis e aplicativos. Diante disso, as instituições bancárias passaram a se adaptar a esta nova realidade,

[...] com a inovação de aplicativos que possibilitam uma experiência bancária em qualquer lugar, tal como em sua própria casa, trabalho ou mesmo em locais públicos, onde o cliente não precisa ir à uma agência física para ser atendida em sua demanda (SIQUEIRA NETO; BARCELO; COSTA, 2018, p. 32).

Além dos avanços que já estavam acontecendo ao longo da primeira década do século XXI, no ano de 2019 eclodiu mundialmente a pandemia da COVID-19, levando ao confinamento de um incontável número de pessoas que passaram a dispor apenas dos meios digitais para realizar as mais simples tarefas, como compras e utilização dos serviços bancários.

Nesse contexto, a Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN, 2022) divulgou pesquisa conduzida pela empresa Deloitte, a qual revelou que, no Brasil, 7 em cada 10 operações bancárias realizadas em 2021 foram realizadas pela internet e pelo celular. A pesquisa destaca que o resultado mencionado foi consequência do aumento de 28% das operações bancárias efetivadas pelo celular, o que corresponde a 56% do total.

Sucedo, contudo, que a facilidade que o uso de aplicativos oferece aos seus consumidores também gera efeitos nocivos, visto que propicia o acesso de criminosos às contas bancárias através de roubos e furtos, crimes estes comuns em nosso país. Ademais, outros métodos de fraude são utilizados pelos criminosos, como por exemplo *phishing*, *pharming* e engenharia social.

3 A FRAUDE NOS APLICATIVOS BANCÁRIOS

Diariamente, inúmeros relatos se propagam nas redes sociais de vítimas de fraudes em aplicativos bancários. Um exemplo recente foi o caso de um agente de talentos, que, após ter seu celular furtado enquanto estava desbloqueado, teve várias de suas contas movimentadas pelos criminosos, totalizando a quantia de R\$ 143 mil reais (LEMOS, 2022).

Nesse caso citado, as transações fraudulentas foram realizadas mesmo após o cliente comunicar aos bancos sobre os furtos, tendo a situação resolvida apenas uma semana após o ocorrido, posteriormente ao relato do consumidor ter viralizado nas redes sociais (LEMOS, 2022). Logo, o episódio narrado, além de ser um claro exemplo de fraude aos aplicativos de banco, demonstra uma evidente falha na segurança bancária.

Com o objetivo de demonstrar segurança aos consumidores que utilizam dos seus serviços digitais, os bancos divulgam e fazem uso de sistemas de criptografia de dados, *firewalls* e assinaturas eletrônicas (GONÇALVES, 2021). Contudo, mesmo fazendo uso desses sistemas, os usuários de aplicativos bancários não estão isentos de serem vítimas de fraudes.

Com relação à chamada engenharia social, Gonçalves (2021) explica que ela consiste no meio de fraude segundo a qual a vítima é manipulada e enganada a fornecer informações ou acesso a sistemas não autorizados. O autor discorre que nesse tipo de fraude a vítima não percebe que está sofrendo um golpe.

Outro método de fraude é o *phishing*, proveniente do verbo em inglês *fish*, que significa “pescar” (tradução nossa). Segundo Gonçalves (2021), a vítima recebe uma mensagem de texto, geralmente um e-mail de uma loja ou de uma instituição bancária, por exemplo, a ludibriando a clicar em um *link* ou baixar um arquivo que contém um vírus que clona os dados salvos no aparelho invadido.

Já o *pharming* pode ser considerado uma evolução do *phishing*. O fraudador não utiliza mensagens de textos para enganar a vítima, mas

[...] ataca diretamente o Sistema de Nomes e de Domínio, mais conhecido pela nomenclatura em inglês Domain Name System ou DNS, qual o possibilita redirecionar automaticamente o consumidor do site legítimo do banco para uma versão falsificada, site espelho, que normalmente é construída de forma extremamente similar a página da instituição financeira. Desta forma, apesar do consumidor digitar o URL correto da instituição este é redirecionado ao site falso fazendo acreditar estar no endereço eletrônico legítimo do banco, disponibilizando seus dados pessoais e bancários suspeição alguma de estar sendo vítima de uma fraude (GONÇALVES, 2021, p. 66).

No entanto, está se tornando cada vez mais comum as fraudes aos aplicativos após roubos e furtos, nas quais os criminosos se aproveitam de momentos de distração, quando a vítima está com o celular desbloqueado, assim como aconteceu com o agente de talentos, acima relatado. A partir disso, os fraudadores realizam buscas pelo aparelho em busca de informações pessoais que os possibilite debloquear os aplicativos (CRUZ, 2022).

Assim, com o assunto da fraude de aplicativos emergindo novamente em toda a internet, diversos jornais começaram a divulgar métodos para tornar mais difícil o acesso às contas bancárias por criminosos. Em entrevista para o Estadão, Guilherme Klafke, pesquisador do Centro de Ensino e Pesquisa em Inovação da Escola de Direito de São Paulo da Fundação Getúlio Vargas (FGV), dá dicas de como proteger o seu *smartfone* (ANDRADE, 2022).

Entre as orientações do pesquisador, está: definir o bloqueio automático da tela do celular para 30 segundos; saber qual o código de identificação do celular (IMEI) e, em caso de furto ou roubo, solicitar à operadora o bloqueio total do aparelho; utilizar “aplicativos cofres” (pasta que pede senha para ser acessada); utilizar senhas e PINs variados para os aplicativos; ter um e-mail específico para a recuperação de senhas, entre outras dicas (ANDRADE, 2022).

Contudo, mesmo com os artifícios ensinados pelo pesquisador, nem todos são acessíveis ou fáceis de serem utilizados pela maioria da população, deixando-as à mercê de possíveis fraudes aos aplicativos bancários. Ademais, não são incomuns relatos nos quais as instituições bancárias se negam a ressarcir as quantias perdidas em razão de fraude, competindo-as às vítimas entrarem com ações de reparação de danos materiais e/ou morais.

Ilustrando a situação acima descrita, a Apelação Cível n. 1068955-28.2021.8.26.0100 narra o caso de uma vítima de um roubo ocorrido no ano de 2021, que teve o seu celular e outros itens pessoais levados pelos criminosos. No dia seguinte, foram constatadas duas transferências por meio do sistema Pix no valor de R\$ 9.663,99 (nove mil seiscentos e sessenta e três reais e noventa e nove centavos) (SÃO PAULO, 2022b).

Entretanto, mesmo a consumidora tendo comunicado o crime à polícia, solicitado à operadora do celular o bloqueio do aparelho e desativado o *token* vinculado ao aplicativo do banco, assim como as evidentes movimentações atípicas na conta da requerente, a instituição bancária se negou a restituir a quantia subtraída alegando que não foi detectada fraude nas transações realizadas (SÃO PAULO, Apelação Cível n. 1068955-28.2021.8.26.0100, 2022b).

Diante disso, mostra-se imprescindível estudar como nosso ordenamento jurídico, principalmente o Código de Defesa do Consumidor (CDC), atua em casos de fraude aos aplicativos bancários, aos quais tantas pessoas estão diariamente sujeitas.

4 A RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS NOS CASOS ENVOLVENDO FRAUDE AOS APLICATIVOS BANCÁRIOS

Segundo Tepedino, Terra e Guedes (2021), a responsabilidade civil está relacionada à necessidade de se reparar lesão a bem tutelado juridicamente, causador de dano injusto. Ademais, essa noção está diretamente ligada aos valores defendidos pela Constituição Federal (BRASIL, 1988), a exemplo da dignidade da pessoa humana e da solidariedade social, tendo como protagonista a vítima e não o causador do dano.

Acrescenta-se, ainda, a existência de dois tipos de responsabilidade civil: a subjetiva e a objetiva. A responsabilidade civil subjetiva está relacionada ao dever de reparar ilícitos decorrentes de ações e omissões propositadas ou relacionadas à negligência ou imprudência (AGUILAR, 2017).

Excepcionalmente, o art. 927, parágrafo único, do Código Civil (BRASIL, 2002) regulamenta a responsabilidade civil objetiva, ao ignorar a existência de dolo ou culpa ao responsabilizar o causador do dano ilícito, bastando haver um nexo de causalidade entre o dano e o agente para nascer o dever de indenizar (AGUILAR, 2017; BRASIL, 2002). É esta segunda modalidade de responsabilidade civil a aplicada às relações de consumo, conforme determina o art. 12 e 14 do Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 1990, s.p.):

Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, **independentemente da existência de culpa**, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

[...]

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 (Grifo nosso).

Diante disso, infere-se que o CDC adotou a Teoria do Risco, ou seja, fornecedores de produtos e/ou serviços que obtiverem lucros advindo da atividade empresarial têm o dever de responder pelo ônus ocasionado por essa atividade (AGUILAR, 2017).

Com relação aos serviços de natureza bancária, a legislação consumerista já regulamentou que estes se enquadram como relação de consumo, nos termos do art. 3º, § 2º do CDC (BRASIL, 1990). Corroborando com o disposto neste artigo, a Súmula n. 297 do Superior Tribunal de Justiça (STJ) (BRASIL, 2004, p. 3) expõe que: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Assim, os consumidores que utilizam os serviços bancários estão protegidos por diversos direitos que regulam a relação consumerista, entre eles o princípio da vulnerabilidade de consumidor (art. 4º, I), a garantia de serviços “[...] com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho” (art. 4º, II, d), a proteção à segurança (art. 6º, I), o direito à informação (art. 6º, III), a “[...] prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais [...]” (art. 6º, VI), entre outras garantias (BRASIL, 1990, s.p.).

Além disso, conforme já mencionado, ao enquadrar as atividades bancárias como relações de consumo, sujeitas às normas do CDC, reafirma-se ser necessária a observância à responsabilidade objetiva, ou seja, as instituições deverão indenizar os seus clientes vítimas de danos injustos relacionados à prestação do serviço, independente de culpa.

Em contrapartida, os arts. 12, § 3º e 14, § 3º do CDC (BRASIL, 1990) dispõem sobre as causas excludentes da responsabilidade do fornecedor, quais sejam: a não colocação do produto no mercado; a inexistência de defeito na prestação do serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro para a ocorrência do dano. Sobre o assunto, Almeida (2020) explica que há entendimento consolidado no STJ que, nos casos de culpa concorrente do consumidor, a responsabilidade do fornecedor deve ser atenuada e não excluída.

Contudo, Aguilar (2017) expõe que o CDC se omite ao legislar se o caso fortuito e a força maior se enquadram nas excludentes de responsabilidade, ao contrário do Código Civil, que trata expressamente sobre o assunto no art. 393 (BRASIL, 2002). Neste caso, a autora elucida que, de acordo com o STJ, caso fortuito e força maior podem ser aplicados como excludentes de responsabilidade nas relações de consumo.

Tratando-se especificamente do encargo das instituições bancárias em ressarcir o consumidor nos casos de fraude ao aplicativo bancário, a Súmula n. 479 do STJ (BRASIL, 2012, s.p.) confirma a sua responsabilidade objetiva: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Almeida (2020) esclarece que o fortuito interno é aquele que possui uma relação direta com a atividade consumerista, dessa forma, liga-se ao risco do empreendimento e, conseqüentemente, não exclui o risco objetivo. Em sentido contrário, o autor dispõe que o fortuito externo é o fato que não guarda nenhuma relação com a atividade desenvolvida pelo fornecedor, excluindo-se, assim, sua responsabilidade pelo ocorrido.

Ao analisar separadamente cada tipo de fraude exemplificada ao longo do trabalho, percebe-se que não está consolidada a jurisprudência pátria à responsabilidade dos bancos. Com relação à engenharia social, um processo julgado pelo Tribunal de Justiça do Mato Grosso

(TJMT), relata que, no ano de 2021, a requerente da referida ação, ao abrir o aplicativo do seu banco, deparou-se com um questionário de atualização cadastral, que o respondeu sem informar qualquer senha bancária, contudo, ao final, o aplicativo travou e não mais abriu (MATO GROSSO, Apelação Cível n. 1029143-13.2020.8.11.0041, 2022).

Posteriormente, a autora recebeu a ligação de uma pessoa que se identificou como preposto da instituição e solicitou que a mesma comparecesse à agência, entretanto, diante da ausência de atendimento, ela foi direcionada a atualizar seu cadastro no caixa eletrônico. No dia seguinte, a vítima constatou duas transferências que totalizavam R\$ 10.400,00 (dez mil e quatrocentos reais) (MATO GROSSO, Apelação Cível n. 1029143-13.2020.8.11.0041, 2022). Diante do caso narrado, o egrégio Tribunal de Justiça classificou a situação como provável prática de engenharia social,

[...] em que o cliente é induzido a liberar celular espúrio, utilizando a imagem do QRcode, disponibilizado no TERMINAL DE AUTO ATENDIMENTO, que é encaminhado ao fraudador, que, por sua vez, faz a leitura com aparelho espúrio e responde ao cliente com código numérico de liberação, para confirmação no TERMINAL DE AUTO ATENDIMENTO (MATO GROSSO, Apelação Cível n. 1029143-13.2020.8.11.0041, 2022, s.p.).

Logo, julgou pela ocorrência de fortuito interno e consequente responsabilização do banco, tendo em vista que a própria instituição confirma a existência das transações contestadas e que a fraude foi realizada através do terminal de autoatendimento disponibilizado pela instituição. Para além, no acórdão é explicado que, mesmo que o fraudador não tivesse utilizado o terminal de autoatendimento, a responsabilidade pelo fortuito continuava sendo exclusivamente do banco, pois ele também era o responsável pelo aplicativo, meio que viabilizou o cometimento da fraude (MATO GROSSO, Apelação Cível n. 1029143-13.2020.8.11.0041, 2022).

Já Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (TJSP) considerou fortuito externo, e não interno, a fraude realizada mediante engenharia social, senão vejamos:

CONTRATO BANCÁRIO. Responsabilidade civil. Golpe do cartão clonado. Cliente que recebe ligação de terceiro alertando-o sobre supostas fraudes efetuadas em seu cartão. **Titular que, acreditando falar com preposto do banco, realiza transferências para terceiros, por meio de aplicativo de celular, com vistas a "sanar a fraude"**. Transferências. Ausência de nexo de causalidade do agente financeiro com a operação financeira fraudulenta, realizada pela própria cliente, após indução por terceiro ardiloso. **Inaplicabilidade da Súmula n. 479 do STJ, por se tratar de "fortuito externo". Fraude mediante engenharia social e que, como no caso em específico, não poderia ser detectado pelo Banco.** Ação improcedente. Recurso provido. "Fica excluída a responsabilidade da instituição financeira nos casos em que o fornecedor de serviços comprovar que o defeito inexistente

ou que, apesar de existir, a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º do CDC). Sentença mantida pelos próprios fundamentos, nos termos do art. 46 da lei 9.099/95. Vencida, arcará a recorrente com as custas e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da causa, observada a justiça gratuita (SÃO PAULO, Recurso Inominado Cível n. 1019481-98.2021.8.26.0032, 2022a, s.p., grifo nosso).

Ao compararmos os casos que foram a julgamento pelo TJMT e pelo TJSP, constata-se que, apesar de serem casos semelhantes, ao qual o fraudador utilizou-se dos mesmos artifícios para prejudicar a vítima, os tribunais julgaram ambos os casos de forma distinta. Semelhante a estes julgados, a jurisprudência pátria está repleta de casos análogos com decisões divergentes sobre o tema.

Com relação ao *phishing* e ao *pharming*, ao analisar o banco de dados de jurisprudências do site JusBrasil, pesquisando pelas palavras-chave “*phishing*”, “*pharming*”, “aplicativo” e “banco”, não foram localizados julgados que estejam relacionados especificamente à fraude do aplicativo bancários. Em sua maioria, os casos referem-se a criminosos que, por meio do aplicativo de mensagens *Whatsapp* enviam boletos bancários falsos, por meio dos quais as vítimas acabam erroneamente realizando pagamentos.

Nesses casos, predomina o entendimento nos Tribunais de Justiça estaduais que estes casos são fortuitos externos, tendo em vista que não são utilizados os canais oficiais dos bancos para praticar o ato ilícito:

[...] 1. Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais, em razão da ocorrência de suposto estelionato decorrente de pagamento de boleto fraudado. Contrato de financiamento de veículo. Emissão de boleto para quitação. 2. No presente caso, em que pese a situação fática narrada, entendo que o autor não agiu com o dever de diligência que se espera quando a transação é feita por meio eletrônico, pelos seguintes motivos: a) a transação foi realizada por WhatsApp – fora dos canais oficiais; b) das informações contidas no comprovante de pagamento verifica-se que o emitente e o beneficiário não se tratam do credor original (seq. 1.7). 3. Inexistência de nexo causal. Não se vislumbra a responsabilidade do réu, na medida em que não se evidencia a falha na prestação de serviço e no sistema de segurança. 4. Conduta perpetrada por terceiros sem a participação do banco réu. Ocorrência de fortuito externo, que rompe o nexo de causalidade entre a conduta do banco e o dano causado à parte autora. 5. Culpa exclusiva do consumidor. Aplicação do artigo 14, §3º, do Código de Defesa do Consumidor. Portanto, não há que se falar em dever de indenizar, uma vez que o dano decorreu de culpa exclusiva do consumidor que faltou com o dever de cautela ao realizar o pagamento do boleto bancário [...] (PARANÁ, Recurso Inominado Cível n. 0001054-91.2021.8.16.0018, 2022, s.p.).

Especificamente sobre o *pharming*, grande parte dos casos narrados consistem em consumidores que, ao acessar os sites das respectivas instituições financeiras, são redirecionados a *links* fraudados, proporcionando que os fraudadores tenham acesso aos seus

dados e emitam boletos fraudulentos. Nesse cenário, é extremamente difícil para os clientes comprovar que, mesmo agindo com diligência, tiveram contato com os fraudadores por meios dos canais oficiais dos bancos, não sendo possível comprovar a falha na prestação de serviço.

Como exemplo do explanado, segue um trecho dos votos do julgamento do Recurso Inominado n. 71010390805 do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (TJRS):

O que se verifica, no caso dos autos, foi que o demandante não despendeu a devida cautela ao realizar o pagamento do boleto bancários, que, inclusive, possuía como beneficiários instituição diversa da credora (fls. 24/25 e 27), o que também constou no comprovante de pagamento. [...] Não há nos autos qualquer prova de que o banco requerido teria de alguma forma contribuído para o evento danoso. Não há a menor demonstração de vazamento de dados, tampouco de falha nos sistemas de qualquer das instituições financeiras. Portanto, cumpre referir que não se trata de fortuito interno, que geraria responsabilização como preconiza a súmula 479 do STJ, mas de fortuito externo, decorrente de fato de terceiro (RIO GRANDE DO SUL, Recurso Inominado Cível n. 71010390805, 2022, p. 3-4).

Em sentido contrário, decidiu o Tribunal de Justiça de Mato Grosso do Sul (TJMS), ao atribuir falha de segurança da instituição financeira à fraude ocorrida contra seu cliente:

E M E N T A – APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C OBRIGAÇÃO DE FAZER - PRELIMINAR DE OFENSA AO PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE – AFASTADA - RESPONSABILIDADE OBJETIVA - FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO BANCÁRIO COMPROVADA – PAGAMENTO DE BOLETO FALSO – FORTUITO INTERNO – RESPONSABILIDADE CIVIL DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA – RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. I - Se nas razões recursais há fundamentos de fato e de direito que embasam o inconformismo da parte Recorrente, demarcam a extensão do contraditório perante este Órgão Recursal e apontam as razões pelas quais pretende a reforma da Sentença, não há que se falar em ofensa ao princípio da dialeticidade. II - **Comprovada a falha na prestação de serviço pela instituição financeira, a qual não manteve a segurança necessária em seu site e demais canais de relacionamento com o consumidor, permitindo que terceiros intermediassem o contato da Autora e lhe fornecessem um falso boleto de pagamento, deve ser mantida a declaração de inexistência da dívida e determinação de baixa do gravame sobre o veículo financiado. III – Recurso conhecido e desprovido. (MATO GROSSO DO SUL, Apelação Cível n. 0810402-02.2020.8.12.0001, 2021, p. 1, grifo nosso).**

Assim, é clarividente a divergência nos tribunais estaduais quanto a classificar o *phishing* e o *pharming* como fortuito externo ou interno, visto que, conforme analisado anteriormente, essa modalidade de fraude se utiliza de sites secundários como e-mail e aplicativos diversos dos bancários para obter as informações necessárias ao cometimento do delito.

Contudo, não se pode deixar de observar que, por mais que os fraudadores nem sempre usem diretamente os canais oficiais para praticar o delito, há uma clara falha de segurança das instituições financeiras, configurando-se, desse modo, uma falha na prestação do serviço. Dessa forma, as mesmas não devem ser isentas das responsabilidades cíveis, como forma não só de sanção, mas para coagi-las de aperfeiçoar a sua segurança, principalmente nas contas acessáveis digitalmente.

Por fim, com relação às fraudes nos aplicativos bancários realizadas após furtos e roubos, verifica-se que parte da jurisprudência entende pela responsabilização cível das instituições bancárias por falha na prestação de serviço. Nesses casos, é necessário que o consumidor tenha adotado as diligências necessárias após a ocorrência do crime, como a comunicação ao banco e à operadora para o bloqueio do aparelho.

No caso narrado anteriormente, correspondente à Apelação Cível n. 1068955-28.2021.8.26.0100 do TJSP, o acesso ao aplicativo bancário apenas era possível por meio do reconhecimento facial, o que não impediu que os criminosos tivessem acesso à conta do consumidor e aos valores nela depositados. Além disso, o sistema do banco não identificou as movimentações estranhas que estavam ocorrendo da conta do seu cliente, visto que o fraudador:

[...] (i) trocou a senha do id Apple do Requerente, (ii) desativou a função de rastreamento remoto do aparelho, (iii) requereu aumento de limites de transferências Pix para terceiros e de pagamentos de boleto (imediatamente aprovado pelo Banco Inter) (Docs. 3 e 4) e, em logo em seguida, (iv) realizou transferências para contas correntes de terceiros, também desconhecidos, esvaziando o saldo disponível [...] (SÃO PAULO, Apelação Cível n. 1068955-28.2021.8.26.0100, 2022b, p. 8).

Logo, a fraude ao consumidor ocorreu devido a diversas falhas de segurança do banco, não apenas com relação ao acesso ao aplicativo, mas também no sistema antifraude que, ao deixar de detectar transações estranhas na conta da cliente, proporcionaram que os criminosos obtivessem um maior “lucro”. Diante disso, é imperioso a responsabilização cível dos bancos, nos ditames do já estudado Código de Defesa do Consumidor e da Súmula n. 479 do STJ.

Entretanto, mais uma vez, é possível localizar entendimentos diversos por meio da pesquisa jurisprudencial nos demais tribunais do país. No Recurso Inominado Cível n. 0001635-02.2021.8.16.0182 do Tribunal de Justiça do Paraná (TJPR), é narrado que o requerente da presente demanda teve o seu celular furtado enquanto este estava desbloqueado, o que possibilitou que os malfeitores tivessem acesso aos aplicativos presentes no celular, entre eles o aplicativo bancário (PARANÁ, 2021).

Diante disso, a turma recursal indeferiu a responsabilização do banco, apresentando a justificativa de que somente era possível o acesso ao aplicativo bancário da vítima por meio da digitação de senha pessoal e intransferível ou de impressão digital, pessoal, decidindo pela inimputabilidade do banco com relação à falha de segurança. Por conseguinte, a fundamentação da decisão expõe que:

4.4. Seja por meio de tentativa aleatória de inclusão de senha, ou algum outro meio de acesso, como anotação de senha pelo próprio usuário em algum outro local ou escolha de senha previsível, como simples sequência de números, a pessoa que estava com o celular do autor logrou êxito em acessar o aplicativo e realizar as transações impugnadas. 4.5. No entanto, conforme mencionado pelo juízo singular, não há indício de falha no sistema de segurança do aplicativo, visto que, como já citado, o sistema foi acessado por meio do próprio celular do autor, que foi furtado por terceiros (PARANÁ, Recurso Inominado Cível n. 0001635-02.2021.8.16.0182, 2021, s.p.).

Percebe-se, através desse trecho, que os julgadores retiraram dos bancos a responsabilidade pela segurança dos seus aplicativos. Mesmo o celular estando desbloqueado no momento do furto ou o fato da senha do aplicativo do banco ser pessoal e intransferível não retira dessas instituições a responsabilidade pelo desenvolvimento de um sistema de segurança eficiente, que dificulte a fraude por terceiros.

No supracitado julgado, o relator não soube informar tão pouco a forma como os criminosos tiveram acesso aos dados bancários, se foi por “[...] tentativa aleatória de inclusão de senha, ou algum outro meio de acesso, como anotação de senha pelo próprio usuário em algum outro local ou escolha de senha previsível [...]”. Assim, estão imputando à vítima prejuízos decorrentes de um sistema falho, ao qual pode ser facilmente burlado e cujo responsável são instituições de grande porte, cujo principal serviço consiste na administração e guarda das fianças de seus usuários (PARANÁ, Recurso Inominado Cível n. 0001635-02.2021.8.16.0182, 2021, s.p.).

Acrescenta-se, ainda, o desrespeito a diversos preceitos consumeristas que tem o papel de tutelar o direito do consumidor, tendo em vista ser esta a parte mais frágil da relação de consumo e ao qual muitas vezes não estão sujeitos apenas a fraudes cometidos por terceiros, mas das próprias instituições financeiras que utilizam o fato de ser a parte mais forte da relação para sempre lucrar, mesmo que seja em cima do prejuízo de seus consumidores.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento tecnológico e a difusão da internet propiciaram diversas funcionalidades para tornar mais prática e simples a realização de simples tarefas do dia a dia, como por exemplo os aplicativos bancários, os quais proporcionaram que seus usuários possam realizar tarefas do local onde se encontrarem, o que antes apenas eram possíveis nas agências físicas. Contudo, os criminosos também se adaptaram a essa nova realidade, passando a realizar fraudes virtualmente, principalmente utilizando-se destes aplicativos.

Com o intuito de proteger os consumidores, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) regulamenta a responsabilidade objetiva dos prestadores de serviço, nos casos em que haja um nexo de causalidade entre a ocorrência dos eventos danosos e a prestação do serviço ofertado. Para além, o código consumerista e a Súmula n. 297 do Superior Tribunal de Justiça (STJ) incluem os bancos no rol das instituições ao qual seus serviços serão regulados pelo CDC (BRASIL, 1990; BRASIL, 2004).

Assim, é dever das instituições financeiras arcarem com os danos decorrentes da má prestação de serviço, independente de culpa, quando comprovada a ocorrência de fortuito interno, isto é, situações diretamente relacionadas com a atividade desenvolvida (BRASIL, 2012). Nesse contexto, nos casos de fraude aos aplicativos bancários após a ocorrência de roubo ou furtos de celulares, os bancos devem se responsabilizar pelas quantias perdidas, quando a falha da segurança destes aplicativos facilitarem a ação dos criminosos a terem acessos às contas das vítimas.

Contudo, ao analisar a jurisprudência pátria relacionadas às fraudes nos aplicativos bancários, não apenas pertinentes a roubo ou furto de aparelhos, mas também aos métodos de fraude conhecidos como *phising*, *pharming* e engenharia social, os julgados são conflitantes. Em grande parte dos métodos de fraude analisados, especialmente nos casos de roubo e furto de celulares, os tribunais divergem quanto à classificação da situação em fortuito interno ou externo, mesmo diante de situações semelhantes, interferindo na responsabilização das instituições bancárias.

Dessa forma, conclui-se que o CDC é apenas parcialmente eficaz em disciplinar a responsabilidade dos bancos com relação à fraude nos seus aplicativos, tendo em vista que a falta de uma regulamentação específica sobre o tema, conceituando os diversos tipos de fraude e regulamentando os direitos e deveres de cada parte da relação de consumo, acaba por gerar divergências jurisprudenciais, gerando uma sensação de insegurança jurídica àqueles que são vítimas desse tipo de crime.

O direito do consumidor, cujo objetivo é a tutela dos consumidores, deve abarcar as mais específicas áreas, a exemplo da responsabilidade bancária nos casos de fraudes virtuais após o roubo e o furto de aparelhos celulares, para que esta parcela mais vulnerável da população não fique desprotegida de atitudes ilegais e desleais de instituições de grande poder, a exemplo dos bancos.

REFERÊNCIAS

AGUILAR, Amanda Albuquerque. **Responsabilidade civil dos bancos nos casos de fraudes e danos causados por hackers**. 2017. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Direito) – Escola Superior de Ciências Sociais. Universidade do Estado do Amazonas, Manaus, 2017. Disponível em:

<http://repositorioinstitucional.uea.edu.br/bitstream/riuea/912/1/Responsabilidade%20civil%20dos%20bancos%20nos%20casos%20de%20danos%20e%20fraudes%20causados%20por%20hackers.pdf>. Acesso em: 27 jul. 2022.

ALMEIDA, Fabrício Bolzan de. **Direito do Consumidor Esquematizado**. 8. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2020.

ANDRADE, Jenne. Como proteger aplicativos de bancos em caso de roubo de celular.

Estadão, São Paulo, 10 maio 2022. Disponível em:

<https://investidor.estadao.com.br/comportamento/proteger-aplicativos-bancarios-roubo-celular>. Acesso em: 27 jul. 2022.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**.

Brasília, DF: Presidência da República, 5 out. 1988. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 27 jul. 2022.

BRASIL. **Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 10 jan. 2017. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm. Aceso em: 27 jul. 2022.

BRASIL. **Lei n. 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. Institui o Código Civil. Brasília, DF: Presidência da República, 11 jan. 2002. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406compilada.htm. Acesso em: 27 jul. 2022.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula n. 297**. O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras. Brasília, DF: STJ, 08 set. 2004. Disponível em:

https://www.stj.jus.br/docs_internet/revista/eletronica/stj-revista-sumulas-2011_23_capSumula297.pdf. Acesso em: 27 jul. 2022.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula n. 479**. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Brasília, DF: STJ, 01 ago. 2012. Disponível em: https://www.coad.com.br/busca/detalhe_16/2409/Sumulas_e_enunciados. Acesso em: 27 jul. 2022.

CASA DA MOEDA DO BRASIL. **Origem do dinheiro**, 2021. Disponível em: <https://www.casamoeda.gov.br/portal/socioambiental/cultural/origem-do-dinheiro.html>. Acesso em: 26 jul. 2022.

COSTA NETO, Yttrio Corrêa da. **Bancos Oficiais no Brasil: Origem e Aspectos de seu Desenvolvimento**. Brasília, DF: Banco Central do Brasil, 2004. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/htms/public/BancosEstaduais/livros_bancos_oficiais.pdf. Acesso em: 27 jul. 2022.

CRUZ, Bruno Souza. Como ladrões conseguem invadir aplicativos de banco após roubo do celular. **Tilt Uol**, [s.l.], 09 maio 2022. Disponível em: <https://www.uol.com.br/tilt/noticias/redacao/2022/05/09/celular-roubado-como-criminosos-invadem-aplicativos-de-banco.htm>. Acesso em: 27 jul. 2022.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS – FEBRABAN. Transações bancárias por canais digitais crescem 23% em 2021 e já são 7 em cada 10 operações no país. **FEBRABAN**, São Paulo, 21 jul. 2022. Disponível em: <https://portal.febraban.org.br/noticia/3821/pt-br/>. Acesso em: 27 jul. 2022.

GONÇALVES, Lucca Merhy Arruda. **Responsabilidade civil em casos de fraudes digitais no setor bancário**. 2021. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Direito) – Centro Universitário Curitiba, Curitiba, 2021. Disponível em: <https://repositorio.animaeducacao.com.br/bitstream/ANIMA/17830/1/Monografia%20Final%20-%20Lucca%20Merhy%20Arruda%20Gonc%cc%a7alves.pdf>. Acesso em: 27 jul. 2022.

LEMOS, Marcela. Celular é furtado e ladrões movimentam R\$ 143 mil mesmo após aviso a bancos. **Uol**, Rio de Janeiro, 07 maio 2022. Disponível em: <https://economia.uol.com.br/noticias/redacao/2022/05/07/celular-e-furtado-e-ladros-movimentam-r-143-mil-mesmo-apos-aviso-a-bancos.htm>. Acesso em: 27 jul. 2022.

LOPES, João do Carmo; ROSSETTI, José Paschoal. **Economia Monetária**. 7. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: Atlas S.A., 1998.

MATO GROSSO DO SUL. Tribunal de Justiça (4. Câmara Cível). **Apelação Cível n. 0810402-02.2020.8.12.0001**. E M E N T A – APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C OBRIGAÇÃO DE FAZER - PRELIMINAR DE OFENSA AO PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE – AFASTADA - RESPONSABILIDADE OBJETIVA - FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO BANCÁRIO COMPROVADA – PAGAMENTO DE BOLETO FALSO [...]. Relator: Juiz Lúcio R. da Silveira. Data de julgamento: 29 nov. 2021. Data de publicação: 06 dez. 2021. Disponível em: <https://esaj.tjms.jus.br/cjsj/getArquivo.do?cdAcordao=1200335&cdForo=0>. Acesso em: 01 ago. 2022.

MATO GROSSO. Tribunal de Justiça (4. Câmara de Direito Privado). **Apelação Cível n. 1029143-13.2020.8.11.0041**. APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO INDENIZATÓRIA DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C DANOS MATERIAIS E DANOS MORAIS – TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA E CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO – FRAUDE COMPROVADA – CLIENTE LUDIBRIADA POR ENGENHARIA SOCIAL ARTICULADA POR FRAUDADORES [...]. Relator: Serly Marcondes Alves. Data do julgamento: 22 jun. 2022. Data da publicação: 24 jun. 2022. Disponível em: <https://pje2.tjmt.jus.br/pje2/ConsultaPublica/DetalheProcessoConsultaPublica/listView.seam?ca=c6fd0a0aa3a0ad1de2baa47aad321822698543b3d9c8cfaf>. Acesso em: 27 jul. 2022.

PARANÁ. Tribunal de Justiça (2. Turma Recursal). **Recurso Inominado Cível n. 0001054-91.2021.8.16.0018**. RECURSO INOMINADO. BANCÁRIO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CONTRATO DE FINANCIAMENTO DE VEÍCULO. EMISSÃO DE BOLETO BANCÁRIO [...]. Relator: Irineu Stein Junior. Data de julgamento: 27 jun. 2022. Data de publicação: 27 jun. 2022. Disponível em: https://portal.tjpr.jus.br/jurisprudencia/j/2100000020574681/Ac%C3%B3rd%C3%A3o-0001054-91.2021.8.16.0018#integra_2100000020574681. Acesso em: 27 jul. 2022.

PARANÁ. Tribunal de Justiça (2. Turma Recursal). **Recurso Inominado Cível n. 0001635-02.2021.8.16.0182**. RECURSO INOMINADO. BANCÁRIO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. FURTO DE APARELHO CELULAR. REALIZAÇÃO DE OPERAÇÕES BANCÁRIAS. ACESSO AO APLICATIVO DO BANCO NO CELULAR DO AUTOR. TRANSAÇÕES EFETUADAS MEDIANTE O USO DE SENHA PESSOAL [...]. Relator: Maurício Pereira Doutor. Data de julgamento: 30 ago. 2021. Data de publicação: 30 ago. 2021. Disponível em: <https://portal.tjpr.jus.br/jurisprudencia/j/2100000017742991/Ac%C3%B3rd%C3%A3o-0001635-02.2021.8.16.0182>. Acesso em: 01 ago. 2021.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça (3. Turma Recursal Cível). **Recurso Inominado n. 71010390805**. RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO. FRAUDE COMETIDA POR TERCEIROS. EMISSÃO DE BOLETO COM BENEFICIÁRIO DIVERSO DO CREDOR. AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE DO BANCO RÉU. RUPTURA DO NEXO DE CAUSALIDADE [...]. Relator: Luís Francisco Franco. Data de julgamento: 28 abr. 2022. Data de publicação: 05 maio 2022. Disponível em: https://www.tjrs.jus.br/novo/buscas-solr/?aba=jurisprudencia&q=pharming+banco&conteudo_busca=ementa_completa. Acesso em: 01 ago. 2022.

SANTOS, Edson Luiz dos. **Do escambo à inclusão financeira**: a evolução dos meios de pagamento. São Paulo: Linotipo Digital, 2014.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça (1. Turma Cível). **Recurso Inominado Cível n. 1019481-98.2021.8.26.0032**. CONTRATO BANCÁRIO. Responsabilidade civil. Golpe do cartão clonado. Cliente que recebe ligação de terceiro alertando-o sobre supostas fraudes efetuadas em seu cartão. Titular que, acreditando falar com preposto do banco [...]. Relator: Eric Douglas Soares Gomes. Data do julgamento: 19 maio 2022; Data de publicação: 19 maio 2022a. Disponível em: <https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?cdAcordao=1410553&cdForo=9043>. Acesso em: 27 jul. 2022.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça (17. Câmara de Direito Privado). **Apelação Cível n. 1068955-28.2021.8.26.0100**. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS. CONSUMIDOR. ROUBO DE CELULAR CONTENDO APLICATIVO DO BANCO RÉU. FRAUDE BANCÁRIA. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA DO APLICATIVO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA [...]. Relator(a): Alexandre David Malfatti. Data do julgamento: 01 jul. 2022. Data da publicação: 04 jul. 2022b. Disponível em: <https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/resultadoCompleta.do;jsessionid=46AE683884D210150E6997560F86AD25.cjsg1>. Acesso em: 27 jul. 2022.

SIQUEIRA NETO, Antônio Soares de; BARCELOS, Marco Tulio Correa; COSTA, Danilo de Melo. Perspectivas e percepções da inovação no mercado dos aplicativos bancários. **Desafio Online**, Campo Grande, v. 6, n. 1, jan./abr. 2018. Disponível em: <https://desafioonline.ufms.br/index.php/deson/article/view/3867/4253>. Acesso em: 27 jul. 2022.

TEPEDINO, Gustavo; TERRA, Aline de Miranda Valverde; GUEDES, Gisela Sampaio da Cruz. **Fundamentos do direito civil**: responsabilidade civil. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2021. 4.v.

VIEIRA, João Pedro. **A história do dinheiro**. Lisboa: Academia das Ciências de Lisboa, 2017. Disponível em: http://www.acad-ciencias.pt/document-uploads/9307616_vieira,-joao-pedro---a-historia-do-dinheiro.pdf. Acesso em: 26 jul. 2022.

WEATHERFORD, Jack. **A história do dinheiro**. Rio de Janeiro: Campus, 2005.