

O golpe da maquininha e a responsabilidade civil das instituições financeiras: aplicação do Código de Defesa do Consumidor e a proteção do consumidor como direito fundamental

The card machine scam and the civil liability of financial institutions: application of the Consumer Protection Code and consumer protection as a fundamental right

[Paulo Vitor Faria da Encarnação](#)

Mestre em Direito Processual. UFES

Advogado. paulo@santosfaria.com.br

Resumo

O presente artigo analisa a responsabilidade civil das instituições financeiras diante do chamado golpe da maquininha, fraude que se insere no contexto das transações eletrônicas de consumo. Partindo do marco constitucional da defesa do consumidor e da disciplina do Código de Defesa do Consumidor, examina-se a aplicação da responsabilidade objetiva e a consagração da teoria do risco do empreendimento. O estudo evidencia que tais fraudes devem ser qualificadas como fortuito interno, impondo ao fornecedor o dever de ressarcir os danos materiais e morais sofridos pelo consumidor. A pesquisa apoia-se em doutrina atual e jurisprudência recente do Superior Tribunal de Justiça e dos Tribunais Estaduais, reforçando a centralidade da proteção do consumidor como direito fundamental e a necessidade de mecanismos preventivos eficazes na era digital.

Palavras-chave: Golpe da maquininha; Responsabilidade civil; Código de Defesa do Consumidor; Fortuito interno; Direito fundamental do consumidor.

Abstract

This article analyzes the civil liability of financial institutions in relation to the so-called “maquininha” scam, a type of fraud that occurs in the context of electronic consumer transactions. Based on the constitutional framework for consumer protection and the provisions of the Consumer Protection Code, the article examines the application of strict liability and the establishment of the theory of business risk. The study shows that such fraud should be classified as internal fortuitous events, imposing on the supplier the duty to compensate the consumer for material and moral damages suffered. The research is based on current doctrine and recent case law of the Superior Court of Justice and State Courts, reinforcing the centrality of consumer protection as a fundamental right and the need for effective preventive mechanisms in the digital age.

Keywords: Card machine scam; Civil liability; Consumer Protection Code; Internal fortuitous event; Fundamental consumer right.

Sumário

1. Introdução — 2. Responsabilidade civil nas fraudes eletrônicas em meios de pagamento — 2.1. Incidência do Código de Defesa do Consumidor e a responsabilidade objetiva — 2.2. Teoria do risco do empreendimento e fortuito interno — 2.3. Afastamento da culpa exclusiva da vítima — 2.4 Jurisprudência atual sobre o “golpe da maquininha” — 2.5.

Precedentes do Superior Tribunal de Justiça — 2.6. Precedentes dos Tribunais Estaduais — 3. Reflexões doutrinárias contemporâneas — 3.1. A proteção do consumidor como direito fundamental — 3.2. O papel das instituições financeiras na era digital — 4. Considerações finais — Referências

1. INTRODUÇÃO

O fenômeno das fraudes eletrônicas, em especial o denominado golpe da maquininha, tornou-se um dos maiores desafios contemporâneos à efetividade do direito do consumidor. Essa modalidade de fraude, que se vale de dispositivos eletrônicos adulterados ou de manipulação dolosa de transações, expõe a vulnerabilidade do consumidor e coloca em evidência a responsabilidade das instituições financeiras e dos fornecedores de serviços de pagamento.

A Constituição da República de 1988 elevou a defesa do consumidor ao patamar de direito fundamental (art. 5.º, XXXII), além de erigi-la como princípio da ordem econômica (art. 170, V). A partir dessa matriz constitucional, o Código de Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078/1990) foi concebido como microssistema protetivo de ordem pública e interesse social, voltado a assegurar equilíbrio e justiça material nas relações contratuais marcadas pela desigualdade estrutural.

Nesse contexto, a análise do golpe da maquininha exige uma abordagem que articule direito constitucional, direito civil e direito do consumidor, considerando não apenas a literalidade normativa, mas também a evolução doutrinária e jurisprudencial. O estudo dos precedentes demonstra que a jurisprudência majoritária reconhece a responsabilidade objetiva das instituições financeiras, ao afirmar que tais fraudes configuram fortuito interno, inseparável do risco da atividade bancária.

Do ponto de vista doutrinário, a reflexão de autores como Cláudia Lima Marques, José Fernando Simão e Cristiano Chaves de Farias evidencia que a tutela do consumidor deve ser compreendida como expressão da dignidade da pessoa humana. A vulnerabilidade do consumidor — técnica, econômica e informacional — constitui o núcleo que justifica a intervenção do Estado e a imposição de deveres de segurança e transparência ao fornecedor.

O presente artigo tem por objetivo examinar a responsabilidade civil decorrente do golpe da maquininha, à luz do Código de Defesa do Consumidor e da Constituição de 1988, bem como analisar os principais precedentes jurisprudenciais e a evolução doutrinária sobre o tema. Busca-se demonstrar que a adequada aplicação da responsabilidade objetiva, fundada na teoria do risco do empreendimento e na noção de fortuito interno, é condição indispensável para garantir a confiança nas relações de consumo e a efetividade da tutela constitucional do consumidor.

2. RESPONSABILIDADE CIVIL NAS FRAUDES ELETRÔNICAS EM MEIOS DE PAGAMENTO

2.1. Incidência do Código de Defesa do Consumidor e a responsabilidade objetiva

A análise das fraudes eletrônicas em meios de pagamento, especialmente o chamado “golpe da maquininha”, exige partir do reconhecimento de que as instituições financeiras e os fornecedores de tecnologia de pagamento integram a cadeia de consumo. A eles aplica-se, de modo pleno, o Código de Defesa do Consumidor, conforme a jurisprudência

consolidada do Superior Tribunal de Justiça, que editou a Súmula 297: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Não se trata de simples opção hermenêutica, mas de determinação constitucional, decorrente do art. 5.º, XXXII, da Constituição de 1988, que impõe ao Estado a promoção da defesa do consumidor, e do art. 170, V, que insere a proteção do consumidor como princípio da ordem econômica. A aplicação do CDC, portanto, transcende o âmbito legislativo ordinário e projeta-se como exigência de eficácia horizontal dos direitos fundamentais nas relações privadas.

O art. 14 do CDC estabelece de forma categórica a responsabilidade objetiva dos fornecedores de serviços: basta a demonstração do defeito na prestação e do dano para que surja o dever de indenizar, independentemente de culpa. Essa regra traduz a consagração normativa da teoria do risco da atividade, que desloca para o fornecedor o dever de suportar as consequências negativas de sua atuação no mercado de consumo.

A doutrina tem enfatizado que as fraudes bancárias e financeiras se enquadram, de modo inequívoco, na cláusula do art. 14. José Fernando Simão afirma que, “na hipótese de fraudes, a instituição financeira não pode eximir-se da responsabilidade sob o fundamento da culpa exclusiva da vítima”.^[1] Nessa mesma direção, Cláudia Lima Marques reconhece que “as fraudes em transações eletrônicas se inserem no contexto das relações de consumo e, portanto, o consumidor deve estar protegido contra práticas lesivas, sendo tarefa das instituições financeiras garantir a segurança nas operações”.^[2]

De fato, a imputação de responsabilidade ao consumidor, em hipóteses em que a fraude resulta da insuficiência dos mecanismos de segurança ou do controle dos fornecedores, não se compatibiliza com a principiologia do direito consumerista. A vulnerabilidade do consumidor, seja técnica, informacional ou jurídica, deve ser levada em conta, pois constitui a razão de ser do microssistema protetivo.

A jurisprudência tem reiterado este entendimento. No Recurso Especial n.º 1.652.757, a Quarta Turma do Superior Tribunal de Justiça, sob relatoria da Ministra Maria Isabel Gallotti, decidiu que “as instituições financeiras têm responsabilidade objetiva em casos de fraudes em operações financeiras, relacionadas à segurança das informações dos consumidores, considerando a tese do fortuito interno”.^[3] A *ratio decidendi* repousa justamente na constatação de que a fraude constitui risco inerente à atividade, não podendo ser transferido ao consumidor.

Desse modo, a aplicação do CDC às fraudes perpetradas por meio de maquininhas adulteradas ou por aproximação não deixa margem a dúvidas: o fornecedor é objetivamente responsável. Tal construção não apenas assegura coerência ao sistema jurídico, mas concretiza o princípio constitucional da proteção ao consumidor, em sua dupla dimensão — como norma de ordem pública e como direito fundamental.

2.2. Teoria do risco do empreendimento e fortuito interno

O fundamento dogmático da responsabilidade objetiva do fornecedor e das instituições financeiras repousa na teoria do risco do empreendimento. Quem se propõe a exercer atividade econômica no mercado, sobretudo em setores que envolvem transações eletrônicas e circulação de crédito, assume não apenas os benefícios da exploração, mas

igualmente os riscos que lhe são imanentes. Trata-se da clássica formulação segundo a qual *ubi emolumendum, ibi onus* — onde está o proveito, aí deve residir o ônus.

O Código de Defesa do Consumidor, ao disciplinar a responsabilidade objetiva no art. 14, consagra expressamente essa concepção. O defeito do serviço não se restringe ao mau funcionamento ou à ineficiência técnica, mas abrange a ausência de segurança que o consumidor pode legitimamente esperar. As falhas na prevenção de fraudes, como o “golpe da maquininha”, enquadram-se, por conseguinte, na categoria de defeito, atraindo a responsabilidade do fornecedor.

É nesse contexto que emerge a noção de fortuito interno. Enquanto o fortuito externo, absolutamente estranho à atividade empresarial, pode romper o nexo causal, o fortuito interno integra o risco do empreendimento e, por isso, não exclui a responsabilidade. As fraudes praticadas por terceiros, no âmbito de operações financeiras, constituem precisamente fortuito interno, por serem previsíveis e evitáveis mediante a adoção de mecanismos eficazes de segurança.

O Superior Tribunal de Justiça sedimentou essa compreensão na Súmula 479, ao dispor que “as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”. Essa orientação representa o ápice da evolução jurisprudencial no enfrentamento das fraudes bancárias, estabelecendo como dever jurídico dos bancos a criação de sistemas de detecção e bloqueio de transações atípicas.

A doutrina contemporânea enfatiza que a responsabilidade civil não pode ser afastada sob a alegação de imprevisibilidade. Como observam Cristiano Chaves de Farias, Nelson Rosenvald e Felipe Peixoto Braga Netto, “quem usufrui, habitualmente, dos bônus de determinada atividade deve responder pelos riscos que ela causar, ainda que sem culpa”.^[4] Esse enunciado traduz, em linguagem sintética, o cerne da teoria do risco da atividade, que se conecta diretamente com a proteção do consumidor nas transações eletrônicas.

A jurisprudência estadual também reforça essa diretriz. O Tribunal de Justiça do Espírito Santo, por exemplo, ao analisar o chamado “golpe do motoboy”, entendeu tratar-se de fortuito interno, reconhecendo a responsabilidade da instituição financeira pela falha em seu sistema de segurança.^[5] No mesmo sentido, o Tribunal de Justiça de São Paulo decidiu que fraudes ocorridas por meio de maquininhas adulteradas constituem risco da atividade bancária e, portanto, ensejam responsabilidade objetiva.^[6]

Assim, é possível afirmar que a doutrina e a jurisprudência caminham em uníssono: a teoria do risco do empreendimento, em conjunto com a categoria do fortuito interno, constitui a pedra angular da responsabilização das instituições financeiras e dos fornecedores de serviços de pagamento diante do golpe da maquininha. Longe de se tratar de mera opção interpretativa, essa solução decorre da própria lógica do sistema protetivo instituído pela Constituição e pelo Código de Defesa do Consumidor.

2.3. Afastamento da culpa exclusiva da vítima

A excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor admite que o fornecedor não responderá pelos danos se provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Essa regra, todavia, deve ser interpretada

restritivamente, de modo a não desnaturalar a função protetiva do microssistema consumerista.

Nas fraudes eletrônicas em meios de pagamento — entre as quais se insere o “golpe da maquininha” — a jurisprudência tem afastado a alegação de culpa exclusiva da vítima, reconhecendo que tais situações se inserem no âmbito dos riscos da atividade. Isso porque a sofisticação das práticas delitivas e a vulnerabilidade informacional do consumidor revelam que o evento decorre, em última instância, da ausência de mecanismos suficientes de prevenção por parte das instituições financeiras.

O Superior Tribunal de Justiça, ao julgar o Recurso Especial n.º 1.652.757, afirmou que não se pode transferir ao consumidor o risco das fraudes bancárias, uma vez que a segurança constitui obrigação essencial da instituição financeira.[\[7\]](#) Nesse mesmo sentido, em recente precedente, a Corte reiterou que a fraude caracteriza fortuito interno, sendo irrelevante a participação indireta da vítima, quando induzida por ardil criminoso.[\[8\]](#)

A doutrina reforça esse entendimento. José Fernando Simão destaca que “na hipótese de fraudes, a instituição financeira não pode eximir-se da responsabilidade sob o fundamento da culpa exclusiva da vítima”.[\[9\]](#) Trata-se de consequência lógica do reconhecimento da vulnerabilidade como princípio estruturante do direito do consumidor.

O Tribunal de Justiça de São Paulo, em casos relacionados ao chamado “golpe do motoboy”, afastou a excludente de responsabilidade, entendendo que a entrega do cartão e da senha pelo consumidor, induzido por sofisticada engenharia social, não é suficiente para romper o nexo causal, pois a instituição financeira deveria ter bloqueado operações totalmente destoantes do perfil do cliente.[\[10\]](#)

O mesmo raciocínio foi adotado pelo Tribunal de Justiça de Santa Catarina, ao enfatizar que a falha no monitoramento de transações atípicas caracteriza defeito do serviço, não sendo possível imputar ao consumidor a responsabilidade pela fraude.[\[11\]](#)

Assim, o afastamento da culpa exclusiva da vítima representa não apenas coerência com a principiologia do Código de Defesa do Consumidor, mas também a concretização da função social do contrato e da boa-fé objetiva. Permitir que o consumidor arque sozinho com o prejuízo implicaria legitimar a transferência indevida do risco do empreendimento para a parte mais fraca da relação contratual.

2.4. Jurisprudência atual sobre o “golpe da maquininha”

A jurisprudência recente tem se debruçado sobre a crescente incidência do denominado “golpe da maquininha”, modalidade de fraude em que o consumidor, ao realizar um pagamento por cartão, é induzido a erro mediante manipulação dolosa do equipamento eletrônico de cobrança. Os tribunais, em sua maioria, têm reconhecido a responsabilidade objetiva das instituições financeiras e operadoras de pagamento, afirmando que tais práticas configuram falha na prestação de serviços.

No Tribunal de Justiça de São Paulo, há precedentes que tratam diretamente do golpe, envolvendo maquininhas adulteradas em estabelecimentos comerciais. Em um desses casos, o vendedor inseriu valores muito superiores ao informado verbalmente, aproveitando-se de visor apagado, situação que levou ao reconhecimento da responsabilidade da instituição financeira, aplicando-se a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça e a teoria do risco do empreendimento.[\[12\]](#)

O Tribunal de Justiça do Paraná também enfrentou a questão em recente julgamento, reconhecendo que operações realizadas por meio de maquineta adulterada não podem ser consideradas fortuito externo. Ao contrário, integram o risco da atividade e, por isso, devem ser suportadas pelas instituições financeiras, que são obrigadas a ressarcir os valores e declarar a inexigibilidade dos débitos.[\[13\]](#)

No mesmo diapasão, o Tribunal de Justiça do Espírito Santo, em apelação que discutia fraude por aproximação, reafirmou que o banco não pode se eximir de responsabilidade sob o argumento de que o consumidor agiu com descuido. Reconheceu-se que a movimentação destoava do perfil do cliente, de modo que a instituição deveria ter bloqueado as operações.[\[14\]](#)

A jurisprudência atual também tem atribuído caráter de dano moral *in re ipsa* ao golpe da maquininha. Isto significa que o simples fato da fraude, com seus desdobramentos de insegurança, constrangimento e perda de tempo útil, é suficiente para gerar indenização. Exemplo disso encontra-se em decisão da Turma Recursal do TJSP, que fixou reparação moral ao lado da devolução dos valores indevidos.[\[15\]](#)

A leitura dos precedentes revela um traço comum: a centralidade da vulnerabilidade do consumidor e o reconhecimento de que as fraudes praticadas por meio de maquininhas adulteradas constituem risco inerente à atividade das instituições financeiras. Tais decisões, além de reforçar a eficácia do CDC, alinharam-se ao princípio constitucional da defesa do consumidor e à jurisprudência consolidada do STJ sobre fortuito interno.

2.5. Precedentes do Superior Tribunal de Justiça

O Superior Tribunal de Justiça consolidou posição firme no sentido de que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes eletrônicas em operações bancárias, entre as quais se inclui o denominado “golpe da maquininha”. A jurisprudência dessa Corte sedimenta-se na aplicação conjugada do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e da teoria do risco do empreendimento, em consonância com a Súmula 479.

Em julgamento paradigmático, a Terceira Turma reconheceu a responsabilidade objetiva de instituição financeira por empréstimo fraudulento contraído mediante ardil. O acórdão, relatado pela Ministra Nancy Andrigi, destacou que o banco tem o dever de identificar movimentações incompatíveis com o perfil do consumidor, cabendo-lhe bloquear operações suspeitas. A ausência de tais mecanismos caracteriza falha na prestação do serviço e enseja a reparação de danos.[\[16\]](#)

Outro precedente relevante encontra-se no REsp n. 1.652.757, relatado pela Ministra Maria Isabel Gallotti, em que a Quarta Turma reiterou que fraudes cometidas por terceiros não podem ser consideradas fortuito externo. Ao contrário, constituem fortuito interno, de modo que a instituição financeira deve indenizar os prejuízos sofridos pelo consumidor.[\[17\]](#)

Além disso, a Corte tem reconhecido que os danos morais resultantes de fraudes bancárias podem ser presumidos. Em diversos julgados, entendeu-se que o simples fato da fraude e da cobrança indevida é suficiente para caracterizar o dano moral *in re ipsa*, dada a insegurança e o abalo que o episódio provoca no consumidor.[\[18\]](#)

O STJ também tem enfrentado a questão das fraudes em pagamentos por aproximação (*contactless*). No REsp n. 1.995.458/SP, a Terceira Turma entendeu que operações atípicas

realizadas sem bloqueio automático pelo sistema bancário configuram falha do serviço, impondo-se à instituição financeira a obrigação de reparar os danos.[\[19\]](#)

Esses precedentes reafirmam o papel do Superior Tribunal de Justiça como verdadeiro tribunal da cidadania, assegurando eficácia concreta ao princípio constitucional da defesa do consumidor. Demonstram, ainda, que a Corte tem aplicado com rigor o entendimento de que a vulnerabilidade do consumidor impõe ao fornecedor de serviços financeiros um dever de segurança reforçado, que não se limita à mera disponibilização de instrumentos de pagamento, mas inclui a adoção de mecanismos eficazes de prevenção contra fraudes.

2.6. Precedentes dos Tribunais Estaduais

A análise da jurisprudência estadual revela a uniformização paulatina do entendimento sobre o golpe da maquininha, convergindo com a orientação consolidada pelo Superior Tribunal de Justiça. Embora se perceba certa oscilação em julgados mais antigos, o posicionamento atual das Cortes locais é firme no reconhecimento da responsabilidade objetiva das instituições financeiras e na caracterização do evento como fortuito interno.

O Tribunal de Justiça de São Paulo, pioneiro no enfrentamento do tema, possui acórdãos paradigmáticos. Em um deles, envolvendo fraude por maquineta adulterada em compra de frutas em via pública, reconheceu-se a inexigibilidade do débito e a obrigação de indenizar. O relator destacou que operações de valor destoante do perfil do consumidor não poderiam ter passado despercebidas pelos mecanismos de segurança do banco.[\[20\]](#) Em outra oportunidade, a Corte paulista reconheceu o dano moral *in re ipsa* decorrente de fraude por aproximação, fixando indenização ao lado do estorno dos valores.[\[21\]](#)

O Tribunal de Justiça do Paraná também consolidou posição relevante. Em julgamento de 2024, a 5.^a Turma Recursal determinou que o banco estornasse valores decorrentes de operações fraudulentas realizadas em maquineta adulterada, reconhecendo a responsabilidade objetiva da instituição e afastando a alegação de fortuito externo.[\[22\]](#)

No Espírito Santo, a Turma Recursal do TJES igualmente decidiu que operações realizadas sem correspondência com o padrão de consumo do cliente caracterizam falha de segurança do serviço bancário. Por essa razão, manteve-se a condenação da instituição ao estorno dos valores e ao pagamento de indenização por danos morais, aplicando-se a Súmula 479 do STJ.[\[23\]](#)

O Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, por sua vez, reafirmou sua Súmula 94, segundo a qual “cuidando-se de fortuito interno, o fato de terceiro não exclui o dever do fornecedor de indenizar”. Em decisão de 2023, reconheceu-se que fraudes envolvendo clonagem de cartões e maquininhas adulteradas configuram risco inerente da atividade financeira, impondo reparação integral ao consumidor.

De forma semelhante, o Tribunal de Justiça da Paraíba confirmou a responsabilidade de instituição financeira em caso de fraude em cartão, determinando a devolução de valores e a compensação por danos morais, ainda que não comprovada a participação direta do consumidor no evento.[\[24\]](#)

Esses precedentes demonstram que a jurisprudência estadual, em harmonia com o STJ, tem reforçado a tese da responsabilidade objetiva das instituições financeiras, privilegiando a proteção do consumidor em face de fraudes sofisticadas, e afastando a possibilidade de imputação de culpa exclusiva à vítima.

3. REFLEXÕES DOUTRINÁRIAS CONTEMPORÂNEAS

3.1. A proteção do consumidor como direito fundamental

A defesa do consumidor, elevada pela Constituição da República de 1988 à categoria de direito fundamental (art. 5.º, XXXII), projeta-se como núcleo estruturante do sistema jurídico brasileiro. Não se trata apenas de uma política pública de caráter programático, mas de um comando vinculante que orienta tanto a atividade legislativa quanto a atuação jurisdicional.

O constituinte originário, ao prever a tutela do consumidor entre os direitos fundamentais e ao inseri-la, simultaneamente, como princípio da ordem econômica (art. 170, V, da CF/1988), reconheceu a centralidade da proteção da parte vulnerável nas relações de consumo. Esse duplo assento constitucional revela que a defesa do consumidor não é simples opção política do legislador, mas expressão da dignidade da pessoa humana, que constitui fundamento do Estado Democrático de Direito (art. 1.º, III, da CF/1988).

A doutrina consumerista, na esteira da interpretação constitucionalizada do direito privado, acentua esse caráter fundamental. Cláudia Lima Marques, ao examinar os contratos de consumo, ressalta que os direitos do consumidor configuram expressão de uma nova teoria contratual, fundada no reconhecimento da vulnerabilidade e na necessidade de concretizar a igualdade material. Nas suas palavras, “o contrato de consumo passa a ser um ponto de encontro de direitos individuais constitucionais”, nos quais a dignidade da pessoa humana exerce função diretiva e hermenêutica.[\[25\]](#)

Esse diálogo entre o Código de Defesa do Consumidor e a Constituição — denominado “diálogo das fontes” — amplia a proteção do consumidor, permitindo ao intérprete extrair da ordem constitucional os parâmetros de validade e eficácia das relações contratuais de consumo. Como sublinha Leonardo Roscoe Bessa, a defesa do consumidor é norma de ordem pública, indisponível e inderrogável, de modo que sua aplicação não depende da vontade das partes.[\[26\]](#)

A jurisprudência constitucional também confirma essa perspectiva. No julgamento da Ação Direta de Inconstitucionalidade n.º 2.591, o Supremo Tribunal Federal reconheceu que todas as instituições financeiras estão submetidas ao Código de Defesa do Consumidor, reafirmando que a defesa do consumidor é mandamento constitucional de eficácia plena.[\[27\]](#) Essa decisão assegura efeito útil ao art. 5.º, XXXII, e ao art. 170, V, da CF/1988, demonstrando que o CDC é mais que legislação ordinária: é instrumento de concretização de direitos fundamentais.

No contexto das fraudes eletrônicas, como o golpe da maquininha, a dimensão fundamental da proteção ao consumidor torna-se ainda mais evidente. A vulnerabilidade informacional e tecnológica do usuário de serviços financeiros não é simples contingência, mas um dado estrutural da sociedade digital contemporânea. Reconhecer a defesa do consumidor como direito fundamental implica atribuir-lhe proteção reforçada contra práticas fraudulentas e contra a transferência indevida do risco da atividade para a parte mais fraca.

Portanto, a tutela do consumidor, como direito fundamental, é o alicerce que sustenta a interpretação dos casos concretos de fraude em meios de pagamento. Ela garante que a vulnerabilidade não se converta em fator de exclusão, mas em fundamento de uma

proteção jurídica que preserve a dignidade e a confiança legítima nas relações de consumo.

3.2. O papel das instituições financeiras na era digital

A expansão dos meios eletrônicos de pagamento e a crescente digitalização das relações bancárias impõem às instituições financeiras deveres redobrados de cautela, vigilância e segurança. Se, em um modelo tradicional, a responsabilidade do banco já se pautava pela custódia dos valores depositados, na era digital esse dever se amplia, abarcando também a proteção de dados, a prevenção contra fraudes eletrônicas e a manutenção da confiança no sistema financeiro.

O Código de Defesa do Consumidor, ao consagrar a responsabilidade objetiva dos fornecedores de serviços (art. 14), já previa que a segurança esperada pelo consumidor deve acompanhar o avanço tecnológico. Assim, não basta às instituições financeiras disponibilizar instrumentos de pagamento modernos; impõe-se que implementem mecanismos de monitoramento de operações, detecção de movimentações atípicas e bloqueio automático de transações suspeitas.

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça tem reforçado essa obrigação. Em recente precedente, a Terceira Turma, relatado pela Ministra Nancy Andrighi, decidiu que a instituição financeira deve impedir operações que destoem do perfil de consumo do cliente, sob pena de caracterização de defeito do serviço. A ausência de mecanismos eficazes de prevenção configura falha na prestação e atrai a responsabilidade objetiva do banco.[\[28\]](#)

No mesmo sentido, o Tribunal de Justiça do Paraná afirmou que operações realizadas em maquineta adulterada, destoantes do histórico do cliente, não poderiam ter sido autorizadas pelo sistema bancário, sob pena de responsabilização integral da instituição.[\[29\]](#)

A doutrina contemporânea tem sublinhado a função institucional das entidades financeiras como garantidoras da confiança social. Para Janaina Môcho, a evolução da jurisprudência brasileira sobre plataformas digitais e e-commerce evidencia que, muitas vezes, as empresas não são meras intermediárias, mas fornecedoras diretas de serviços, o que lhes impõe responsabilidade solidária pelos danos causados.[\[30\]](#)

Trata-se de reconhecer que, na sociedade digital, a vulnerabilidade do consumidor não se limita ao conhecimento técnico, mas abrange também sua exposição a riscos invisíveis e de difícil prevenção individual. As instituições financeiras, ao auferirem lucros com a circulação de crédito e a intermediação de pagamentos, assumem o ônus de suportar os riscos correlatos.

Nesse cenário, o papel das instituições financeiras é o de agentes de confiança e segurança, incumbidos de assegurar que a inovação tecnológica não se converta em fragilidade para o consumidor. Ao contrário, a tecnologia deve ser acompanhada de sistemas de proteção que consolidem a confiança legítima do usuário e realizem, de forma concreta, a função social do serviço bancário.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise do chamado golpe da maquininha, sob a ótica do direito do consumidor, evidencia a necessidade de reafirmação dos princípios estruturantes do microssistema protetivo instituído pela Constituição de 1988 e pelo Código de Defesa do Consumidor. A incidência do art. 14 do CDC, consagrando a responsabilidade objetiva dos fornecedores de serviços, revela-se imprescindível para a tutela da parte vulnerável nas transações financeiras eletrônicas.

O exame doutrinário e jurisprudencial conduz à conclusão de que fraudes como o golpe da maquininha não podem ser consideradas fortuito externo. Ao contrário, enquadram-se no conceito de fortuito interno, inerente ao risco do empreendimento, que deve ser suportado pelas instituições financeiras e operadoras de pagamento. Admitir a exclusão da responsabilidade nessas hipóteses significaria transferir indevidamente ao consumidor o ônus dos riscos da atividade, em flagrante contrariedade ao sistema jurídico.

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça consolidou, por meio da Súmula 479, a orientação de que as instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes bancárias. Os tribunais estaduais, por sua vez, têm aplicado de forma coerente esse entendimento, reconhecendo não apenas o dever de estorno dos valores, mas também a ocorrência de danos morais *in re ipsa*, em razão do constrangimento e da perda de tempo útil decorrentes da fraude.

A doutrina contemporânea, por sua vez, reforça o caráter fundamental da proteção do consumidor. Cláudia Lima Marques enfatiza que os contratos de consumo são pontos de encontro de direitos constitucionais, em que a dignidade da pessoa humana atua como vetor hermenêutico e teleológico. Já José Fernando Simão e Cristiano Chaves de Farias, entre outros, sustentam que a responsabilidade objetiva do fornecedor decorre diretamente da teoria do risco do empreendimento, não sendo admissível a invocação de culpa exclusiva da vítima em fraudes sofisticadas.

No plano constitucional, a defesa do consumidor, prevista no art. 5.º, XXXII, e no art. 170, V, da Carta de 1988, projeta-se como verdadeiro direito fundamental de terceira dimensão. Em consequência, a atuação das instituições financeiras deve ser interpretada à luz de um dever de segurança reforçado, que transcende a esfera privada e assume dimensão pública, em razão de seu impacto sobre a confiança social e a estabilidade do sistema econômico.

Em conclusão, a construção doutrinária e jurisprudencial em torno do golpe da maquininha reafirma que a proteção do consumidor é não apenas uma exigência legal, mas também um imperativo constitucional. A adequada responsabilização das instituições financeiras cumpre a dupla função de reparar o dano e de estimular a melhoria contínua dos mecanismos de segurança, prevenindo novos episódios de fraude e fortalecendo a confiança nas relações de consumo.

REFERÊNCIAS

BESSA, Leonardo Roscoe. *Código de Defesa do Consumidor comentado*. 3. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Súmula n. 479. Diário da Justiça Eletrônico, Brasília, 29 set. 2021.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. REsp 1.652.757. Rel. Min. Maria Isabel Gallotti. Quarta Turma. Julgado em 18 dez. 2018. Publicado em 11 fev. 2019.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. REsp 1.995.458/SP. Rel. Min. Nancy Andrighi. Terceira Turma. Julgado em 9 ago. 2022. Publicado em 18 ago. 2022.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. REsp 2.052.228/DF. Rel. Min. Nancy Andrighi. Terceira Turma. Julgado em 30 out. 2023. Publicado em 6 nov. 2023.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. AgRg no REsp 1.378.791/RJ. Rel. Min. Marco Buzzi. Quarta Turma. Julgado em 19 nov. 2013. Publicado em 27 nov. 2013.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. ADI 2.591/DF. Rel. Min. Carlos Velloso. Tribunal Pleno. Julgado em 7 jun. 2006. Publicado em 6 out. 2006.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Espírito Santo. Apelação Cível n. 0029765-81.2019.8.08.0024. Rel. Des. Wallace Pandolfo Kiffer. 4.^a Câmara Cível. Publicado em 22 ago. 2022.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Espírito Santo. Apelação Cível n. 5007619-20.2022.8.08.0035. Rel. Juiz Rafael Fracalossi Menezes. Turma Recursal – 3.^a Turma. Julgado em 16 abr. 2025.

BRASIL. Tribunal de Justiça de São Paulo. Apelação Cível n. 1064435-91.2022.8.26.0002. Rel. Des. Hélio Nogueira. Julgado em 28 set. 2023.

BRASIL. Tribunal de Justiça de São Paulo. Apelação Cível n. 1123003-68.2020.8.26.0100. Rel. Des. Mauro Conti Machado. 16.^a Câmara de Direito Privado. Julgado em 17 fev. 2022.

BRASIL. Tribunal de Justiça de São Paulo. Recurso Inominado Cível n. 1029877-17.2023.8.26.0016. Julgado em 27 ago. 2024.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Paraná. Processo n. 0017955-59.2023.8.16.0182. Rel. Juíza Manuela Tallão Benke. 5.^a Turma Recursal dos Juizados Especiais. Julgado em 24 fev. 2024.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. Verbete Sumular n. 94. Diário da Justiça do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2023.

BRASIL. Tribunal de Justiça da Paraíba. Apelação Cível n. 0001011-43.2013.8.15.0381. Rel. Des. Leandro dos Santos. 1.^a Câmara Cível. Julgado em 7 jan. 2021.

FARIAS, Cristiano Chaves de; ROSENVALD, Nelson; BRAGA NETTO, Felipe Peixoto. *Curso de Direito Civil: Responsabilidade Civil*. 9. ed. rev. e ampl. São Paulo: JusPodivm, 2022.

MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. 12. ed. rev. e ampl. São Paulo: Forense, 2022.

MÔCHO, Janaina. A evolução da jurisprudência brasileira sobre a responsabilidade civil das plataformas de e-commerce: proteção do consumidor nas relações de consumo online. *Revista Eletrônica da Faculdade de Direito da Universidade Federal do Rio de Janeiro*, Rio de Janeiro, 2024. Disponível em: <https://revistaelectronica.oabpj.org.br>.

SIMÃO, José Fernando. *Responsabilidade Civil e Direito do Consumidor*. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020.

[1] SIMÃO, José Fernando. *Responsabilidade Civil e Direito do Consumidor*. 3. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2020. p. 120.

[2] MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. 12. ed. São Paulo: Forense, 2022. p. 255.

[3] STJ. REsp 1.652.757, Rel. Min. Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, j. 18 dez. 2018, publ. 11 fev. 2019.

[4] FARIAS, Cristiano Chaves de; ROSENVALD, Nelson; BRAGA NETTO, Felipe Peixoto. *Curso de Direito Civil: responsabilidade civil*. 9. ed. São Paulo: JusPodivm, 2022. p. 1018-1019.

[5] TJES. Apelação Cível n. 0029765-81.2019.8.08.0024. Rel. Des. Wallace Pandolfo Kiffer. 4.^a Câmara Cível. Publicado em 22 ago. 2022.

[6] TJSP. Apelação Cível n. 1123003-68.2020.8.26.0100. Rel. Des. Mauro Conti Machado. 16.^a Câmara de Direito Privado. Julgado em 17 fev. 2022.

[7] STJ. REsp 1.652.757, Rel. Min. Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, j. 18 dez. 2018, publ. 11 fev. 2019.

[8] STJ. REsp 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, j. 30 out. 2023, publ. 6 nov. 2023.

[9] SIMÃO, José Fernando. *Responsabilidade Civil e Direito do Consumidor*. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020. p. 120.

[10] TJSP. Apelação Cível n. 1001946-55.2020.8.26.0562. Rel. Des. Gilberto dos Santos. 11.^a Câmara de Direito Privado. Julgado em 12 abr. 2021.

[11] TJSC. Apelação Cível n. 5003346-78.2021.8.24.0005. Rel. Des. Raulino Jacó Bruning, rel. designado Silvio Dagoberto Orsatto. Primeira Câmara de Direito Civil. Julgado em 10 abr. 2024.

[12] TJSP. Apelação Cível n. 1064435-91.2022.8.26.0002. Rel. Des. Hélio Nogueira. Julgado em 28 set. 2023.

[13] TJPR. Processo n. 0017955-59.2023.8.16.0182. Rel. Juíza Manuela Tallão Benke. 5.^a Turma Recursal dos Juizados Especiais. Julgado em 24 fev. 2024.

[14] TJES. Apelação Cível n. 5007619-20.2022.8.08.0035. Rel. Juiz Rafael Fracalossi Menezes. Turma Recursal – 3.^a Turma. Julgado em 16 abr. 2025.

[15] TJSP. Recurso Inominado Cível n. 1029877-17.2023.8.26.0016. Julgado em 27 ago. 2024.

[16] STJ. REsp 2.052.228/DF. Rel. Min. Nancy Andrighi. Terceira Turma. Julgado em 30 out. 2023. Publicado em 6 nov. 2023.

[17] STJ. REsp 1.652.757. Rel. Min. Maria Isabel Gallotti. Quarta Turma. Julgado em 18 dez. 2018. Publicado em 11 fev. 2019.

[18] STJ. AgRg no REsp 1.378.791/RJ. Rel. Min. Marco Buzzi. Quarta Turma. Julgado em 19 nov. 2013. Publicado em 27 nov. 2013.

[19] STJ. REsp 1.995.458/SP. Rel. Min. Nancy Andrighi. Terceira Turma. Julgado em 9 ago. 2022. Publicado em 18 ago. 2022.

[20] TJSP. Apelação Cível n. 1064435-91.2022.8.26.0002. Rel. Des. Hélio Nogueira. Julgado em 28 set. 2023.

[21] TJSP. Recurso Inominado Cível n. 1029877-17.2023.8.26.0016. Julgado em 27 ago. 2024.

[22] TJPR. Processo n. 0017955-59.2023.8.16.0182. Rel. Juíza Manuela Tallão Benke. 5.^a Turma Recursal dos Juizados Especiais. Julgado em 24 fev. 2024.

[23] TJES. Apelação Cível n. 5007619-20.2022.8.08.0035. Rel. Juiz Rafael Fracalossi Menezes. Turma Recursal – 3.^a Turma. Julgado em 16 abr. 2025.

[24] TJPB. Apelação Cível n. 0001011-43.2013.8.15.0381. Rel. Des. Leandro dos Santos. 1.^a Câmara Cível. Julgado em 7 jan. 2021.

[25] MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. 12. ed. São Paulo: Forense, 2022. p. 257-263.

[26] BESSA, Leonardo Roscoe. *Código de Defesa do Consumidor comentado*. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2025. p. 545.

[27] STF. ADI 2.591/DF. Rel. Min. Carlos Velloso. Tribunal Pleno. Julgado em 7 jun. 2006. Publicado em 6 out. 2006.

[28] STJ. REsp 2.052.228/DF. Rel. Min. Nancy Andrighi. Terceira Turma. Julgado em 30 out. 2023. Publicado em 6 nov. 2023.

[29] TJPR. Processo n. 0017955-59.2023.8.16.0182. Rel. Juíza Manuela Tallão Benke. 5.^a Turma Recursal dos Juizados Especiais. Julgado em 24 fev. 2024.

[30] MÔCHO, Janaina. A evolução da jurisprudência brasileira sobre a responsabilidade civil das plataformas de e-commerce: proteção do consumidor nas relações de consumo online. *Revista Eletrônica da Faculdade de Direito da Universidade Federal do Rio de Janeiro*, Rio de Janeiro, p. 2, 2024.