



Centro Universitário Vale do Salgado

**CENTRO UNIVERSITÁRIO VALE DO SALGADO
BACHARELADO EM DIREITO**

CARLOS EDUARDO FERREIRA NUNES

**A DEFESA CONSTITUCIONAL DO CONSUMIDOR E OS DESAFIOS NO
ENFRENTAMENTO DAS FRAUDES NAS RELAÇÕES DE CONSUMO NO BRASIL**

**ICÓ/CEARÁ
2025**

CARLOS EDUARDO FERREIRA NUNES

**A DEFESA CONSTITUCIONAL DO CONSUMIDOR E OS DESAFIOS NO
ENFRENTAMENTO DAS FRAUDES NAS RELAÇÕES DE CONSUMO NO BRASIL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Direito, do Centro Universitário Vale do Salgado (UNIVS), como requisito para obtenção do título de Bacharel em Direito.

Orientador: Francisco Felipe Henrique da Silva.

ICÓ/CEARÁ

2025

CARLOS EDUARDO FERREIRA NUNES

**A DEFESA CONSTITUCIONAL DO CONSUMIDOR E OS DESAFIOS NO
ENFRENTAMENTO DAS FRAUDES NAS RELAÇÕES DE CONSUMO NO BRASIL**

Projeto de pesquisa apresentado ao curso de Direito, do Centro Universitário Vale do Salgado (UNIVS), como requisito para obtenção do título de Bacharel em Direito, sob a orientação do Professor Francisco Felipe Henrique da Silva.

Aprovado em: ___/___/2025.

FICHA DE AVALIAÇÃO

Francisco Felipe Henrique da Silva
Professor Orientador

Professor Avaliador 1

Professor Avaliador 2

RESUMO

A presente pesquisa analisa a relação entre os princípios constitucionais e o Código de Defesa do Consumidor (CDC), com foco na prevenção e no combate às fraudes nas relações de consumo, especialmente no contexto digital e financeiro contemporâneo. A investigação, de caráter qualitativo e bibliográfico, fundamenta-se em obras doutrinárias, artigos científicos e documentos jurídicos que tratam da proteção do consumidor sob a ótica dos direitos fundamentais. Examina-se como os princípios da dignidade da pessoa humana, da boa-fé objetiva, da transparência, da proteção da confiança e da vulnerabilidade orientam a aplicação do CDC, impondo deveres éticos e jurídicos às instituições públicas e privadas. Conclui-se que a consolidação dos direitos do consumidor como direitos fundamentais fortalece o equilíbrio nas relações de consumo e impõe ao Estado e ao mercado o dever de adotar medidas efetivas de prevenção contra fraudes, promovendo a segurança jurídica, a confiança social e a efetividade da justiça nas relações econômicas. Tem por objetivo analisar a relação entre os princípios constitucionais e o Código de Defesa do Consumidor (CDC), com enfoque especial na prevenção e no combate às fraudes nas relações de consumo.

Palavras-chave: Consumidor; Constituição; Princípios; Fraudes; Proteção Jurídica.

ABSTRACT

This research analyzes the relationship between constitutional principles and the Consumer Protection Code (CDC), focusing on the prevention and combat of fraud in consumer relations, especially within the contemporary digital and financial context. The study, of a qualitative and bibliographic nature, is based on doctrinal works, scientific articles, and legal documents addressing consumer protection from the perspective of fundamental rights. It examines how the principles of human dignity, good faith, transparency, protection of trust, and vulnerability guide the application of the CDC, imposing ethical and legal duties on public and private institutions. The research aims to analyze the connection between constitutional principles and the Consumer Protection Code, with special emphasis on the prevention and suppression of fraudulent practices in consumer relations. It concludes that the consolidation of consumer rights as fundamental rights strengthens balance in consumer relations and imposes upon the State and the market the duty to adopt effective preventive measures against fraud, thereby promoting legal security, social trust, and the effectiveness of justice in economic relations.

Keywords: Consumer Law; Constitution; Principles; Fraud; Legal Protection.

O que vocês pedirem em meu nome, eu o farei, para que o Pai seja glorificado no Filho. Se vocês pedirem qualquer coisa em meu nome, eu o farei.

João 14, 13-14

AGRADECIMENTOS

A Deus, princípio e fim de todas as coisas, minha gratidão infinita. Foi em Seu silêncio que encontrei força, e em Sua presença que descobri sentido. Cada obstáculo vencido, cada amanhecer de esperança, carrega o toque sutil da Tua graça.

Aos meus pais, pilares da minha existência, que me ensinaram o valor da fé, da honestidade e do trabalho. A vocês, que me sustentaram com amor quando as forças fraquejaram, dedico não apenas este trabalho, mas cada sonho que dele florescer. À minha família, que é meu abrigo e raiz, agradeço pelos gestos simples que me lembram todos os dias quem eu sou e de onde venho.

À minha namorada, Joyce Kelly Viana do Nascimento, minha eterna gratidão pelo amor, paciência e incentivo constantes. Sua presença foi essencial em cada etapa desta caminhada, especialmente nos momentos de incerteza e cansaço. Obrigado por acreditar em mim e por me inspirar a buscar sempre a excelência em minha pesquisa. Este trabalho também é fruto do seu apoio incondicional e da sua fé em meu potencial. Amo você profundamente e levo comigo o seu amor como uma das maiores motivações desta conquista.

Aos amigos de vida, companheiros de alma, que compartilharam risos, lágrimas e histórias, tornando o caminho mais leve. Aos amigos de faculdade, que se tornaram parte dessa travessia, dividindo o peso das provas e a alegria das conquistas, nossa amizade foi o verdadeiro aprendizado que o tempo jamais apagará.

Ao meu professor orientador, Felipe Henrique, que com sabedoria e paciência soube guiar minhas ideias, transformando dúvidas em descobertas. Seu olhar atento e suas palavras firmes foram bússola e impulso neste processo de construção intelectual e humana.

E, por fim, agradeço ao passado, que me trouxe até aqui; ao presente, que me molda e ensina a cada instante; e ao futuro, que me aguarda com promessas e caminhos ainda não trilhados. Que tudo o que vivi até este momento seja apenas o prelúdio de novos voos, pois quem agradece, renasce em cada recomeço.

SUMÁRIO

| | |
|---|-----------|
| INTRODUÇÃO | 9 |
| 2 A PROTEÇÃO CONSTITUCIONAL DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR | 11 |
| 2.1 Relação entre a Constituição Federal e o Código de Defesa do Consumidor | 13 |
| 3 TIPOS DE FRAUDES NAS RELAÇÕES DE CONSUMO | 15 |
| 3.1 Tipos de fraudes relacionadas ao Pix, falso investimento e afins | 16 |
| 3.2 Elementos fáticos e probatórios | 18 |
| 4 METODOLOGIA | 21 |
| 5 CONCLUSÃO | 23 |
| REFERÊNCIAS | 26 |

INTRODUÇÃO

A promulgação da Constituição Federal de 1988 representou um marco histórico na consolidação dos direitos fundamentais no Brasil, transformando o ordenamento jurídico ao reconhecer a dignidade da pessoa humana como fundamento da República e eixo central da atuação estatal. Entre as inúmeras inovações promovidas pela Carta Cidadã, destaca-se a consagração do direito do consumidor como um direito fundamental, previsto no artigo 5º, inciso XXXII, e reafirmado no artigo 170, inciso V, ao impor ao Estado o dever de promover a defesa do consumidor. Esse reconhecimento constitucional demonstra que a proteção do consumidor transcende o campo contratual e econômico, alcançando o plano ético e social, como expressão do ideal de justiça e igualdade material (Miranda, 2019).

Nesse contexto, o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990) surgiu como um instrumento normativo destinado a concretizar os valores constitucionais, estabelecendo um sistema jurídico autônomo de tutela e equilíbrio nas relações de consumo. Conforme leciona Nunes (2021), o CDC configura-se como um verdadeiro microsistema jurídico, sustentado por princípios como a vulnerabilidade do consumidor, a boa-fé objetiva, a transparência, a informação adequada e a prevenção de danos. Esses princípios dialogam diretamente com os fundamentos constitucionais da cidadania, da solidariedade e da dignidade da pessoa humana, sendo essenciais para o equilíbrio nas relações de consumo.

Com o avanço tecnológico e a expansão do comércio digital, entretanto, surgem novos desafios, entre os quais se destacam as fraudes contratuais, a publicidade enganosa e a manipulação de informações. Tais práticas evidenciam a desigualdade entre consumidores e fornecedores e revelam a necessidade de uma aplicação constitucionalmente orientada do CDC. De acordo com Tartuce (2020), a Constituição deve ser compreendida como o vértice do sistema jurídico, irradiando seus efeitos sobre todas as demais normas e servindo como parâmetro para a interpretação das legislações infraconstitucionais, especialmente no campo das relações de consumo, onde a assimetria de poder é notória.

Diante dessa realidade, a presente pesquisa busca compreender de que forma os princípios constitucionais influenciam e fundamentam a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, particularmente no enfrentamento das fraudes nas relações de consumo. A questão norteadora que conduz este estudo pode ser assim formulada: de que maneira os princípios e dispositivos constitucionais orientam a interpretação e aplicação do CDC, de modo a prevenir e coibir práticas fraudulentas que violam a boa-fé e a dignidade do consumidor?

A relevância deste trabalho se justifica pela importância teórica e prática do tema. A proteção do consumidor, ao ser elevada à categoria de direito fundamental, reflete o compromisso do Estado com a justiça social e com a redução das desigualdades, assumindo dimensão que ultrapassa o simples âmbito das relações privadas. Como observa Benjamin (2022), a vulnerabilidade do consumidor é uma expressão concreta da desigualdade econômica e informacional que permeia o mercado, razão pela qual a defesa do consumidor é também um instrumento de promoção dos direitos humanos e de concretização do Estado Democrático de Direito.

Desse modo, compreender a relação entre a Constituição Federal e o CDC é compreender como o Direito deve funcionar como instrumento de equilíbrio social e de efetividade dos direitos fundamentais. A Constituição não se limita a enunciar valores programáticos, mas impõe ao legislador e ao intérprete a obrigação de assegurar a realização de seus princípios no cotidiano jurídico, especialmente na tutela do consumidor, que figura como parte hipossuficiente e merecedora de especial proteção (Silva, 2020).

O estudo adota abordagem qualitativa e caráter bibliográfico, baseando-se na análise de doutrinas, artigos científicos, jurisprudências e dispositivos legais pertinentes ao tema, com o propósito de interpretar teoricamente o papel dos princípios constitucionais na efetivação dos direitos do consumidor. A metodologia adotada busca privilegiar a reflexão crítica sobre a coerência do sistema jurídico, sem a necessidade de coleta de dados empíricos.

Assim, o objetivo geral consiste em investigar de que forma os princípios e dispositivos constitucionais fundamentam e orientam a proteção jurídica do consumidor no Brasil, especialmente no combate às práticas fraudulentas. Como objetivos específicos, propõe-se: examinar os fundamentos constitucionais da proteção ao consumidor, com ênfase na dignidade da pessoa humana e nos dispositivos legais que sustentam essa defesa; analisar a inter-relação entre a Constituição Federal de 1988 e o Código de Defesa do Consumidor, destacando os conceitos de vulnerabilidade e boa-fé objetiva como bases para a responsabilização de condutas abusivas; e identificar os principais mecanismos jurídicos e institucionais voltados ao combate das fraudes nas relações de consumo, observando sua eficácia prática e o posicionamento dos tribunais superiores.

Dessa forma, o trabalho propõe uma reflexão sobre o papel dos princípios constitucionais como instrumentos de concretização dos direitos consumeristas, reafirmando que o CDC deve ser interpretado à luz da Constituição para garantir a efetividade das garantias

fundamentais e o fortalecimento da cidadania. O Direito do Consumidor, portanto, não é apenas um ramo técnico, mas um campo de afirmação dos direitos humanos, cuja essência reside na busca pela justiça, pela boa-fé e pela dignidade nas relações entre consumidores e fornecedores.

2 A PROTEÇÃO CONSTITUCIONAL DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

A tutela dos direitos do consumidor no âmbito constitucional representa um avanço normativo relativamente recente, inserido na evolução dos direitos fundamentais de terceira geração. A primeira Constituição a abordar expressamente essa temática foi a espanhola, promulgada em 1978, por meio de seu artigo 51. Esse dispositivo reconheceu a posição de vulnerabilidade do consumidor nas relações de consumo e marcou uma mudança de paradigma na forma como o Estado passou a intervir para equilibrar tais relações (Espanha, 1978).

Seguindo esse modelo, Portugal incorporou a defesa do consumidor em sua primeira revisão constitucional, realizada em 1982. Essa reforma não apenas reconheceu formalmente os direitos dos consumidores, como também incluiu mecanismos de combate a práticas publicitárias abusivas, sobretudo aquelas enganosas ou dissimuladas. Contudo, em 1989, durante a segunda revisão constitucional portuguesa, houve um recuo normativo: a proteção ao consumidor deixou de figurar com destaque, passando a constar de modo sucinto no artigo 102, o que reduziu sua eficácia normativa (Portugal, 1982).

Nos Estados Unidos, um importante marco histórico se deu em 1962, quando o então presidente John F. Kennedy apresentou ao Congresso uma mensagem reconhecendo quatro direitos fundamentais dos consumidores: o direito à segurança, à informação, à livre escolha e o direito de ser ouvido. Tal pronunciamento é considerado um ponto de inflexão na consolidação dos direitos do consumidor no cenário político e jurídico internacional (Kennedy, 1962).

No Brasil, a Constituição Federal de 1988 inovou ao consagrar a proteção ao consumidor como princípio e direito fundamental. O artigo 5º, inciso XXXII, estabelece que “o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”; já o artigo 170, inciso V, elenca a defesa do consumidor como um dos princípios da ordem econômica. Esses dispositivos evidenciam a relevância atribuída ao consumidor dentro das dinâmicas econômicas e sociais contemporâneas (Brasil, 1988).

Todavia, observa-se que o artigo 5º, inciso XXXII, condiciona a atuação do Estado à existência de legislação específica, configurando-se como norma de eficácia limitada, ou seja, dependente de regulamentação infraconstitucional para gerar efeitos plenos. O mesmo ocorre com o artigo 170, inciso V, de natureza programática, cuja função é orientar a formulação de políticas públicas voltadas à proteção das relações de consumo, sem conferir, por si só, direitos subjetivos imediatos aos indivíduos.

Essa construção normativa reforça a lógica segundo a qual o consumidor deve ocupar posição central nas relações econômicas. Cabe ao Estado, portanto, garantir instrumentos eficazes que assegurem a justiça e o equilíbrio nas relações mercadológicas, mitigando a vulnerabilidade estrutural dos consumidores (Tartuce, 2023).

Nesse contexto, destaca-se o papel do Princípio da Dignidade da Pessoa Humana, fundamento do Estado Democrático de Direito previsto no artigo 1º, inciso III, da Constituição Federal. Esse princípio é essencial à interpretação e aplicação das normas jurídicas voltadas à tutela dos direitos individuais, reconhecendo o ser humano em sua integralidade como sujeito de direitos. No entanto, sua elevada abstração exige uma leitura sistemática, especialmente em casos de conflito com outros princípios constitucionais (Júnior; Nery, 2023).

O Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990) concretiza esse princípio em seu artigo 4º, ao definir os objetivos da Política Nacional das Relações de Consumo. Destaca-se, entre esses objetivos, a proteção à vida, à saúde, à segurança e aos interesses econômicos dos consumidores, com base na sua condição de vulnerabilidade frente ao mercado (Brasil, 1990).

Assim, o CDC reafirma o compromisso do ordenamento jurídico com a promoção da dignidade humana nas relações de consumo, ao mesmo tempo em que estabelece normas de conduta para fornecedores e consumidores, promovendo o equilíbrio nas relações contratuais (Tartuce, 2023).

Além disso, é imprescindível destacar o Princípio da Segurança Jurídica, que assegura previsibilidade, estabilidade e confiança nas normas jurídicas e na atuação do Estado. Este princípio impõe que as mudanças legislativas sejam realizadas conforme o devido processo legal, evitando alterações arbitrárias ou imprevisíveis, e contribuindo para a solidez das relações sociais e econômicas (Junior; Nery, 2023).

Outro princípio essencial é o da Legalidade, previsto no artigo 5º, inciso II, da Constituição Federal, segundo o qual ninguém será obrigado a fazer ou deixar de fazer algo senão em virtude de lei. Tal princípio reforça a ideia de que o poder público deve atuar estritamente dentro dos limites legais, garantindo maior proteção aos consumidores (Brasil, 1988).

Por fim, o Princípio da Boa-fé objetiva assegurar que as relações jurídicas sejam pautadas pela honestidade, lealdade e transparência. No contexto das relações de consumo, a boa-fé objetiva, expressamente prevista no Código Civil e aplicada subsidiariamente ao CDC, constitui um dos pilares para a formação e execução dos contratos de consumo, fortalecendo a confiança entre os sujeitos envolvidos.

Com isso, contribui-se para um ambiente de mercado mais justo, ético e equilibrado, promovendo a segurança nas transações comerciais e resguardando os direitos dos consumidores frente às desigualdades do mercado (Tartuce, 2023).

2.1 Relação entre a Constituição Federal e o Código de Defesa do Consumidor

O ordenamento jurídico brasileiro, ao estabelecer os fundamentos da ordem econômica no artigo 170 da Constituição Federal, consagra a valorização do trabalho humano e a livre iniciativa, tendo como objetivo assegurar a todos uma existência digna, conforme os ditames da justiça social. Dentre os princípios que regem essa ordem, destaca-se a defesa do consumidor, evidenciando a importância atribuída à proteção dos direitos dos consumidores no contexto econômico nacional (Brasil, 1988).

Em consonância com esse princípio constitucional, o artigo 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias determinou a elaboração de um código de defesa do consumidor, culminando na promulgação da Lei nº 8.078/1990, conhecida como Código de Defesa do Consumidor (CDC). Este diploma legal visa regular as relações de consumo, assegurando a proteção do consumidor frente à vulnerabilidade diante dos fornecedores, promovendo o equilíbrio nas relações comerciais.

O CDC integra o conjunto dos direitos fundamentais de terceira geração, que buscam garantir interesses coletivos e difusos, como a proteção ao meio ambiente e aos consumidores. Essa classificação, proposta pelo jurista Karel Vasak, baseia-se nos ideais da Revolução Francesa: liberdade, igualdade e fraternidade. Os direitos de terceira geração estão associados

à fraternidade, enfatizando a solidariedade e a proteção de grupos vulneráveis na sociedade (Vasak, 1979).

Sob essa perspectiva, o CDC emerge como um instrumento de efetivação da justiça social, promovendo o equilíbrio nas relações de consumo e assegurando o respeito à dignidade da pessoa humana, fundamento do Estado Democrático de Direito. Ao reconhecer a vulnerabilidade do consumidor, o código estabelece mecanismos para prevenir abusos e garantir a equidade nas relações contratuais (Brasil, 1990).

O Princípio da Vulnerabilidade do Consumidor, previsto no CDC, reconhece a posição de desvantagem do consumidor nas relações de consumo. Segundo Cláudia Lima Marques, essa vulnerabilidade pode ser técnica, jurídica, fática ou informacional, refletindo a complexidade das relações de consumo e a necessidade de proteção adequada ao consumidor (Marques, 2010).

Complementarmente, o princípio da hipossuficiência refere-se à dificuldade do consumidor em produzir provas no processo judicial, especialmente devido à limitação de recursos técnicos ou financeiros. Essa condição justifica a inversão do ônus da prova, prevista no artigo 6º, inciso VIII, do CDC, como forma de equilibrar a relação processual e assegurar a efetividade dos direitos do consumidor.

A inversão do ônus da prova é autorizada quando houver verossimilhança nas alegações do consumidor ou quando este for considerado hipossuficiente. Essa medida visa corrigir a desigualdade entre as partes, transferindo ao fornecedor o dever de comprovar a legitimidade de sua conduta, conforme estabelecido no CDC.

Outro princípio fundamental nas relações de consumo é o da boa-fé objetiva, que exige das partes comportamentos pautados pela lealdade, transparência e honestidade. O artigo 4º, inciso III, do CDC reconhece a boa-fé como princípio essencial da Política Nacional das Relações de Consumo, reforçando a necessidade de equilíbrio e justiça nas relações contratuais.

A correlação entre o Princípio da Dignidade da Pessoa Humana e o Princípio da Vulnerabilidade do Consumidor fundamenta a proteção jurídica conferida ao consumidor. Ao reconhecer a assimetria nas relações de consumo, o ordenamento jurídico busca assegurar a igualdade material, promovendo medidas protetivas em favor da parte mais fraca (Brasil, 1988).

3 TIPOS DE FRAUDES NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Com o avanço da tecnologia e a digitalização dos serviços, especialmente intensificada durante a pandemia da COVID-19, observou-se um aumento significativo nas fraudes nas relações de consumo, particularmente no setor financeiro. A migração dos serviços bancários

para plataformas digitais expõem consumidores, especialmente os idosos e hipervulneráveis, a práticas fraudulentas, como empréstimos consignados não solicitados e contratações indevidas de cartões de crédito com reserva de margem consignável (RMC) (Brasil, 1990).

Essas fraudes frequentemente envolvem a utilização indevida de dados pessoais e biométricos dos consumidores, resultando em descontos indevidos em benefícios previdenciários e em dívidas não reconhecidas. Tais práticas violam os princípios da boa-fé, lealdade e transparência, configurando ilícitos civis e penais, conforme os artigos 186 do Código Civil e 298 e 299 do Código Penal (Brasil, 1940).

Além disso, a omissão de informações claras e precisas por parte das instituições financeiras agrava a situação dos consumidores, impedindo que compreendam plenamente os termos contratuais e os encargos financeiros envolvidos. Essa falta de transparência contraria o dever de informação previsto no artigo 6º, inciso III, do CDC, e caracteriza prática abusiva, conforme o artigo 39 do mesmo diploma legal (Brasil, 1990).

A publicidade enganosa e abusiva também constitui uma forma de fraude nas relações de consumo. O artigo 37 do CDC proíbe qualquer modalidade de informação ou comunicação publicitária que seja falsa ou que, por omissão, possa induzir o consumidor ao erro. A veiculação de informações enganosas compromete a liberdade de escolha do consumidor e viola seus direitos fundamentais.

Em casos de cobrança indevida, o artigo 42, parágrafo único, do CDC assegura ao consumidor o direito à devolução em dobro do valor pago, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável. O Superior Tribunal de Justiça (STJ) consolidou o entendimento de que a devolução em dobro independe da comprovação de má-fé por parte do fornecedor, bastando a configuração de conduta contrária à boa-fé objetiva.

Diante do aumento das fraudes nas relações de consumo, é imprescindível o fortalecimento dos mecanismos de fiscalização e controle por parte dos órgãos reguladores, bem como uma atuação mais rigorosa das instituições financeiras no cumprimento dos deveres de boa-fé, transparência e lealdade. A proteção dos consumidores, especialmente dos mais vulneráveis, deve ser prioridade na busca por relações de consumo justas e equilibradas (Brasil, 1990).

3.1 Tipos de fraudes relacionadas ao Pix, falso investimento e afins

Desde a introdução do Pix, em novembro de 2020, houve notável transformação nas formas de transferência de recursos no Brasil, com ganhos evidentes de rapidez e acessibilidade.

Paralelamente, observou-se o surgimento e a sofisticação de modalidades de fraude que aproveitam tanto as características técnicas do sistema, liquidação imediata e caráter irreversível das operações, quanto fatores humanos, como desatenção, pressa e fragilidade informacional, de acordo com o Branco Central do Brasil (2024). A seguir, descrevem-se e analisam-se as principais modalidades de golpe associadas ao Pix, suas estratégias de atuação e os vetores de risco mais explorados pelos criminosos.

O falso comprovante consiste na apresentação de um comprovante de transferência forjado, por meio de edição de imagem ou de aplicativos que simulam layouts bancários, com a finalidade de convencer a vítima de que o pagamento foi efetuado. A eficácia desse golpe depende, em regra, da pressa ou da confiança do destinatário, por exemplo, no comércio entre particulares em plataformas de venda ou em negociações via redes sociais, que entrega o bem antes de confirmar o efetivo crédito em conta, conforme o site SPC Brasil (2024). A natureza visual do comprovante e a dificuldade, para um leigo, em distinguir um documento autêntico de um forjado tornam essa modalidade particularmente perigosa.

Em outra vertente, o golpe do falso investimento utiliza a promessa de rendimentos altos e rápidos para atrair vítimas. Estruturado com técnicas de persuasão que se valem de testemunhos falsos, sites aparentemente profissionais e comunicação personalizada, o esquema induz o envio de valores por Pix a contas controladas pelos criminosos. Além do estelionato, esses crimes podem envolver falsificação documental e outras condutas típicas de crimes cibernéticos. A sofisticação cresce quando há integração com plataformas que simulam *dashboards* de rendimento, gerando ilusão de legitimidade.

Considerada uma das formas mais sofisticadas, a falsa central de atendimento combina engenharia social com utilização de dados pessoais obtidos em vazamentos ou redes sociais. Os golpistas se passam por agentes de bancos ou serviços de pagamento e comunicam à vítima a ocorrência de movimentação suspeita, propondo um procedimento de “segurança” que culmina na realização de um Pix para conta indicada pelos criminosos. Sistemas de clonagem de número, *spoofing* e recursos que reproduzem sons e menus de centrais reais aumentam a credibilidade da fraude, tornando a detecção mais difícil (Kaspersky; Brasil; Migalga, 2024). Nesse esquema, o erro provocado não decorre de falha técnica isolada, mas de manipulação psicológica estratégica.

Além das formas mencionadas, identificam-se golpes que exploram *phishing* (links falsos que capturam credenciais), fraudes em *marketplaces* com anúncios fraudulentos, golpes

envolvendo anúncios de produtos de alto valor e o uso de contas “laranjas” para rápida circulação dos recursos. Todas essas modalidades compartilham características: exploração da velocidade do Pix, uso de artifícios de aparência legítima e emprego de cadeia de contas para dificultar o rastreamento e a recuperação de valores. A recorrência desses esquemas exige abordagem multidimensional, que combine medidas tecnológicas, procedimentos institucionais e educação financeira dos usuários.

A resposta ao fenômeno fraudulento passa por medidas técnicas e institucionais. O Banco Central tem implementado mecanismos como o Mecanismo Especial de Devolução (MED) e recomendações de autenticação reforçada, controles de transações atípicas e ferramentas de análise de risco em tempo real. Entretanto, tais mecanismos não suprimem totalmente a necessidade de conscientização dos usuários, uma vez que a maioria das fraudes exploram comportamento humano e confiança indevida em comprovantes ou contatos supostamente oficiais. Assim, políticas públicas de educação digital, campanhas informativas e protocolos de comunicação segura são complementares às soluções tecnológicas.

O avanço dos meios eletrônicos impôs ao ordenamento jurídico a necessidade de reavaliar e readequar os parâmetros de responsabilidade civil aplicáveis às instituições financeiras. No âmbito consumerista, o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços por danos decorrentes de defeitos na prestação, salvo se comprovada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. A interpretação dessa regra no contexto das fraudes eletrônicas, especialmente as ocorridas via Pix, tem sido orientada pela noção de fortuito interno, que, segundo a jurisprudência (STJ, súmula 479) dominante, não exime a responsabilidade bancária (Brasil, 1990).

A caracterização do fortuito interno decorre da ideia de que as atividades bancárias, por sua natureza altamente tecnologizada e lucrativa, comportam riscos intrínsecos que devem ser suportados pelo operador econômico. A teoria do risco do empreendimento, adotada pelo Direito do Consumidor, prescreve que quem auferir vantagens econômicas decorrentes da prestação de serviços deve também responder pelos riscos inerentes à atividade. Assim, quando fraudes resultam de vulnerabilidades no ambiente de prestação, seja por ausência de controles eficazes, seja por falhas na detecção de padrões atípicos, a responsabilidade objetiva da instituição financeira se impõe, salvo demonstração de culpa exclusiva do consumidor (Tartuce, 2023).

O Superior Tribunal de Justiça consolidou entendimento segundo o qual a instituição financeira responde objetivamente por danos decorrentes de fortuito interno relativo a fraudes (Súmula 479). Acórdãos recentes, como o AgInt no REsp 1.775.658/SP (rel. Min. Marco Buzzi, 2020), reforçam a ideia de que a exclusão de responsabilidade só é possível mediante prova cabal de que o evento foi causado exclusivamente por terceiro estranho à atividade bancária e absolutamente imprevisível. Tribunais estaduais, incluindo decisões do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, têm aplicado essa ótica, reconhecendo que golpes sofisticados, como o da falsa central, integram o risco da atividade bancária e impõem a reparação por parte dos bancos, sobretudo quando restar evidenciado que a instituição dispunha de elementos para prevenção ou detecção (STJ, 2024).

3.2 Elementos fáticos e probatórios

Para a responsabilização, costumam ser relevantes provas de falhas em mecanismos de segurança, ausência de monitoramento ou de procedimentos de verificação de destinatários em operações atípicas, bem como o histórico de transações da conta receptora. Também se valoriza prova pericial sobre o fluxo de recursos e a atuação, ou omissão, dos controles internos do banco. Em contrapartida, o banco poderá eximir-se se demonstrar a existência de comportamento doloso do consumidor ou atestado técnico de que a fraude decorreu de intervenção externa impossível de ser prevenida por meios razoáveis.

A responsabilização objetiva tem efeito normativo relevante: impõe às instituições financeiras a implementação contínua de barreiras preventivas, sistemas de detecção de anomalias e protocolos de comunicação efetiva com os clientes. Além disso, reforça a necessidade de padronização de procedimentos para reclamação e devolução de valores, bem como a transparência informativa ao consumidor acerca dos riscos e das medidas de autotutela recomendadas (Nunes, 2022). Do ponto de vista regulatório, a conjugação entre normas, decisões judiciais e iniciativas do Banco Central tende a aperfeiçoar a segurança do sistema e a reduzir a exposição dos usuários.

As fraudes relacionadas ao Pix constituem fenômeno complexo que envolve fatores tecnológicos, humanos e institucionais. A análise das modalidades de golpe revela que a predominância das perdas resulta menos de falha técnica absoluta do sistema do que de exploração de comportamentos e da rapidez inerente ao mecanismo de pagamento. No plano

jurídico, a adoção da responsabilidade objetiva e a compreensão das fraudes como fortuito interno responsabilizam os bancos a adotar padrões robustos de segurança, prevenção e resposta.

Para além das medidas institucionais, persiste a urgência de políticas de educação financeira digital que capacitem o usuário a identificar riscos e adotar práticas seguras, reduzindo a eficácia dos esquemas fraudulentos. Por fim, a cooperação entre regulador, sistema financeiro, órgãos de proteção ao consumidor e sociedade civil é condição essencial para minimizar impactos e fortalecer a confiança no ecossistema de pagamentos instantâneos.

Essa responsabilização das instituições financeiras em casos de fraude via Pix transcende o simples exame de falhas operacionais; trata-se de um verdadeiro teste de equilíbrio entre a proteção do consumidor e a eficiência do sistema bancário digital. No contexto contemporâneo, em que o volume de transações instantâneas cresce exponencialmente, a prova de falha em mecanismos de segurança torna-se cada vez mais sofisticada e multidimensional.

A mera existência de um golpe não basta para configurar a culpa da instituição, é necessário demonstrar a ausência de mecanismos eficazes de prevenção, resposta e mitigação. Nesse sentido, a prova documental das medidas de monitoramento, o histórico de movimentações suspeitas e o comportamento atípico de contas receptoras são elementos que ajudam a delinear o grau de diligência do banco, permitindo ao julgador avaliar se houve descumprimento do dever de vigilância inerente à atividade financeira.

Além disso, a responsabilização civil objetiva, como prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, impõe às instituições o dever de suportar os riscos de sua atividade, inclusive quando tais riscos se manifestam sob a forma de fraudes eletrônicas. Essa perspectiva não significa afastar completamente a análise do nexo causal, mas reforça que, em atividades de alto risco, o fornecedor deve antecipar e controlar eventuais danos previsíveis. A jurisprudência pátria vem reconhecendo que a ocorrência de golpes por Pix integra o chamado fortuito interno, evento ligado à própria dinâmica do serviço oferecido, o que afasta a exclusão de responsabilidade por fato de terceiro. Assim, ainda que o banco não tenha participação direta no ato fraudulento, responde pelos danos quando se constata deficiência em seus sistemas de controle, prevenção e comunicação com o cliente (Gagliano; Pamplona Filho, 2021).

No campo probatório, a perícia técnica tem assumido papel determinante na reconstrução dos fatos. Peritos especializados em segurança da informação analisam *logs* de transações, rastros digitais e fluxos de transferência para identificar o percurso dos valores e

eventuais falhas nos algoritmos de detecção de anomalias. Essa prova técnica, quando aliada à documentação interna do banco, registros de alerta, notificações e respostas automáticas do sistema, permite aferir o grau de previsibilidade e prevenibilidade do evento. Por outro lado, a instituição financeira pode eximir-se de responsabilidade quando demonstra, por meio de laudo técnico idôneo, que a fraude decorreu de ação externa inevitável, impossível de ser prevenida pelos meios tecnológicos disponíveis, ou ainda quando há evidência clara de dolo ou culpa exclusiva do consumidor, como o fornecimento voluntário de dados sensíveis a terceiros, mesmo após alertas de segurança.

A expansão do uso do Pix trouxe, paralelamente, o desafio de aperfeiçoar a governança dos sistemas de pagamento. A responsabilização objetiva, nesse contexto, tem função não apenas reparatória, mas também pedagógica e preventiva. O efeito normativo da responsabilização se projeta sobre a conduta das instituições, impulsionando investimentos em inteligência artificial para monitoramento comportamental, integração entre bancos para bloqueio de recursos suspeitos e aprimoramento de protocolos de resposta rápida. O Banco Central, ciente dessas dinâmicas, vem adotando medidas regulatórias, como o “Mecanismo Especial de Devolução” (MED), que busca facilitar a recuperação de valores transferidos mediante fraude, bem como ampliar a interoperabilidade entre instituições para compartilhamento de alertas de risco.

Todavia, a efetividade dessas medidas depende da construção de uma cultura de segurança compartilhada. As instituições financeiras, o poder público e os consumidores precisam compreender que a prevenção à fraude não é apenas um imperativo técnico, mas uma obrigação social. A alfabetização digital, a educação financeira e o treinamento contínuo dos usuários representam pilares tão importantes quanto os sistemas automatizados de detecção. A responsabilidade do consumidor, embora mitigada pela hipossuficiência técnica, também impõe o dever de cautela, de verificar informações, desconfiar de ofertas exageradas e manter sigilo sobre suas credenciais. Conforme observa Tartuce (2023), “a proteção do consumidor digital deve se dar em regime de corresponsabilidade, na medida em que a segurança no ambiente virtual é fruto de uma ação cooperada entre fornecedor e usuário”.

4 METODOLOGIA

A presente pesquisa adota uma abordagem metodológica de natureza qualitativa e de caráter exclusivamente bibliográfico, fundamentando-se na análise crítica e interpretativa de

obras doutrinárias, legislações e estudos científicos que tratam da proteção do consumidor à luz dos princípios constitucionais. Conforme salienta Silva (2008), a pesquisa bibliográfica constitui-se em um processo sistemático de levantamento, seleção, leitura e interpretação de referências teóricas previamente elaboradas, permitindo ao pesquisador compreender o fenômeno estudado a partir de uma base consolidada de conhecimento e de debates acadêmicos já existentes. Essa opção metodológica visa não apenas à reunião de dados, mas, sobretudo, à construção de uma reflexão crítica acerca do tema, relacionando-o com o contexto jurídico e social contemporâneo.

A investigação ficou centrada na revisão da literatura jurídica, com foco nas inter-relações entre a Constituição Federal de 1988 e o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), especialmente no que tange à prevenção e ao enfrentamento das fraudes nas relações de consumo e à efetivação dos princípios protetivos que norteiam o microssistema consumerista. O objetivo é identificar como os valores constitucionais, em especial os princípios da dignidade da pessoa humana, da boa-fé objetiva, da vulnerabilidade e da hipossuficiência, influenciam a construção de uma tutela jurídica eficaz diante das práticas abusivas e dos novos riscos digitais que afetam o consumidor moderno.

A pesquisa foi desenvolvida a partir da análise de livros, artigos científicos publicados em periódicos indexados, dissertações, teses e documentos eletrônicos obtidos em bases de dados acadêmicas reconhecidas, como SciELO, Google Acadêmico, Periódicos CAPES, Repositório Institucional da UniVS e demais repositórios nacionais e internacionais de acesso aberto. A escolha dessas plataformas justifica-se pela amplitude, atualidade e relevância das produções nelas contidas, que permitem a construção de um panorama diversificado sobre o tema e o acesso a diferentes correntes doutrinárias e interpretações jurídicas.

Os critérios de inclusão dos materiais selecionados pautar-se-ão na pertinência temática e na atualidade das publicações, priorizando-se trabalhos que abordem a correlação entre os direitos fundamentais previstos na Constituição Federal e a defesa do consumidor, especialmente sob o enfoque da prevenção das fraudes nas relações de consumo, do avanço das tecnologias digitais e dos desafios regulatórios decorrentes desse cenário. Serão valorizadas as obras que apresentem análise teórica consistente, abordagem crítica dos princípios protetivos e contribuições relevantes para o aprimoramento do direito do consumidor no contexto constitucional.

Por outro lado, serão excluídas as publicações que, embora relacionadas ao direito do consumidor de maneira geral, não apresentem conexão direta com os objetivos desta pesquisa. Entre elas, incluem-se estudos que se limitem a aspectos procedimentais do processo civil, análises estritamente técnicas de responsabilidade civil desvinculadas das fraudes de consumo ou produções que tratem de temas setoriais sem interface com a proteção do consumidor sob a ótica constitucional.

A escolha pela pesquisa exclusivamente bibliográfica, sem a aplicação de instrumentos empíricos, como entrevistas, questionários ou levantamento estatístico, decorre da natureza teórica do problema de pesquisa. O propósito é promover uma análise conceitual e normativa sobre a relação entre o direito constitucional e o direito do consumidor, evidenciando a relevância dos princípios e fundamentos jurídicos na interpretação e aplicação das normas de proteção ao consumidor. Por esse motivo, não há necessidade de submissão deste trabalho a Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos, visto que não envolve coleta de dados sensíveis nem interação direta com indivíduos.

Em síntese, a metodologia adotada busca garantir rigor acadêmico, coerência e consistência interpretativa, por meio da seleção criteriosa das fontes, do exame comparativo das correntes doutrinárias e da construção de uma leitura crítica acerca da efetividade dos mecanismos de tutela do consumidor no ordenamento jurídico brasileiro. Assim, esta investigação pretende contribuir para o fortalecimento do debate sobre a proteção constitucional do consumidor, especialmente no enfrentamento das fraudes contemporâneas e na promoção de uma ordem jurídica mais justa, equilibrada e orientada pelos direitos fundamentais.

5 CONCLUSÃO

A presente pesquisa permitiu compreender que o Direito do Consumidor, longe de se constituir como um ramo isolado da ciência jurídica, revela-se como expressão concreta dos valores e princípios que sustentam a própria Constituição Federal de 1988. A partir da análise desenvolvida, constatou-se que o Código de Defesa do Consumidor não é apenas um instrumento normativo de caráter protetivo, mas uma verdadeira extensão do projeto constitucional de dignidade, cidadania e justiça social. Nesse sentido, a defesa do consumidor deixa de ser uma política pública opcional e se transforma em um dever jurídico do Estado, um compromisso ético com o ser humano em sua condição de vulnerabilidade frente às forças econômicas e tecnológicas que moldam a sociedade contemporânea.

A investigação teórica revelou que as fraudes nas relações de consumo, sobretudo as vinculadas ao ambiente digital e às novas tecnologias de pagamento, como o Pix, não representam apenas delitos pontuais, mas sintomas de uma era marcada pela assimetria de informações, pela velocidade das transações e pela fragilidade das relações humanas diante da lógica mercantil. Tais práticas atentam diretamente contra o princípio da boa-fé objetiva e a confiança legítima que deve reger todas as interações contratuais. A complexidade desses fenômenos exige que o ordenamento jurídico se mantenha vivo e dinâmico, capaz de responder às novas formas de lesão com mecanismos efetivos de prevenção, controle e reparação.

Conforme demonstrado ao longo do trabalho, a responsabilidade civil das instituições financeiras e dos fornecedores de produtos e serviços não pode ser compreendida de modo restrito ou meramente técnico. Ela se funda na responsabilidade objetiva, decorrente do risco da atividade e do dever de garantir segurança e informação adequada ao consumidor. Esse entendimento, consolidado pela doutrina e pela jurisprudência, reflete a visão constitucional de que a proteção ao hipossuficiente não é um privilégio, mas uma exigência de justiça social e de equilíbrio nas relações privadas. Assim, quando falhas de segurança, ausência de monitoramento ou negligência institucional resultam em fraudes, cabe ao fornecedor responder pelos danos, ainda que a fraude tenha origem em ato de terceiro, por se tratar de fortuito interno, previsível e inerente à sua atividade econômica.

A dimensão normativa e simbólica dessa responsabilização é profunda. Ao impor padrões de vigilância, transparência e comunicação ao setor financeiro e empresarial, o ordenamento reafirma a função ética do Direito: restaurar a confiança e proteger a dignidade humana em um cenário de crescente despersonalização das relações. A obrigação de adotar mecanismos preventivos e protocolos de segurança não é apenas uma exigência técnica, mas um imperativo moral que traduz o compromisso do Estado e da sociedade com o respeito ao outro enquanto sujeito de direitos.

Por outro lado, a pesquisa evidenciou que a construção de um ambiente de consumo mais justo não depende apenas da atuação das instituições financeiras, dos órgãos reguladores ou do Poder Judiciário. Requer também o fortalecimento da consciência social e da educação digital do próprio consumidor. A cidadania, nesse contexto, não se limita ao exercício de direitos, mas envolve o dever de agir com prudência, de buscar informação e de adotar comportamentos seguros diante das inovações tecnológicas. A educação financeira e digital emerge, assim, como instrumento de emancipação, permitindo que o cidadão participe ativamente da dinâmica econômica sem ser vítima de manipulações ou fraudes.

A metodologia bibliográfica e qualitativa adotada revelou-se adequada à natureza do problema proposto, pois possibilitou uma leitura crítica e interpretativa das fontes teóricas, doutrinárias e normativas. A análise das obras consultadas permitiu não apenas mapear os principais fundamentos da proteção constitucional do consumidor, mas também compreender o modo como os tribunais, os órgãos de defesa e o próprio Estado vêm respondendo aos desafios impostos pelas novas formas de criminalidade e vulnerabilidade. Dessa reflexão emerge o reconhecimento de que a Constituição deve ser compreendida como um organismo vivo, cuja força normativa se irradia por todo o sistema jurídico, alcançando também as relações privadas e os contratos de consumo.

Desse modo, conclui-se que a defesa do consumidor é uma expressão direta da dignidade da pessoa humana e um dos pilares essenciais para a concretização do Estado Democrático de Direito. A Constituição de 1988, ao consagrar a proteção ao consumidor como direito fundamental e princípio da ordem econômica, estabeleceu uma ponte entre a liberdade de mercado e a justiça social. Essa harmonia só se realiza plenamente quando o poder econômico é temperado pela ética, pela responsabilidade e pela solidariedade, reconhecendo que o desenvolvimento verdadeiro não se mede apenas pelo lucro, mas pela promoção do bem-estar coletivo.

Por fim, este estudo reafirma a necessidade de uma constante atualização interpretativa do Direito frente às transformações tecnológicas e sociais. O combate às fraudes nas relações de consumo exige uma ação coordenada entre Estado, instituições financeiras, empresas e sociedade civil, amparada por uma hermenêutica constitucional sensível à realidade e aos valores humanos. A proteção do consumidor, nesse sentido, deve ser vista não apenas como um direito individual, mas como um compromisso civilizatório, a expressão jurídica da esperança de que o progresso tecnológico possa caminhar lado a lado com a justiça, a equidade e a confiança recíproca entre os sujeitos da vida em comum.

Assim, à luz das reflexões desenvolvidas, conclui-se que a Constituição Federal e o Código de Defesa do Consumidor, quando interpretados em harmonia, formam um eixo normativo de defesa da dignidade humana diante das dinâmicas de poder do mercado. As fraudes de consumo, mais do que crimes econômicos, são ofensas à própria essência da cidadania. Combatê-las é, portanto, reafirmar a força ética do Direito e o compromisso do Estado brasileiro com um futuro em que a tecnologia e a justiça caminhem unidas, servindo à pessoa humana como fim último de toda a ordem jurídica.

REFERÊNCIAS

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Regulamento do Pix e mecanismos de segurança**. Brasília, 2024.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Vítima fez um Pix e caiu em um golpe**. Brasília: Banco Central do Brasil. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/meubc/faqs/p/vitima-fez-um-pix-e-caiu-em-um-golpe>. Acesso em: nov. 2025.

BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos e. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 13. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2022.

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

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

BRASIL. Código Penal. **Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940**. Diário Oficial da União, Rio de Janeiro, RJ, 31 dez. 1940.

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

ESPAÑHA. **Constitución Española de 1978**. Boletín Oficial del Estado, Madrid, 1978.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo curso de direito civil: responsabilidade civil**. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2021.

JUSBRASIL. **Golpe do Pix como crime cibernético**. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/golpe-do-pix-como-crime-cibernetico/1743488396>. Acesso em: nov. 2025.

KASPERSKY BRASIL. **Novo golpe do Pix usa falsa central bancária para roubar dinheiro**. Disponível em: <https://www.kaspersky.com.br/blog/novo-golpe-usa-falsa-central-atendimento-para-roubar-via-pix/23925>. Acesso em: nov. 2025.

KENNEDY, John F. **Special Message to the Congress on Protecting the Consumer Interest**. Washington D.C.: The American Presidency Project, 1962.

MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais**. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010.

MIGALHAS. **O golpe da falsa central de atendimento**. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/443188/o-golpe-da-falsa-central-de-atendimento>. Acesso em: nov. 2025.

MIRANDA, Jorge. **Manual de Direito Constitucional**. 4. ed. Coimbra: Almedina, 2019.

NERY JUNIOR, Nelson; NERY, Rosa Maria de Andrade. **Código Civil Comentado**. 20. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2023.

NUNES, Luiz Antonio Rizzatto. **Curso de Direito do Consumidor**. 15. ed. São Paulo: Saraiva, 2021.

NUNES, Luiz Antonio Rizzatto. **Curso de Direito do Consumidor**. 17. ed. São Paulo: Saraiva, 2022.

PORTUGAL. **Constituição da República Portuguesa**. Lisboa: Assembleia da República, 1982.

SILVA, Antônio Carlos Gil. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

SILVA, José Afonso da. **Curso de Direito Constitucional Positivo**. 45. ed. São Paulo: Malheiros, 2020.

SPC BRASIL. **Golpe do Pix: veja quais são e saiba como se proteger**. Disponível em: <https://www.spcbrasil.com.br/blog/golpe-do-pix>. Acesso em: nov. 2025.

STJ (SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA). **Súmula 479: As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros**. Brasília: STJ, 2012.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA (STJ). **Devolução em dobro por cobrança indevida não exige má-fé, diz STJ**. Consultor Jurídico, 21 out. 2020. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2020-out-21/devolucao-dobro-cobranca-indevida-nao-exige-ma-fe-stj/>. Acesso em: 31 maio 2025.

TARTUCE, Flávio. **Manual de Direito Civil**: volume único. 10. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2020.

TARTUCE, Flávio. **Manual de Direito Civil**: volume único. 14. ed. São Paulo: Método, 2023.

TARTUCE, Flávio. **Manual de Direito do Consumidor**. 8. ed. rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense, 2023.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ. **Jurisprudência sobre fraudes bancárias e responsabilidade civil objetiva**. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/>. Acesso em: nov. 2025.

VASAK, Karel. **As dimensões internacionais dos direitos do homem**. In: UNESCO. **Direitos do homem: um balanço internacional**. Brasília: UNESCO, 1983.