

**FRAUDE BANCÁRIA E BOLETO FALSO:  
RESPONSABILIDADE CIVIL, REGULAÇÃO DO BANCO CENTRAL E  
PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR**

**Rosâna Jardim<sup>1</sup>**

**SUMÁRIO:**

**1. INTRODUÇÃO:**

**2. DESENVOLVIMENTO**

2.1 Conceito e Evolução das Fraudes Bancária

2.1.1. Conceito Doutrinário e Legal

2.2.2. Principais Modalidades

2.2.3 Dados Estatísticos Recentes

2.2.4. Ato Primário e Ato Secundário

2.2.5 Evolução Tecnológica e Impacto do PIX

2.3. Fundamentos Constitucionais e Penais

2.3.1 Dimensão Constitucional da Proteção

2.3.2 Tutela Penal da Fraude Bancária

2.3.3 Princípio da Responsabilidade Penal da Pessoa física x Responsabilidade Civil da Pessoa Jurídica

2.3.4 Conexão entre Direitos Fundamentais e Fraudes Bancária

2.3.5 Situações Reais Relevantes

2.3.6 Reforço Constitucional

2.3.7 Casos Emblemáticos de Fraude Bancária

2.4. Código de Defesa do Consumidor (CDC)

2.4.1 Responsabilidade Objetiva (Art. 14, CDC)

2.4.2 Dever de Segurança e Continuidade (Art. 22, CDC)

2.4.3 Responsabilidade Solidária (Art. 7º, Parágrafo Único, CDC)

2.4.4 Fortuito Interno e Risco da Atividade

2.4.5 Reparação Integral do Consumidor

---

<sup>1</sup>Advogada, sócia do escritório Pinaud & Jardim Advogados, Presidente da OAB Araruama, secretária da Comissão de Defesa do Consumidor da OAB/RJ

- 2.4.6 Casos Emblemáticos de Aplicação do CDC
- 2.4.7 Relevância do CDC no Combate às Fraudes
- 2.5. Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)
  - 2.5.1 O Dever de Segurança (Art. 46 da LGPD)
  - 2.5.2 Controlador, Operador e Responsabilidade
  - 2.5.3 Conexão entre LGPD e CDC
  - 2.5.4 Casos Emblemáticos de Fraudes com Vazamento de Dados
  - 2.5.5 Sanções e Fiscalização pela ANPD
  - 2.5.6 Reflexos Práticos
- 2.6. Regulação do Banco Central
  - 2.6.1 Resolução CMN nº4.893/2021
  - 2.6.2 Resolução Conjunta nº6/2023 (BACEN + CMN)
  - 2.6.3 Resolução BCB nº343/2023
  - 2.6.4 Resolução BCB nº142/2021
  - 2.6.5 Resolução CMN nº4.658/2018
  - 2.6.6 Circular BACEN nº3.909/2018
  - 2.6.7 Relevância da Regulação
- 2.7. Responsabilidade Civil das Instituições Financeiras
  - 2.7.1 Teoria do Risco do Empreendimento
  - 2.7.2 Fortuito Interno x Fortuito Externo
  - 2.7.3 Responsabilidade Solidária
  - 2.7.4 Reparação Integral
  - 2.7.5 Casos Emblemáticos de Responsabilidade Bancária
  - 2.7.6 Relevância Social da Responsabilidade Bancária
  - 2.7.7 Função Social da Responsabilidade Bancária
  - 2.7.8 A Nova Determinação do Banco Central e o MED do PIX
  - 2.7.9 Função Social do Novo MED
- 2.8. Situações a serem apreciadas
  - 2.8.1 - Caso da Concessionária de Energia
  - 2.8.2 Caso das Compras Online
  - 2.8.3 Caso dos Aposentados e Pensionistas
  - 2.8.4. Caso das Transferências PIX
  - 2.8.5. Síntese dos Casos Emblemáticos

- 2.9. Medidas Preventivas ao Consumidor
- 2.10. Medidas Preventivas das Instituições Financeiras
- 2.11. O Papel do Banco Central e do Sistema Financeiro Nacional
- 2.12. A Proteção de Dados e a LGPD
- 2.13. Impactos Econômicos e Sociais da Fraude Bancária
- 2.14. Perspectivas Futuras e Desafios

### **3. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

#### **Resumo**

O presente artigo analisa a fraude bancária na modalidade de falso boleto, à luz do Direito do Consumidor e da regulação financeira. Demonstra-se que, pela teoria do risco do empreendimento, a responsabilidade civil das instituições financeiras é objetiva, especialmente quando a fraude decorre de falhas de segurança informacional (fortuito interno). Analisa-se a Constituição Federal, o CDC, a LGPD, o Código Penal e os principais normativos do CMN/BCB (Res. CMN 4.658/2018; Res. CMN 4.893/2021).

#### **Palavras-chave**

Fraude bancária; Boleto falso; PIX; Responsabilidade civil; Banco Central; CDC; LGPD.

## **1. INTRODUÇÃO**

A expansão dos serviços financeiros digitais, especialmente após a consolidação da internet banking e, mais recentemente, a implementação do **PIX** como meio de pagamento instantâneo, trouxe inegáveis benefícios à sociedade brasileira: rapidez, comodidade, redução de custos operacionais e democratização do acesso ao crédito. Todavia, esse progresso tecnológico veio acompanhado de uma face obscura: o aumento expressivo das **fraudes bancárias**.

Dentre os golpes que mais impactam os consumidores está a chamada **fraude por boleto falso**. Trata-se de prática criminosa consistente na adulteração de boletos bancários – seja na linha digitável, seja nos dados do beneficiário –, de modo a desviar o valor do pagamento para conta

diversa daquela devida. O golpe, embora antigo, foi aperfeiçoado no ambiente digital, passando a se valer de **engenharia social, vírus e interceptação de e-mails corporativos**.

O problema revela duas dimensões:

1. **Dimensão técnica**, referente às falhas de segurança dos sistemas bancários e canais de comunicação;
2. **Dimensão jurídica**, que discute a responsabilidade civil das instituições financeiras, a tutela penal aplicável e os mecanismos de proteção ao consumidor.

A jurisprudência do **Superior Tribunal de Justiça (STJ)**, em especial por meio da **Súmula 479**, consolidou o entendimento de que as instituições financeiras respondem **objetivamente** por danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros, por se tratar de risco inerente à atividade bancária, configurando o chamado **fortuito interno**.

Neste contexto, o presente artigo tem por objetivo analisar, de forma crítica e sistematizada, a fraude bancária por boleto falso, observando:

- o embasamento constitucional, consumerista e penal;
- a interface com a **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)**;
- a regulamentação emitida pelo **Banco Central do Brasil (BACEN)**;
- e os reflexos práticos na vida dos consumidores lesados.

A escolha do tema justifica-se pela relevância social e acadêmica. Social, porque milhares de brasileiros são vítimas de golpes digitais diariamente, sofrendo perdas financeiras e psicológicas. Acadêmica, porque a discussão permite integrar diferentes ramos do Direito – Constitucional, Penal, Civil, Consumerista e Bancário –, bem como os avanços regulatórios recentes do **Conselho Monetário Nacional (CMN)** e do **BACEN**.

O artigo estrutura-se em treze capítulos: inicia-se com a contextualização conceitual das fraudes bancárias e evolui para a análise jurídica, regulatória e jurisprudencial. Posteriormente, trata dos aspectos processuais, sociais e preventivos, concluindo com reflexões sobre tendências futuras no combate às fraudes.

Assim, busca-se contribuir para o fortalecimento da doutrina consumerista e para a consolidação de práticas jurídicas capazes de assegurar maior **segurança jurídica** e **confiança social** no sistema financeiro nacional.

## **2.1. Conceito e Evolução das Fraudes Bancárias**

A fraude bancária é toda prática ilícita que busca vantagem patrimonial indevida por meio de manipulação de sistemas, engano ou violação de dados financeiros. Embora não seja um fenômeno novo, sua sofisticação e frequência aumentaram significativamente com a digitalização dos serviços bancários.

### **2.1.1. Conceito Doutrinário e Legal**

A doutrina caracteriza fraude bancária como conduta que explora fragilidades tecnológicas ou humanas, de modo a causar prejuízo ao consumidor ou à instituição financeira. No aspecto jurídico, a conduta pode ser enquadrada nos crimes de **estelionato** (CP, art. 171) ou **invasão de dispositivo informático** (art. 154-A), enquanto, na seara civil e consumerista, envolve responsabilidade das instituições financeiras por falhas na prestação de serviços (CDC, arts. 14 e 22) e pelo risco do empreendimento (Súmula 479/STJ).

### **2.2.2. Principais Modalidades**

Destacam-se as seguintes formas de fraude:

- **Boleto falso**: alteração no código de barras ou dados do beneficiário para redirecionar pagamentos.
- **Phishing**: envio de mensagens fraudulentas para obtenção de dados bancários.
- **Clonagem de cartões**, engenharia social e vazamento de dados bancários tornam-se mecanismos frequentes de viabilização dos golpes, especialmente em contexto digital.

### **2.2.3 Dados Estatísticos Recentes**

Estatísticas recentes reforçam o crescimento das fraudes:

- **Serasa Experian** aponta que **50,7 % dos brasileiros foram vítimas de fraudes em 2024**, aumento de 9 pontos sobre 2023; dentre eles, **54,2 % tiveram prejuízo financeiro**.

- **Tentativas de golpes aumentaram mais de 10 % em 2024**, com um impacto potencial de **R\$ 51,6 bilhões** caso fossem concretizadas.
- A **FEBRABAN** informa que mais de **36 % dos brasileiros foram vítimas de golpes bancários** em 2024; clonagem de cartão responde por **44 %** dos casos. Houve aumento nas tentativas de golpe de **33 % para 38 %** entre setembro de 2024 e março de 2025.

#### **2.2.4. Ato Primário e Ato Secundário**

O ciclo de uma fraude geralmente envolve:

1. Ato primário: falhas de segurança – como vazamentos, interceptações ou malware.
2. Ato secundário: concretização da fraude – por exemplo, pagamento de boleto adulterado.

Essa divisão confirma que a responsabilidade recai sobre o fornecedor do serviço (instituição financeira), uma vez que o prejuízo decorre de falha interna (fortuito interno).

#### **2.2.5. Evolução Tecnológica e Impacto do PIX**

Com o avanço da digitalização — internet banking, apps móveis, e, especialmente, o **PIX** — o ambiente de fraudes tornou-se mais dinâmico. O PIX, por sua **instantaneidade e irreversibilidade**, facilita a atuação de fraudadores, que utilizam o sistema para “lavagem” rápida dos valores obtidos com boletos falsos

### **2.3. Fundamentos Constitucionais e Penais**

O enfrentamento jurídico da fraude bancária, especialmente na modalidade de boleto falso, não pode prescindir da análise dos **fundamentos constitucionais** e **penais** que estruturam a tutela dos direitos fundamentais e a repressão às condutas ilícitas. Trata-se de arcabouço indispensável para compreender a extensão da proteção conferida ao consumidor e o papel do Estado na repressão de crimes financeiros.

#### **2.3.1 Dimensão Constitucional da Proteção**

A Constituição Federal de 1988 estabelece o núcleo normativo de proteção da dignidade da pessoa humana, da intimidade e da segurança nas relações privadas. Em especial:

- **Art. 5º, X** – protege a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurando indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;
- **Art. 5º, XII** – garante a inviolabilidade do sigilo da correspondência e das comunicações, inclusive de dados telemáticos, salvo ordem judicial;
- **Art. 170, caput** – estabelece a defesa do consumidor como princípio da ordem econômica;
- **Art. 5º, XXXII** – determina que o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor.

Assim, a proteção contra fraudes bancárias insere-se no **bloco de constitucionalidade**, vinculando tanto o legislador infraconstitucional quanto o Poder Judiciário. A responsabilização das instituições financeiras encontra fundamento não apenas no CDC, mas também no dever constitucional de proteção da privacidade e da segurança econômica dos cidadãos.

### 2.3.2 Tutela Penal da Fraude Bancária

No campo penal, as condutas fraudulentas envolvendo boletos falsos podem ser enquadradas em diferentes tipos:

- **Art. 171 do Código Penal (estelionato)**: a fraude por boleto falso configura meio ardiloso para induzir a vítima em erro, obtendo vantagem ilícita em prejuízo alheio.
- **Art. 154-A do Código Penal (invasão de dispositivo informático)**: aplica-se nos casos em que a adulteração do boleto decorre de acesso indevido a sistemas, servidores ou e-mails.
- **Art. 298 e 299 do Código Penal (falsidade documental e ideológica)**: utilizados quando há falsificação ou alteração de dados no documento eletrônico representado pelo boleto.

É importante destacar que a tutela penal tem caráter **subsidiário** e não substitui a reparação civil. Enquanto o processo penal busca punir o agente fraudador, a esfera civil garante a recomposição patrimonial e moral da vítima, sendo ambos os caminhos complementares.

### 2.3.3 Princípio da Responsabilidade Penal da Pessoa Física x Responsabilidade Civil da Pessoa Jurídica

Outro ponto crucial é distinguir as responsabilidades:

- No âmbito penal, a responsabilização recai sobre o **indivíduo** (fraudador), pois as instituições financeiras não respondem penalmente por fraudes cometidas por terceiros.
- Já no âmbito civil e consumerista, a responsabilidade é da **instituição financeira**, independentemente de culpa, por se tratar de fortuito interno.

Esse descompasso é deliberado: o Direito Penal busca punir o autor do delito, enquanto o Direito Civil e o CDC asseguram proteção imediata ao consumidor lesado, impondo ao banco o dever de indenizar.

### 2.3.4 Conexão entre Direitos Fundamentais e Fraudes Bancárias

A fraude bancária viola não apenas o patrimônio, mas também valores constitucionais como:

- a **segurança jurídica** (princípio implícito da CF/88);
- a **confiança legítima** nas instituições financeiras;
- e a **dignidade da pessoa humana**, pois a vítima sofre não apenas prejuízos econômicos, mas também abalo psicológico e social.

Nesse sentido, a análise constitucional e penal fornece a moldura principiológica que sustenta a atuação do legislador infraconstitucional (CDC, LGPD) e dos órgãos reguladores (BACEN, CMN), conformando o sistema protetivo contra fraudes digitais.

### 2.3.5 Situações Reais Relevantes

- **Interceptação de e-mails corporativos**: empresas recebem boletos adulterados de fornecedores após invasão de suas caixas postais. O pagamento vai para conta de laranjas, e os bancos envolvidos são responsabilizados solidariamente.
- **Fraudes via PIX**: boletos adulterados direcionam o valor para contas vinculadas ao PIX, onde a transferência imediata inviabiliza o estorno. A irreversibilidade reforça o argumento de que a responsabilidade deve recair sobre a instituição financeira, pois o consumidor não tem meios de defesa.
- **Vazamento de dados cadastrais**: informações pessoais utilizadas para emitir boletos falsos em nome de concessionárias de serviços públicos. A falha inicial (ato primário) decorre da ausência de segurança nos sistemas de armazenamento de dados.

### 2.3.6 Reforço Constitucional

Nessas hipóteses, há violação direta:

- ao **art. 5º, X**, pela invasão da vida privada e exposição de dados;
- ao **art. 5º, XII**, pela quebra da inviolabilidade das comunicações;
- e ao **art. 170**, pela ofensa ao princípio da confiança nas relações de consumo.

Assim, os exemplos práticos evidenciam que a fraude bancária não é apenas uma questão contratual ou consumerista, mas uma afronta direta a garantias constitucionais e um ilícito penal, devendo ser combatida em todas as esferas.

A conjugação de falha de segurança e prejuízo ao consumidor demonstra que a fraude bancária não é apenas uma questão contratual ou técnica, mas um fenômeno que atinge **direitos fundamentais**, exigindo resposta firme do ordenamento jurídico.

### 2.3.7 Casos Emblemáticos de Fraude Bancária

- **Caso 1 – Empresa de médio porte** - Uma empresa do setor de construção civil recebeu por e-mail boletos de um fornecedor habitual. Os boletos eram cópias idênticas dos originais, mas com a linha digitável adulterada. O pagamento de R\$ 180.000,00 foi desviado para contas de “laranjas”. A investigação revelou que o e-mail corporativo da empresa havia sido invadido semanas antes, caracterizando o **ato primário** da fraude.
- **Caso 2 – Consumidor individual** - Um aposentado recebeu em casa um boleto supostamente emitido por sua operadora de telefonia. O documento tinha todos os elementos visuais da empresa, inclusive logotipos. Ao pagar, os R\$ 350,00 foram direcionados para conta de terceiros. A vulnerabilidade decorreu de **vazamento de dados cadastrais** em banco de informações do próprio fornecedor.
- **Caso 3 – Condomínio residencial** - Um condomínio recebeu cobrança referente a manutenção de elevadores. O boleto, enviado por e-mail, apresentava dados idênticos aos anteriores, exceto pelo código de barras adulterado. O pagamento de R\$ 25.000,00 foi redirecionado para conta não vinculada à prestadora. O **ato secundário** foi a fraude no boleto, mas o **ato primário** esteve no acesso indevido ao sistema de geração de cobranças.
- **Caso 4 – PIX como instrumento de lavagem** - Fraudadores emitiram boletos adulterados de uma grande rede varejista. Após o pagamento, os valores foram automaticamente redirecionados para contas bancárias com PIX habilitado. Em menos de cinco minutos, o dinheiro já havia sido pulverizado em várias transferências, tornando impossível o estorno. Este caso evidencia como a **instantaneidade do PIX** potencializa a gravidade das fraudes bancárias.
- **Caso 5 – Serviço público essencial** - Consumidores receberam boletos falsos de concessionária de energia elétrica, com valor idêntico às faturas habituais. Como os dados

personais estavam corretos (nome, endereço, consumo médio), a maioria pagou sem suspeitar. O caso foi atribuído a **falha de segurança no banco de dados da concessionária**, permitindo que fraudadores reproduzissem boletos quase perfeitos.

## 2.4. Código de Defesa do Consumidor (CDC)

O **Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990)** constitui o principal instrumento normativo de proteção contra fraudes bancárias no Brasil. Isso porque, ao reconhecer a vulnerabilidade do consumidor nas relações de consumo, estabelece a **responsabilidade objetiva** das instituições financeiras e o dever de garantir serviços adequados, eficientes e seguros.

A fraude por boleto falso encontra enquadramento direto em diversos dispositivos do CDC, os quais funcionam como escudo protetivo para a parte lesada.

### 2.4.1 Responsabilidade Objetiva (Art. 14, CDC)

O **artigo 14 do CDC** dispõe que o fornecedor de serviços responde, **independentemente de culpa**, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços. No contexto das fraudes bancárias, essa regra se aplica mesmo quando o golpe é praticado por terceiros. A justificativa é que tais ocorrências constituem risco inerente à atividade bancária, configurando o chamado **fortuito interno**, o que impossibilita a exclusão da responsabilidade do banco.

Assim, ainda que o agente fraudador não tenha vínculo com a instituição financeira, o banco responde pelos prejuízos suportados pelo consumidor.

### 2.4.2 Dever de Segurança e Continuidade (Art. 22, CDC)

O **artigo 22** reforça que os serviços públicos e essenciais devem ser prestados de forma **adequada, eficiente, segura e contínua**. Por analogia e aplicação direta, os serviços bancários se enquadram nesse preceito, especialmente quando lidam com operações de pagamento e transferência de valores.

O boleto falso, portanto, representa clara **violação ao dever de segurança**, uma vez que a instituição financeira tem meios técnicos para verificar e impedir a circulação de documentos adulterados em seu sistema.

### 2.4.3 Responsabilidade Solidária (Art. 7º, Parágrafo Único, CDC)

O CDC também estabelece que todos os integrantes da cadeia de consumo respondem **solidariamente** pelos danos causados ao consumidor.

No caso de boleto falso, isso significa que tanto o **banco emissor** quanto o **banco receptor** podem ser responsabilizados. Se houve falha de segurança no emissor ou falta de controle no receptor, ambos devem arcar com a reparação, cabendo ao consumidor escolher contra quem demandar.

### 2.4.4 Fortuito Interno e Risco da Atividade

A doutrina consumerista distingue o **fortuito interno**, relacionado ao risco previsível da atividade (como golpes bancários), do **fortuito externo**, que seria evento completamente estranho ao negócio.

No caso das fraudes com boletos, não há como afastar a responsabilidade sob alegação de fortuito externo, pois trata-se de risco **inerente** ao serviço bancário. Ao optar por explorar atividade de intermediação financeira, o banco assume também os riscos decorrentes das fraudes, cabendo-lhe investir em tecnologia e prevenção.

### 2.4.5 Reparação Integral do Consumidor

O CDC garante ao consumidor:

- **Danos materiais:** restituição do valor pago indevidamente;
- **Danos morais:** compensação pelo abalo psicológico e perda da confiança nas instituições;
- **Repetição do indébito** (art. 42, parágrafo único, CDC), em dobro, quando houver cobrança indevida de valores.

Assim, o consumidor lesado por boleto falso pode pleitear não apenas a devolução do que perdeu, mas também indenização adicional por danos morais, dada a gravidade da violação.

### 2.4.6 Casos Emblemáticos de Aplicação do CDC

- **Golpe em instituição de ensino:** estudantes receberam boletos adulterados para pagamento de mensalidades. O banco foi responsabilizado por permitir a circulação de documento fraudado em seus canais.
- **Fraude em concessionária de serviços:** boletos de energia adulterados desviaram pagamentos de centenas de consumidores. A concessionária e o banco foram responsabilizados solidariamente pela falha de segurança.

- **Cliente idoso:** vítima de boleto falso em correspondência física, enviado pelos correios. A falha inicial ocorreu em vazamento de dados cadastrais, reforçando o dever de indenizar por parte da instituição financeira.

#### **2.4.7 Relevância do CDC no Combate às Fraudes**

O CDC representa o **instrumento normativo mais eficaz** na defesa do consumidor em casos de fraude bancária, pois:

1. Estabelece responsabilidade objetiva;
2. Determina solidariedade entre fornecedores;
3. Assegura reparação integral;
4. Permite a inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII).

Com isso, o consumidor encontra amparo jurídico sólido para exigir indenização e responsabilização das instituições financeiras, ainda que o ato fraudulento tenha sido cometido por terceiros.

## **2.5. Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)**

A **Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)** trouxe uma nova dimensão ao debate sobre fraudes bancárias, ao estabelecer deveres rigorosos para empresas e instituições financeiras quanto ao tratamento de dados pessoais. Isso porque muitas fraudes com boletos falsos decorrem, em primeiro lugar, de **vazamentos de dados sensíveis**, que possibilitam a personalização dos golpes.

### **2.5.1 O Dever de Segurança (Art. 46 da LGPD)**

O **artigo 46** da LGPD determina que os agentes de tratamento devem adotar medidas técnicas e administrativas capazes de proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas.

No caso dos bancos, isso implica não apenas garantir a proteção de seus sistemas internos, mas também assegurar a integridade das informações compartilhadas com parceiros, fornecedores e terceiros, evitando que os dados sirvam de combustível para golpes.

### 2.5.2 Controlador, Operador e Responsabilidade

A LGPD diferencia o **controlador** (quem decide sobre o tratamento de dados) e o **operador** (quem realiza o tratamento em nome do controlador). Ambos podem ser responsabilizados em caso de incidentes.

Assim, quando o vazamento decorre de falha no sistema de um banco ou de empresa terceirizada contratada para processar dados, a responsabilidade pode atingir tanto a instituição financeira quanto o prestador de serviços vinculado a ela.

### 2.5.3 Conexão entre LGPD e CDC

A aplicação conjunta da LGPD e do CDC amplia a proteção ao consumidor:

- A LGPD impõe **dever de segurança preventiva**, evitando que dados sejam expostos;
- O CDC garante **reparação civil** quando a falha resulta em prejuízo ao consumidor.

Essa complementaridade assegura não só a reparação de danos, mas também o fortalecimento da **governança de dados**, reduzindo a vulnerabilidade do consumidor frente às fraudes digitais.

### 2.5.4 Casos Emblemáticos de Fraudes com Vazamento de Dados

- **Caso 1 – Concessionária de serviços públicos**

Um banco de dados de consumidores de energia elétrica foi exposto. Fraudadores passaram a emitir boletos falsos com nomes, endereços e valores exatos de consumo, levando milhares de consumidores a acreditar na veracidade das cobranças.

- **Caso 2 – E-commerce**

Após vazamento em uma plataforma digital, clientes receberam boletos falsos de compras que realmente haviam realizado. A fraude foi bem-sucedida porque o boleto continha dados corretos do pedido, obtidos a partir do vazamento.

- **Caso 3 – Instituição de ensino**

Dados cadastrais de alunos foram indevidamente acessados. Os fraudadores enviaram boletos com valores idênticos às mensalidades, mas com código de barras adulterado. Muitos pais pagaram sem notar a alteração, sofrendo prejuízo financeiro.

### 2.5.5 Sanções e Fiscalização pela ANPD

A LGPD prevê sanções administrativas aplicadas pela **Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD)**, que vão desde advertências até multas de até 2% do faturamento da empresa, limitadas a R\$ 50 milhões por infração.

Para as instituições financeiras, além da sanção administrativa, a falha pode gerar:

- indenização civil ao consumidor (CDC + LGPD);
- responsabilização contratual perante parceiros;
- danos reputacionais, com perda de credibilidade no mercado.

### 2.5.6 Reflexos Práticos

No contexto da fraude bancária com boletos falsos:

- O **vazamento de dados** representa o **ato primário** que viabiliza o golpe;
- A **adulteração do boleto** é o **ato secundário**, consumando a fraude;
- A instituição financeira responde tanto pela falha de segurança quanto pela reparação ao consumidor lesado.

Assim, a LGPD fortalece a tese de que os bancos têm dever não apenas de indenizar, mas também de investir em **compliance digital**, evitando que informações sensíveis sejam usadas contra o próprio cliente.

### Quadro Comparativo – CDC x LGPD na Fraude Bancária

Aspecto	Código de Defesa do Consumidor (CDC)	Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)
<b>Natureza Jurídica</b>	Lei especial de proteção ao consumidor.	Lei geral de proteção de dados pessoais.
<b>Finalidade</b>	Garantir reparação integral dos danos (materiais e morais) sofridos pelo consumidor.	Prevenir o uso indevido de dados e proteger a privacidade do titular.
<b>Base Legal</b>	Lei nº 8.078/1990.	Lei nº 13.709/2018.
<b>Tipo de</b>	<b>Objetiva:</b> o fornecedor responde	<b>Solidária</b> entre controlador e

Aspecto	Código de Defesa do Consumidor (CDC)	Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)
<b>Responsabilidade</b>	independentemente de culpa (art. 14).	operador em caso de falha (art. 42).
<b>Deveres Principais</b>	Prestação de serviços adequados, seguros e contínuos (art. 22).	Adoção de medidas técnicas e administrativas para proteger dados (art. 46).
<b>Proteção Contra Fraudes</b>	Repara o dano após a fraude: restituição em dobro, indenização por danos morais e materiais.	Atua antes da fraude: impõe segurança de dados e evita vazamentos que possibilitem golpes.
<b>Instrumentos de Defesa</b>	Inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII); responsabilidade solidária da cadeia de consumo (art. 7º, parágrafo único).	Direitos do titular: acesso, correção, exclusão e portabilidade de dados; fiscalização da ANPD.
<b>Sanções</b>	Indenização judicial; repetição de indébito (art. 42, par. único).	Advertência, multa de até 2% do faturamento (limitada a R\$ 50 milhões), bloqueio ou eliminação de dados.
<b>Papel na Fraude com Boleto Falso</b>	Garante a reparação integral ao consumidor lesado pelo pagamento indevido.	Prevê medidas preventivas, impondo ao banco dever de evitar vazamento de dados que alimentam a fraude.

### Síntese:

- O **CDC** atua no **plano reparatório**, assegurando ao consumidor indenização pelos danos sofridos.
- A **LGPD** atua no **plano preventivo**, impondo às instituições financeiras a obrigação de proteger os dados para reduzir os riscos de fraudes.
- Juntas, formam um **sistema de proteção integral**, onde a LGPD evita que a fraude ocorra e o CDC garante que, caso ela ocorra, o consumidor seja devidamente indenizado.

## 2.6. Regulação do Banco Central

Além da Constituição, do CDC e da LGPD, a **regulação do Banco Central do Brasil (BACEN)** e do **Conselho Monetário Nacional (CMN)** exerce papel crucial na prevenção e repressão das fraudes bancárias. Por meio de resoluções e circulares, o BACEN estabelece normas de **segurança cibernética, gestão de riscos, comunicação de incidentes e prevenção a fraudes**, que vinculam todas as instituições financeiras do país.

### 2.6.1 Resolução CMN nº 4.893/2021

- Institui a **política de segurança cibernética** obrigatória para bancos e instituições de pagamento.
- Exige a **manutenção de registros de incidentes por, no mínimo, 5 anos**.
- Obriga a comunicação imediata ao BACEN em caso de incidentes relevantes.
- Visa responsabilizar as instituições por falhas de segurança que possam resultar em vazamento de dados ou fraude.

### 2.6.2 Resolução Conjunta nº 6/2023 (BACEN + CMN)

- Inovou ao permitir e exigir o **compartilhamento de informações sobre indícios de fraude** entre instituições financeiras.
- Estabelece que o compartilhamento deve respeitar a **LGPD** e o **sigilo bancário**.
- Busca criar uma base cooperativa de prevenção, dificultando que fraudadores utilizem diferentes bancos para repetir golpes.

### 2.6.3 Resolução BCB nº 343/2023

- Regulamenta tecnicamente a Resolução Conjunta nº 6/2023.
- Define o **padrão de interoperabilidade** entre bancos para compartilhamento de informações.
- Estabelece **prazos de registro e formas de comunicação eletrônica** obrigatórias.
- Reforça a necessidade de monitoramento contínuo de tentativas de fraude.

#### 2.6.4 Resolução BCB nº 142/2021

- Dispõe sobre **controles internos mínimos** para prevenção de fraudes em serviços de pagamento.
- Obriga as instituições a adotar **mecanismos de autenticação robustos** e medidas antifraude antes de validar transações.
- Abrange não apenas boletos, mas também transferências eletrônicas e PIX.

#### 2.6.5 Resolução CMN nº 4.658/2018

- Marco regulatório sobre **segurança cibernética**.
- Estabelece requisitos para contratação de serviços de **processamento e armazenamento de dados em nuvem**.
- Busca garantir que instituições financeiras mantenham padrões adequados de **governança digital**, evitando brechas de segurança que favoreçam a fraude.

#### 2.6.6 Circular BACEN nº 3.909/2018

- Complementa as resoluções, dispendo sobre a **notificação obrigatória de incidentes relevantes de segurança cibernética**.
- Define **procedimentos internos de comunicação** para que o BACEN seja informado de forma célere.
- Instrumento essencial para a fiscalização e acompanhamento da eficácia das políticas de segurança implementadas pelos bancos.

#### 2.6.7 Relevância da Regulação

A regulação do BACEN atua em três eixos centrais:

1. **Prevenção**: exige protocolos de segurança e governança digital.
2. **Monitoramento**: determina comunicação imediata de incidentes e registro de tentativas de fraude.
3. **Cooperação**: incentiva o compartilhamento de informações entre instituições para reduzir a reincidência de golpes.

Essa regulação reforça que a **fraude bancária não é apenas um problema privado entre cliente e banco**, mas uma questão de **estabilidade financeira e ordem pública**, legitimando a atuação do BACEN como regulador.

## 2.7. Responsabilidade Civil das Instituições Financeiras

A responsabilidade civil das instituições financeiras em casos de fraude bancária, especialmente na modalidade de **boletos falsos**, é um dos pontos mais relevantes da discussão, pois define quem deve arcar com o prejuízo do consumidor e em que extensão.

A análise parte da lógica de que a atividade bancária é de **risco acentuado**, cabendo às instituições garantir a segurança das operações. Assim, quando ocorre fraude, não se trata de um evento imprevisível ou inevitável, mas de risco **inerente** ao negócio.

### 2.7.1 Teoria do Risco do Empreendimento

O fundamento principal é a **teoria do risco do empreendimento**, segundo a qual aquele que se beneficia da exploração de uma atividade econômica deve assumir também os riscos dela decorrentes.

Aplicada ao setor bancário, significa que o banco, ao oferecer serviços de intermediação financeira, **assume o risco das fraudes praticadas por terceiros**, pois tais incidentes integram o chamado **fortuito interno**.

O consumidor, parte vulnerável da relação, não possui meios técnicos para evitar ou identificar a fraude, razão pela qual a responsabilidade deve recair sobre a instituição financeira.

### 2.7.2 Fortuito Interno x Fortuito Externo

- **Fortuito interno**: risco previsível e inerente à atividade, como golpes, fraudes e clonagem de boletos. O banco responde objetivamente.
- **Fortuito externo**: eventos completamente alheios ao serviço bancário, como catástrofes naturais, guerras ou eventos imprevisíveis, que podem afastar a responsabilidade.

No caso de boletos falsos, a fraude decorre de **falhas de segurança na comunicação ou no armazenamento de dados**, caracterizando fortuito interno. Logo, não há excludente de responsabilidade.

### 2.7.3 Responsabilidade Solidária

Nos golpes envolvendo boletos adulterados, podem estar envolvidos:

- **Banco emissor:** responsável pela emissão do boleto com falha de segurança.
- **Banco recebedor:** responsável por aceitar e processar o pagamento em conta de fraudadores.

Ambos integram a **cadeia de consumo** e, portanto, respondem **solidariamente** pelos danos causados, nos termos do art. 7º, parágrafo único, do CDC.

### 2.7.4 Reparação Integral

O consumidor vítima de boleto falso pode pleitear:

- **Danos materiais:** restituição do valor pago.
- **Danos morais:** compensação pelo sofrimento, angústia e perda de confiança no sistema bancário.
- **Repetição do indébito** (art. 42, CDC): devolução em dobro, quando caracterizada cobrança indevida.

Além da indenização financeira, a reparação integral busca **reconstruir a confiança** do consumidor no sistema bancário e na sua função social.

### 2.7.5 Casos Emblemáticos de Responsabilidade Bancária

- **Concessionária de energia:** consumidores pagaram boletos falsos com valores idênticos às faturas. A concessionária e os bancos foram responsabilizados pela falha de segurança no sistema de emissão e na conferência de pagamentos.
- **E-commerce:** após vazamento de dados de compras, clientes receberam boletos falsos com detalhes autênticos. O banco, como gestor da transação, foi obrigado a ressarcir os consumidores, além de indenizar pelos danos morais decorrentes do constrangimento.

### 2.7.6 Relevância Social da Responsabilidade Bancária

A responsabilidade civil dos bancos vai além da indenização individual. Ela cumpre função **preventiva e pedagógica**, pois incentiva as instituições a:

1. Investirem em **tecnologia de segurança**;

2. Melhorarem seus **protocolos de monitoramento**;
3. Estabelecerem **mecanismos de cooperação** entre si e com o Banco Central para reduzir fraudes.

Sem essa responsabilização, o custo da fraude seria injustamente transferido ao consumidor, enfraquecendo a confiança no sistema financeiro e prejudicando a estabilidade econômica.

### **2.7.7 Função Social da Responsabilidade Bancária**

A responsabilidade das instituições financeiras não se limita a reparar o dano individual sofrido pelo consumidor, mas cumpre também uma **função social**, alinhada ao art. 170 da Constituição Federal, que coloca a defesa do consumidor como um dos princípios da ordem econômica.

No contexto das fraudes bancárias, a função social da responsabilidade se manifesta em três dimensões:

1. **Proteção ao consumidor vulnerável** – Garante a preservação da confiança no sistema financeiro e a reparação integral dos danos, evitando que vítimas de golpes suportem prejuízos que não deram causa.
2. **Estabilidade do sistema bancário** – Obriga os bancos a investir continuamente em tecnologia, compliance e segurança digital, prevenindo riscos que poderiam gerar crises de credibilidade.
3. **Prevenção e educação social** – Estimula campanhas de conscientização sobre golpes e a criação de canais mais ágeis para contestação e devolução de valores.

### **2.7.8 A Nova Determinação do Banco Central e o MED do PIX**

Recentemente, o Banco Central publicou norma que **aperfeiçoa o Mecanismo Especial de Devolução (MED) do PIX**, representando um avanço significativo na proteção do consumidor vítima de fraudes.

#### **Como era antes**

- A devolução do valor só poderia ocorrer a partir da **conta de destino** que recebeu os recursos fraudulentos.
- Golpistas driblavam o sistema ao **transferir rapidamente os valores para outras contas**, esvaziando a conta inicial.

### O que muda

- As **informações bancárias passam a ser compartilhadas** entre instituições, permitindo rastrear o “caminho do dinheiro”.
- A devolução poderá ser feita **não apenas da conta que recebeu a fraude, mas também de contas subsequentes** utilizadas para a movimentação ilícita.
- O processo de contestação será **100% digital**, por meio dos aplicativos dos bancos, eliminando a necessidade de ligação para centrais de atendimento.

### Quando entra em vigor

- **23 de novembro de 2025** – aplicação facultativa.
- **2 de fevereiro de 2026** – aplicação obrigatória.

### 2.7.9 Função Social do Novo MED

Essa inovação reforça a **função social da responsabilidade bancária** ao:

- **Democratizar o acesso à devolução:** consumidores terão ferramenta simples nos aplicativos para contestar operações suspeitas.
- **Reduzir a impunidade dos golpistas:** ao permitir rastrear e recuperar valores de contas secundárias, o sistema fecha brechas antes exploradas.
- **Aumentar a confiança social no PIX:** tecnologia que já é essencial no dia a dia do brasileiro ganha maior credibilidade com a promessa de proteção efetiva.
- **Prevenir judicialização excessiva:** com mecanismos administrativos mais ágeis, reduz-se a necessidade de processos judiciais longos e custosos.

A responsabilidade civil dos bancos transcende a reparação financeira. Ela possui uma função social que fortalece a confiança no sistema financeiro, protege a coletividade contra práticas ilícitas e incentiva políticas de prevenção e cooperação. O **novo MED do PIX** é um marco dessa evolução regulatória, pois transforma a responsabilidade em **ferramenta ativa de justiça social**, dificultando fraudes e ampliando a defesa dos consumidores.

O estudo das fraudes bancárias não pode se limitar ao aspecto normativo. É necessário compreender como esses golpes se manifestam na realidade, quais são suas dinâmicas e de que forma atingem o consumidor. A seguir, apresentamos alguns **casos emblemáticos** que ilustram as falhas sistêmicas e reforçam a necessidade de responsabilização das instituições financeiras.

## 2.8. Situações a serem apreciadas

Em diversas capitais brasileiras, alunos de universidades privadas receberam boletos aparentemente autênticos, com valores idênticos às mensalidades.

- O golpe se aproveitava da vulnerabilidade do envio de boletos por e-mail.
- Os boletos adulterados traziam logotipo, vencimento e valor corretos, mas o código de barras direcionava o pagamento para contas de laranjas.
- Centenas de estudantes tiveram prejuízo, sendo necessário ajuizamento coletivo para responsabilizar bancos e instituições de ensino.

**Relevância prática:** demonstra como a fraude pode atingir jovens consumidores, com impacto direto no direito à educação.

### 2.8.1 - Caso da Concessionária de Energia

Consumidores de diferentes estados relataram golpes com boletos de concessionárias de energia elétrica.

- Os criminosos utilizavam sites falsos que imitavam a página oficial das concessionárias.
- O boleto adulterado redirecionava o pagamento para contas fraudulentas.
- Além do prejuízo imediato, havia o risco de corte do fornecimento por falta de pagamento da fatura real.

**Relevância prática:** reforça a vulnerabilidade do consumidor em serviços essenciais e a necessidade de canais de contestação ágeis.

### 2.8.2. Caso das Compras Online

Em plataformas de e-commerce, golpistas interceptavam dados de compras e enviavam boletos falsos com informações corretas (valor, produto, vencimento).

- Muitos consumidores acreditavam estar quitando suas compras legítimas, mas o valor era desviado.
- O golpe se espalhou com a ampliação do comércio eletrônico durante a pandemia.

**Relevância prática:** evidencia como a combinação entre vazamento de dados e falhas de segurança bancária agrava os riscos para o consumidor digital.

### 2.8.3 Caso dos Aposentados e Pensionistas

Aposentados do INSS passaram a receber boletos adulterados referentes a supostos empréstimos consignados.

- Muitos, por desconhecimento tecnológico, realizavam o pagamento acreditando estar quitando dívidas legítimas.
- O golpe explorava justamente a **hipervulnerabilidade** desse grupo, que é idoso e muitas vezes pouco familiarizado com meios digitais.

**Relevância prática:** reforça o papel social dos bancos em proteger consumidores em situação de maior vulnerabilidade.

### 2.8.4. Caso das Transferências PIX

Com o crescimento exponencial do PIX, golpes migraram para essa modalidade:

- Consumidores eram induzidos a transferir valores para chaves fraudulentas, seja por e-mails falsos, mensagens em aplicativos ou sites clonados.
- Os valores eram rapidamente pulverizados em diversas contas para dificultar rastreamento.
- O Banco Central, diante da gravidade, implementou o **Mecanismo Especial de Devolução (MED)**, recentemente atualizado para ampliar as hipóteses de bloqueio e devolução.

**Relevância prática:** ilustra a evolução tecnológica das fraudes e a resposta regulatória do BACEN como instrumento de proteção coletiva.

### 2.8.5. Síntese dos Casos Emblemáticos

Esses episódios revelam padrões comuns:

1. **Alto grau de sofisticação dos criminosos**, que se aproveitam da confiança dos consumidores.
2. **Deficiências de segurança bancária**, tanto no envio de boletos quanto no rastreamento de transações.
3. **Impacto social expressivo**, atingindo estudantes, trabalhadores, idosos e consumidores digitais.

A análise prática confirma que a fraude bancária não é evento isolado, mas fenômeno sistêmico que exige **cooperação regulatória, responsabilidade solidária e medidas preventivas eficazes**.

## 2.9. Medidas Preventivas ao Consumidor

A prevenção é o instrumento mais eficaz contra a fraude bancária. Embora a responsabilidade seja das instituições financeiras, o consumidor também exerce papel ativo na autoproteção. Algumas medidas práticas são fundamentais:

- **Verificação do beneficiário:** antes de pagar um boleto ou transferir via PIX, confirmar o nome e o CNPJ/CPF do destinatário.
- **Utilização de canais oficiais:** emitir boletos apenas pelos aplicativos ou sites oficiais da instituição credora.
- **Desconfiança de links recebidos:** nunca clicar em links enviados por e-mail, SMS ou aplicativos de mensagens sem confirmação da autenticidade.
- **Leitura automática do código de barras:** evita adulterações manuais.
- **Educação financeira:** programas de capacitação podem auxiliar consumidores, sobretudo os mais vulneráveis, a identificar tentativas de fraude.

## 2.10. Medidas Preventivas das Instituições Financeiras

As instituições financeiras, como fornecedoras de serviços essenciais, possuem dever legal e social de adotar mecanismos eficazes de prevenção:

- **Investimento em tecnologia:** sistemas de inteligência artificial e machine learning para detectar padrões suspeitos de transação.
- **Compliance digital:** protocolos internos de auditoria e resposta a incidentes de fraude.
- **Compartilhamento de dados:** conforme a Resolução Conjunta nº 6/2023, bancos devem cooperar entre si, reportando indícios de fraude.
- **Transparência com clientes:** envio de notificações em tempo real sobre movimentações e mecanismos de contestação ágeis.

## 2.11. O Papel do Banco Central e do Sistema Financeiro Nacional

O Banco Central exerce função regulatória estratégica, atuando para:

- **Normatizar condutas:** como na Resolução BCB nº 343/2023, que estabelece regras para troca de informações sobre tentativas de fraude.
- **Exigir segurança cibernética:** Resolução CMN nº 4.893/2021 obriga bancos a manter políticas formais de proteção.
- **Ampliar mecanismos de defesa do consumidor:** a criação e o aperfeiçoamento do **Mecanismo Especial de Devolução (MED) do PIX** representam um avanço para a devolução de valores subtraídos em golpes.
- **Fortalecer a confiança social no sistema bancário:** regulando não apenas bancos tradicionais, mas também fintechs, cooperativas e novos modelos de pagamento.

## 2.12. A Proteção de Dados e a LGPD

A fraude bancária tem íntima relação com o vazamento de dados pessoais. A **Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018)** estabelece:

- **Dever de segurança** (art. 46): bancos devem adotar medidas técnicas e administrativas para proteger dados pessoais.
- **Responsabilidade do controlador:** em caso de incidentes, o controlador responde pelos danos causados ao consumidor.
- **ANPD:** a Autoridade Nacional de Proteção de Dados fiscaliza, podendo aplicar sanções administrativas.
- **Medidas práticas:** criptografia, autenticação em dois fatores e monitoramento de acessos devem ser adotados como padrão mínimo.

## 2.13 – Impactos Econômicos e Sociais da Fraude Bancária

A fraude bancária não gera apenas prejuízo individual, mas também coletivo:

- **Impacto econômico:** perdas milionárias anuais forçam bancos a repassar custos para toda a clientela.

- **Erosão da confiança:** consumidores prejudicados podem deixar de usar meios digitais, dificultando a inclusão financeira.
- **Exclusão social:** idosos e pessoas de baixa renda, por receio de golpes, acabam afastados de ferramentas que poderiam facilitar sua vida financeira.
- **Carga sobre o Judiciário:** a judicialização excessiva aumenta custos sociais e compromete a celeridade processual.

## 2.14 – Perspectivas Futuras e Desafios

O enfrentamento das fraudes bancárias passa por inovação e cooperação:

- **Inteligência artificial e blockchain:** tecnologias que podem detectar fraudes em tempo real e assegurar maior rastreabilidade.
- **Open Banking e Real Digital (Drex):** novas fronteiras que exigirão regras rígidas de segurança.
- **Cooperação internacional:** golpes muitas vezes envolvem redes transnacionais de lavagem de dinheiro.
- **Atuação da sociedade civil:** entidades como a OAB têm papel importante em conscientizar, educar e representar o consumidor.

### CONSIDERAÇÕES FINAIS:

A fraude bancária com boletos falsos e operações via PIX representa um dos maiores desafios contemporâneos para o direito do consumidor.

- O **CDC** assegura a responsabilidade objetiva dos bancos.
- A **LGPD** reforça o dever de proteção dos dados.
- O **Banco Central** vem aperfeiçoando normas para aumentar a segurança e a devolução de valores.
- A **função social da responsabilidade bancária** impõe que a reparação ultrapasse o caso concreto, promovendo segurança sistêmica e confiança social.

A conjugação de normas constitucionais, consumeristas e regulatórias mostra que a responsabilidade bancária não é apenas jurídica, mas também social. A proteção do consumidor é

Centro de  
Documentação e  
Pesquisa

**OABRJ**

condição essencial para a estabilidade do sistema financeiro e para a efetividade da cidadania econômica.