

b/luz

deixa com a gente

Premissas

Este memorando parte da necessidade de compreender, de forma objetiva e comparativa, como o Poder Judiciário brasileiro tem reagido a quatro tipos de fraudes que envolvem Instituições de Pagamento:

Abertura de Conta Fraudulenta

Fraude de Boleto

Golpe Pix

Invasão de Conta

Para alcançar esse objetivo, foi realizado um levantamento criterioso de decisões relevantes em todo o Brasil – abrangendo tribunais estaduais, turmas recursais e o Superior Tribunal de Justiça. Foram selecionadas 382 decisões dos últimos cinco anos que melhor representam como o Judiciário tem lidado com as quatro principais modalidades de fraude analisadas neste estudo.

A escolha desses casos levou em conta, além do conteúdo jurídico, a semelhança entre as situações analisadas e os contextos práticos enfrentados por Instituições de Pagamento. Todo o processo foi conduzido com base na experiência e olhar estratégico do time da B/Luz.

Ressalta-se que, a depender do estado pesquisado, ainda não há dados expressivos sobre condenações ao pagamento de indenização por danos morais que revelem uma tendência fidedigna, motivo pelo qual tal informação não foi inserida no estudo.

A ausência de dados expressivos ocorre, principalmente, por desinteresse das partes em recorrer das sentenças, ou até mesmo porque o tema estudado ainda está em estágio embrionário de judicialização naquele estado.

No entanto, através do estudo foi possível mapear dados suficientes para observar as tendências de comportamentos e valores aplicados nos principais tribunais estaduais e turmas recursais do país.

As informações sobre condenações por danos materiais foram coletadas com o objetivo de apoiar a análise dos casos que também envolvem indenizações por danos morais. Consideradas isoladamente, as condenações por danos materiais não revelam tendências relevantes, uma vez que estão diretamente ligadas a circunstâncias específicas de cada caso e, em geral, não dependem da interpretação do juiz quanto ao valor fixado.

Por esse motivo, o estudo não apresenta métricas específicas relacionadas a esse tipo de condenação.

Com essa base empírica, o estudo se propõe a:



Mapear o comportamento jurisprudencial:

identificar em quais hipóteses as Instituições de Pagamento são efetivamente responsabilizadas por danos decorrentes de fraudes e quando, ao contrário, conseguem afastar o dever de indenizar;



Catalogar os fundamentos determinantes:

elencar as teses jurídicas predominantes que servem de suporte às decisões favoráveis ou desfavoráveis;



Avaliar a eficácia probatória:

apontar quais tipos de provas têm sido capazes de isentar a Instituição de Pagamento da responsabilidade; e



Mensurar a dimensão econômica da condenação:

identificar a média dos valores fixados a título de danos morais, por estado e por tipo de fraude, oferecendo um panorama quantitativo útil para previsão de contingências.

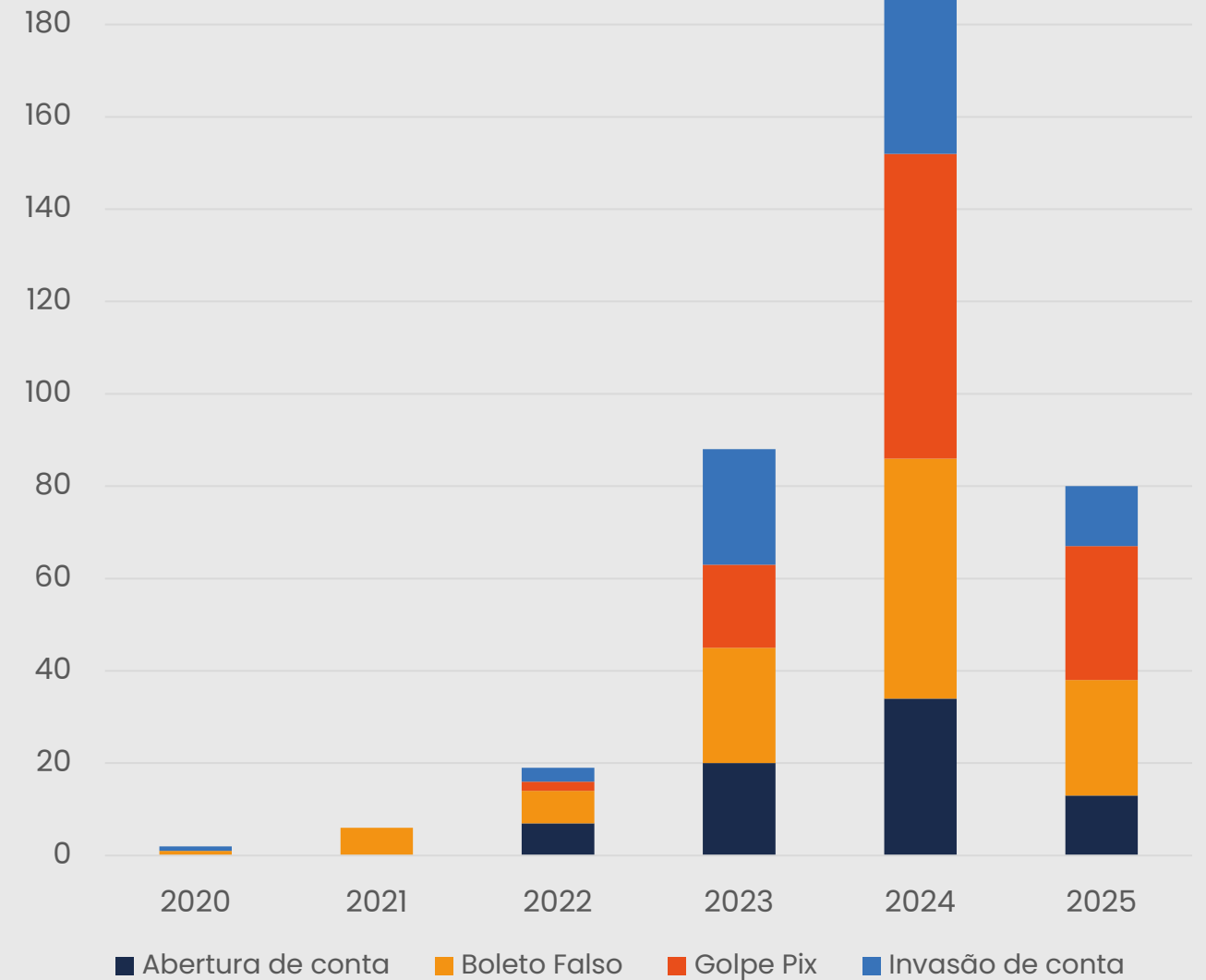
Ao final, o estudo pretende fornecer subsídios práticos para a definição de estratégias processuais e de gestão de risco, bem como contribuir para a formulação de políticas internas de prevenção a fraudes e de tratamento de litígios pela ABBAAS.

Este gráfico tem o objetivo de esclarecer a amostragem da pesquisa elaborada, compreendendo **382 julgados entre o período de 2020 a 2025**.

Como consequência da amostragem selecionada, a maioria dos julgados data dos últimos três anos, especialmente em 2024.

A aparente queda em 2025 não indica redução de casos, mas sim o recorte da pesquisa, que vai somente até maio/25 e não abrange o ano todo.

Quantidade de processos por ano x Ano de publicação do acórdão



Jurimetria

Comportamento do judiciário

resultado em relação à IP

Estes gráficos mostram o **posicionamento do Judiciário brasileiro nos 382 casos** usados de parâmetro de acordo com o tipo de fraude envolvida no processo.

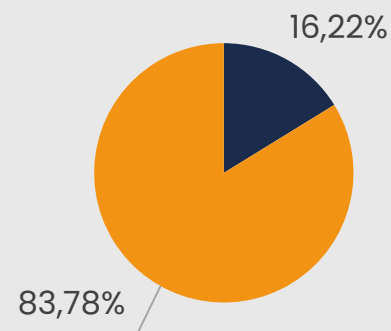
Desta forma, é possível observar um posicionamento desfavorável nos casos que envolvem Abertura de Conta (83,78% de resultados desfavoráveis para a Instituição de Pagamento) e Invasão de Conta (73,68% de resultados desfavoráveis).

O contrário pode ser verificado para os casos que envolvem Boleto Falso, em que 73,68% dos acórdãos estudados foram favoráveis para as IPs.

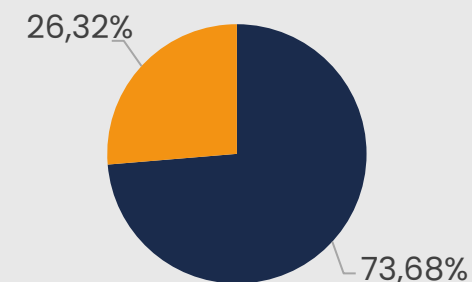
Com relação ao Golpe Pix, denota-se posicionamento não tão firmado, visto que, ainda que a maioria dos julgados coletados mostrem resultado favorável às IPs (58,26%), ainda não é uma maioria expressiva como nos demais casos.

Legenda: ■ Favorável ■ Desfavorável

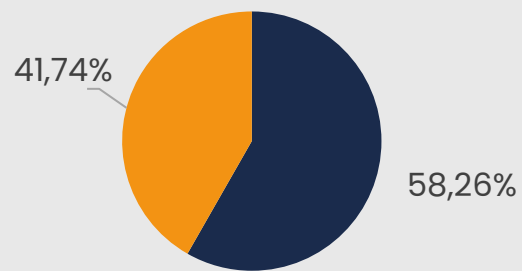
Abertura de Conta



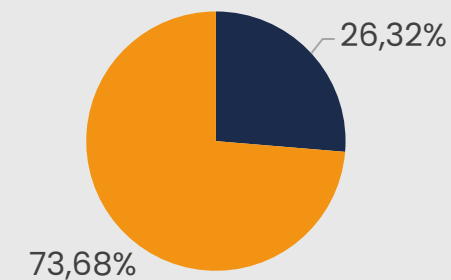
Boleto Falso



Golpe Pix



Invasão de Conta



Distribuição dos casos por tipo de Justiça

O objetivo destes gráficos é analisar a proporção dos ajuizamentos de ações perante a Justiça Comum ou Juizado Especial Cível, considerando que este último é mais célere e não permite produção probatória mais profunda, como por exemplo perícia técnica.

Abertura de Conta:

59,46% dos casos estão na Justiça Comum, enquanto 40,54% no Juizado Especial Cível, demonstrando que esse tipo de litígio tende a ser tratado em sua maioria pela Justiça Comum.

Boleto Falso:

58,77% dos casos estão na Justiça Comum, enquanto 41,23% no Juizado Especial Cível, demonstrando que esse tipo de litígio tende a ser tratado em sua maioria pela Justiça Comum.

Golpe Pix:

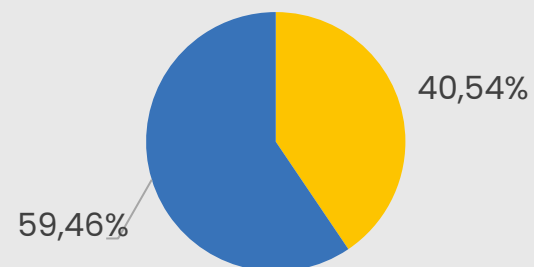
cenário invertido, pois a maioria (62,61%) tramita perante o Juizado Especial Cível, e apenas 37,39% perante a Justiça Comum.

Invasão de Conta:

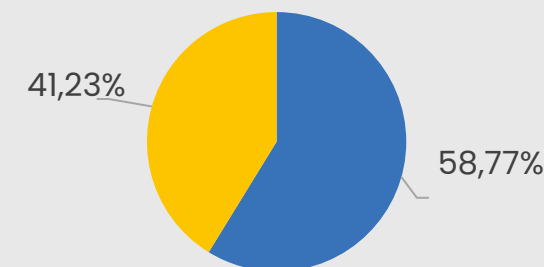
distribuição quase equilibrada (51,32% no Juizado Especial Cível e 48,68% na Justiça Comum), revelando que esse tipo de fraude não tem uma predominância clara em um dos ramos.

Legenda: ■ Juizado Especial Cível ■ Justiça Comum

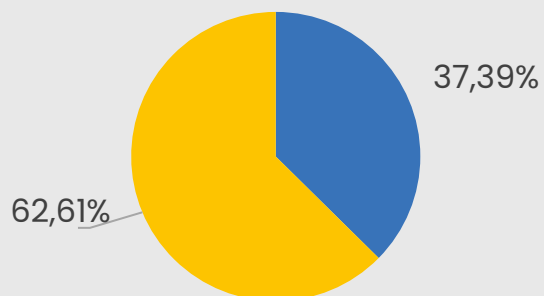
Abertura de Conta



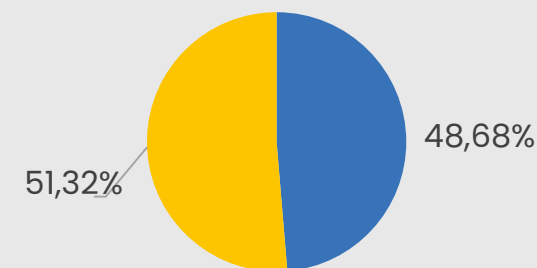
Boleto Falso



Golpe Pix



Invasão de Conta



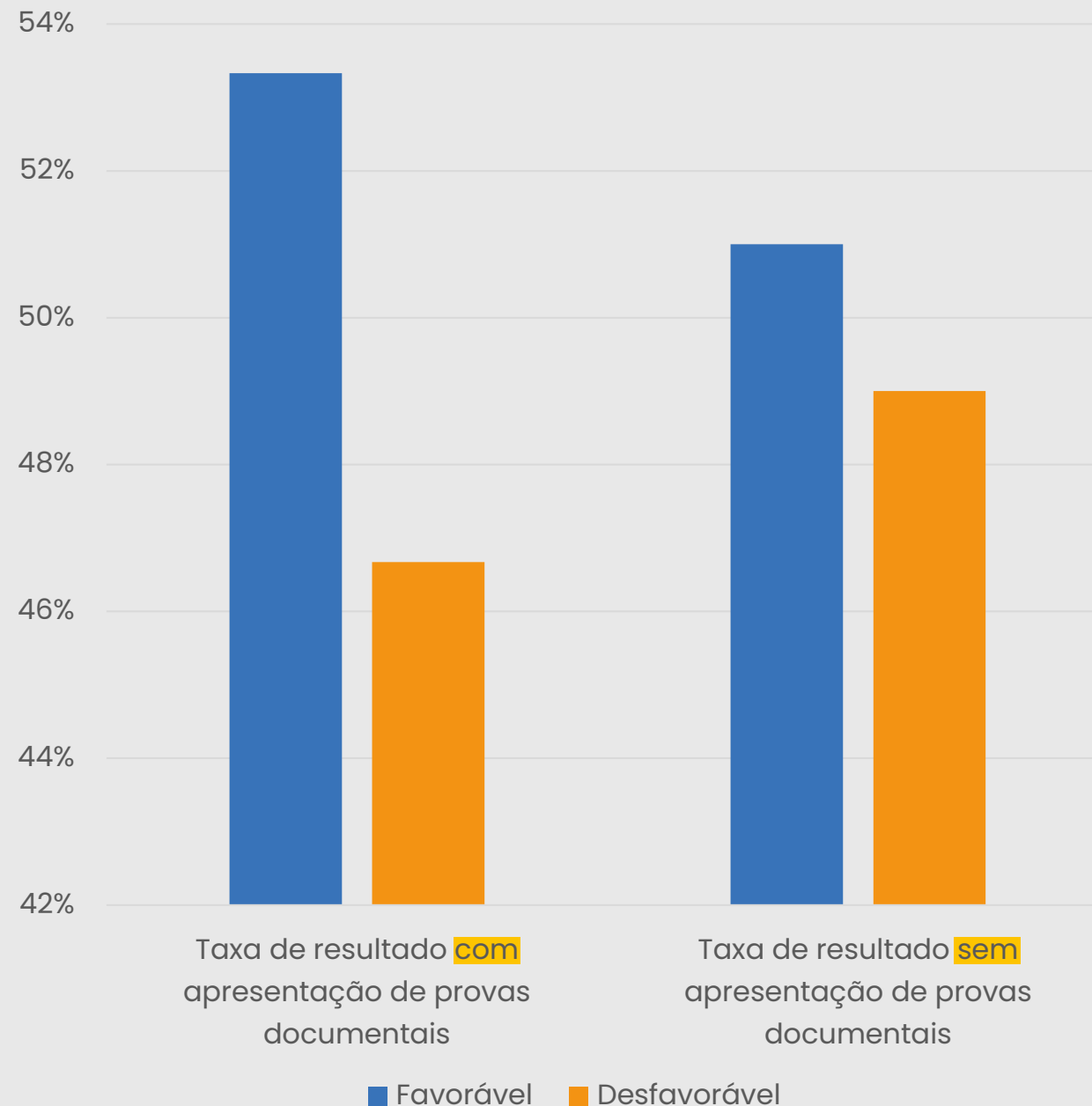
Comparação

Análise da apresentação de provas documentais x Responsabilização da Instituição de Pagamento

A pesquisa revela que nos processos em que houve produção documental, observa-se um aumento nas decisões favoráveis (53,3%), contra 46,67% de decisões desfavoráveis.

Já quando não há apresentação de provas documentais, o índice de decisões favoráveis cai para 51%, aumentando o percentual de decisões desfavoráveis (49%).

Isso indica que a apresentação de provas documentais contribui para fortalecer a tese defensiva ou demonstrar a ocorrência dos fatos de forma mais clara, resultando em maior possibilidade de êxito da IP no Judiciário.



Análise de Provas Documentais

Uso de Provas Documentais

A análise das provas utilizadas pelas Instituições de Pagamento indica que o uso isolado de documentos produzidos após a ocorrência da fraude – como **Boletim de Ocorrência, MED Bacen** ou similares – não tem, por si só, afastado a responsabilização da Instituição de Pagamento. Quando apresentados sem o suporte de outras ações concretas, esses elementos não mostram tendência favorável nas decisões analisadas.

Por outro lado, a pesquisa demonstrou que a adoção de medidas preventivas combinadas com ações mitigadoras após a ciência de fraude, tem sido considerada positivamente pelo Judiciário. Em alguns casos, essa postura fundamentou a improcedência do pedido. Na maioria, contribuiu para a redução da condenação, especialmente nos casos de danos morais.

Diante disso, a lavratura de Boletim de Ocorrência é recomendável. A depender da gravidade do caso, poderá ser instaurado Inquérito Policial pelas autoridades competentes.

Considerando, portanto, que a lavratura do Boletim de Ocorrência não é essencial, mas sim recomendável, caso operacionalmente seja inviável a lavratura do B.O. em todos os casos, sugere-se que essa medida seja adotada apenas em casos sensíveis ou que envolvam valores relevantes (acima da média dos valores enfrentados).

Provas apresentadas que surtiram efeito

Abertura de Conta



Informações sobre o fraudador

indícios claros de uso indevido de documentos por terceiro.



Documentos de abertura de conta em ordem

fichas cadastrais, selfies e contratos que comprovaram procedimento regular.



Comprovantes das validações biométricas

registros mostrando êxito na verificação de autenticação.



Encerramento da conta antes da contestação

demonstrou diligência da instituição, auxiliando a tese defensiva.

Provas apresentadas que surtiram efeito

Fraude de Boleto



Imagem ou PDF do boleto fraudulento

peça central para demonstrar que o erro partiu do consumidor que não conferiu o título.



Boleto fraudulento + comprovante da transação

combinação que reforçou o nexu exclusivo entre autor e estelionatário.



Indicação do terceiro beneficiário

dados do recebedor usados para provar que a IP não figurava na relação.



Telas sistêmicas da transação com dados do beneficiário

prints do internet banking confirmando seleção de conta estranha.

Provas apresentadas que surtiram efeito

Golpe Pix



Informações sobre o beneficiário do golpe

identificação do CPF/CNPJ ou conta destino foi decisiva para afastar a responsabilidade da instituição recebedora.



Legitimidade / regularidade da transação

logs e telas que mostram autenticação válida do pagador.



Fluxo de autorização do dispositivo

registros de biometria ou token que comprovaram consentimento ativo.



Comprovantes de transferência a terceiros

anexados para demonstrar o caminho do dinheiro até o fraudador.



Prova de saque imediato

extrato evidenciando retirada antes da comunicação da fraude.

Provas apresentadas que surtiram efeito

Invasão de Conta



Extrato e logs
detalhados da conta

mostraram que as transações
litigiosas ocorreram com
credenciais corretas.



Histórico de manutenção do
certificado/registro interno
de movimentações

atestou integridade do canal
eletrônico.



Selfie do cliente + verificação
de dispositivo autorizado

confirmou que o aparelho usado
já constava na lista cadastrada
da instituição.

Principais Fundamentos dos Acórdãos

Acórdãos Favoráveis à IP | Principais Fundamentos

Abertura de Conta



Culpa exclusiva da vítima / Falha atribuída a terceiro

autor não demonstrou falha na abertura da conta.
Responsabilidade deslocada para agente externo.



Regularidade da documentação cadastral

IP exibiu fichas, selfies e contratos em conformidade.



Ausência de ato ilícito / falha

inexistência de defeito no serviço.



Ausência de provas suficientes

ônus probatório não satisfeito pelo autor.

Acórdãos Favoráveis à IP | Principais Fundamentos

Golpe Pix



Culpa exclusiva da vítima
/ Negligência do autor

entendimento de que o próprio
pagador foi a causa
determinante da perda.



Fortuito externo
/ inexistência de nexo
causal

fraude praticada por terceiro, em
ambiente externo, rompendo o
vínculo com a IP.



Ausência de falha na
prestação do serviço

instituição comprovou a adoção
de todos os protocolos de
segurança exigidos.

Acórdãos Favoráveis à IP | Principais Fundamentos

Fraude de Boleto



Culpa exclusiva da vítima
/ Negligência do autor

pagamento realizado sem
conferir autenticidade ou
beneficiário do boleto.



Fortuito externo
(ato de terceiro)

estelionato cometido por
fraudador estranho ao réu em
ambiente externo.



Ilegitimidade passiva /
ausência de integração
na cadeia de consumo

Instituição meramente
intermediadora.

Acórdãos Favoráveis à IP | Principais Fundamentos

Invasão de Conta



Culpa exclusiva
da vítima

compartilhamento de
credenciais (dados sigilosos).



Fortuito externo
/ ato de terceiro

ataque hacker fora da esfera
de controle da IP.



Ausência de prova
mínima da invasão

demandante não
evidenciou falha do sistema.

Fraude de Boleto | Entendimento STJ

Precedentes mapeados

REsp 2046026 / SC | REsp 2078755 / MG

Tese central

O STJ afasta a responsabilidade da Instituição de Pagamento quando o consumidor paga boleto adulterado. Para a Corte, o fato gerador do dano é ato exclusivo de terceiro ou culpa do próprio pagador, rompendo o nexo causal com o prestador do serviço.

Fundamentos

Ausência de falha na prestação do serviço: a instituição apenas liquidou ordem de pagamento.

Fortuito externo / culpa exclusiva da vítima: estelionato fora da esfera de controle do réu.

Ilegitimidade passiva: o intermediário não integra a cadeia de consumo relevante ao fato danoso.

Impacto prático

Esses julgados fortalecem a linha defensiva de que a responsabilidade pela fraude recai sobre quem fraudava ou paga o boleto, não sobre quem o emite ou processa — referência importante para uniformizar julgados em instâncias inferiores.

Acórdãos Desfavoráveis à IP | Principais Fundamentos

Abertura de Conta



Falha na análise documental / ausência de diligência na abertura.



Responsabilidade objetiva – Súmula 479 STJ.



Risco da atividade – fortuito interno.



Dano moral presumido pelo defeito do serviço.

Acórdãos Desfavoráveis à IP | Principais Fundamentos

Fraude de Boleto



Responsabilidade objetiva da instituição recebedora (art. 14, CDC).



Teoria do risco da atividade - Súmula 479 STJ



Falha na prestação do serviço - emissão/compensação de boleto sem verificação.



Dever de segurança / guarda dos dados do consumidor.

Acórdãos Desfavoráveis à IP | Principais Fundamentos

Golpe Pix



Responsabilidade objetiva / falha na prestação do serviço (art. 14 CDC).



Súmula 479 STJ + risco da atividade / fortuito interno



Falha no sistema de autenticação ou segurança eletrônica.



Inadequação dos mecanismos de prevenção a fraudes (dever de segurança) – art. 6º, VIII, CDC.

Acórdãos Desfavoráveis à IP | Principais Fundamentos

Invasão de Conta



Falha no sistema de segurança eletrônico.



Responsabilidade objetiva - risco da atividade - Súmula 479 STJ.



Fortuito interno (incidente dentro da esfera de risco do serviço).



Dever de indenizar por guarda inadequada de dados / credenciais.

Média de Condenações de Danos Morais

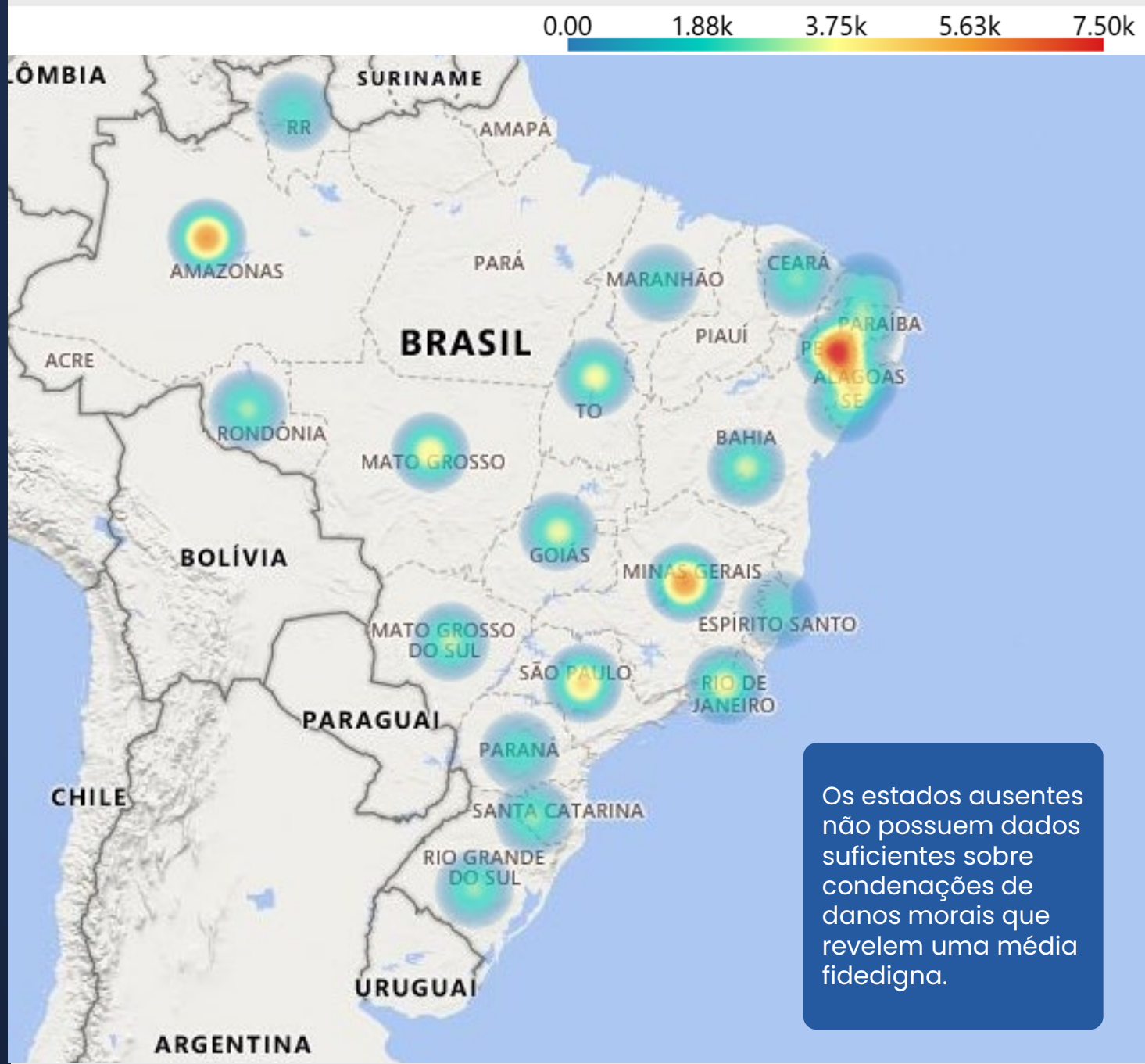
Os dados apresentados a seguir elencam somente os estados em que foram encontrados dados suficientes durante a pesquisa para que a média de condenação à indenização por danos morais fosse fidedigna, ou seja, pudesse ser considerada como média verossímil do que é praticado na unidade da federação em questão.

Desta forma, não foram incluídas as médias de condenação de estados em que os resultados foram majoritariamente favoráveis às instituições de pagamento ou então que não possuam uma quantidade suficiente de julgamentos em segunda instância para calcular a média de condenação praticada naquele tribunal.

Abertura de conta

Estado	Média de Dano Moral
Alagoas	R\$ 5.700
Amazonas	R\$ 10.000
Bahia	R\$ 5.300
Ceará	R\$ 4.300
Espírito Santo	R\$ 2.500
Goiás	R\$ 5.700
Maranhão	R\$ 3.000
Mato Grosso	R\$ 6.500
Mato Grosso do Sul	R\$ 5.000
Minas Gerais	R\$ 10.000
Paraíba	R\$ 4.500
Paraná	R\$ 3.500
Pernambuco	R\$ 12.000
Rio de Janeiro	R\$ 6.000
Rio Grande do Norte	R\$ 3.000
Rio Grande do Sul	R\$ 4.500
Rondônia	R\$ 4.700
Roraima	R\$ 3.000
Santa Catarina	R\$ 4.500
São Paulo	R\$ 7.700
Sergipe	R\$ 4.000
Tocantins	R\$ 6.000

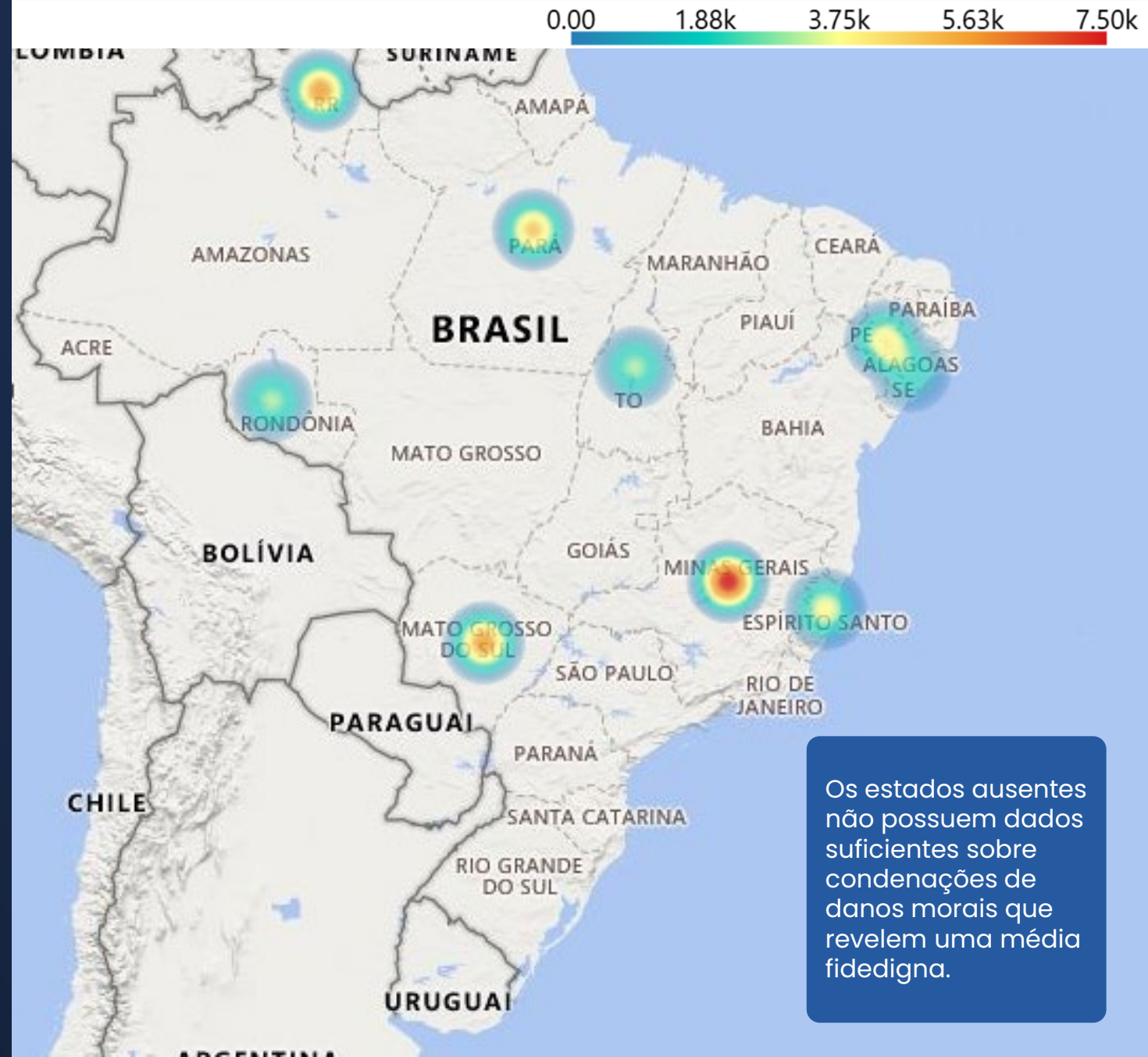
Heatmap de Média de Dano Moral por Estado



Fraude de Boleto

Estado	Média de Dano Moral
Alagoas	R\$ 3.000
Espírito Santo	R\$ 5.000
Mato Grosso do Sul	R\$ 7.500
Minas Gerais	R\$ 10.000
Pará	R\$ 6.500
Pernambuco	R\$ 5.500
Rondônia	R\$ 4.000
Roraima	R\$ 7.500
Tocantins	R\$ 4.000

Heatmap de Média de Dano Moral por Estado



Os estados ausentes não possuem dados suficientes sobre condenações de danos morais que revelem uma média fidedigna.

Golpe Pix

Estado	Média de Dano Moral
Alagoas	R\$ 3.000
Amapá	R\$ 6.000
Bahia	R\$ 2.000
Ceará	R\$ 5.600
Espírito Santo	R\$ 2.300
Goiás	R\$ 3.000
Mato Grosso	R\$ 2.000
Minas Gerais	R\$ 2.000
Pará	R\$ 7.500
Paraná	R\$ 4.000
Pernambuco	R\$ 3.300
Roraima	R\$ 5.000
São Paulo	R\$ 7.000
Sergipe	R\$ 3.000

Heatmap de Média de Dano Moral por Estado

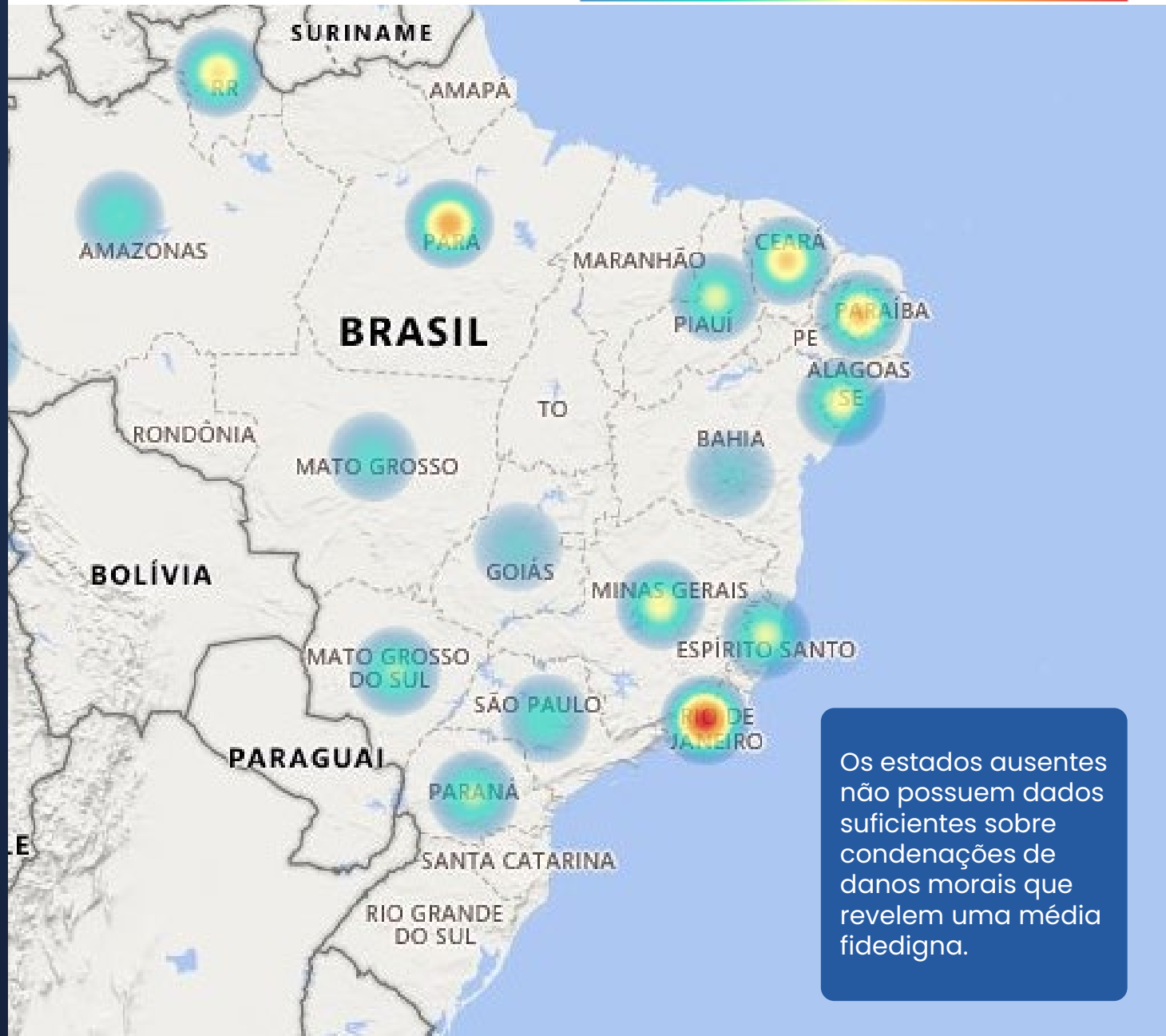


Os estados ausentes não possuem dados suficientes sobre condenações de danos morais que revelem uma média fidedigna.

Invasão de conta

Estado	Média de Dano Moral
Acre	R\$ 3.000
Amazonas	R\$ 3.000
Bahia	R\$ 5.000
Ceará	R\$ 4.300
Espírito Santo	R\$ 4.500
Goiás	R\$ 4.800
Mato Grosso	R\$ 3.000
Mato Grosso do Sul	R\$ 5.000
Minas Gerais	R\$ 10.000
Pará	R\$ 5.000
Paraíba	R\$ 4.500
Paraná	R\$ 4.000
Piauí	R\$ 3.000
Rio de Janeiro	R\$ 6.700

Heatmap de Média de Dano Moral por Estado



Os estados ausentes não possuem dados suficientes sobre condenações de danos morais que revelem uma média fidedigna.

Síntese da Análise por Estado

Ao analisar as médias de dano moral por estado em cada tipo de fraude, observa-se variações relevantes que indicam o papel da jurisprudência local na fixação dos valores. Estados tradicionalmente mais rigorosos tendem a adotar condenações mais altas, enquanto outros mantêm patamares médios mais moderados.

O contraste entre as tabelas revela que **não há uniformidade nacional na fixação das indenizações por dano moral**, reforçando que a interpretação dos tribunais estaduais influencia diretamente os resultados. Essa heterogeneidade pode ser explicada por fatores como volume de ações, perfil socioeconômico da região e postura dos tribunais locais frente à proteção do consumidor.

Em síntese, a comparação evidencia que, embora exista uma faixa de valores relativamente estável, **há diferenças expressivas entre estados**, o que demonstra a importância de observar o comportamento jurisprudencial local na avaliação de riscos e no planejamento de estratégias jurídicas.

Abertura de conta



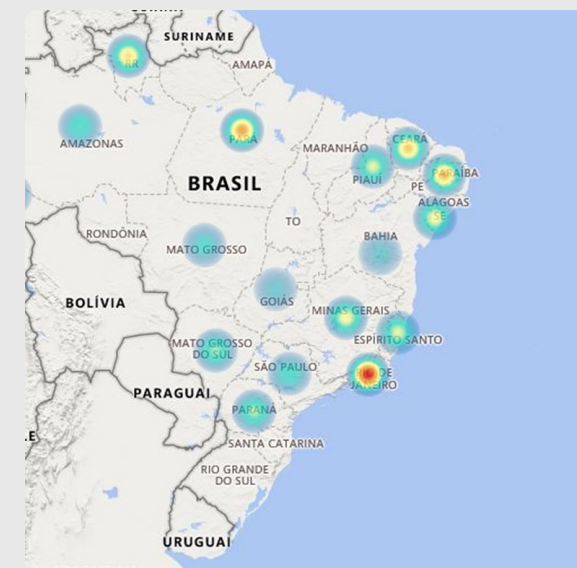
Fraude de Boleto



Golpe Pix



Invasão de conta



Correlação Dano Moral x Dano Material

O intuito desta análise é verificar se o valor do dano moral aplicado é superior ou inferior, a depender da quantia envolvida na fraude ocorrida (dano material).

Com o objetivo de identificar possíveis **padrões** nos valores fixados a título de indenização por danos morais, os casos foram organizados conforme os valores concedidos por danos materiais, classificados em **três faixas**:

Faixa até
R\$ 5.000,00;

Faixa até
R\$ 10.000,00;

Faixa acima de
R\$ 10.000,00.

A partir dessa categorização, foram calculadas as médias das condenações por danos morais em cada uma das faixas, a fim de verificar o valor médio aplicado pelos Tribunais e Turmas Recursais e identificar possíveis **relações** entre os dois tipos de condenação, considerando a variação conforme o prejuízo sofrido pelo autor.

Importante esclarecer que as indenizações por danos materiais concedidas ao fim de uma ação dependem o fato concreto que precede o ajuizamento da demanda, e o juiz apenas reconhece ou não se houve prejuízo a ser indenizado. Em caso positivo, é determinada a reparação do prejuízo material.

Em outras palavras, as condenações refletem o prejuízo supostamente sofrido pela Parte Autora e não são produto do arbitramento de juízes que possam mostrar tendência jurisprudencial, e por este motivo, não tem relevância para serem considerados como dado para esta pesquisa.

Análise de Dano Material e Dano moral

Abertura de contas

Categoria Dano Material	Média de Dano Moral	% dos processos de Abertura de Conta
Até R\$ 5.000,00	R\$ 5.700	81,08%
Entre R\$ 5.000,00 a R\$ 10.000,00	R\$ 6.000	6,76%
Mais de R\$ 10.000,00	R\$ 4.800	12,16%

Fraude de boleto

Categoria Dano Material	Média de Dano Moral	% dos processos de Fraude de Boleto
Até R\$ 5.000,00	R\$ 4.500	87,07%
Entre R\$ 5.000,00 a R\$ 10.000,00	R\$ 6.000	4,31%
Mais de R\$ 10.000,00	R\$ 7.600	8,62%

Golpe Pix

Categoria Dano Material	Média de Dano Moral	% dos processos de Golpe Pix
Até R\$ 5.000,00	R\$ 3.900	76,52%
Entre R\$ 5.000,00 a R\$ 10.000,00	R\$ 4.000	6,96%
Mais de R\$ 10.000,00	R\$ 5.300	16,52%

Invasão de conta

Categoria Dano Material	Média de Dano Moral	% dos processos de Invasão de Conta
Até R\$ 5.000,00	R\$ 4.300	65,79%
Entre R\$ 5.000,00 a R\$ 10.000,00	R\$ 4.000	10,53%
Mais de R\$ 10.000,00	R\$ 5.300	23,68%

Síntese da Análise da Correlação

O estudo revelou que nos quatro tipos de fraude, a maioria dos casos envolve condenações em danos materiais de até R\$ 5.000,00.

Abertura de Conta e Invasão de Conta: Não foi identificada diferença relevante entre os valores fixados a título de danos morais a depender do valor dos danos materiais, o que demonstra que o valor envolvido nesses tipos de fraude não impacta no valor arbitrado a título de danos morais.

Golpe Pix e Fraude de Boleto: Foi identificado que quanto maior o valor do prejuízo sofrido, maior o valor dos danos morais, porém também sem uma diferença expressiva.

Conclusão

Conclusão

Conclui-se, à luz da amostra coletada em todas as regiões do país, que o comportamento do Judiciário é distinto para cada tipo de fraude analisado.

Nos litígios envolvendo **Fraude de Boleto**, o entendimento predominante tem sido o de afastar a responsabilidade da Instituição de Pagamento. Os tribunais enxergam o boleto como um instrumento sob controle direto do pagador: se este não confere a autenticidade do código ou do beneficiário, o erro é atribuído à sua própria conduta. Nesses casos, o intermediário financeiro é visto como mero executante da ordem de pagamento, sem ingerência sobre o ato fraudulento.

Inclusive, o Superior Tribunal de Justiça já proferiu entendimento favorável à isenção de responsabilidade das Instituições de Pagamentos, o que tende a ser seguido pelas instâncias inferiores.

O **Golpe Pix** mostra um cenário mais equilibrado. Embora a tendência ainda seja favorável às instituições de Pagamento, qualquer dúvida sobre a robustez dos mecanismos de autenticação ou sobre a rastreabilidade da transação pode inverter o resultado. Quando há registro claro de consentimento válido e identificação precisa do beneficiário, os juízes tendem a isentar o provedor do serviço; na ausência desses elementos, a decisão costuma pender em sentido contrário.

Já nas disputas relativas à **Abertura de Conta Fraudulenta**, o quadro se inverte. A maioria dos julgados responsabiliza a Instituição de Pagamento, sob o argumento de que o dever de diligência na verificação cadastral é intransferível ao consumidor. A falha no processo de *onboarding* – seja por análise documental precária, seja por lacunas na validação biométrica – recai quase sempre sobre a Instituição de Pagamento.

O mesmo rigor aparece nos casos de **Invasão de Conta**. Aqui, a ênfase judicial recai sobre o dever de guarda e segurança do ambiente eletrônico. Demonstrada a ausência de autorização do titular, os tribunais tendem a tratar o ataque como risco inerente à atividade, impondo responsabilidade objetiva pelos danos experimentados.

Em síntese, a pesquisa revela um padrão: quanto mais a fraude depende de um ato direto e identificável do usuário, maior a probabilidade de a decisão ser favorável à Instituição de Pagamento; quanto mais envolve falhas sistêmicas ou de controle interno, maior a chance de condenação.

Conclusão

Nos casos de **Fraude de Boleto** e **Golpe Pix**, a prova que identifica para quem o dinheiro foi enviado (boleto ou dados do beneficiário) é a que mais se repete nos julgados favoráveis à Instituição de Pagamento.

Em **Abertura de Conta** e **Invasão de Conta**, tribunais valorizaram documentos que comprovam a regularidade do processo de *onboarding* ou de autenticação, mesmo quando o volume de decisões favoráveis é pequeno.

Nos julgados favoráveis, os tribunais transferem a responsabilidade ao próprio consumidor ou a terceiros, afastando o nexo causal com o serviço oferecido. A argumentação gira em torno da culpa exclusiva da vítima, da negligência na conferência de dados e do fortuito externo, reduzindo ou eliminando a obrigação de indenizar.

Já nos julgados desfavoráveis, os tribunais reconhecem defeito no serviço: falha técnica, insuficiência dos controles antifraude ou omissão nos procedimentos de abertura/compensação.

A Súmula 479 do STJ e o art. 14 do CDC aparecem como pilares, reforçando a responsabilidade objetiva e o risco da atividade. No mais, ainda que haja entendimento pacificado a respeito dos requisitos para indenização de pessoas jurídicas no STJ, foi observado grande volume de condenações que contraria isso.

Ainda sobre os julgados desfavoráveis, a partir do elevado número de condenações solidárias encontradas englobando Instituição de Pagamento e empresa parceira, depreende-se que os tribunais detêm pouco conhecimento quanto às funções desempenhadas pelas IPs, já que, em geral, as decisões judiciais englobam todas as empresas que compõem o polo passivo como responsáveis pelo ocorrido.

O letramento do judiciário a respeito de questões de tecnologia em operações financeiras se mostra como medida urgente para solucionar a questão.

Recomendação

A partir do estudo, foi possível reunir as seguintes recomendações:

Acordo com Usuário:

Recomenda-se a realização de acordo quando houver indícios claros de fraude e falha interna da Instituição de Pagamento – como no processo de abertura de conta ou falha de segurança em casos de Invasão de Conta.

Já nos casos de Golpe Pix ou Fraude de Boleto, salvo exceções, não se recomenda a realização de acordo, por se tratar de fraude em que há participação direta da vítima para a concretização do golpe (fortuito externo). Nesses cenários, o Judiciário tem consolidado o entendimento de que não há responsabilidade por parte das Instituições de Pagamento.

Responsabilização do Parceiro:

É recomendável que a Instituição de Pagamento e seus parceiros estabeleçam previamente uma estratégia para tratar situações de responsabilização por falha, inclusive prevendo a possibilidade de chamamento ao processo – recurso aplicável apenas em ações que tramitam na Justiça comum, já que os Juizados Especiais não admitem essa ferramenta.

É fundamental que essa estratégia esteja formalizada contratualmente, com previsão expressa de que, em caso de condenação judicial, os custos deverão ser assumidos por aquela parte que tiver incorrido, de fato, na falha.

Observa-se, com frequência, que nas contestações apresentadas pelas Instituições de Pagamento seja indicado o Parceiro envolvido na situação que deu origem ao processo – e o inverso também ocorre. Por exemplo, em casos de abertura de conta não autorizada realizada pela Instituição de Pagamento, é comum que o Parceiro alegue ilegitimidade passiva, atribuindo à prestadora de BaaS a responsabilidade pela abertura da conta fraudulenta. Por outro lado, em Golpe Pix ou Fraude de Boleto, as Instituições de Pagamento frequentemente indicam o Parceiro recebedor dos valores como responsável pelos danos materiais sofridos pelo autor da ação.

Recomendação

A partir do estudo, foi possível reunir as seguintes recomendações:

Documentos para abertura de conta:

É prática que o processo de abertura de conta exija o envio de “selfie” e de um documento de identidade com foto, ambos submetidos pelo titular. Contudo, observa-se um número relevante de casos em que esses dois requisitos não foram suficientes para impedir a abertura de conta fraudulenta, eminentemente em casos em que tanto a foto quanto o documento pertencem a um terceiro que não autorizou a abertura desta conta.

Há precedentes favoráveis em situações nas quais a empresa conseguiu demonstrar, de forma consistente, a regularidade do procedimento a partir da reunião de múltiplos elementos. Casos em que constam fichas cadastrais completas, contratos arquivados e registros de validação biométrica bem-sucedida têm contribuído para reforçar a percepção de que a Instituição de Pagamento adotou medidas adequadas de prevenção à fraude.

Contratação de Seguro:

É recomendável que a empresa tome precauções como a contratação de seguro para cobertura de prejuízo financeiro causado ao usuário final por falha na prestação do serviço, em especial falha na segurança.

Caso a empresa opte por essa precaução, estará resguarda pela seguradora em caso de falha na prestação do serviço que cause prejuízo financeiro, mediante o pagamento da respectiva franquia.

Ressalta-se apenas que a contratação deste tipo de seguro dependerá da disponibilidade e interesse da seguradora. Em caso positivo, deverá ser sopesado se o valor da contratação ou da franquia será viável diante do prejuízo financeiro decorrente da falha na prestação de serviço (falha na segurança), e até qual valor envolvido haverá cobertura.

b/luz

deixa com a gente

www.baptistaluz.com.br

