

As Fraudes Eletrônicas e a Responsabilidade das Instituições de Pagamento em Face dos Prejuízos Gerados

Electronic Fraud and the Responsibility of Payment Institutions for the Losses Generated

Fraude Electrónico y la Responsabilidad de las Entidades de Pago por las Pérdidas Generadas

Jamille Zehuri Barros

Centro Universitário FAESA

Graduanda em Direito

Vitória, Espírito Santo, Brasil

E-mail: jamillezhb@hotmail.com

RESUMO

O comércio é fundamental para a humanidade. Por meio dele, é possível obter-se eficiência e maximização do bem-estar de uma população. Na antiguidade, a relação entre produtor e consumidor era direta, a negociação não dependia de intermediadores. Porém, com o desenvolvimento do comércio durante a Idade Média e a entrada de produtos e especiarias na Europa, que fora possibilitado pelas Cruzadas, as cidades europeias tornaram-se interligadas, fomentando novas e maiores transações financeiras. Com o desenvolvimento tecnológico da humanidade, passando por todas as suas Revoluções Comerciais e Industriais, a massificação da produção distanciou as partes fundamentais da relação comercial. Esse fato impossibilita o consumidor de conhecer o que está prestes a adquirir, tornando esta relação assimétrica. As relações de consumo no Brasil se consolidaram de forma diferente do restante do mundo. Enquanto a Europa vivia a massificação na esfera produtiva, o Brasil, agroexportador, se mantinha dependente de importações para atender suas demandas. O presente artigo visa analisar a responsabilidade contratual das instituições de pagamento em casos de fraudes eletrônicas, examinando como os contratos abordam a proteção do consumidor e a responsabilidade pela segurança da transação.

Palavras-chave: instituição de pagamento, fintech, responsabilidade contratual, fraude eletrônica, direito contratual.

ABSTRACT

Trade is fundamental to humanity. Through it, efficiency and the maximization of a population's well-being are achieved. In ancient times, the relationship between producer and consumer was direct, and negotiations did not depend on intermediaries. However, with the development of trade during the Middle Ages and the entry of goods and spices

DOI: <https://doi.org/10.70579/pl.v2i3.70>

Approved: 18/08/2025

into Europe, made possible by the Crusades, European cities became interconnected, fostering new and larger financial transactions. With humanity's technological development, through all its Commercial and Industrial Revolutions, the massification of production distanced the fundamental parties in the commercial relationship. This fact makes it impossible for the consumer to know what they are about to acquire, making this relationship asymmetrical. Consumer relations in Brazil were consolidated differently from those of the rest of the world. While Europe experienced massification in the productive sphere, Brazil, an agro-exporter, remained dependent on imports to meet its demands. This article aims to analyze the contractual liability of payment institutions in cases of electronic fraud, examining how contracts address consumer protection and responsibility for transaction security.

Keywords: payment institution, fintech, contractual liability, electronic fraud, contract law.

RESUMEN

El comercio es fundamental para la humanidad. A través de él, se logra la eficiencia y la maximización del bienestar de la población. En la antigüedad, la relación entre productor y consumidor era directa y las negociaciones no dependían de intermediarios. Sin embargo, con el desarrollo del comercio durante la Edad Media y la entrada de bienes y especias a Europa, posibilitada por las Cruzadas, las ciudades europeas se interconectaron, impulsando nuevas y mayores transacciones financieras. Con el desarrollo tecnológico de la humanidad, a través de sus revoluciones comerciales e industriales, la masificación de la producción distanció a las partes fundamentales de la relación comercial. Esto impide que el consumidor sepa qué está a punto de adquirir, lo que hace que esta relación sea asimétrica. Las relaciones de consumo en Brasil se consolidaron de forma diferente a las del resto del mundo. Mientras Europa experimentaba una masificación en el ámbito productivo, Brasil, un país agroexportador, seguía dependiendo de las importaciones para satisfacer su demanda. Este artículo tiene como objetivo analizar la responsabilidad contractual de las entidades de pago en casos de fraude electrónico, examinando cómo los contratos abordan la protección del consumidor y la responsabilidad por la seguridad de las transacciones.

Palabras clave: entidad de pago, fintech, responsabilidad contractual, fraude electrónico, derecho contractual.

1 INTRODUÇÃO

As Instituições de Pagamento (IP), também conhecidas como *fintechs*, assumem um papel cada vez mais relevante no cenário financeiro brasileiro. Ao oferecerem

soluções inovadoras e tecnológicas para transações financeiras, como pagamentos *online*, transferências e gestão de contas, essas empresas conquistam um público cada vez maior.

As IPs trouxeram ao Brasil a inclusão financeira em diversas classes sociais com uma espécie de democratização de acesso, incluindo aqueles tradicionalmente excluídos do sistema financeiro formal, como as pessoas de baixa renda, residentes em áreas remotas ou com histórico de crédito negativo.

Todavia, com o crescente uso de serviços de pagamento eletrônico e transações financeiras *online*, a questão da responsabilidade civil das instituições de pagamento em casos de fraude tornou-se cada vez mais relevante. O crescimento do mercado de pagamentos digitais também traz consigo o aumento das fraudes eletrônicas. Golpes como *phishing*, clonagem de cartões e *malware* representam um risco constante para os usuários, gerando perdas financeiras e transtornos. Nesse contexto, surge a questão da responsabilidade contratual das instituições de pagamento em casos de fraudes eletrônicas.

Quando ocorrem fraudes, seja por meio de transações não autorizadas, *phishing* ou outras formas de atividade criminosa, os consumidores muitas vezes buscam responsabilizar as instituições de pagamento pela perda financeira sofrida. Este artigo explora a natureza da responsabilidade civil das instituições de pagamento em casos de fraude, destacando os desafios e as considerações legais envolvidas.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 CONCEITO DE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, FUNCIONALIDADE E A DEMOCRATIZAÇÃO COM A INCLUSÃO SOCIAL

As instituições de pagamentos também conhecidas pela abreviatura “IP” ou *fintechs* são empresas que possuem a finalidade de facilitar o pagamento entre pessoas ou empresas de forma eletrônica, ou seja, todas as operações são realizadas através de

smartphone ou por plataformas digitais, como computador, *tablets* e outros dispositivos com acesso à *internet*.

A organização responsável pela coordenação de reguladores e recomendações sobre o sistema financeiro global, *Financial Stability Board* (FSB), define as *fintechs* da seguinte forma: “inovação tecnologicamente habilitada em serviços financeiros que poderiam resultar em novos modelos de negócios, aplicações, processos ou produtos com efeito material associado nos mercados financeiros, instituições e prestação de serviços financeiros” (FSB, 2017, p. 7).

As IPs fornecem uma variedade de serviços que facilitam a transferência de fundos entre partes, tanto em nível nacional quanto internacional e seu surgimento está ligado diretamente ao grande avanço tecnológico, o qual trouxe como proposta a facilitação de transações sem a necessidade de comparecimento presencial e burocracias que geralmente as Instituições Financeiras (bancos) proporcionam.

Ademais, cumpre destacar que as IPs trouxeram ao Brasil a inclusão financeira em diversas classes sociais com uma espécie de democratização de acesso, incluindo aqueles tradicionalmente excluídos do sistema financeiro formal, como as pessoas de baixa renda, residentes em áreas remotas ou com histórico de crédito negativo, haja vista que expandiram o acesso aos serviços financeiros para diversos segmentos da população através de soluções inovadoras e acessíveis, sem burocracia, a qual na maioria das vezes, apenas necessita da apresentação de documento oficial com foto e uma imagem de rosto em tempo real (*selfie*) para a abertura da conta e utilização dos serviços fornecidos na plataforma.

Ressalta-se, inclusive, que as plataformas digitais e *mobile-friendly* das IPs facilitam o acesso e a utilização de seus serviços, mesmo para aqueles com baixa familiaridade com tecnologia, o que é um grande aspecto positivo e diferente dos bancos tradicionais os quais, até pouco tempo, necessitava de atendimento exclusivamente presencial e toda a burocracia de assinatura física e comparecimento pessoal para resolução de qualquer problema. Neste ponto, imperioso ressaltar que atualmente as Instituições Financeiras já possuem uma certa facilidade de acesso *online*, melhoria nos

aplicativos e atendimento, onde grande parte dos problemas podem ser resolvidos pela *internet*, entretanto, permanecendo a burocracia e não dispensando totalmente o atendimento presencial para certas ocasiões.

Em suma, as IPs oferecem acesso a uma variedade de serviços financeiros para indivíduos e empresas que podem não ter acesso a bancos tradicionais. Isso inclui a capacidade de receber salários, fazer compras *online*, pagamento contas, carregar cartão de transporte público, recarga de celular e, a maior facilitação que não há nos bancos, a realização de *pix* parcelado via cartão de crédito, pagamento de contas através de cartão de crédito e muito mais.

Ao oferecer serviços financeiros acessíveis e convenientes, as instituições de pagamento ajudam a reduzir a exclusão financeira, permitindo que pessoas de todas as classes econômicas participem da economia formal, além de oferecem serviços com taxas mais baixas do que os bancos tradicionais.

2.2 REGULAMENTAÇÃO DA INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO E A DIFERENÇA ENTRE A INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO E A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA

A partir da publicação da Lei n.º 12.865/13, a modalidade de Instituição de Pagamento, passou a ser regulamentada, ocasião em que suas atividades foram definidas e integradas ao Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB), a referida lei traz um rol de atividades que caracterizam as Instituições de Pagamento.

As Instituições de Pagamento são, em sentido amplo, reguladas pelo Banco Central do Brasil (BACEN), mas não estão sujeitas às mesmas exigências que as instituições financeiras. O Bacen é responsável por normatizar e supervisionar as IPs, garantindo a segurança e a eficiência do sistema de pagamentos, já o Conselho Monetário Nacional (CMN) trata-se de um órgão colegiado que define as diretrizes da política monetária e cambial.

Isto é, a Lei nº 12.867/2013 estabelece o marco legal para os serviços de pagamento no Brasil, definindo conceitos, direitos e obrigações dos participantes do

DOI: <https://doi.org/10.70579/pl.v2i3.70>

Approved: 18/08/2025

sistema, já o Bacen regulamenta, define tipos, requisitos de capital, regras de governança e outras obrigações, além de estabelecer regras para a emissão e gestão de instrumentos de pagamento, como cartões e carteiras digitais.

As IPs não se confundem com instituições financeiras (bancos). As instituições de pagamento são empresas privadas que oferecem serviços de compra, venda e movimentação de recursos, no âmbito de um arranjo de pagamento. Elas não podem realizar atividades privativas das instituições financeiras, como concessão de empréstimos e financiamentos, a não ser se possuírem uma parceria com um banco que se responsabilize pelo empréstimo.

Nesse ponto, imperioso observar que o própria Lei n.º 12.865/13, especificamente em seu art. 6º parágrafo 2º, aduz que fica vedada às instituições de pagamento a realização de atividades privativas de instituições financeiras (Brasil, 2013).

De acordo com o Bacen, “as Instituições de Pagamento não são instituições financeiras, portanto não podem realizar atividades privativas destas instituições, como empréstimos e financiamentos. Ainda assim, estão sujeitas à supervisão do Banco Central. Devem constituir-se como sociedade empresária limitada ou anônima”. (Bacen, 2022).

As Instituições Financeiras também são empresas autorizadas pelo Banco Central do Brasil, mas possuem legislação própria para realizar operações de crédito, câmbio, financiamento, investimento e outras atividades, conforme a regulamentação específica.

Atualmente, há quatro tipos de Instituição de Pagamento (IP): Emissor de moeda eletrônica; emissor de instrumento de pagamento pós-pago; credenciador e iniciador de transação de pagamento, ressaltando-se que uma mesma instituição de pagamento pode atuar em mais de uma modalidade.

De acordo com o próprio Banco Central, a modalidade de IP de emissor de moeda eletrônica possui o gerenciamento da conta de pagamento do tipo pré-paga, na qual os recursos devem ser depositados previamente.

Na modalidade de emissor de instrumento de pagamento pós-pago, há o gerenciamento da conta de pagamento do tipo pós-paga, na qual os recursos são depositados para pagar dívidas previamente assumidas.

Na modalidade credenciador, há habilitação de estabelecimentos comerciais para aceitação de instrumento de pagamento, sem gerenciar contas de pagamento de usuários finais.

E na modalidade iniciador de transação de pagamento, se inicia a transação de pagamento ordenada pelo usuário final, porém não gerencia conta de pagamento, nem detém em momento algum os fundos das transações iniciadas.

Neste íterim, verifica-se que o grande problema que se enfrenta atualmente no judiciário é justamente a diferenciação entre uma Instituição de Pagamento para uma Instituição Financeira, cenário que impacta diretamente nas decisões dos Tribunais brasileiros, onde muitas vezes se obtém uma decisão não bem fundamentada e com aplicações distintas, as quais, além de tudo, afetam a auditoria da empresa com valores destinados à processos judiciais e, conseqüentemente, na saúde financeira da instituição, simplesmente por ser um tema ainda considerado “novo” o qual tanto magistrados quanto advogados não possuem amplo conhecimento acerca da temática.

2.3 RESPONSABILIDADE CONTRATUAL EM CASOS DE FRAUDE NAS INSTITUIÇÕES DE PAGAMENTO

A internet ao mesmo tempo em que se constitui um elemento facilitador de comunicação e um elemento de intermédio entre as partes, pode representar também diversos riscos, que geram insegurança ao consumidor, principalmente pela dificuldade de identificação da pessoa com quem se está contratando.

Assim, alguns fatores ligados a dificuldade de identificação de uma das partes podem envolver este tipo de contratação, tal como, por exemplo, identificar se o estabelecimento tem sede fixa ou apenas virtual, como fazer para entrar em contato com

o fornecedor fora da internet, e ainda, como fazer para ter acesso a dados que o identifiquem. (Rodrigues, 2014, p. 93)

Com bases nestas dificuldades, que geram inseguranças, o artigo 4º do Projeto de lei nº. 1589/99 da OAB de São Paulo, elencou os seguintes requisitos para ofertar-se algo pela internet.

Tal disposição faz-se bastante pertinente e um bom exemplo a ser seguido pelo ofertante, já que também possui interesse em extinguir a sensação de insegurança que os contratos eletrônicos podem causar, e contribuindo, desta forma, para o aumento de número de pessoas que se utilizem da internet para contratar.

Assim, o ofertante deverá incumbir-se de informar o consumidor sobre os detalhes técnicos, custo e riscos advindos da possível contratação por meio eletrônico, bem como deverá fornecer dados para que o consumidor possa o identificar e contatá-lo se necessário.

A aceitação ou oblação é a fase em que uma parte assente com as condições estabelecidas na oferta. A partir desta concordância, geram-se direitos e obrigações para ambas as partes, que devem dar cumprimento aos deveres pactuados.

Há um embate doutrinário, em que se discute se os contratos celebrados por meio da internet seriam formados entre presentes ou entre ausentes. Tal discussão é importante, pois o Código Civil distingue tratamento diverso para contratos entre ausentes e entre presentes.

Assim, o Código Civil, em seu artigo 428, determina que a oferta deixa de ter natureza obrigatória: se, feita sem prazo a pessoas presentes, não for imediatamente aceita; se, feita com prazo entre pessoas ausentes, a resposta não chegar dentro do prazo estabelecido; ou se, feita sem prazo entre pessoas distantes, a resposta não chegar dentro de um prazo razoável. E ainda deixa de ser obrigatória a oferta se a retratação do proponente chegar ao conhecimento da outra parte, simultaneamente ou antes dela. (Rodrigues, 2014, p. 93)

Importante relembrar neste momento a distinção entre contratos formados entre presentes e entre ausentes, já que o Código Civil traz previsões distintas para tais situações em seu artigo 427 e seguintes.

A diferença é simples, em que deve ser observado o aspecto referente ao tempo e ao espaço. Nos contratos entre presentes as partes estão fisicamente próximas no tempo e no espaço. Portanto, as partes são capazes de declarar pessoalmente sua vontade. (Rodrigues, 2014, p. 93)

Já os contratos entre ausentes são aqueles em que as partes não estão fisicamente presentes no momento da celebração. Os agentes contratantes não se encontravam próximos no tempo e no espaço, a manifestação de vontade encontra nestes casos os óbices da distância e da dificuldade na troca de comunicação.

Tendo em vista tais considerações, surge a dúvida se os contratos eletrônicos são formados entre presentes ou entre ausentes.

Tal dúvida se acentua em decorrência do Código Civil vigente estabelecer em seu artigo 428, I, segunda parte, que: “Considera-se também presente a pessoa que contrata por telefone ou por meio de comunicação semelhante”.

Porém, a partir da classificação dos contratos eletrônicos pode-se concluir que algumas características são inerentes a todos os contratos eletrônicos: a primeira característica observada é que tais contratos são firmados entre pessoas que não estão fisicamente presentes; a segunda característica observada é de que a simultaneidade no momento compreendido entre a oferta e a aceitação pode existir ou não. (Rodrigues, 2014, p. 93).

Com o crescimento exponencial do uso de meios de pagamento digitais, as fraudes *online* também se multiplicam. Nesse contexto, surge a questão da responsabilidade civil das instituições de pagamento em casos de fraude.

A fraude, no contexto de pagamentos, se configura como qualquer ação ilícita que visa obter vantagem indevida. Essa ação pode ser realizada por diversos meios, como golpes de *phishing*, clonagem de cartões e ataques cibernéticos.

A responsabilidade civil é a aplicação de medidas que obriguem uma pessoa a reparar dano moral ou patri-monial causado a terceiros, em razão de ato por ela mesma praticado, por pessoa por quem ela responde, por alguma coisa a ela pertencente ou de simples imposição legal. (Diniz, 2023)

Nesse ínterim, a responsabilidade civil das Instituições de Pagamento em casos de fraude é objetiva, o que significa que a empresa responde pelos danos causados ao cliente, independentemente de culpa. Geralmente, essa responsabilidade se baseia no dever de segurança, teoria do risco criado e vulnerabilidade do consumidor.

Entende-se por responsabilidade civil objetiva aquela que independe da comprovação de culpa do agente para que ele seja obrigado a reparar o dano causado a outra pessoa, ou seja, basta que se comprove a existência do dano, o nexo causal entre a conduta do agente e o dano a fim de que haja existência de responsabilidade civil. Ademais, a atividade desenvolvida pelas Instituições de Pagamento é considerada naturalmente de risco, igualmente às Instituições Financeira, haja vista a possibilidade de causar danos a outras pessoas.

Os contratos entre as instituições de pagamento e seus clientes também podem influenciar a responsabilidade civil em casos de fraude. Os termos de serviço geralmente estipulam as responsabilidades e obrigações de cada parte em relação à segurança das transações e à prevenção de fraudes. Por exemplo, os contratos podem especificar as circunstâncias em que os clientes são responsáveis por transações não autorizadas e os procedimentos que as instituições de pagamento devem seguir para investigar e resolver disputas. Ocorre que geralmente não há qualquer previsão ou cláusula de responsabilização por fraudes nos contratos fornecidos pelas instituições, tampouco determinação em legislação. Daí a importância de visualização ampla da aplicação da responsabilidade civil quando os casos referentes a fraudes chegam ao judiciário.

Os contratos disponibilizados pelas Instituições de Pagamento aos consumidores em sua grande maioria não versam sobre responsabilização civil, inclusive por fraude, uma vez que muitas vezes, embora haja a aplicação da responsabilidade civil objetiva, as

DOI: <https://doi.org/10.70579/pl.v2i3.70>
Approved: 18/08/2025

Instituições não possuem certa culpa na ocorrência pela denominada exclusão do fortuito externo.

As IPs são geralmente obrigadas a implementar medidas de segurança adequadas para proteger as informações financeiras dos clientes e prevenir transações fraudulentas e a conformidade com essas regulamentações desempenha um papel importante na determinação da responsabilidade civil em casos de fraude. Mas na realidade, a maior parte dos casos de fraude eletrônica consiste no fato em que não há qualquer tipo de invasão no sistema da Instituição, e sim uma atitude por meio dos clientes que são enganados por fraudadores, como por exemplo, uma pessoa abre uma conta digital perante a Instituição com cumprimento a todos os requisitos do BACEN, porém, essa pessoa utiliza a conta de forma indevida para a prática de golpe, isto é, realiza venda e não entrega o produto. Assim, apenas a segurança por parte do setor de tecnologia da informação não é suficiente para evitar o crescimento do número de fraudes, que, inclusive, neste caso se considera como fortuito externo.

O fortuito externo é causa de extinção da relação causal, sendo assim ausente o dever de indenizar, tendo em vista a ausência do elemento nexa causal entre a conduta e o dano para se aferir a responsabilização do agente. A fim de afastar a responsabilidade das IPs, inclusive, utiliza-se o fundamento no art. 14, parágrafo 3º, inciso II do Código de Defesa do Consumidor, o qual aduz que o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos, exceto quando provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Desta forma, não se pode responsabilizar o fornecedor nos casos em que o fato que ensejou o prejuízo consumerista não partiu de falha na prestação de serviços e sim de um ato do próprio consumidor ou de terceiros.

Ou seja, verifica-se que não há qualquer legislação que determine de forma específica a responsabilização das IPs nas fraudes eletrônicas, ocasião em que será utilizado, como de praxe, a legislação civil (Código Civil e Código de Defesa do

DOI: <https://doi.org/10.70579/pl.v2i3.70>
Approved: 18/08/2025

Consumidor) para resolução da lide. E justamente por não ser algo compactuado via contrato, é que o Judiciário possui milhares de processos neste sentido.

O princípio da função social do contrato veio com a intenção de fazer renascer o equilíbrio social diante das injustiças sócias e interesses particulares que se sobressaíam nas relações contratuais da sociedade desde o acontecimento da Revolução Francesa.

Conforme menciona o professor Tartuce “ não pode o contrato trazer onerosidades excessivas, desproporções, injustiça social. Também não podem os contratos violar interesses metaindividuais ou interesses individuais relacionados com a proteção da dignidade da pessoa humana”. (Tartuce, 2011, p. 199)

Dessa forma, resta compreender que a função social dos contratos resulta em desfechos dentro (*intra partes*) e fora do mesmo (*extra partes*).

Fica compreendido através das palavras do professor acima citado, que o contrato deve visar além dos interesses particulares de cada um dos envolvidos, um bem social maior, que resultará das partes contratantes ao longo da relação contratual, o cumprimento das disposições assumidas e o cumprimento dos princípios protegidos por lei.

A partir disso, os “encíclicos papais”, de concepção filosófico-tomista começaram a reconhecer e divulgar a função social da propriedade, atribuindo à iniciativa privada a promoção dos direitos sociais, da justiça social e da dignidade humana.

O equilíbrio de interesse entre as partes e a liberdade contratual são assuntos que precisam de observação no tocante a formalização do contrato levando em consideração o fenômeno da “publicização” do Direito Privado. Sendo assim, a liberdade de contratar está ligada aos fins sociais do contrato, tendo em evidência os princípios da boa-fé e da probidade.

Sobre a liberdade de contratar, o texto do art. 421, do Código Civil aduz: A liberdade contratual será exercida nos limites da função social do contrato. (Brasil, 2002)

Então, dentro do conceito de Justiça Social, as partes não poderiam exercer os seus interesses contratuais com liberdade, o conteúdo do contrato deverá refletir as exigências da nova ordem, ficando a cargo do Estado de disciplinar e corrigir as vontades das partes para chegar no interesse coletivo.

Em influência do liberalismo econômico, a liberdade de contratar pode ser considerada uma cláusula aberta. As partes não ficam limitadas somente à decisão de se contratar ou não, mas também se limita ao que se refere à escolha do contratante e da regulamentação do conteúdo do contrato.

Discussões relacionadas à vontade individual como um elemento central da fundamentação e da legitimação da força do contrato foram estendidas a outros princípios contratuais, que estão assegurados dentro da Constituição Federal.

Constituição Federal, art. 1º, inciso III - A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos: a soberania; a dignidade da pessoa humana.

Princípios como esse, introduzidos sob a ótica da tutela do consumidor interagem com outros princípios, sendo eles, o da boa-fé objetiva, do equilíbrio das prestações e da função social, construindo uma nova hermenêutica contratual, com seus delineamentos flexíveis.

A interpretação atual da função social do contrato traz a característica de ordem pública, sendo o seu alcance estabelecido pelo art. 2035, parágrafo único do Código Civil:

A validade dos negócios e demais atos jurídicos, constituídos antes da entrada em vigor deste Código, obedece ao disposto nas leis anteriores, referidas no art. 2.045, mas os seus efeitos, produzidos após a vigência deste Código, aos preceitos dele se subordinam, salvo se houver sido prevista pelas partes determinada forma de execução – Nenhuma convenção prevalecerá se contrariar preceitos de ordem pública, tais como os estabelecidos por este Código para assegurar a função social da propriedade e dos contratos. (Brasil, 2002)

Sendo assim, os interesses sociais das partes devem ser protegidos na medida em que os valores sociais relevantes que ultrapassem a esfera individual, sejam assim, protegidos.

Os interesses privados devem atender aos interesses sociais no tocante ao que se refere as atividades econômicas, refletindo na ordem contratual. Os valores sociais estabelecidos pelo ordenamento respaldando a atuação dos titulares, onde se destaca a

propriedade priva em concordância com os artigos 5º, inciso XXXII, e 170, III, da Constituição Federal.

Art. 5º, inciso XXXIII:

Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado. (Brasil, 1988)

Art. 170, inciso III:

A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios: função social da propriedade. (Brasil, 1988)

Sendo assim, a proteção de interesses privados não recai apenas na liberdade das partes de contratar, mas também nos efeitos externos do contrato diante da nova ordem pública contratual.

O texto do art. 421 do Código Civil não estão associados apenas a uma restrição de liberdade de contratar, mas traz em si toda a reformulação do conceito de contrato diante da função social que lhe é atribuída. (Brasil, 2002)

A função social do contrato se torna um princípio inovador dentro do direito contratual e a sua interpretação não pode ser isolada, pois, ele está ligado aos princípios da boa-fé e do equilíbrio econômico.

A função social do contrato e a sua interpretação não podem ser isoladas, pois, ela está vinculada aos princípios acima mencionados. Ao lado das discussões sobre a força normativa dos princípios na normatização das relações privadas. Esses, são preceitos normativos amplos e de grande inclusão de casos. Sendo assim, a função social do contrato ganha peso se relacionando a uma cláusula geral, com prioridade na interpretação e aplicação de outras normas levando em consideração o relacionamento com os outros princípios constitucionais, além de interpretação e qualificação do contrato.

DOI: <https://doi.org/10.70579/pl.v2i3.70>
Approved: 18/08/2025

Sendo assim, o princípio da função social do contrato está ligado à conformidade das relações jurídicas dos negócios ao ordenamento jurídico, completando as condições necessárias para requerer a tutela do direito e a licitude dos negócios. Os efeitos sociais se sobrepõem aos interesses exclusivos das partes, principalmente ao que concerne aos contratos de serviços essenciais para a comunidade. (Costa, 2013, p. 52)

A Constituição Federal possui papel fundamental em todo o ordenamento jurídico, diante disso, a sua interpretação, aplicação e compreensão, se estendem a todas as normas infraconstitucionais.

Desta forma, pode-se compreender que o contrato deve ser pautado na boa-fé e a má-fé não deve ser adotada em um pacto, seja no início ou no transcorrer de sua execução.

Segundo Diniz:

A boa-fé objetiva dentro do art. 422, refere-se à lealdade e honradez, o que impede abuso de exercício de direitos no cumprimento de deveres e obrigações por parte dos contratantes. Inferindo ao juiz interpretar, corrigir e suprir, segundo a boa-fé objetiva, o contrato de acordo com a exigência comportamental leal. (Diniz, 2009, p. 410)

Nas palavras de Tartuce "a quebra ou desrespeito à boa-fé objetiva conduz ao caminho sem volta da responsabilidade independentemente de culpa". (Tartuce, 2011, p. 196)

A boa-fé objetiva parte de um padrão comum, do “homem normal”, levando-se em consideração um dever de agir de acordo com determinados padrões sociais (honestidade, probidade e lealdade) já estabelecidos e conhecidos pelo homem “médio”, “comum” e “normal”. (Diniz, 2009, p. 410)

Ainda, no sentido de ilustrar o sentido da boa-fé objetiva com exemplos legais, o art. 113 do Código Civil traz o seguinte texto: “Os negócios jurídicos devem ser interpretados conforme a boa-fé e os usos do lugar e sua celebração”. (BRASIL, 2002)

Sendo assim, a boa-fé está relacionada aos usos do lugar, ou seja, como habitualmente é feito, como se age, o que se faz em determinada situação.

Na mesma seara, o art. 187 do Código Civil que trata sobre atos ilícitos, traz o seguinte texto: “Art. 187. Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes”. (Brasil, 2002)

Nesse seguimento, a boa-fé objetiva é fonte básica da interpretação do juiz sobre a validade ou não de um contrato, tanto no momento de sua celebração, execução ou, até mesmo, na sua fase pós-contratual. Caso o ato não for realizado baseado na boa-fé objetiva ou subjetiva, o contrato ou ato contratual maculado de má-fé poderá ser nulo ou anulado e, ainda, poderá acarretar indenização. Sendo assim, sobre a boa-fé objetiva nos contratos, pode-se dizer que ela é uma regra geral de proteção dos contratantes.

Para a pesquisa, é necessário realizar uma análise mais aprofundada sobre causalidade. A causalidade é a relação causal entre as ações do agente e os danos sofridos pelo agente vítima. Por meio da causalidade, pode-se determinar a causa certos danos.

Nexo de causalidade, como elemento básico de configuração a responsabilidade civil é necessária para qualquer forma de responsabilidade, como por exemplo: discussões focadas em responsabilidade civil objetiva geralmente giram em torno do nexo de causalidade, porque é preciso eliminar a responsabilidade do ônus da prova Sem as ações do agente, não haveria dano.

A suposição mais comum, a mais simples é o dano decorre de um simples fato, neste caso, a causalidade é construir diretamente. No entanto, é muito provável causalidade múltipla, quando várias situações levam ao mesmo evento prejudicial, é necessário identificar pela causalidade é a causa do dano.

Existem muitas teorias sobre o elemento básico da responsabilidade civil para explicar a causalidade, os principais são: da equivalência de premissas causais; dano direto e indireto; e causalidade total

Para determinar se uma situação causou danos, um processo é usado a hipótese é eliminar psicologicamente a situação, desaparecer. Como resultado, pode-se explicar que a causa é a situação. A teoria é amplamente utilizada de acordo com a lei criminal, alguns países, incluindo o Brasil, abrandaram.

A teoria da causalidade imediata foi positivada no ordenamento jurídico brasileiro pelo Código Civil de 1916, e mais tarde, ratificada no Código Civil de 2002, em eu artigo 403. (Brasil, 2002)

Com o tempo, a teoria do dano direto e direto provou ser devido à sua aplicação em muitas situações específicas, A causa indireta do dano está completamente relacionada à causa direta, e acaba sendo prejudicial para reparar danos.

O motivo da polêmica é que de acordo com a definição original conexão causal, responsabilidade por danos indiretos não se aplica e, em última instância isso causará enormes injustiças em aplicações reais.

Ao contrário da teoria de equivalência anterior, causalidade apropriada, é baseada na possibilidade e a probabilidade do resultado. Neste diapasão, quanto maior A probabilidade da causa do dano é suficiente em comparação com ela danificar.

A teoria da causalidade, juntamente com a afirmação n. Meu CJF / STJ 47 Dia do Direito Civil, que afirmou que “Artigo 945 da Nova Lei Civil, Não encontrado no Código Civil de 1916 Causalidade total”.

A responsabilidade estrita aumenta a necessidade de mais atenção no exame Causalidade, pois sua interrupção é a única forma possível de exclusão de responsabilidade.

3 METODOLOGIA

Para alcançar os objetivos propostos, realizou-se pesquisa bibliográfica em obras jurídicas, artigos científicos, legislação e regulamentos emitidos pelo Banco Central do Brasil, Conselho Monetário Nacional e demais órgãos reguladores. Foram priorizadas fontes recentes, a fim de captar as transformações normativas e tecnológicas ocorridas no setor, bem como obras clássicas que fundamentam conceitos essenciais de responsabilidade civil e função social do contrato.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A análise da legislação, da doutrina e dos contratos das instituições de pagamento revelou um cenário heterogêneo no tratamento da responsabilidade civil por fraudes eletrônicas. Constatou-se que, embora a legislação brasileira — especialmente o Código de Defesa do Consumidor e o Código Civil — forneça bases para a responsabilização objetiva em determinadas situações, não há norma específica que trate de forma direta e uniforme da atuação das instituições de pagamento nesses casos. Essa ausência normativa reflete-se nos contratos analisados, nos quais é frequente a inexistência de cláusulas claras sobre indenização em episódios de fraude.

No exame dos termos de uso de diferentes plataformas, observou-se que a maioria adota redações genéricas quanto à segurança da informação, transferindo ao usuário parte significativa do ônus pela prevenção de golpes. Essa prática, ainda que respaldada pela tese do fortuito externo, pode fragilizar a proteção ao consumidor diante de crimes cibernéticos cada vez mais sofisticados. Tal constatação reforça a necessidade de parâmetros mais objetivos para a delimitação da responsabilidade contratual, evitando interpretações divergentes no âmbito judicial.

A pesquisa também evidenciou que as decisões judiciais não são uniformes. Em alguns casos, os tribunais aplicam rigorosamente a teoria do risco da atividade, responsabilizando a instituição independentemente de culpa; em outros, reconhecem o fortuito externo e afastam a indenização, especialmente quando há comprovação de que a fraude decorreu exclusivamente da conduta do consumidor ou de terceiro. Essa variação interpretativa demonstra que a ausência de legislação específica e a complexidade das transações eletrônicas criam um espaço de insegurança jurídica.

Do ponto de vista da função social do contrato e da boa-fé objetiva, identificou-se que o tratamento contratual da segurança das transações precisa ser mais transparente e acessível. A simples disponibilização de sistemas antifraude, sem o devido acompanhamento de medidas educativas e informativas para o consumidor, limita a efetividade das garantias contratuais e contraria os princípios protetivos que regem as relações de consumo.

Por fim, verificou-se que a consolidação de práticas contratuais e regulatórias mais claras, alinhadas a padrões internacionais de segurança cibernética, pode reduzir a ocorrência de fraudes e uniformizar a aplicação da responsabilidade civil. Nesse sentido, a experiência comparada de outros países, onde a legislação já contempla mecanismos específicos para proteção do usuário em pagamentos eletrônicos, evidencia caminhos possíveis para o aprimoramento do marco normativo brasileiro.

5 CONCLUSÃO

É de conhecimento de quase toda a população mundial que no mundo cibernético podemos realizar compras, vendas, alugar, fazer empréstimos, seguros e etc. O comércio online cresce diariamente e fez com que a população criasse o hábito de consumir através da internet.

Isso fez com que certos cuidados viessem a serem tomados por causa dos contratos realizados de maneira online. É necessário observar as regras que regem os contratos tradicionais e aplica-las nos contratos eletrônicos.

Ainda não existe uma Lei específica que rege os contratos eletrônicos deixando. Contudo, a validade dos contratos eletrônicos está fundamentada no art. 107 do Código Civil, que adota como regra a não solenidade dos negócios jurídicos em momentos que a manifestação de vontade não dependa de forma especial.

As Instituições de Pagamento (IP) oferecem soluções inovadoras e tecnológicas para transações financeiras, como pagamentos *online*, transferências e gestão de contas, e não se confundem com Instituições Financeiras. São, em sentido amplo, reguladas pelo Banco Central do Brasil (BACEN), mas não estão sujeitas às mesmas exigências que os bancos tradicionais.

A responsabilidade civil das instituições de pagamento em casos de fraude é uma questão multifacetada que envolve considerações legais e contratuais. Embora as instituições de pagamento se esforcem para proteger os clientes contra fraudes, a determinação da responsabilidade em casos específicos pode variar dependendo de uma

DOI: <https://doi.org/10.70579/pl.v2i3.70>
Approved: 18/08/2025

série de fatores, especialmente a observação do excludente da responsabilidade previsto no art. 14, parágrafo 3º, inciso II do Código de Defesa do Consumidor e em casos de fortuito externo. À medida que o cenário das transações financeiras continua a evoluir com avanços tecnológicos e mudanças regulatórias, é importante que as instituições de pagamento continuem a adaptar suas políticas e procedimentos para garantir a segurança e a integridade do sistema financeiro como um todo.

REFERÊNCIAS

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Instituições de pagamento**. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/instituicaoopagamento> Acesso em 10 de agosto de 2025.

BRASIL. **Lei nº 10.406 de 10 de janeiro de 2002**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10406compilada.htm Acesso em 10 de agosto de 2025.

BRASIL. **Constituição Federativa da República do Brasil**. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm Acesso em 10 de agosto de 2025.

CONSELHO DE ESTABILIDADE FINANCEIRA (FSB). Implicações da FinTech para a estabilidade financeira <https://www.fsb.org/2017/06/financial-stability-implications-from-fintech/> Acesso em 10 de agosto de 2025.

COSTA, Pedro Oliveira da. **Apontamentos para uma visão abrangente da função social dos contratos**. Obrigações: estudos na perspectiva civil-constitucional. Rio de Janeiro: RENOVAR, 2013.

DINIZ, Maria Helena. **Código Civil anotado**. 14ª ed. Rev. E atual. São Paulo: Saraiva, 2009.

DINIZ, Maria H. **Curso de direito civil brasileiro: responsabilidade civil**. v.7. São Paulo: Editora Saraiva, 2023. E-book. ISBN 9786553627765. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786553627765/>. Acesso em 10 de agosto de 2025.

RODRIGUES, Silvio. **Direito Civil: dos contratos e das declarações**. 33ª ed. atual. São Paulo: Saraiva, 2014.

TARTUCE, Flávio. **Responsabilidade Civil Objetiva e Risco - A teoria do risco concorrente**. Coleção professor Rubens Limongi França. São Paulo: Método, 2011. v. 10.