

# A ERA DO PIX: A RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS SOBRE FRAUDES BANCÁRIAS, UMA ANÁLISE À LUZ DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

João Pedro Brandão Madureira

## RESUMO

O presente artigo buscou analisar a responsabilidade das instituições financeiras sobre às fraudes bancárias na “era dos pagamentos instantâneos”, considerando o crescimento exponencial dos bancos virtuais. O cerne da pesquisa foi avaliar a responsabilidade dos bancos em implementar medidas eficazes para detectar e prevenir fraudes bancárias, em razão dos riscos e desafios associados à expansão dos novos métodos de pagamento. Nessa toada, a pesquisa se debruçou sobre o entendimento doutrinário e jurisprudencial acerca a responsabilidade objetiva dos bancos, colocando em evidência a súmula 479 do STJ e o Código de Defesa do Consumidor. Como resultado, constatou-se que as instituições bancárias devem promover a prevenção e o combate às fraudes bancárias, pois cabe ao fornecedor arcar com os riscos do negócio. O dever de segurança e as travas necessárias também estão previstas no CDC, que, expressamente, prevê a responsabilização civil pela falha na prestação de serviço.

**Palavras-chave:** Código de Defesa do Consumidor. Setor bancário. PIX. Fraudes.

## ABSTRACT

This article sought to analyze the responsibility of financial institutions for bank fraud in the “era of instant payments”, considering the exponential growth of new payment methods. The core of the research was to assess the responsibility of banks in implementing effective measures to detect and prevent banking fraud, due to the risks and challenges associated with the expansion of virtual banks. In this vein, the research focused on the doctrinal and jurisprudential understanding regarding the objective liability of banks, highlighting summary 479 of the STJ and the Consumer Protection Code. As a result, it was found that banking institutions must promote the prevention and fight against banking fraud, as it is up to the supplier to bear the business risks. The duty of security and the necessary restrictions are also provided for in the CDC, which expressly provides for civil liability for failure to provide services.

**Keywords:** Consumer Protection Code. Banking sector. PIX. Fraud.

## 1 INTRODUÇÃO

O processo de modernização do direito bancário vem possibilitando a sociedade, através da “internet banking” (banco digital), o acesso irrestrito e ilimitado aos serviços bancários, sem a necessidade de deslocamento às agências físicas, por intermédio dos dispositivos móveis.

Os novos arranjos de pagamentos, aplicativos, links e demais serviços ofertados pelas instituições financeiras atraem milhares de pessoas todos os dias. A

mais recente criação do Banco Central foi o “Pix”, um meio de pagamento que começou a ser desenvolvido através da portaria nº 97.9090 e liberado para utilização em 16 de novembro de 2020. A nova operação permite a transferência de recursos a partir de uma “chave Pix”, sem limite de valores e horários, além das baixíssimas tarifas de transferências, como será detalhado durante esta monografia.

Noutro lado, não foram só benefícios. A série de fraudes (leia-se: “golpes do Pix”) envolvendo o novo arranjo de pagamento eletrônico, tendo em vista a facilidade de transferir valores em qualquer horário, trouxe dúvidas aos consumidores, em todo o Brasil, no tocante a responsabilidade dos bancos sobre os golpes e fraudes.

Em atenção as súmulas 279 e 479 do STJ que, seguramente, estão ligadas ao tema desta pesquisa, é de extrema importância observar as implicações da aplicação do Código de Defesa do Consumidor nas relações bancárias, analisando o dever de segurança e a teoria do risco- proveito do fornecedor.

## **2 APLICABILIDADE DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR ÀS RELAÇÕES BANCÁRIAS**

O cerne da presente pesquisa é a análise das instituições financeiras à luz do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e suas implicações. De logo, pontue-se que o CDC define fornecedor em seu Art. 3º, como toda pessoa física ou jurídica que desenvolve atividade de produção, impactando o mercado.

Portanto, é importante reiterar que os Bancos são fornecedores de serviços financeiros, como cartões de crédito, investimentos em ações/fundos, empréstimos, serviços on-line, câmbio, abertura de contas correntes/poupança, entre outros. Além disto, as Instituições financeiras fornecem produtos, como seguros, previdência, produtos on-line e físicos, além de diversos planos, o que se enquadra nos conceitos de produto e serviço nos parágrafos 1º e 2º do CDC (BRASIL, 1990).

Já o consumidor é definido pelo Código de Defesa do Consumidor como toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final (BRASIL, 1990). Note-se que o cliente do banco é o adquirente dos serviços e produtos ofertados. Ou seja, o consumidor. Nesta senda, corroborando com a tese de que os clientes bancários se enquadram como consumidores, os Arts. 17 e 27 do CDC preceituam acerca dos “consumidores por equiparação”(BRASIL, 1990, [s.p.]).

Desse modo, trazendo para o lado prático da relação cliente x banco, as vítimas dos prejuízos na seara virtual podem equiparar-se ao consumidor, seja um cliente formal da instituição financeira, ou não. Assim, é inegável a relação de consumo entre cliente e banco.

Entretanto, é imprescindível destacar que houve debates significativos acerca do tema. Como visto, a teoria de que as meras "operações de crédito", supostamente, seriam ligadas ao giro de capital e tão somente os "serviços bancários" configurariam relação de consumo, como afirmado pelo ministro Nelson Jobim, na obra de Cavalieri (CAVALIERI, 2022).

Como marco histórico do Direito Bancário, pode-se citar a ADIN 2591, oportunidade em que a CONSIF (Confederação Nacional do Sistema Financeiro) ingressou no Supremo Tribunal Federal com a Ação Direta de Inconstitucionalidade ADIN 2591, cujo objetivo, em síntese, era desconsiderar os serviços bancários como relação de consumo, alegando que havia um vício no parágrafo 2º do Art. 3º da Lei 8.078/1990, qual seja o seguinte trecho "natureza bancária, financeira, de crédito e securitária" (BRASIL, 1990).

Noutro giro, a decisão do caso estabeleceu que as instituições financeiras estão sujeitas ao CDC, com exceção do custo das operações ativas e a remuneração das operações passivas praticadas na exploração da intermediação de dinheiro na economia. O Banco Central do Brasil tem o dever-poder de fiscalizar as instituições financeiras, especialmente na estipulação contratual das taxas de juros. Além disto, o Conselho Monetário Nacional é responsável pela fixação da taxa base de juros praticável no mercado financeiro.

Tartuce (2022) afirma que a teoria minimalista foi rejeitada, especialmente após a aprovação, em 23 de setembro de 2004, da súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras" (Súmula nº 297, 2ª Seção, julgada em 12/5/2004, DJ 9/9/2004, p. 149). Desta forma, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor às relações bancárias está consagrada.

Aqueles que pretendem ver afastada a incidência do CDC aos contratos bancários, alegam que não poderia haver destinatário final ao crédito. No entanto, trata-se de duas relações distintas, como demonstra Wambier. A primeira refere-se à relação de consumo entre o cliente e a instituição bancária, na qual aquele é consumidor final do crédito obtido, e que pode ou não ser seguido de outras relações. Não há controvérsias a respeito da aplicação do CDC às relações bancárias.

Portanto, a aplicação das regras protetivas do Código de Defesa do

Consumidor à atividade bancária e suas operações é a regra geral, quer fundamentais (ativas e passivas), quer acessórias quando o produto (crédito) for utilizado pelo destinatário final em atividade não lucrativa. Tal aplicação do CDC será de extrema importância para adotar (ou não) a responsabilidade civil objetiva.

### **3 RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA DOS BANCOS E A TEORIA DO RISCO-PROVEITO DO FORNECEDOR**

Cumprido esclarecer que, na responsabilidade civil subjetiva, é indispensável a existência de dolo ou culpa do agente causador do dano. Sendo assim, deve ser comprovado se houve dolo ou culpa para que o ônus da responsabilidade de indenizar recaia (ou não) sobre o agente que praticou o ato. Já a responsabilidade civil objetiva é aquela que não depende da existência de dolo ou culpa do agente causador do dano, mas apenas do nexo de causalidade entre a sua conduta e o dano causado à vítima (VILLAR, 2017).

Imperioso destacar que, de acordo com o Art. 86 e Art. 187 do Código Civil (BRASIL, 2002), o Código Civilista brasileiro adota, como regra geral, a responsabilidade subjetiva, ou seja, atrelada ao dolo ou culpa. Por esse motivo, a aplicação do código de defesa do consumidor às relações bancárias faz total diferença, visto que, assim, os atos das instituições financeiras independem de culpa para que estejam passíveis de responsabilização.

São muitos os serviços e produtos bancários ofertados pela instituição bancária (leia-se: fornecedora). Dessa forma, trazendo à baila as relações consumeristas, os problemas do serviço ou defeito são embasados pelos arts. 14, 18 e 20 do CDC (BRASIL, 1990), gerando a responsabilidade civil objetiva e solidária entre todos os envolvidos com a prestação, quando há dano ao cliente nos serviços de consumo (TARTUCE; ASSUMPÇÃO NEVES, 2021).

A aplicabilidade do código de defesa do consumidor e ao caso concreto traz total diferença da aplicação do código civil, vez que, no presente caso, como já afirmado, repise-se: não há análise de dolo ou culpa e, desse modo, a regra é a responsabilidade civil objetiva dos fornecedores, diferente da regra no código civilista. Flávio Tartuce, na Responsabilidade Civil, detalha a diferença mencionada:

Quadro 1- Comparativo aplicabilidade - Código Civil x Código de Defesa do Consumidor

Código Civil de 2002	Código de Defesa do Consumidor
<p><b>Regra:</b> Responsabilidade civil subjetiva, fundada na culpa <i>lato sensu</i> ou em sentido amplo (arts. 186 e 927, parágrafo único, do CC).</p> <p><b>Exceção:</b> Responsabilidade civil objetiva, nos casos especificados em lei ou presente a atividade de risco (art. 927, parágrafo único, do CC). O próprio Código Civil consagra várias hipóteses de responsabilidade objetiva, como nos casos de ato de terceiro (arts. 932 e 933), fato do animal (art. 936) e fato da coisa (arts. 937 e 938).</p>	<p><b>Regra:</b> Responsabilidade civil objetiva dos fornecedores de produtos e prestadores de serviços (arts. 12, 14, 18, 19 e 20 do CDC).</p> <p><b>Exceção:</b> Responsabilidade civil subjetiva dos profissionais liberais (art. 14, § 4.º, do CDC).</p>

Fonte: Tartuce, (2021, p. 462).

Portanto, a evolução tecnológica, em especial o arranjo PIX, será analisado sob a luz das relações de consumo. Desse modo, há responsabilidade objetiva dos bancos pelos problemas decorrentes desses novos arranjos, vez que, conforme Art. 12,13,14 do CDC (BRASIL, 1990), pois a regra geral nas relações consumeristas é a responsabilidade objetiva, quando há nexos de causalidade do dano com o ato do fornecedor (VILLAR, 2017).

Registre-se que o Pix, aplicativos e novas tecnologias disponibilizadas pelas Instituições bancárias, decerto, agregam riscos, sobretudo quando os códigos não acompanham tal evolução, como é o caso dos pagamentos instantâneos. Desse modo, por óbvio, a responsabilidade sempre recairá sobre o fornecedor, em se tratando das relações de consumo, vez que, como é sabido, o consumidor é completamente vulnerável.

A indagação a seguir é inevitável: - Por que as instituições bancárias serão responsabilizadas por prejuízos que não foram causados diretamente pelo fornecedor?

A pergunta é, basicamente, respondida pelo famigerado “risco do empreendimento”. Note-se que a conta do correntista é mero meio para fraude ao banco, vez que o risco pela guarda da coisa, no caso, o dinheiro, não é do depositante, mas sim do banco (VILLAR, 2017). Ora, se a instituição bancária se predispõe a zelar pelo patrimônio alheio, corre riscos inerentes ao negócio.

Insta salientar que, no caso do PIX, em comento, caso o criminoso se utilize de determinada modalidade para facilitar sua fraude ou para violar os aplicativos ou sites bancários, o fornecedor deverá indenizar o consumidor, pois, ao adotar os sistemas *on-line* (aqui chamados de *mobile banking*), há risco de danos absurdos e o proveito de lucros exorbitantes.

Nesse íterim, o CDC adotou expressamente a ideia da teoria do risco-proveito,

pois, como dito, o fornecedor, ao adotar novos sistemas, pode ter vantagens e desvantagens. Em síntese, aquele que expõe aos riscos outras pessoas, determinadas ou não, por dele tirar um benefício, direto ou não, deve arcar com as consequências da situação de agravamento (TARTUCE, ASSUMPÇÃO NEVES, 2021).

Para Cavalieri Filho, o risco do empreendimento traz o dever de obediência às normas técnicas e de segurança, bem como aos critérios de lealdade, quer perante os bens e serviços ofertados, quer perante os destinatários dessas ofertas. Cavalieri segue aduzindo que consumidor não pode assumir os riscos das relações de consumo, pois cabe ao fornecedor, através dos mecanismos de preço, proceder a essa repartição de custos sociais dos danos. Trata-se de “justiça distributiva” (CAVALIERI, 2022).

Ora, se a instituição financeira e o Banco Central lucram milhões por ano com os pagamentos instantâneos, esta também devem ter ciência dos riscos que seu empreendimento agrega ao consumidor. Estabelecer diversas chaves-pix por cliente, abertura de contas através dos “bancos 100% digitais” e o acesso ilimitado as contas, serviços, pagamentos e produtos, por óbvio, não é completamente seguro.

Ademais, se as próprias instituições bancárias reconhecem os riscos e adotam medidas preventivas, por qual motivos as leis adotam medidas “remediadoras”?

#### **4 A RESPONSABILIZAÇÃO CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS POR DANOS DE TERCEIROS (FRAUDES) E O DEVER DE SEGURANÇA**

De fato, a relação entre clientes e instituições financeiras é regida pelo código do consumidor, como decidido na “Adin dos Bancos 2591” e ratificada pela súmula 297 do STJ (BRASIL, 2004). Desse modo, inegável, como visto no capítulo anterior, a aplicação da responsabilidade objetiva dos bancos pelos danos causados aos clientes pelos serviços on-line, em virtude da teoria do risco do empreendimento.

Ora, tem-se que as instituições fornecedoras são reconhecidas como “parte mais forte” na relação em comento. Desse modo, são responsáveis pela confiança depositada em forma de dinheiro, investimento e demais serviços pelos clientes, parte vulnerável da relação. Desse modo, deve ser observado com atenção o “dever de qualidade”, pois o serviço/produto deve atender o que se espera dele (MIRAGEM, 2021). Ocorre que as instituições financeiras estão passíveis de atos fraudulentos de terceiros envolvendo seus serviços e produtos ofertados

Assim, é notório que adentramos ao cerne da questão do presente capítulo: Há

responsabilização das instituições financeiras por danos de terceiros? Em especial sobre as fraudes eletrônicas ou os famigerados “Golpes do Pix”?

Trocando em miúdos, os “atos de terceiros” nas fraudes bancárias eletrônicas podem ser caracterizados quando há interferência de outra pessoa, independente de ligação com a vítima ou com a instituição financeira, com o intuito de violar os dados bancários do cliente e desviar dinheiro.

Neste íterim, no que tange a responsabilidade dos bancos por atos de terceiros, fora editada a súmula 479 do STJ (BRASIL, 2012), que afirma: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”. Desse modo, fora ratificada a plena possibilidade de as instituições bancárias serem responsabilizadas por danos de terceiros causados aos consumidores, pois, como é sabido, exerce atividade de risco.

Ademais, depreende-se da súmula do STJ acima descrita, que há o afastamento de eventual excludente de responsabilidade sob alegação de “dano praticado por terceiro”. Nesta senda, ainda que, eventualmente, as instituições bancárias queiram aplicar o “pacta sunt servanta” (lei sobre os contratos), há de ser invocado o Art. 51, I do CDC (BRASIL, 1990), vez que o “são nulas de pleno direito impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos”. Então, o fornecedor não pode se eximir da responsabilidade de algo que ele mesmo ofereceu (risco do empreendimento).

Neste interregno, é importante frisar que adotar o Pix como meio de pagamento e, conseqüentemente, a utilização do internet banking/Apps de dispositivos móveis pode ocasionar fraudes eletrônicas, transações não autorizadas, furto de dispositivos e acesso a seus dados Pix, erros na digitação das “chaves-pix” e problemas técnicos e/ou falhas no sistema, pois o sistema ainda não está 100% regulamentado e sua escassez de leis preventivas, facilita os atos fraudulentos e criminosos.

Todavia, ainda que o criminoso não seja o banco ou seus prepostos, há de ser invocado o “dever de segurança” dos Bancos. Em síntese, o dever de segurança é diretamente proporcional ao risco do empreendimento, vez que o fornecedor, ao ter ciência dos riscos das atividades, deve zelar pela segurança dos consumidores (TARTUCE, 2022). Tal entendimento é embasado no Art. 12, parágrafo 1º do CDC (BRASIL, 1990), o qual preceitua que há defeito quando não é oferecida a segurança que dele legitima.

Este dever pode ser analisado sob duas perspectivas: o dever geral é a previsão

no CDC no que diz respeito a segurança patrimonial e pessoal do consumidor, havendo previsão de reparação/indenização, como preceitua o Art. 14 do CDC (BRASIL, 1990). Já o dever específico faz referência ao pactuado no ato contratual entre as partes (MIRAGEM, 2021).

Corroborando o sustentado pelo presente artigo, o Superior Tribunal de Justiça possui entendimento que “para evitar fraudes, banco tem o dever de identificar e impedir transações que destoam do perfil do cliente” (STJ - REsp: 2052228 DF 2022/0366485-2, Relator: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 12/09/2023, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 15/09/2023).

Por amor ao debate, mister salientar que existem excludentes da responsabilidade dos bancos, previstas no Art. 14 do CDC que, embora não exploradas no presente estudo, também devem ser analisadas de acordo com a conduta da vítima no caso concreto.

Diante do exposto, seguramente, as fraudes sobre valores que estão em posse dos bancos, ainda que se admita que não tenham sido realizadas diretamente pelas instituições bancárias, ensejam responsabilização objetiva do fornecedor, devendo o Banco arcar com os danos decorrentes da falta de mecanismos de segurança para impedir as fraudes.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A relação entre consumidor, por equiparação ou não, independentemente de ser cliente, e instituições bancárias é, de fato, uma relação de consumo. Portanto, as relações bancárias devem ser regidas pelo Código de Defesa do Consumidor. A aplicação do CDC, no caso em comento, é de extrema importância, pois a teoria do risco-proveito (ou risco do empreendimento) implica na responsabilização objetiva das instituições financeiras.

Assim sendo, os bancos respondem pelos danos causados aos consumidores pela falha de seus serviços, independente de dolo, culpa ou existência de contratos. Destarte, os bancos, ao adotarem o internet banking, aplicativos e os novos arranjos de pagamentos, em especial o Pix, possuem dever de segurança e de qualidade, pois, se há risco, deve haver segurança.

Como visto, o dever de segurança é diretamente proporcional ao risco do empreendimento, vez que o fornecedor, ao ter ciência dos riscos das atividades, deve zelar pela segurança dos consumidores, sobretudo em razão da confiança depositada pelos clientes ao guardar seu valioso patrimônio.



Então, ao adotar novos arranjos de pagamento, bem como inovações tecnológicas, os bancos estão sujeitos ao crescimento de golpes e fraudes, devendo trazer mecanismos de segurança e travas necessárias, evitando prejuízos ao consumidor, parte mais vulnerável da relação. Com o PIX, não poderia ser diferente, pois trata-se de novidade implementada pelas instituições em seus Apps Bancários.

Isto posto, tem-se que as Instituições Bancárias possuem responsabilidade objetiva pelas falhas nos seus sistemas e nos pagamentos instantâneos e, desse modo, devem ressarcir seus clientes (e equiparados), inclusive quando há dano de terceiros (fortuito interno), conforme entendimento firmado pelo STJ e previsão expressa do Código de Defesa do Consumidor.

Por fim, faz-se necessário pontuar que as leis devem ser aditadas (ou editadas) para alcançar a realidade bancária. Deve-se, por óbvio, “prevenir ao invés de remediar”, adotando leis específicas no que diz respeito a utilização (i)rrestrita dos bancos virtuais/Apps bancários, evitando o abalroamento do judiciário com ações envolvendo fraudes bancárias.

## REFERÊNCIAS

ABRÃO, Nelson. **Direito Bancário**. 18. ed. São Paulo: Saraiva, 2019.

BANCO CENTRAL. **Resolução BCB nº 1 de 12/8/2020**. Disponível

em:

<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=1>. Acesso em: 28 abr. 2023.

BANCO CENTRAL. **Banco Central participa de campanha para combate de golpes financeiros**. Disponível em:

<https://www.bcb.gov.br/detalhenoticia/484/noticia>. Acesso em: 02 mai. 2023.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Para evitar fraudes, banco tem o dever de identificar e impedir transações que destoam do perfil do cliente**. Disponível em:

<https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/2023/30102023-Para- evitar-fraudes--banco-tem-o-dever-de-identificar-e-impedir-transacoes-que-destoam-do-perfil-do-cliente.aspx>. Acesso em: 07 mai 2023.

BRASIL. **Portaria nº 97.909, de 3 de maio de 2018**. Fica instituído, conforme regulamento anexo, grupo de trabalho temático denominado GT - Pagamentos Instantâneos, no âmbito do Fórum AIP, para tratar de questões relacionadas ao ecossistema de pagamentos instantâneos no Brasil. Diário Oficial da União. 07 de maio de 2018. Disponível em: [https://www.in.gov.br/materia/-/asset\\_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/13152573/Imprns\\_Nacional](https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/13152573/Imprns_Nacional). Acesso em: 09 jun. 2023.

BRASIL. Banco Central do Brasil. **Resolução BCB nº 1, de 12 de agosto de 2020**. Institui o arranjo de pagamentos Pix e aprova o seu Regulamento. Diário oficial da união. 13 de agosto de 2020. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=1>. Acesso em: 05 jun. 2023.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **AÇÃO DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE (Med. Liminar) - 2591 (ADIN dos Bancos)**. Disponível em:

<https://portal.stf.jus.br/peticaoInicial/verPeticaoInicial.asp?base=ADI&numProcesso=2591>. Acesso em: 09 mai 2023.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Código de defesa do consumidor. Brasília: Diário Oficial da União, 1990.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Direito do Consumidor**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2022.

CERNEV, A. K.; DINIZ, E. H.; JAYO, M. **Emergência da quinta onda de inovação bancária**. In: Americas Conference on Information Systems (2009). Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/220892577\\_Emergencia\\_da\\_quinta\\_onda\\_de\\_inovacao\\_bancaria](https://www.researchgate.net/publication/220892577_Emergencia_da_quinta_onda_de_inovacao_bancaria). Acesso em: 25 mar. 2023.

FEBRABAN. **Em dois anos, Pix se consolida como meio de pagamento mais usado e transações continuam em ascensão.** Disponível em: <https://portal.febraban.org.br/noticia/3860/pt-br/>. Acesso em: 06 mai. 2023.

FONSECA, C.E.C; MEIRELLES, F.S; DINIZ, E.H. **Tecnologia Bancária no Brasil: Uma história de conquistas, uma visão de futuro.** São Paulo. FGV Editora, 2010. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/13532/tecnologia-bancaria-no-brasil-uma-historia-de-conquistas-uma-visao-de-futuro.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 21 mai. 2023.

GLITZ, Frederico Eduardo Zenedin. O Código de Defesa do Consumidor e os contratos bancários. **Revista Jus Navigandi**, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 5, n.47, 1 nov. 2000. Disponível em: <https://glitzgondim.adv.br/wp-content/uploads/2018/05/2000-GLITZ-O-Codigo-de-Defesa-do-Consumidor-e-os-contratos-bancarios-Jus-Navigandi.pdf>. Acesso em: 21 mai. 2023.

MIRAGEM, Bruno. **Direito Bancário.** 3. ed. São Paulo. Revista dos Tribunais, 2019.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor.** 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

MIRAGEM, Bruno. **Responsabilidade Civil.** 2. ed. São Paulo: Forense, 2021.

STJ. **Súmula nº 297:** O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras. In: VADE Mecum. São Paulo: Saraiva: 2021.

STJ. **Súmula nº 479:** As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. (SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 27/06/2012, DJe 01/08/2012).

TARTUCE, Flavio; ASSUMPÇÃO, Daniel Amorim Neves. **Manual de Direito do Consumidor: Direito Material e Processual.** 10. ed. São Paulo. Rede Virtual das Bibliotecas, 2021.

TARTUCE, Flávio. **Responsabilidade Civil.** 4. ed. São Paulo: Forense, 2022.