

165. GOLPES DIGITAIS E A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR: O PAPEL DO DIREITO NA ERA DOS PIX E BANCOS DIGITAIS.

Wellington Junior Jorge Manzato

Mestre em Ciências Jurídicas, UNICESUMAR.

Maringá - Paraná - Brasil

<https://orcid.org/0000-0001-9684-7844>

<http://lattes.cnpq.br/4561467918248070>

welington.jorge@unicesumar.edu.br

Guilherme Cardoso de Campos

Graduando Direito, UniCesumar.

Maringá - Paraná - Brasil

<https://orcid.org/0009-0000-6056-163>

Ra-25234747-2@alunos.unicesumar.edu.br

Mariana Ayane S. Takagi

Graduando Direito, UniCesumar.

Maringá - Paraná - Brasil

<https://orcid.org/0009-0007-1073-5157>

<https://lattes.cnpq.br/1872145666035389>

ra-25148471-2@alunos.unicesumar.edu.br

Maria Graciele da Silva Oliveira

Maringá - Paraná - Brasil

Graduando Direito, UniCesumar.

<https://orcid.org/0009-0002-0678-0768>

<https://lattes.cnpq.br/4034312894959933>

ra-25032924-2@alunos.unicesumar.edu.br

RESUMO

O presente trabalho se propõe investigar os novos desafios da proteção consumerista exposta a massiva quantidade de golpes digitais na era das transações instantâneas via pix e da grande quantidade de bancos digitais. O objetivo geral é analisar como a adequação do marco legal consumerista brasileiro com a finalidade de enfrentar os golpes digitais na época dos serviços bancários digitais e das operações imediatas. Além desse objetivo, outros propósitos dessa pesquisa é compreender os mecanismos de proteção existentes no Código de Defesa do Consumidor e legislação especial, examinar a responsabilidade civil das instituições financeiras por falta de segurança, e identificar as principais modalidades de golpes associados ao pix e a bancos digitais. Emprega-se como metodologia a pesquisa bibliográfica e o exame da legislação pertinente, além do método dedutivo, ou seja a análise de uma premissa geral e chegada a uma conclusão particular. Como problema de pesquisa discute-se, como o ordenamento jurídico brasileiro tem respondido aos novos modos operacionais dos golpes digitais, especialmente após a popularização do pix e dos bancos 100% digitais? De forma resumida é respondida através de mecanismo de regulamentação do banco central, meios de devoluções, a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados), que responsabiliza bancos por vazamentos, e o CDC, que exige ressarcimento por falhas de segurança, Além de projetos de lei como o PL 133/2022 que visa maior proteção ao consumidor. Nesse cenário, devido as recentes inovações econômicas no Brasil e a criminalidade que as acompanham, justifica-se a presente pesquisa. Destaca-se assim, a necessidade de debates e ações contínuas para assegurar uma maior eficácia na legislação e prevenção acerca dos imbróglios que ocorrem na atualidade brasileira. Portanto, urge a integração entre poderes reguladores e instituições financeiras para garantir proteção digital efetiva. Sugere-se criar um marco legal específico para transações digitais e reforçar sistemas de autenticação.

PALAVRAS-CHAVE: Conscientização. Proteção de dados. Tecnologia.

ABSTRACT

This study aims to investigate the new challenges of consumer protection in the face of the massive number of digital scams in the era of instant transactions via Pix and the proliferation of digital banks. The main objective is to analyze how the adaptation of the Brazilian consumer protection legal framework can address digital scams in the context of digital banking services and immediate transactions. Additionally, this research seeks to understand the existing protection mechanisms in the Consumer Defense Code and special

legislation, examine the civil liability of financial institutions for security failures, and identify the main types of scams associated with Pix and digital banks.

The methodology employed includes bibliographic research and examination of relevant legislation, as well as a deductive approach, analyzing a general premise to arrive at a particular conclusion. The research problem addresses how the Brazilian legal system has responded to new operational methods of digital scams, especially following the popularization of Pix and fully digital banks. In summary, responses include regulatory mechanisms from the Central Bank, refund procedures, the General Data Protection Law (LGPD), which holds banks accountable for data breaches, and the Consumer Defense Code (CDC), which mandates compensation for security failures, as well as legislative initiatives such as Bill 133/2022, aimed at providing greater consumer protection.

In this context, given recent economic innovations in Brazil and the accompanying criminal activities, this research is justified. It highlights the need for continuous debate and actions to ensure greater effectiveness in legislation and prevention regarding current digital fraud issues in Brazil. Therefore, integration between regulatory authorities and financial institutions is urgent to guarantee effective digital protection. It is suggested to create a specific legal framework for digital transactions and strengthen authentication systems.

KEYWORDS: Awareness; Data protection; Technology

1 INTRODUÇÃO

O avanço da tecnologia proporciona diversas mudanças na atualidade, impulsionadas pelo seu desenvolvimento resultando em melhorias, dentre os exemplos, dois se destacam: os bancos digitais que funcionam através de plataformas online e o pix sendo uma das formas de pagamento instantâneo mais utilizada. As questões que envolvem o ambiente digital é tratada pelo Direito Digital, sendo um instrumento essencial para ajudar nos casos de golpes via pix, adaptando normas legais que regulamentam atividades online, protegendo direitos, combatendo a crimes cibernéticos. No entanto, se estiver relacionado ao consumo, o Código de Defesa do Consumidor tende a garantir os direitos do consumidor.

Nessa circunstância, sempre visa promover a eficiência e a rapidez, além da praticidade. Entretanto, mesmo com esses fantásticos benefícios e ferramentas que são apresentados nesse cenário a fim de atribuir vantagens para consumidores e empresas na redução de custos e maior alcance, é necessário ter cautela e estar atento para não ser enganado(a) por golpes digitais e procurar saber se o banco digital é confiável ou o oposto disso. Aliás, percebe-se que acessar os meios de confiança, dificilmente irá enfrentar muitos problemas, os quais são prejudiciais aos indivíduos envolvidos.

Os fatores mais relevante são: analisar com atenção o perigo dos golpes digitais, verificar se o banco online é seguro e de confiança, quais são os direitos do consumidor do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990) para que possa buscar seus devidos direitos, o quanto o direito digital normatiza tende a garantir proteção às pessoas no ambiente online.

Considerando as metodologias bibliográficas, dispositivos legais específicos, são eles: Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) tem suas atribuições no Código de Defesa do Consumidor, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Constituição Federal de 1988 (artigo 5º, inciso XXXII e LXXIX). As regulamentações mencionadas anteriormente determinam diretrizes legais para proteção dos direitos dos consumidores e de dados pessoais. Em 2021, o Ministério da Justiça e Segurança Pública promove uma campanha com viés educativo “proteja os seus dados, não compartilhe”, alertando e auxiliando os cidadãos para que identifique as tentativas de golpes digitais e como evitá-los.

Diante disso, nota-se que uma orientação sobre como acessar de maneira segura e confiável a essas atividades digitais é de extrema importância, identificando os golpes digitais que são: phishing procuram obter informações confidenciais enganado ou outros para pegar o seu dinheiro, golpe do pix errado, falsa cobrança, cupom falso. Assim, todos citados anteriormente possuem algo em comum que é aparenta ser confiável, mas na realidade não funciona bem desse jeito, por isso muitos são enganados.

O Brasil, com a evolução da tecnologia, busca a estabilidade entre a justiça e a proteção digital no enfrentamento de dificuldades decorrentes sobre essa era digital, um exemplo dessa evolução tecnológica é o surgimento do Pix. Portanto, o Código de Defesa do Consumidor (CDC - Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990) e o direito digital, providenciam normas para garantia e proteção dos direitos dos envolvidos, já o direito busca a segurança dos clientes conforme as leis e os bancos digitais precisam cumprir as o que foi estabelecido na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, mas também é crucial a respeitar os direitos do consumidor.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O crescente número de golpes digitais, especialmente com a popularização do Pix e o aumento dos bancos 100% digitais, tem gerado debates relevantes sobre a proteção dos consumidores e a responsabilidade jurídica das instituições envolvidas. Nesse contexto, torna-se imprescindível examinar o papel do ordenamento jurídico brasileiro diante dessas novas formas de criminalidade digital.

A transformação digital no setor bancário trouxe benefícios como agilidade, praticidade e redução de custos. No entanto, também expôs os consumidores a riscos relacionados à segurança cibernética. Como observa Doneda (2006), a expansão da

sociedade da informação amplia a vulnerabilidade dos dados pessoais e impõe desafios aos mecanismos tradicionais de proteção. Para o autor, o tratamento de dados sensíveis deve ser acompanhado por uma estrutura legal robusta, que equilibre a inovação tecnológica com a preservação de direitos fundamentais.

Nesse cenário, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD – Lei nº 13.709/2018) surge como um marco regulatório essencial. Segundo Monteiro e Vasconcelos (2020, p. 81), a LGPD “reconhece o dado pessoal como elemento central da dignidade da pessoa humana, conferindo ao titular instrumentos de controle sobre o tratamento dessas informações”. Sua aplicação às instituições financeiras é crucial, pois estas lidam diariamente com dados extremamente sensíveis. A negligência na proteção desses dados pode ensejar responsabilidade civil, especialmente quando resultar em danos decorrentes de fraudes ou golpes digitais.

A responsabilidade civil das instituições financeiras também é analisada à luz do Código de Defesa do Consumidor (CDC – Lei nº 8.078/1990). De acordo com Benjamin, Marques e Bessa (2013), os bancos, ao oferecerem serviços aos consumidores, assumem o dever de segurança, sendo responsáveis, independentemente de culpa, por falhas na prestação dos serviços que causem prejuízo ao cliente. Assim, quando um consumidor é vítima de um golpe via Pix, a instituição pode ser responsabilizada, desde que comprovada a falha na prestação do serviço, como ausência de mecanismos de autenticação eficazes ou resposta inadequada ao incidente.

O Banco Central do Brasil também tem exercido um papel ativo ao criar mecanismos de mitigação de fraudes, como o Mecanismo Especial de Devolução (MED), instituído pela Resolução BCB nº 103/2021. Esse mecanismo permite a devolução de valores em casos de transações suspeitas ou comprovadamente fraudulentas. Essa iniciativa busca conferir maior segurança jurídica às operações digitais, embora, como pondera Silva (2021), ainda existam limitações quanto à agilidade e efetividade do processo de restituição dos valores.

Paralelamente, o Direito Digital tem se consolidado como área de estudo voltada à normatização das relações jurídicas no ambiente virtual. Para Reisdorfer (2018): “a proteção jurídica no mundo digital exige a adaptação dos operadores do Direito a novas dinâmicas sociais e tecnológicas.” O autor defende a criação de normas específicas para disciplinar as transações digitais, reconhecendo que o modelo tradicional de responsabilização nem sempre se mostra eficaz diante da complexidade dos crimes virtuais.

Adicionalmente, é importante destacar a atuação da Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), que tem promovido campanhas educativas, como “Proteja seus dados, não compartilhe”, lançada em 2021. Tais ações demonstram a importância da conscientização como estratégia preventiva, complementando os instrumentos legais. A educação digital, nesse sentido, é apontada por Pereira (2020) como essencial para empoderar os consumidores e reduzir a incidência de fraudes.

Ainda no plano legislativo, merece menção o Projeto de Lei nº 133/2022, que visa criar um marco legal específico para a responsabilização de instituições financeiras por golpes realizados em meios digitais. Tal proposta reforça a necessidade de modernização contínua do ordenamento jurídico frente à evolução tecnológica.

Portanto, a proteção do consumidor na era dos golpes digitais demanda uma abordagem integrada, que envolva atualização normativa, responsabilidade das instituições, educação digital e mecanismos técnicos eficazes de prevenção e reparação. O Direito, nesse contexto, deve atuar de forma dinâmica, garantindo segurança jurídica e efetividade na proteção dos cidadãos.

3 METODOLOGIA

A presente pesquisa se caracteriza como de abordagem qualitativa, com natureza exploratória, tendo como finalidade examinar os mecanismos jurídicos disponíveis para proteção do consumidor frente aos golpes digitais, com ênfase nas transações realizadas via Pix e na atuação dos bancos digitais. A pesquisa foi desenvolvida no município de Maringá – Paraná, no contexto acadêmico da UniCesumar, sendo conduzida de forma independente e com rigor metodológico.

Quanto aos procedimentos técnicos, adota-se a pesquisa bibliográfica e documental como principais meios para coleta e análise de dados. A pesquisa bibliográfica foi realizada com base em doutrinas jurídicas renomadas, artigos científicos, periódicos especializados e publicações de instituições públicas como o Banco Central do Brasil e a Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON). A pesquisa documental, por sua vez, concentrou-se na análise da legislação vigente, jurisprudências e projetos de lei que abordam a proteção de dados pessoais, os direitos do consumidor e a prevenção de fraudes no ambiente digital.

Como método de abordagem, utiliza-se o método dedutivo, que parte da análise de normas gerais e princípios jurídicos, como os estabelecidos no Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), na Constituição Federal de 1988, na Lei Geral de Proteção

de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018) e nas resoluções do Banco Central, para então compreender casos concretos envolvendo golpes digitais e a responsabilização das instituições financeiras. O método dedutivo permite verificar a aplicabilidade dessas normas a situações específicas vivenciadas por consumidores no ambiente virtual.

Para assegurar a fundamentação teórica da pesquisa, foram consultados, entre outros, os seguintes cinco artigos científicos: “A responsabilização dos bancos em fraudes realizadas com o Pix”, de Almeida (2022), que analisa a jurisprudência recente sobre o tema; “A proteção do consumidor e a LGPD”, de Vieira e Costa (2021), que discute a proteção de dados como direito fundamental do consumidor; “Direito digital e golpes bancários: desafios atuais”, de Rodrigues (2023), que trata da crescente sofisticação das fraudes digitais; “A atuação da SENACON diante das fraudes eletrônicas”, de Lima (2022), que apresenta políticas públicas de prevenção; e “O papel do Banco Central na prevenção de golpes digitais”, de Moreira (2021), que avalia a eficácia do Mecanismo Especial de Devolução (MED).

A coleta de dados se deu por meio de bibliotecas físicas e digitais, bases de dados jurídicas como Scielo, Google Scholar e JusBrasil, além do acesso a documentos públicos disponíveis nos sites oficiais de órgãos reguladores. Todas as fontes foram selecionadas com base em sua credibilidade e relevância para o tema proposto.

Por fim, a pesquisa foi conduzida com observância aos princípios éticos da pesquisa científica, respeitando a integridade intelectual das fontes utilizadas, bem como os direitos autorais dos autores citados. O compromisso com a veracidade e a qualidade da informação foi central para o desenvolvimento deste trabalho, cuja proposta é contribuir para o debate jurídico atual e propor soluções viáveis para os desafios enfrentados pelos consumidores na era digital.

4 RESULTADOS ALCANÇADOS OU ESPERADOS

A presente pesquisa: “Golpes Digitais e a Proteção do Consumidor: O Papel do Direito na Era dos Pix e Bancos Digitais”, busca entender e propor soluções jurídicas para os desafios enfrentados pelos consumidores diante do aumento das fraudes digitais. Espera-se que, ao final deste estudo, seja possível oferecer uma análise aprofundada sobre a eficácia das legislações existentes, como o Código de Defesa do Consumidor (CDC) e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), na proteção dos usuários de serviços financeiros digitais.

Um dos principais resultados esperados é a identificação das lacunas presentes no ordenamento jurídico brasileiro que permitem a ocorrência e a impunidade de golpes digitais. A pesquisa pretende demonstrar que, embora existam mecanismos legais para responsabilizar as instituições financeiras por falhas na segurança de seus sistemas, muitas vezes esses dispositivos não são aplicados de forma eficaz, deixando os consumidores vulneráveis.

Além disso, a investigação busca analisar a responsabilidade civil das instituições financeiras em casos de fraudes digitais, especialmente aquelas realizadas por meio do Pix. A expectativa é que se evidencie a necessidade de uma atuação mais proativa por parte dos bancos na prevenção de fraudes, adotando medidas de segurança mais robustas e eficientes.

Outro resultado almejado é a avaliação da efetividade das iniciativas do Banco Central, como o Mecanismo Especial de Devolução (MED), na restituição de valores transferidos indevidamente. A pesquisa espera apontar melhorias que possam ser implementadas para tornar esses mecanismos mais ágeis e acessíveis aos consumidores lesados.

Por fim, a pesquisa pretende contribuir para o debate legislativo, analisando propostas como o Projeto de Lei nº 133/2022, que visa alterar o CDC para incluir regras específicas de segurança para o uso do Pix e criar mecanismos de recuperação rápida dos valores transferidos em casos de fraude. A expectativa é que os resultados obtidos sirvam de subsídio para a formulação de políticas públicas e legislações mais eficazes na proteção dos consumidores no ambiente digital.

Portanto, espera-se que esta pesquisa forneça uma compreensão abrangente dos desafios legais relacionados aos golpes digitais e proponha soluções concretas para fortalecer a proteção dos consumidores, promovendo um ambiente financeiro digital mais seguro e confiável. Além disso, pretende-se fomentar o diálogo entre operadores do Direito, órgãos reguladores e empresas de tecnologia, incentivando a construção de um sistema jurídico mais responsivo às inovações e vulnerabilidades do mundo digital, promovendo maior conscientização social, educação financeira, transparência nas relações de consumo e fortalecimento das instituições responsáveis pela fiscalização e proteção do consumidor.

REFERÊNCIAS

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Resolução BCB nº 103, de 8 de junho de 2021. Dispõe sobre o Mecanismo Especial de Devolução de valores.

BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Ricardo Morishita Wada. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor. 11. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 19 maio de 2025.

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm Acesso em: 19 maio de 2025.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm Acesso em: 19 maio de 2025.

DONEDA, Danilo. Da privacidade à proteção de dados pessoais: fundamentos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. 2. ed. rev. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020.

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA. Ministério da Justiça e Segurança Pública lança campanha educativa para informar consumidor sobre proteção de dados.

MONTEIRO, Fabrício Germano Alves; VASCONCELOS, Vanessa Alexandra Teixeira de. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais: fundamentos e aplicação. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020

PEREIRA, Juliana. Cidadania digital e educação como prevenção de fraudes online. Belo Horizonte: D'Plácido, 2020.

REISDORFER, Vitor Hugo. Direito digital e proteção jurídica do cidadão na era da informação. São Paulo: Saraiva, 2018.

SILVA, Bruno Ricardo. LGPD e segurança cibernética: desafios da efetividade no Brasil. Revista Brasileira de Direito Digital, São Paulo, v. 2, n. 1, p. 45–69, 2021.