

A RESPONSABILIDADE CIVIL DAS PLATAFORMAS DIGITAIS E INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS EM CASOS DE GOLPES VIRTUAIS: A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR NO AMBIENTE DIGITAL

Gerson Severino dos Santos Neto

Docente no curso de Direito na Faculdade Sucesso – FACSU.

RESUMO: O presente artigo analisa a responsabilidade civil das plataformas digitais e das instituições financeiras nos casos de golpes virtuais, sob a óptica da proteção do consumidor e do princípio da boa-fé objetiva. Com o avanço das tecnologias de informação e comunicação, as relações de consumo migraram para o ambiente digital, expondo o consumidor a novas formas de vulnerabilidade e riscos de fraudes. Diante desse cenário, questiona-se em que medida as empresas que intermediam ou hospedam essas relações podem ser responsabilizadas pelos danos sofridos pelas vítimas. A pesquisa, de natureza qualitativa e caráter exploratório, baseia-se em revisão bibliográfica e análise jurisprudencial, buscando compreender os fundamentos normativos da responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e sua aplicação aos ambientes virtuais. Conclui-se que tanto as plataformas digitais quanto as instituições financeiras possuem o dever jurídico de adotar mecanismos de segurança e prevenção adequados, sendo responsáveis pela reparação integral dos danos decorrentes de falhas na prestação do serviço ou na proteção de dados dos consumidores. Palavras-chave: Responsabilidade civil. Golpes virtuais. Plataformas digitais. Instituições financeiras. Proteção do consumidor.

Palavras-chave: Responsabilidade Civil. Plataformas Digitais. Instituições Financeiras.

1 INTRODUÇÃO

O avanço da tecnologia e a crescente digitalização das relações econômicas trouxeram benefícios inegáveis, como a ampliação do acesso a bens e serviços e a facilitação das transações comerciais. Entretanto, esse mesmo fenômeno tem sido acompanhado por um aumento significativo dos chamados golpes virtuais, que utilizam meios eletrônicos para enganar consumidores, capturar dados pessoais e causar prejuízos financeiros.

Tais práticas criminosas têm se tornado mais sofisticadas, explorando vulnerabilidades técnicas e humanas, e frequentemente se valem de plataformas digitais e

instituições financeiras como instrumentos intermediários de suas ações. Em muitos casos, o consumidor é induzido a erro dentro de aplicativos bancários, sites de comércio eletrônico ou redes sociais — contextos nos quais a fronteira entre culpa da vítima e falha do serviço se torna tênue.

Nessas situações, surge a controvérsia jurídica: quem deve arcar com o prejuízo causado ao consumidor vítima de fraude eletrônica? A discussão gira em torno da aplicação da responsabilidade civil objetiva, prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), às plataformas digitais e instituições financeiras, que passam a responder independentemente de culpa quando há falha na prestação do serviço ou ausência de mecanismos de segurança adequados.

O Superior Tribunal de Justiça (STJ) tem consolidado o entendimento de que as instituições financeiras são responsáveis por fraudes eletrônicas que constituem fortuito interno, conforme a Súmula nº 479. A lógica desse entendimento, fundada no risco da atividade, deve ser estendida às plataformas digitais, que desempenham papel análogo ao conectar consumidores e fornecedores, devendo garantir um ambiente virtual seguro.

O presente artigo tem como objetivo analisar criticamente a responsabilidade civil de tais agentes econômicos, destacando a necessidade de efetiva proteção da vítima-consumidor no ambiente digital. A pesquisa é qualitativa, de caráter exploratório, fundamentada em revisão bibliográfica, legislativa e jurisprudencial. Busca-se demonstrar que a vulnerabilidade informacional e tecnológica do consumidor exige uma reinterpretação das normas de responsabilidade civil à luz dos princípios da boa-fé objetiva, da confiança legítima e da função social do contrato.

2 GOLPES VIRTUAIS E RELAÇÕES DE CONSUMO

O conceito de golpe virtual engloba qualquer prática fraudulenta realizada por meio eletrônico ou digital, com o objetivo de obter vantagem ilícita em prejuízo de outrem.

Entre as modalidades mais recorrentes estão o *phishing* (golpe virtual onde os golpistas roubam informações pessoais, enganando as vítimas com mensagens ou sites falsos que aparentam ser confiáveis), a clonagem de contas bancárias e de aplicativos, os falsos boletos de pagamento, as fraudes em marketplaces e as operações financeiras indevidas por meio de aplicativos.

Essas práticas se inserem no contexto das relações de consumo quando o usuário, na qualidade de consumidor, utiliza plataformas digitais ou serviços bancários para adquirir produtos, contratar serviços ou realizar transações financeiras. Nesse cenário, os fornecedores — inclusive bancos, operadoras de cartão e plataformas de intermediação — devem assegurar a integridade e a segurança das operações.

O Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), em seu art. 6º, inciso VI, consagra como direito básico do consumidor a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais. Já o art. 14 estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor, que responde pelos danos causados por defeitos relativos à prestação dos serviços, independentemente de culpa. Assim, mesmo que o golpe seja praticado por terceiro, subsiste o dever de reparação se houver falha no dever de segurança ou omissão na vigilância tecnológica.

A vulnerabilidade informacional e técnica do consumidor no ambiente digital amplia a incidência do princípio da boa-fé objetiva, que impõe aos fornecedores deveres anexos de lealdade, cuidado e transparência. Conforme destaca Sérgio Cavalieri Filho (2022), a responsabilidade civil moderna deve ser compreendida como instrumento de tutela da confiança, especialmente nas relações assimétricas de consumo.

3 FUNDAMENTOS DA RESPONSABILIDADE CIVIL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

A responsabilidade civil tem por finalidade restabelecer o equilíbrio jurídico e patrimonial violado por um ato ilícito. No âmbito do Direito do Consumidor, ela assume caráter objetivo, dispensando a demonstração de culpa, bastando a comprovação do dano e do nexo causal com o defeito do serviço. Tal modelo decorre da teoria do risco da atividade, segundo a qual quem auferir lucro com uma atividade deve suportar os riscos inerentes a ela.

O art. 14 do CDC dispõe que o fornecedor de serviços responde pelos danos causados ao consumidor por defeitos relativos à prestação do serviço, excetuando-se apenas quando provar culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. No caso dos golpes virtuais, os tribunais têm entendido que fraudes eletrônicas não configuram fortuito externo, mas fortuito interno, ou seja, risco inerente ao próprio negócio digital.

Nesse sentido, a Súmula nº 479 do STJ consolida 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”. Esse entendimento vem sendo ampliado pela jurisprudência para abranger *fintechs*, plataformas de pagamento e *marketplaces* que intermedeiam transações comerciais ou armazenam dados sensíveis dos consumidores.

A doutrina reforça essa posição. Gagliano e Pamplona Filho (2021) afirmam que a boa-fé objetiva impõe aos fornecedores o dever de adotar condutas preventivas, evitando riscos previsíveis decorrentes da própria atividade digital. O descumprimento desse dever de segurança caracteriza falha na prestação do serviço e enseja a obrigação de indenizar.

Desse modo, a responsabilidade civil nas relações de consumo, aplicada aos golpes virtuais, não visa apenas reparar o dano, mas também prevenir novas ocorrências,

reforçando o caráter pedagógico e protetivo do instituto. A efetividade do sistema jurídico, portanto, depende da consolidação de uma cultura de segurança digital que reconheça a centralidade do consumidor como sujeito vulnerável e merecedor de tutela integral.

4 RESPONSABILIDADE DAS PLATAFORMAS DIGITAIS E INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

A consolidação das plataformas digitais como intermediadoras de relações de consumo transformou profundamente o comércio e as transações financeiras. *Marketplaces*, aplicativos de entrega, redes sociais e bancos digitais aproximaram consumidores e fornecedores, mas também criaram novos espaços de vulnerabilidade jurídica, uma vez que tais ambientes frequentemente são utilizados por criminosos virtuais para a prática de fraudes.

O Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014) estabelece, em seu art. 3º, que a disciplina do uso da rede deve observar os princípios da proteção da privacidade e da defesa do consumidor. Ao mesmo tempo, o art. 14 dessa lei impõe aos provedores o dever de manter padrões de segurança que protejam os dados pessoais dos usuários. Assim, embora as plataformas digitais aleguem não possuir responsabilidade direta pelas fraudes cometidas por terceiros, a omissão em adotar medidas adequadas de prevenção e controle constitui falha na prestação do serviço.

No caso dos *marketplaces*, por exemplo, há jurisprudência consolidada no sentido de que tais empresas integram a cadeia de consumo e respondem solidariamente pelos danos causados, conforme o art. 7º, parágrafo único, e o art. 25, §1º, do Código de Defesa do Consumidor. O Superior Tribunal de Justiça tem reiteradamente decidido que, quando a plataforma lucra com a intermediação e não garante a segurança da transação, incide a responsabilidade objetiva, mesmo que o golpe seja praticado por vendedor ou comprador cadastrado.

Além disso, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018) reforça o dever das plataformas de zelar pela integridade e confidencialidade das informações tratadas. A exposição de dados sensíveis que viabiliza golpes constitui violação ao dever de segurança e enseja a reparação civil, conforme o art. 42 da LGPD.

De modo análogo, as instituições financeiras têm responsabilidade objetiva por fraudes eletrônicas cometidas em seu ambiente digital. A jurisprudência tem ampliado a aplicação da súmula 479 do STJ para contemplar as operações realizadas por meio de aplicativos e internet banking, reconhecendo que tais ferramentas fazem parte da própria atividade bancária e, portanto, integram o risco do empreendimento.

A diferenciação entre fortuito interno e fortuito externo é decisiva para a análise. Enquanto o fortuito externo é aquele absolutamente estranho à atividade, o fortuito interno decorre de falhas previsíveis ou inerentes ao funcionamento do serviço, como vulnerabilidades tecnológicas, ausência de dupla autenticação ou negligência na detecção de transações atípicas. Assim, quando o golpe se viabiliza pela falha desses sistemas, a responsabilidade civil é inequívoca.

Em síntese, tanto as plataformas digitais quanto as instituições financeiras assumem o dever jurídico de garantir a segurança dos ambientes virtuais que exploram economicamente. A omissão nesse dever, além de caracterizar falha na prestação do serviço, contraria os princípios da boa-fé objetiva, da confiança legítima e da função social da empresa, que exigem condutas preventivas, transparentes e protetivas do consumidor.

5 PROPOSTAS DE APRIMORAMENTO DA PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR NO AMBIENTE DIGITAL

A crescente incidência de golpes virtuais e a dificuldade das vítimas em obter reparação integral revelam a necessidade de um aperfeiçoamento normativo e institucional no tratamento do tema. A proteção do consumidor no ambiente digital não pode depender

REVISTA EDUCAÇÃO CONTEMPORÂNEA – REC

apenas da jurisprudência, devendo ser fortalecida por políticas públicas específicas e mecanismos de prevenção tecnológica obrigatória.

Em primeiro lugar, impõe-se o reconhecimento expresso da responsabilidade solidária das plataformas digitais na legislação consumerista, estendendo o regime de responsabilidade objetiva às empresas que intermedeiam transações eletrônicas. Essa medida traria maior segurança jurídica e garantiria que o ônus do risco recaísse sobre quem se beneficia economicamente da atividade.

Além disso, é necessário o aprimoramento dos padrões de segurança cibernética impostos às instituições financeiras e plataformas digitais. O Banco Central do Brasil e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) devem atuar de forma coordenada, exigindo autenticação multifatorial, detecção automática de operações suspeitas e sistemas de alerta em tempo real, de modo a prevenir fraudes antes que causem danos efetivos.

Outra proposta relevante é a criação de um fundo de indenização ou seguro obrigatório destinado à reparação de prejuízos decorrentes de fraudes eletrônicas. Assim como ocorre com o Fundo Garantidor de Créditos (FGC) no sistema bancário, tal instrumento poderia garantir ressarcimento rápido e eficaz às vítimas, reduzindo a morosidade processual e reforçando a confiança nas transações digitais.

Do ponto de vista pedagógico, recomenda-se a implementação de programas de educação digital e financeira, com foco na conscientização sobre segurança cibernética e boas práticas no uso de plataformas eletrônicas. Essa iniciativa deve ser conjunta entre o Estado, as empresas e as instituições de ensino, cumprindo o dever constitucional de promoção da educação e da proteção do consumidor (CF, art. 5º, XXXII e art. 170, V).

Por fim, a atuação do Poder Judiciário deve ser orientada pelos princípios da vulnerabilidade do consumidor, da prevenção do dano e da boa-fé objetiva, interpretando a legislação à luz da realidade tecnológica contemporânea. A jurisprudência tem papel

essencial na consolidação de precedentes que afirmem a responsabilidade dos agentes econômicos digitais e reforcem a centralidade da vítima na reparação civil.

A partir dessa constatação, propôs-se um conjunto de medidas de aprimoramento da proteção do consumidor, incluindo o reconhecimento expresso da responsabilidade solidária das plataformas digitais na legislação consumerista, o fortalecimento dos mecanismos de segurança cibernética, a criação de um fundo de indenização para vítimas de fraudes eletrônicas e a implementação de programas de educação digital e financeira, voltados à prevenção de golpes.

Portanto, a efetiva proteção do consumidor no ambiente digital depende de um modelo sistêmico e colaborativo, que una legislação, tecnologia, educação e jurisdição. Somente com essa abordagem integrada será possível reduzir a impunidade, restaurar a confiança nas transações virtuais e garantir a concretização do direito fundamental à segurança nas relações de consumo digitais.

5.1 SEGURANÇA DE DADOS PROFISSIONAIS NA ERA DIGITAL: O GOLPE DO FALSO ADVOGADO

A sofisticação crescente das fraudes virtuais tem permitido o surgimento de novas modalidades de golpes que exploram a credibilidade das profissões jurídicas e a fragilidade da segurança digital das plataformas. Entre essas práticas, destaca-se o golpe do falso advogado, no qual criminosos se passam por profissionais registrados na Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) para obter vantagem ilícita junto a consumidores vulneráveis.

Nessa modalidade, os golpistas utilizam indevidamente nomes, fotografias, números de inscrição e dados reais de advogados, muitas vezes obtidos em vazamentos de dados ou por meio de consultas abertas a cadastros públicos, como o sistema de pesquisa da OAB ou de Sistemas de Processos Eletrônicos adotados pelos tribunais.

REVISTA EDUCAÇÃO CONTEMPORÂNEA – REC

As vítimas, convencidas da autenticidade das informações, são induzidas a realizar transferências bancárias via PIX ou pagamentos de supostas taxas processuais, acreditando tratar-se de tratativas legítimas relacionadas a processos judiciais.

A responsabilidade das plataformas digitais e das instituições financeiras é inequívoca nesses casos, uma vez que tais agentes integram a cadeia de fornecimento do serviço e possuem os meios tecnológicos necessários para prevenir e detectar esse tipo de fraude. A negligência em adotar protocolos de segurança mais rigorosos configura falha na prestação do serviço, ensejando a obrigação de reparar os danos sofridos pelas vítimas.

Para reduzir a incidência desse tipo de golpe e fortalecer a segurança jurídica no ambiente digital, propõem-se as seguintes medidas preventivas e institucionais:

Implementação de protocolos de autenticação reforçada (biometria facial e dupla verificação) para abertura de contas ou perfis que contenham referências a profissões regulamentadas;

Bloqueio preventivo e imediato de perfis suspeitos em plataformas de mensagens, redes sociais e aplicativos de pagamento que utilizem indevidamente o nome de profissionais do Direito;

Criminalização específica do uso indevido de identidade profissional para fins fraudulentos, a ser incorporada ao Código Penal ou à legislação de crimes cibernéticos;

Programas de capacitação digital promovidos pela OAB, voltados à conscientização dos advogados sobre proteção de dados pessoais e prevenção de vazamentos de informações sensíveis;

Campanhas públicas da OAB, em parceria com o Poder Judiciário, alertando a sociedade sobre os riscos do golpe e os canais oficiais de verificação de identidade profissional.

Essas medidas têm por finalidade fortalecer a confiança nas relações jurídicas estabelecidas em ambiente digital, reduzir os prejuízos financeiros e morais das vítimas e assegurar o cumprimento dos deveres de segurança e boa-fé objetiva por parte das plataformas e instituições financeiras.

Assim, o golpe do falso advogado não deve ser tratado apenas como uma questão penal ou de segurança da informação, mas como um problema estrutural de proteção do consumidor e da própria advocacia, cuja prevenção requer a integração entre tecnologia, legislação e ética profissional.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise desenvolvida ao longo deste artigo permitiu constatar que os golpes virtuais representam uma das maiores ameaças contemporâneas às relações de consumo no ambiente digital. A expansão de plataformas eletrônicas e o aumento das operações financeiras virtuais criaram um cenário em que a vulnerabilidade do consumidor é potencializada por fatores técnicos, informacionais e comportamentais. Nesse contexto, a proteção da vítima-consumidor exige uma interpretação evolutiva e protetiva da responsabilidade civil, à luz dos princípios constitucionais da dignidade da pessoa humana e da boa-fé objetiva.

Demonstrou-se que a responsabilidade das instituições financeiras e plataformas digitais é objetiva, conforme o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, sendo desnecessária a comprovação de culpa quando há falha na prestação do serviço. Os precedentes do Superior Tribunal de Justiça, especialmente a Súmula nº 479, consolidam o entendimento de que fraudes eletrônicas constituem fortuito interno — risco inerente à própria atividade —, o que atrai o dever de indenizar.

Da mesma forma, a análise normativa revelou que o Marco Civil da Internet e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) impõem deveres específicos de

REVISTA EDUCAÇÃO CONTEMPORÂNEA – REC

segurança, transparência e proteção da privacidade, cuja inobservância gera responsabilidade civil. As plataformas digitais, ao intermediar relações de consumo e auferir lucros a partir dessa atividade, integram a cadeia de fornecimento e devem responder solidariamente pelos danos causados.

Conclui-se, portanto, que a efetividade da tutela do consumidor no ambiente virtual depende da integração entre legislação, tecnologia, políticas públicas e jurisprudência. O enfrentamento dos golpes virtuais não deve recair apenas sobre a vítima, mas sobre todos os agentes que se beneficiam da atividade econômica digital. Somente com uma abordagem sistêmica e protetiva será possível assegurar o equilíbrio das relações de consumo e a concretização do direito fundamental à segurança e à confiança no espaço digital.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor**. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 12 set. 1990.

BRASIL. **Código Civil**. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 11 jan. 2002.

BRASIL. **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)**. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 15 ago. 2018.

BRASIL. **Marco Civil da Internet**. Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 24 abr. 2014.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Senado Federal, 2022.

REVISTA EDUCAÇÃO CONTEMPORÂNEA – REC

CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de responsabilidade civil*. 15. ed. São Paulo: Atlas, 2022.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. *Novo curso de direito civil: responsabilidade civil*. 17. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2021.

NERY JUNIOR, Nelson; NERY, Rosa Maria de Andrade. *Código civil comentado*. 11. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2021.

SARLET, Ingo Wolfgang; MARINONI, Luiz Guilherme; MITIDIERO, Daniel. *Curso de direito constitucional*. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2022.

STJ – Superior Tribunal de Justiça. **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. Brasília, DF: Superior Tribunal de Justiça, 2012.

TARTUCE, Flávio. *Manual de direito civil: volume único*. 15. ed. São Paulo: Método, 2023.

VENOSA, Sílvio de Salvo. *Direito civil: responsabilidade civil*. 20. ed. São Paulo: Atlas, 2022.