

Responsabilidade civil em fraudes digitais

Paulo Vitor Faria da Encarnação

Resumo

O avanço do comércio eletrônico e dos meios de pagamento digitais trouxe consigo novas formas de vulnerabilidade para o consumidor, especialmente no que concerne às fraudes eletrônicas e ao vazamento de dados pessoais. Este artigo analisa a responsabilidade civil decorrente dessas práticas, a partir da conjugação do Código de Defesa do Consumidor, do Marco Civil da Internet e da Lei Geral de Proteção de Dados, bem como da evolução legislativa recente, a exemplo da Lei n. 14.155/2021 e do Projeto de Lei n. 4.103/2024. A pesquisa demonstra que a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça e do Supremo Tribunal Federal tem reafirmado a responsabilidade objetiva de fornecedores, instituições financeiras, marketplaces e empresas de logística, ressaltando apenas hipóteses de fortuito externo ou culpa exclusiva da vítima. A partir da análise de precedentes nacionais e da experiência do Tribunal de Justiça do Espírito Santo, discute-se a necessidade de uniformização jurisprudencial e de maior efetividade no dever de segurança por design. Conclui-se que a tutela do consumidor em fraudes digitais depende de três eixos fundamentais: (i) a afirmação da responsabilidade objetiva como regra; (ii) a integração entre proteção de dados pessoais e dever de segurança; e (iii) a consolidação de marcos normativos que reforcem a prevenção e a confiança nas relações digitais.

INTRODUÇÃO

A expansão do comércio eletrônico e a popularização dos meios de pagamento digitais transformaram radicalmente as relações de consumo, ampliando o acesso a bens e serviços, mas também expondo consumidores a novas modalidades de risco. Fraudes eletrônicas, vazamentos de dados e golpes de engenharia social tornaram-se práticas recorrentes, explorando a vulnerabilidade estrutural do consumidor e desafiando os instrumentos clássicos da responsabilidade civil.

O Código de Defesa do Consumidor, concebido em 1990, já trazia em seu núcleo a ideia de que a responsabilidade do fornecedor deveria ser objetiva, fundada no risco do empreendimento e no dever de segurança. Esse modelo, porém, é constantemente tensionado no ambiente digital, em que a desterritorialidade, a complexidade tecnológica e a multiplicidade de agentes econômicos tornam mais difícil a identificação das falhas e a delimitação das responsabilidades.

O problema jurídico que se coloca é, portanto, como adaptar os fundamentos tradicionais da responsabilidade civil ao cenário das transações digitais. A jurisprudência dos tribunais superiores, notadamente do Superior Tribunal de Justiça e do Supremo Tribunal Federal, tem desempenhado papel central nesse processo, consolidando a compreensão de que fraudes digitais e falhas de segurança integram o risco da atividade dos fornecedores e, portanto, não afastam a responsabilidade objetiva. Paralelamente, a doutrina tem buscado repensar conceitos como nexo causal, fortuito interno e externo, e dever de informação, para dar conta das especificidades da era digital.

Além disso, instrumentos normativos recentes, como a Lei Geral de Proteção de Dados e a Lei n. 14.155/2021, bem como propostas legislativas em trâmite, como o Projeto de Lei n. 4.103/2024, indicam que a resposta jurídica não pode se limitar à repressão posterior, mas deve incorporar a lógica da prevenção e da segurança por design.

Este estudo tem por objetivo analisar a responsabilidade civil em fraudes digitais no comércio eletrônico, a partir de uma abordagem sistemática que integra fundamentos legais, jurisprudência e doutrina. Busca-se oferecer uma reflexão crítica sobre os deveres dos fornecedores, marketplaces, instituições financeiras e demais agentes da cadeia de consumo digital, bem como sobre os limites das excludentes de responsabilidade e a evolução legislativa. A análise será desenvolvida em perspectiva dogmática e prática, com especial atenção à experiência do Tribunal de Justiça do Espírito Santo, de modo a contribuir para a uniformização e o fortalecimento da tutela do consumidor em ambiente digital.

1 PRESSUPOSTOS DOGMÁTICOS DA RESPONSABILIDADE CIVIL NAS TRANSAÇÕES DIGITAIS

1.1 Responsabilidade dos fornecedores e varejistas on-line

O comércio eletrônico, embora tenha expandido exponencialmente a acessibilidade dos consumidores a bens e serviços, trouxe consigo uma ampliação dos riscos relacionados às fraudes digitais. A relação estabelecida entre consumidor e fornecedor em ambiente virtual não altera a essência da tutela prevista no Código de Defesa do Consumidor, que impõe responsabilidade objetiva pelo defeito do serviço, abrangendo não apenas a qualidade do produto, mas também a segurança da transação. O risco da atividade, neste domínio, não pode ser dissociado da obrigação de adotar medidas eficazes de prevenção contra fraudes, seja na fase pré-contratual, pela informação clara e precisa, seja na fase de execução, pela garantia de segurança mínima no ambiente de compra.

A jurisprudência tem reforçado que, em se tratando de falhas na prestação de serviços digitais, o fornecedor responde objetivamente pelos danos causados,

nos termos do art. 14 do CDC. Nesse sentido, o Superior Tribunal de Justiça consolidou, em inúmeros precedentes, que o fortuito interno não afasta a responsabilidade do fornecedor, uma vez que fraudes e delitos praticados por terceiros integram o risco da própria atividade econômica.[1] No mesmo rumo, em julgamento de recurso especial envolvendo fraude em transação bancária digital, o tribunal afirmou que, mesmo quando a operação é realizada mediante senha fornecida pelo consumidor, a instituição financeira ou o fornecedor deve adotar mecanismos de detecção de operações atípicas, sob pena de falha no dever de segurança.[2]

O Tribunal de Justiça do Espírito Santo também aplicou esse entendimento em casos de não entrega de produtos adquiridos em plataformas de e-commerce, reconhecendo a responsabilidade solidária da varejista e da plataforma pela ausência de cautela mínima na intermediação do negócio.[3] A decisão enfatizou que, ao disponibilizar produtos em ambiente digital, o fornecedor cria legítima expectativa de segurança e confiabilidade, razão pela qual responde pela inexecução da obrigação, independentemente de prova de culpa.

A doutrina segue a mesma trilha. Flávio Tartuce assevera que “a responsabilidade civil do fornecedor é objetiva, ou seja, independe da demonstração de culpa, bastando a prova do dano e do nexo causal entre o defeito do produto ou serviço e o dano causado”.[4] Na mesma linha, Sergio Cavalieri Filho observa que “todo aquele que se dispõe a exercer alguma atividade no mercado de consumo tem o dever de responder pelos danos causados aos consumidores, independentemente de culpa”,[5] o que se aplica com ainda maior vigor ao comércio eletrônico, em que o consumidor se encontra em posição de vulnerabilidade acrescida.

Se é verdade que o art. 14, § 3º, do CDC admite excludentes de responsabilidade — culpa exclusiva da vítima ou de terceiro e inexistência do defeito —, não se pode perder de vista que tais hipóteses são interpretadas restritivamente pela jurisprudência. Nos casos de fraudes digitais, a alegação de culpa exclusiva do consumidor, como no fornecimento de dados em esquemas de phishing, somente afasta a responsabilidade quando restar comprovada a total ausência de falha sistêmica ou de omissão por parte do fornecedor. Do contrário, reconhece-se que o dever de segurança foi descumprido e que o risco deve ser internalizado pelo agente econômico.

A responsabilidade dos fornecedores on-line, portanto, assenta-se sobre a teoria do risco do empreendimento, em que o dever de indenizar decorre do simples exercício da atividade econômica. O mercado digital, longe de exonerar o fornecedor, reforça a sua obrigação de garantir a confiança do consumidor, integrando o dever de segurança ao núcleo essencial da prestação de serviços.

1.2 Responsabilidade dos marketplaces e plataformas digitais

O fenômeno dos marketplaces insere um terceiro ator na relação de consumo: a plataforma digital que aproxima vendedores e compradores. A questão central que emerge consiste em determinar se tais intermediadores integram a cadeia de fornecimento e, em consequência, se respondem solidariamente por fraudes e inadimplementos. O Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 7º, parágrafo único, e art. 25, § 1º, dispõe que todos os que participam da relação de consumo respondem solidariamente pelos danos ao consumidor, sem distinção entre fornecedores diretos e indiretos. A partir desse parâmetro normativo, a jurisprudência e a doutrina têm reconhecido a responsabilidade objetiva das plataformas, especialmente quando lucram com a intermediação, criam ambiente de confiança e oferecem instrumentos de pagamento e logística.

O Superior Tribunal de Justiça, em precedente paradigmático, enfrentou a responsabilidade de plataformas de classificados on-line, reconhecendo que, quando a fraude ocorre fora do ambiente da transação formal, há rompimento do nexo causal, afastando a responsabilidade do intermediador.[6] Essa orientação, entretanto, foi relativizada em casos posteriores, nos quais se reconheceu a responsabilidade solidária das plataformas quando participam ativamente da transação ou oferecem serviços de pagamento e segurança, criando legítima expectativa de confiabilidade para o consumidor.[7]

No âmbito do Supremo Tribunal Federal, o debate alcançou repercussão geral (Tema 1413, RE 1.554.371), discutindo-se os limites da responsabilidade de intermediadores digitais. Embora ainda em andamento, o Supremo já assentou em decisões recentes que, em casos de ilícitos graves, como crimes contra a dignidade humana, as plataformas têm dever de remoção proativa, mesmo sem ordem judicial, reforçando a ideia de que não são meras hospedeiras neutras, mas atores inseridos na estrutura da relação de consumo.[8]

A jurisprudência estadual também confirma essa tendência. O Tribunal de Justiça do Espírito Santo reconheceu, em acórdão de 2023, que o marketplace responde solidariamente por produto não entregue por vendedor cadastrado, com base na teoria do risco do empreendimento.[9] No mesmo sentido, o Tribunal de Justiça de São Paulo destacou que a segurança constitui um dos principais atrativos oferecidos por plataformas digitais, razão pela qual a falha de seus sistemas caracteriza fortuito interno e gera responsabilidade objetiva.[10]

A doutrina contemporânea acompanha essa evolução. Bruno Miragem enfatiza que a inversão do ônus da prova é instrumento fundamental de proteção ao consumidor em ambiente digital, cabendo ao fornecedor e à plataforma demonstrar a inexistência de defeito ou a culpa exclusiva da vítima.[11] Já Cláudia Lima Marques destaca que apenas as falhas sistêmicas, e não os descuidos individuais do consumidor, autorizam a imputação de

responsabilidade objetiva às plataformas, reforçando a necessidade de se distinguir entre vulnerabilidade estrutural e condutas pessoais do usuário.[12]

Assim, os marketplaces não podem ser considerados meros espaços virtuais neutros, já que sua atuação extrapola a função de classificados. Ao intermediar, lucrar e estruturar o ambiente digital de consumo, assumem o risco da atividade e devem responder solidariamente pelos danos advindos de fraudes e falhas na prestação do serviço.

1.3 Responsabilidade das instituições financeiras e meios de pagamento

A relação entre consumidores e instituições financeiras, em especial nas transações digitais, revela-se um dos pontos mais sensíveis do debate sobre responsabilidade civil em fraudes eletrônicas. O Código de Defesa do Consumidor, ao incluir os bancos no conceito de fornecedores (art. 3º, § 2º), consolidou a sujeição dessas instituições ao regime de responsabilidade objetiva, nos termos do art. 14. Essa orientação foi reafirmada pelo Supremo Tribunal Federal na ADIn 2.591/DF, em que se declarou a constitucionalidade da aplicação do CDC às operações bancárias.[13] O reconhecimento de que o consumidor é parte vulnerável justifica a imputação ao banco do dever de garantir a segurança do serviço, incorporando as fraudes eletrônicas ao rol de riscos próprios do empreendimento.

O Superior Tribunal de Justiça sedimentou o tema ao editar a Súmula 479, segundo a qual “as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.[14] Tal enunciado representa a cristalização da chamada teoria do fortuito interno: fraudes digitais, por derivarem do risco da atividade bancária, não excluem a responsabilidade do banco. Apenas o fortuito externo — evento totalmente estranho ao serviço, inevitável e imprevisível — pode romper o nexo causal.

A jurisprudência recente amplia a compreensão desse dever. No julgamento do REsp 1.995.458/SP, o STJ reconheceu a falha de segurança em transferências via Pix que destoavam do perfil de consumo do correntista, mesmo tendo sido realizadas com cartão e senha.[15] De modo semelhante, no REsp 2.052.772/SP, a corte responsabilizou a instituição pela emissão de boleto fraudado, afirmando que a negligência na verificação da legitimidade do título configura defeito do serviço.[16] Em casos de engenharia social, como o “golpe do motoboy”, o tribunal assentou que, embora o consumidor tenha fornecido cartão e senha, persiste a responsabilidade quando não há mecanismos eficazes de bloqueio ou de monitoramento de transações atípicas.[17]

O Tribunal de Justiça do Espírito Santo também seguiu essa linha em precedentes recentes. Em julgamento de 2023, reconheceu a responsabilidade

do banco pela abertura negligente de conta utilizada para fraude via Pix, enfatizando a omissão no bloqueio de transferências suspeitas.[18] Em outro caso, condenou instituição financeira por não impedir movimentações realizadas em perfil de cliente idoso, reconhecendo sua hipervulnerabilidade.[19]

No plano doutrinário, Anderson Schreiber sustenta que a responsabilidade civil digital dos bancos “não é mero instituto de direito privado, mas expressão concreta de um pacto social implícito: o de que a modernização dos instrumentos de pagamento não pode significar regressão na proteção do consumidor”. [20] Danilo Doneda e Laura Schertel Mendes acentuam que a expectativa legítima do consumidor inclui a adoção de medidas informativas e de segurança compatíveis com os padrões setoriais.[21] Por sua vez, Nelson Nery Júnior e Rosa Maria de Andrade Nery destacam que a exclusão da responsabilidade só é admissível quando cabalmente comprovada a inexistência do defeito do serviço ou a culpa exclusiva do consumidor.[22]

Ainda que as instituições financeiras aleguem que a culpa exclusiva do consumidor rompe o nexo causal — especialmente quando este fornece senhas ou dados sensíveis a fraudadores —, tal excludente é interpretada restritivamente. A jurisprudência tem exigido prova robusta de que não houve falha sistêmica, de modo a impedir que o banco transfira integralmente o risco de sua atividade ao consumidor. A regra, portanto, é a responsabilização objetiva, e a exceção — a exclusão da responsabilidade — deve ser demonstrada pelo próprio fornecedor.

Em suma, os bancos e meios de pagamento digitais respondem objetivamente pelas fraudes eletrônicas como fortuito interno, cabendo-lhes adotar medidas efetivas de prevenção, monitoramento e bloqueio de operações atípicas. A responsabilização reforça a função social do sistema financeiro e preserva a confiança que constitui seu fundamento.

1.4 Responsabilidade dos gateways de pagamento e empresas antifraude

Os gateways de pagamento e as empresas de antifraude ocupam posição peculiar na cadeia de consumo digital. Embora muitas vezes se apresentem como prestadores de serviços meramente técnicos — processando pagamentos ou avaliando riscos de transações —, não podem ser alheios ao regime de responsabilidade objetiva previsto no art. 14 do CDC. A razão é simples: sua atividade não é neutra, mas decisiva para a concretização das operações eletrônicas, sendo eles corresponsáveis pela confiança que sustentam o ambiente digital de consumo.

O dever de segurança se aplica com intensidade especial. As Resoluções do Conselho Monetário Nacional, em particular a Res. CMN n. 4.658/2018, impõem a instituições que operam em ambiente de pagamentos digitais a obrigação de

implementar mecanismos de segurança compatíveis com os riscos da atividade, prevendo monitoramento constante, sistemas de detecção de operações atípicas e protocolos de resposta a incidentes. A falha na prestação desse serviço caracteriza defeito que, ainda que provocado por fraude de terceiro, recai sobre a esfera de responsabilidade do fornecedor.

A jurisprudência dos tribunais estaduais tem reconhecido a responsabilidade dos intermediadores de pagamento em casos de chargeback. O Tribunal de Justiça de São Paulo, por exemplo, já decidiu que a credenciadora responde objetivamente pela devolução dos valores, reputando nula a cláusula contratual que transfere o risco integral ao lojista.[23] A lógica aplicada é a da teoria do risco do empreendimento: quem se beneficia economicamente da operação assume também os ônus de sua atividade, não podendo repassá-los indiscriminadamente ao consumidor ou ao pequeno fornecedor.

O Superior Tribunal de Justiça, em recente precedente, examinou cláusulas de repasse de risco integral em contratos de e-commerce e concluiu pela abusividade da transferência exclusiva ao lojista, assentando a necessidade de compartilhamento dos riscos da atividade entre os diversos integrantes da cadeia de fornecimento.[24] A *ratio decidendi* aplica-se de forma direta às empresas antifraude, que, ao prometerem verificação e proteção contra transações ilícitas, assumem obrigação de resultado mínimo quanto à eficiência de seus sistemas.

A doutrina também acompanha essa evolução. Rhuana César enfatiza que “a responsabilização jurídica deve considerar o contexto, o comportamento do consumidor e a eficácia das medidas preventivas adotadas pelos fornecedores”, acrescentando que deve haver diligência mínima exigida do consumidor, mas sem afastar a responsabilidade principal do fornecedor quando falham os sistemas de proteção.[25] Bruno Miragem ressalta que o risco do serviço não pode ser confundido com o risco geral do ambiente digital, de modo que, se o serviço de antifraude não cumpre sua função precípua, está caracterizado o defeito na prestação.[26]

Ainda que alguns contratos tentem caracterizar a atuação das empresas antifraude como obrigação de meio, a jurisprudência tem relativizado tal posição, exigindo padrão de diligência compatível com a essencialidade da função que exercem. Se o gateway permite a aprovação de uma compra evidentemente fraudulenta, ou se a empresa antifraude falha em detectar padrões mínimos de irregularidade, não se trata de infortúnio externo, mas de falha intrínseca ao serviço, caracterizando fortuito interno.

Em síntese, gateways e empresas de antifraude, ao viabilizarem e darem legitimidade ao comércio eletrônico, assumem responsabilidade solidária pela segurança das transações, respondendo objetivamente por falhas sistêmicas que resultem em prejuízos ao consumidor.

1.5 Responsabilidade das transportadoras e empresas de logística

O transporte e a logística constituem etapa essencial do comércio eletrônico, sendo o elo que conecta a promessa contratual à efetiva entrega do produto. A responsabilidade dessas empresas, quando atuam em parceria com varejistas e plataformas digitais, não se restringe a obrigações meramente acessórias: trata-se de verdadeira obrigação de resultado, pois o consumidor espera a entrega íntegra e no prazo pactuado. O descumprimento dessa expectativa, seja por extravio, furto, violação da embalagem ou entrega a terceiro não autorizado, configura falha na prestação do serviço nos termos do art. 14 do CDC.

A jurisprudência brasileira tem afirmado reiteradamente que o transporte de mercadorias no comércio eletrônico é atividade de risco, de modo que eventos como roubo de carga não podem ser considerados fortuitos externos, mas fortuitos internos, integrantes da própria natureza da atividade. O Superior Tribunal de Justiça, embora em contextos de transporte físico, já consolidou a compreensão de que tais incidentes não afastam a responsabilidade do transportador, que responde objetivamente pelo extravio ou dano ao bem confiado à sua guarda.[27] O mesmo raciocínio se aplica à logística digital, em que o fornecedor assume o risco de operar em ambiente de vulnerabilidade.

No âmbito dos tribunais estaduais, o Tribunal de Justiça de São Paulo reconheceu a responsabilidade objetiva de empresa de logística em fraude ocorrida durante o processo de entrega, qualificando a falha como fortuito interno e aplicando o art. 14 do CDC.[28] O Tribunal de Justiça do Espírito Santo, por sua vez, analisando a não entrega de mercadoria adquirida em marketplace, entendeu que a transportadora, por integrar a cadeia de fornecimento, responde solidariamente pelo dano causado ao consumidor.[29]

A doutrina acompanha esse entendimento. Flávio Tartuce sustenta que a responsabilidade civil do fornecedor, independentemente da etapa da cadeia de consumo, é objetiva, bastando a comprovação do dano e do nexa causal para ensejar a reparação.[30] Do mesmo modo, Nelson Nery Júnior e Rosa Maria de Andrade Nery destacam que a exclusão de responsabilidade só é admissível quando cabalmente demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou a ocorrência de evento absolutamente estranho ao risco da atividade.[31]

Assim, a atuação das empresas de logística não pode ser dissociada do dever de segurança e confiança que sustenta o comércio eletrônico. A elas cabe não apenas transportar mercadorias, mas garantir ao consumidor que o produto adquirido será entregue em condições adequadas. Eventuais fraudes ocorridas na etapa de entrega, longe de afastar a responsabilidade, apenas reforçam que o risco é próprio do empreendimento, impondo a essas empresas o dever de indenizar solidariamente.

1.6 Responsabilidade de influenciadores digitais e anunciantes

O ambiente digital ampliou o alcance da publicidade e deu aos influenciadores papel relevante na intermediação entre fornecedores e consumidores. O ponto de tensão consiste em definir até que ponto a atuação desses agentes, que muitas vezes recebem remuneração para divulgar produtos e serviços, os insere na cadeia de fornecimento prevista pelo Código de Defesa do Consumidor. O art. 30 do CDC estabelece que toda informação ou publicidade suficientemente precisa vincula o fornecedor, e o art. 37 veda a publicidade enganosa ou abusiva. Assim, ao endossarem produtos e serviços, influenciadores e anunciantes participam da formação da vontade do consumidor e, em consequência, assumem responsabilidade pelo conteúdo divulgado.

A jurisprudência tem reconhecido que a publicidade enganosa praticada por influenciadores pode gerar responsabilidade solidária com os fornecedores. O Tribunal de Justiça de São Paulo já decidiu que a veiculação de informações inverídicas por digital influencer, ainda que reproduzindo material publicitário, caracteriza falha de informação e sujeita o anunciante e o próprio divulgador à responsabilização civil.[32] Em outra oportunidade, o mesmo tribunal assentou que, quando o influenciador se apresenta como consumidor comum, sem informar a natureza publicitária de sua fala, há violação ao dever de transparência, o que caracteriza prática abusiva.[33]

No plano doutrinário, Cláudia Lima Marques sublinha que a confiança gerada pela publicidade é elemento central para a escolha do consumidor, razão pela qual o fornecedor e quem divulga sua mensagem devem responder solidariamente pelas consequências do anúncio.[34] Bruno Miragem acrescenta que a vinculação da oferta publicitária impede que fornecedores ou divulgadores aleguem ausência de responsabilidade, já que a mensagem publicitária é parte do contrato e cria legítima expectativa de cumprimento.[35]

A responsabilidade dos influenciadores não se limita à veiculação de informações falsas, mas também ao silêncio relevante. A omissão sobre riscos do produto, sobre a natureza patrocinada da postagem ou sobre as condições reais da oferta constitui falha no dever de informação e enseja responsabilidade objetiva. Essa compreensão reforça a importância do princípio da confiança, que, em ambiente digital, se encontra intensificado pelo caráter pessoal da comunicação dos influenciadores.

Portanto, influenciadores digitais e anunciantes, ao integrarem a cadeia de consumo pela divulgação de produtos e serviços, respondem objetivamente por publicidade enganosa ou omissa. A proteção do consumidor exige que sua atuação seja transparente, clara e fiel, não se admitindo que a popularidade digital seja utilizada como escudo para práticas lesivas.

2 PROBLEMAS JURÍDICOS CORRELATOS À TUTELA DO CONSUMIDOR EM AMBIENTE DIGITAL

2.1 O dever de informação e a vinculação da oferta

O dever de informação representa uma das pedras angulares da tutela consumerista em ambiente digital. O art. 6º, III, do CDC estabelece que o consumidor tem direito a informações adequadas e claras sobre produtos e serviços, compreendendo especificações corretas de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e riscos. No comércio eletrônico, essa obrigação assume relevo maior, pois a decisão de compra se dá em ambiente mediado por telas, onde a experiência sensorial é substituída por descrições, imagens e garantias de confiabilidade.

A vinculação da oferta decorre logicamente desse dever. O art. 30 do CDC estabelece que toda informação ou publicidade suficientemente precisa obriga o fornecedor, integrando o contrato a ser celebrado. Esse regime jurídico reforça a confiança do consumidor na seriedade das informações veiculadas em plataformas digitais, impedindo que os fornecedores se desfaçam das promessas feitas em anúncios, descrições ou políticas contratuais.

A jurisprudência reconhece que a publicidade e a informação fornecida nos ambientes digitais vinculam o fornecedor e não podem ser tratadas como meros convites à negociação. O Tribunal de Justiça de São Paulo, em caso envolvendo fraude em plataforma digital, assentou que a omissão de informações essenciais caracteriza falha na prestação do serviço e viola o dever de transparência, o que configura fortuito interno e gera responsabilidade objetiva.[36] No Espírito Santo, decisão de 2023 reiterou que a ausência de informação clara sobre a segurança da transação em marketplace enseja responsabilidade solidária da plataforma pelo não cumprimento da entrega.[37]

A doutrina, de igual modo, sublinha a centralidade do dever de informação. Cláudia Lima Marques observa que “a vinculação da oferta é momento pré-contratual de extrema relevância para o consumidor exercer liberdade de escolha”, e que não é qualquer informação que vincula, mas apenas aquela dotada de precisão suficiente.[38] Bruno Miragem acrescenta que a informação precisa é elemento que concretiza a confiança legítima do consumidor, permitindo-lhe exigir o cumprimento da oferta ou a reparação por seu descumprimento.[39]

O Superior Tribunal de Justiça também tem aplicado o princípio da vinculação da oferta em hipóteses de publicidade digital. Em julgamento de 2023, o tribunal reafirmou que a falha na disponibilização de informações suficientes sobre transações on-line, ainda que realizada por terceiro fraudador, atrai a responsabilidade do fornecedor que se beneficia economicamente da operação,

já que integra a cadeia de consumo e tem o dever de monitorar e corrigir falhas.[40]

Assim, a informação não é mero detalhe acessório, mas elemento constitutivo da relação de consumo. Ao vincular o fornecedor à sua própria publicidade, o ordenamento protege a legítima expectativa do consumidor e fortalece a confiança necessária ao comércio eletrônico. A omissão ou a imprecisão informativa configuram, portanto, não simples irregularidade, mas verdadeiro defeito do serviço, apto a gerar responsabilidade civil.

2.2 O fortuito interno e externo como critérios de imputação

A distinção entre fortuito interno e fortuito externo é decisiva para compreender a extensão da responsabilidade dos fornecedores em fraudes digitais. Trata-se de critérios que delimitam a imputação objetiva, permitindo separar os riscos que devem ser absorvidos pelo fornecedor daqueles que, por absoluta excepcionalidade, rompem o nexo causal.

O fortuito interno corresponde ao risco próprio da atividade econômica. Fraudes eletrônicas, invasões de sistemas, emissão de boletos falsos ou movimentações bancárias atípicas, ainda que praticadas por terceiros, inserem-se no âmbito de previsibilidade e controlabilidade do fornecedor, que deve estruturar mecanismos de segurança capazes de evitá-los. O Superior Tribunal de Justiça consolidou essa compreensão na Súmula 479, que consagra a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros, justamente por se tratar de risco inerente à atividade.[41]

O fortuito externo, por sua vez, refere-se a eventos absolutamente estranhos à atividade do fornecedor, imprevisíveis e inevitáveis, como desastres naturais de grande escala. Nesses casos, admite-se a exclusão de responsabilidade, desde que demonstrada a total ausência de relação entre o evento e a prestação do serviço. Essa distinção tem sido aplicada com cautela na jurisprudência, especialmente em fraudes de engenharia social, como o “golpe do motoboy” ou o fornecimento de senhas por consumidores a fraudadores. No REsp 2.155.065/MG, o STJ admitiu a exclusão da responsabilidade do banco ao reconhecer que a vítima colaborou de forma decisiva para o êxito da fraude, sem falha sistêmica comprovada.[42]

Nos tribunais estaduais, verifica-se aplicação análoga. O TJSP, em casos de invasão de contas em plataformas digitais, tem considerado a fraude como fortuito interno, salientando que a segurança do sistema é justamente o atrativo oferecido ao consumidor.[43] Já o TJES, em decisão de 2023, afastou a tese de fortuito externo ao condenar banco que permitiu abertura negligente de conta usada em fraude via Pix, ressaltando que a omissão na checagem de dados e no bloqueio de transações suspeitas caracterizou falha de serviço.[44]

A doutrina igualmente reforça a importância da distinção. Bruno Miragem observa que “o risco do serviço não pode ser confundido com o risco geral do ambiente digital”, de modo que apenas quando o evento é completamente alheio ao funcionamento do serviço é que se pode falar em fortuito externo.[45] Anderson Schreiber, por sua vez, acentua que a responsabilidade bancária por fraudes digitais constitui um verdadeiro pacto social, na medida em que a modernização dos meios de pagamento não pode significar retrocesso na proteção do consumidor.[46]

A utilização dos critérios de fortuito interno e externo, portanto, não constitui mero exercício classificatório, mas instrumento de justiça distributiva: atribui-se ao fornecedor os riscos que decorrem do exercício de sua atividade econômica, enquanto apenas eventos absolutamente estranhos ao serviço podem afastar sua responsabilidade.

2.3 O nexo causal em fraudes eletrônicas e a contribuição da vítima

A definição do nexo causal em fraudes eletrônicas constitui ponto de tensão entre a proteção do consumidor e a tentativa dos fornecedores de transferirem integralmente os riscos da atividade. Em ambiente digital, marcado por assimetria informacional, a delimitação de quando o consumidor contribui para o resultado danoso exige exame rigoroso das circunstâncias, sob pena de se banalizar a invocação da culpa exclusiva da vítima.

O Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 14, § 3º, II, admite a exclusão da responsabilidade quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Contudo, a jurisprudência tem afirmado que essa excludente deve ser interpretada restritivamente. No julgamento do REsp 1.995.458/SP, o Superior Tribunal de Justiça reconheceu a falha na prestação do serviço ao responsabilizar banco por transações via Pix que destoavam do perfil do correntista, ainda que realizadas mediante senha pessoal.[47] A corte deixou claro que a simples utilização da senha não rompe, por si só, o nexo causal.

De modo semelhante, no REsp 2.052.772/SP, o STJ entendeu que a instituição financeira responde por boleto fraudado, porque a ausência de mecanismos adequados de verificação do título representa defeito do serviço.[48] Já no REsp 2.155.065/MG, envolvendo o chamado “golpe do motoboy”, a Corte admitiu a exclusão da responsabilidade diante da colaboração direta do consumidor, que forneceu voluntariamente cartão e senha, mas enfatizou que essa solução é excepcional e depende de prova robusta de que não houve falha sistêmica.[49]

O Tribunal de Justiça do Espírito Santo, por sua vez, tem aplicado critérios semelhantes. Em decisão de 2023, condenou banco que permitiu a abertura negligente de conta utilizada por estelionatário em fraude via Pix, entendendo

que a instituição falhou na adoção de mecanismos mínimos de segurança e, portanto, não poderia alegar culpa exclusiva do consumidor.[50]

A doutrina ressalta que a aferição do nexo causal em fraudes digitais deve levar em conta a hipervulnerabilidade do consumidor diante de estratégias sofisticadas de engenharia social. Rhuana César sublinha que, embora se possa exigir diligência mínima do consumidor, a responsabilização não pode ser afastada quando falham os sistemas de prevenção e monitoramento das instituições.[51] Danilo Doneda e Laura Schertel Mendes acrescentam que a expectativa legítima do consumidor é a de que o fornecedor adote medidas compatíveis com os padrões do setor, de forma a reduzir significativamente os riscos previsíveis.[52]

Assim, a contribuição da vítima não pode ser presumida, nem confundida com a previsibilidade de que consumidores são alvo de fraudes digitais. O nexo causal somente se rompe quando demonstrada a conduta exclusiva e determinante do consumidor, livre de qualquer falha sistêmica do fornecedor. Fora dessa hipótese, o risco permanece sendo do empreendimento, devendo ser suportado pelo agente econômico que dele auferir os benefícios.

2.4 A proteção de dados pessoais e o dever de segurança por design

A proteção de dados pessoais tornou-se elemento central na análise da responsabilidade civil em fraudes digitais. A Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018) consagrou o dever de segurança na coleta, no armazenamento e no tratamento de dados, impondo aos fornecedores a obrigação de adotar medidas técnicas e administrativas capazes de proteger informações pessoais contra acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão. Esse dever não se limita à adoção de protocolos mínimos, mas exige uma postura preventiva e contínua, conhecida como segurança por design.

A lógica subjacente é a de que a segurança deve ser incorporada ao próprio desenho dos serviços digitais. Isso significa que, desde a concepção de um aplicativo ou sistema de pagamento, devem ser implementados mecanismos de criptografia, autenticação multifatorial e monitoramento constante de vulnerabilidades. O descumprimento desse dever caracteriza defeito do serviço, atraindo a responsabilidade objetiva do fornecedor, mesmo quando a fraude tenha sido praticada por terceiro.

A jurisprudência já começa a refletir esse entendimento. No REsp 2.147.374/SP, o Superior Tribunal de Justiça afirmou que o vazamento de dados sensíveis pode ensejar dano moral presumido, dada a gravidade da violação e o risco acrescido de novas fraudes.[53] Em contrapartida, no REsp 2.130.619/SP, a Corte decidiu que, em casos de vazamento de dados não sensíveis, o dano moral não é in re

ipsa, exigindo prova do prejuízo concreto.[54] A distinção demonstra a preocupação em calibrar a tutela, sem esvaziar a função protetiva da LGPD.

No plano estadual, o Tribunal de Justiça de São Paulo reconheceu a responsabilidade objetiva de instituição financeira por não adotar mecanismos de segurança adequados contra fraude em cartão de crédito, ressaltando que a ausência de protocolos eficazes de prevenção viola diretamente o dever de proteção de dados.[55]

A doutrina é uníssona em afirmar que a proteção de dados pessoais constitui direito fundamental, derivado da autodeterminação informativa. Danilo Doneda, pioneiro no tema, já advertia que “a proteção de dados pessoais é um direito fundamental que visa garantir a autodeterminação informativa do indivíduo”. [56] Em perspectiva convergente, Doneda e Laura Schertel Mendes sustentam que a expectativa legítima do consumidor inclui a adoção de medidas informativas e de segurança compatíveis com o padrão do setor.[57]

Bruno Miragem, ao tratar da responsabilidade civil em fraudes digitais, adverte que o risco do serviço não pode ser confundido com o risco genérico do ambiente digital, de modo que a omissão no dever de segurança, mesmo em cenário de crescente sofisticação dos ataques, traduz falha intrínseca à prestação.[58] Rhuana César complementa, ao afirmar que a responsabilização deve considerar tanto o comportamento do consumidor quanto a eficácia das medidas preventivas adotadas pelo fornecedor, impondo-lhe padrão de diligência elevado.[59]

Portanto, a segurança por design não é mera recomendação técnica, mas obrigação jurídica que integra o conteúdo do dever de segurança do art. 14 do CDC e da LGPD. A sua inobservância, materializada em falhas de sistema, vazamentos ou ausência de protocolos adequados, gera responsabilidade objetiva e reforça a necessidade de reparação integral do dano sofrido pelo consumidor.

2.5 A quantificação do dano moral em fraudes e vazamentos digitais

A quantificação do dano moral em fraudes eletrônicas e vazamentos de dados envolve um dos temas mais delicados da responsabilidade civil contemporânea. A dificuldade não reside apenas em fixar valores indenizatórios proporcionais, mas em definir se a mera ocorrência do ilícito já configura lesão presumida ou se é necessária a comprovação de efetivo abalo.

O Superior Tribunal de Justiça tem estabelecido balizas relevantes. No REsp 2.147.374/SP, a Corte afirmou que o vazamento de dados sensíveis — como informações médicas ou bancárias — enseja dano moral presumido, pela gravidade da exposição e pela potencialidade de novas fraudes.[60] Em

contrapartida, no REsp 2.130.619/SP, decidiu-se que, nos casos de dados não sensíveis, o dano moral não é *in re ipsa*, exigindo prova de prejuízo concreto.[61] Essa distinção revela uma preocupação em evitar a banalização da indenização, mas sem enfraquecer a tutela em situações de maior vulnerabilidade.

No campo das fraudes bancárias, a jurisprudência tem reconhecido que a indevida movimentação de conta corrente ou de valores em Pix configura, em regra, violação a direito de personalidade, sendo desnecessária a prova de abalo psíquico específico. O Tribunal de Justiça do Espírito Santo, em decisão de 2023, condenou instituição financeira ao pagamento de indenização moral pela falha em impedir transferências fraudulentas, fixando valor de R\$ 2.000,00 como compensação.[62] Em outro precedente, o TJSP considerou que a falha de segurança de plataforma de e-commerce que resultou na subtração de valores também caracteriza dano moral indenizável, pois frustra a legítima confiança do consumidor.[63]

A doutrina diverge quanto ao caráter presumido do dano moral em fraudes digitais. Bruno Miragem entende que a presunção deve ser restrita a hipóteses de maior gravidade, como nos vazamentos de dados sensíveis, de modo a preservar a credibilidade da reparação e evitar seu esvaziamento.[64] Já Rhuana César sustenta que a falha sistêmica em fraudes digitais, ainda que não envolva dados sensíveis, gera por si só violação à esfera da confiança do consumidor, justificando a indenização automática.[65] Anderson Schreiber, por sua vez, acentua que a fixação do valor deve observar a dupla função do dano moral — reparatória e pedagógica —, sem degenerar em enriquecimento sem causa, mas sem se reduzir a cifras irrisórias que desestimulem a adoção de medidas de segurança.[66]

A fixação do *quantum* indenizatório, portanto, deve atentar para os critérios da proporcionalidade e da razoabilidade, levando em conta: (i) a gravidade da falha do fornecedor; (ii) a natureza sensível ou não dos dados expostos; (iii) a condição de hipervulnerabilidade do consumidor (idosos, crianças, pessoas com deficiência); e (iv) o efeito pedagógico da indenização. A oscilação entre dano presumido e necessidade de prova específica mostra que a jurisprudência busca calibrar a proteção do consumidor com a estabilidade do sistema indenizatório.

2.6 O direito de arrependimento e as práticas abusivas no comércio eletrônico

O direito de arrependimento, previsto no art. 49 do Código de Defesa do Consumidor, é um dos instrumentos mais relevantes para equilibrar a vulnerabilidade estrutural do consumidor no comércio eletrônico. Como a contratação se realiza fora do estabelecimento físico, a lei assegura ao

consumidor o prazo de sete dias para desistir do contrato, a contar de sua assinatura ou do recebimento do produto ou serviço, com a devolução integral dos valores pagos e sem qualquer ônus adicional. Trata-se de garantia que concretiza o princípio da transparência e da boa-fé, protegendo a confiança legítima do consumidor em ambiente em que não há contato direto com o produto ou o fornecedor.

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça tem reiterado que o exercício do direito de arrependimento impõe ao fornecedor a devolução imediata da quantia paga, cabendo a ele suportar os custos de devolução. A tentativa de transferir ao consumidor o ônus do frete ou de impor taxas administrativas configura prática abusiva, vedada pelo art. 51 do CDC.[67]

No plano prático, os tribunais estaduais têm enfrentado reiteradamente situações em que plataformas digitais e varejistas dificultam o exercício desse direito. O Tribunal de Justiça de São Paulo decidiu que a recusa injustificada em cancelar compra realizada pela internet, ou a imposição de barreiras burocráticas ao exercício do direito de arrependimento, caracteriza falha na prestação do serviço e enseja indenização por danos morais.[68] O Tribunal de Justiça do Espírito Santo, em caso semelhante, reconheceu a abusividade da prática de marketplace que não reembolsou o consumidor no prazo legal, apesar do exercício regular do direito de arrependimento.[69]

A doutrina é firme em ressaltar a importância desse instituto. Cláudia Lima Marques observa que o direito de arrependimento é expressão da vulnerabilidade informacional do consumidor no ambiente virtual, funcionando como uma “válvula de escape” diante da ausência de experiência sensorial com o produto.[70] Bruno Bioni acrescenta que a clareza nas políticas de devolução é componente essencial da boa-fé objetiva e da proteção de dados, pois evita que informações assimétricas sejam utilizadas para limitar indevidamente os direitos do consumidor.[71]

Apesar de sua clareza normativa, multiplicam-se práticas abusivas que buscam enfraquecer o direito de arrependimento: a imposição de multas rescisórias, a limitação do prazo a períodos inferiores a sete dias, a ocultação de informações sobre como exercer o direito e a transferência dos custos logísticos ao consumidor. Tais condutas, além de ilegais, violam diretamente os princípios da boa-fé e da confiança, corroendo a credibilidade do comércio eletrônico.

Assim, o direito de arrependimento deve ser interpretado de forma ampliativa, garantindo ao consumidor não apenas a devolução dos valores, mas também a reparação por eventuais danos decorrentes de sua violação. Trata-se de mecanismo essencial para assegurar a confiança no mercado digital, cuja eficácia depende do reconhecimento de que qualquer obstáculo ou ônus indevido imposto ao consumidor configura prática abusiva.

3 LIMITES E CONTROVÉRSIAS NA JURISPRUDÊNCIA

3.1 A responsabilidade objetiva das instituições financeiras nos precedentes do Superior Tribunal de Justiça

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça consolidou, ao longo das últimas décadas, a responsabilidade objetiva das instituições financeiras em fraudes eletrônicas. O fundamento repousa na teoria do risco do empreendimento: quem auferir lucros com a intermediação de serviços bancários deve também arcar com os riscos inerentes à atividade, independentemente de culpa. A síntese desse entendimento encontra-se na Súmula 479, segundo a qual as instituições financeiras respondem objetivamente por danos causados por fortuito interno, relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros.[72]

Diversos precedentes recentes confirmam essa orientação. No REsp 1.995.458/SP, a Terceira Turma reconheceu a responsabilidade de banco por transações via Pix que destoavam do perfil de consumo do cliente, mesmo realizadas com cartão e senha, entendendo que a instituição tinha o dever de bloquear operações atípicas.[73] Já no REsp 2.052.772/SP, a Corte responsabilizou a instituição pela emissão de boleto fraudado, afirmando que a falha na verificação de sua legitimidade caracteriza defeito do serviço.[74]

Em outro caso paradigmático, o REsp 2.052.228/SP reafirmou a responsabilidade bancária em fraude contra consumidor idoso, destacando a hipervulnerabilidade do correntista e a necessidade de medidas de proteção específicas.[75] Esse precedente reforça a compreensão de que a responsabilidade é ainda mais rigorosa quando se trata de consumidores em situação de vulnerabilidade acentuada, como idosos, crianças e pessoas com deficiência.

Por outro lado, o Tribunal reconhece hipóteses excepcionais de exclusão de responsabilidade. No REsp 2.155.065/MG, envolvendo o chamado “golpe do motoboy”, a Terceira Turma entendeu que a colaboração direta da vítima — que entregou cartão e senha ao fraudador — rompeu o nexo causal, afastando a responsabilidade do banco.[76] Ainda assim, o STJ enfatizou que tais casos são excepcionais e que a regra geral é a responsabilização objetiva.

A doutrina acompanha esse entendimento. Anderson Schreiber observa que a responsabilidade civil digital dos bancos não é mera aplicação de regras privadas, mas expressão de um pacto social implícito: a modernização dos meios de pagamento não pode significar diminuição da proteção do consumidor.[77] Nelson Nery Júnior e Rosa Maria de Andrade Nery acrescentam que a exclusão de responsabilidade só é admissível mediante prova cabal da inexistência de falha sistêmica ou da culpa exclusiva do consumidor.[78]

Em síntese, o STJ construiu jurisprudência sólida em favor da tutela do consumidor nas relações bancárias digitais. A regra é a responsabilização objetiva das instituições financeiras, fundada no risco do empreendimento e no fortuito interno; a exceção, a exclusão de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima, só se admite quando inequivocamente demonstrada.

3.2 A responsabilidade dos marketplaces nos precedentes do Supremo Tribunal Federal e do STJ

A definição do papel jurídico dos marketplaces — se meros intermediadores neutros ou integrantes da cadeia de consumo — tem ocupado a jurisprudência dos tribunais superiores. O ponto central consiste em saber se essas plataformas devem responder solidariamente por fraudes e inadimplementos em transações realizadas por vendedores terceiros.

O Superior Tribunal de Justiça inaugurou a discussão ao apreciar casos envolvendo plataformas de classificados digitais. No REsp 1.880.344/SP, a Terceira Turma entendeu que a fraude praticada fora do ambiente da plataforma, mediante negociação direta entre as partes, configura fato de terceiro que rompe o nexo causal, afastando a responsabilidade da empresa.[79] Todavia, em decisões posteriores, o Tribunal firmou orientação no sentido de que, quando a plataforma participa ativamente da operação — seja por oferecer sistemas de pagamento, logística ou mecanismos de reputação —, integra a cadeia de fornecimento e responde solidariamente. É o que se verificou no AgInt no AREsp 2.246.333/RJ, em que o STJ assentou a responsabilidade solidária de marketplace que, além de intermediar a venda, oferecia instrumentos de pagamento e garantia de entrega.[80]

O Supremo Tribunal Federal, por sua vez, enfrentou o tema sob perspectiva mais ampla. No RE 1.554.371/DF (Tema 1413 da repercussão geral), ainda pendente de julgamento definitivo, o Plenário discute os limites da responsabilidade das plataformas digitais. Em decisão recente, o STF reconheceu que, em hipóteses de ilícitos graves — como violações à dignidade humana ou riscos à integridade dos usuários —, as plataformas possuem dever de cuidado reforçado, devendo agir proativamente na remoção de conteúdos ilícitos.[81] Essa orientação sugere uma aproximação entre a lógica da responsabilidade civil consumerista e os deveres de compliance digital, especialmente quando o modelo de negócios da plataforma induz confiança legítima nos consumidores.

Nos tribunais estaduais, a aplicação desse entendimento é cada vez mais recorrente. O TJES, em acórdão de 2023, reconheceu a responsabilidade solidária de marketplace por produto não entregue, enfatizando que a confiança depositada pelo consumidor não se dissocia da marca e da estrutura de segurança oferecidas pela plataforma.[82] O TJSP, em casos de invasão de

contas de usuários, considerou a falha do sistema como fortuito interno, imputando responsabilidade objetiva à plataforma, por ser a segurança um dos principais atrativos de sua atividade.[83]

A doutrina tem contribuído para esse debate. Bruno Miragem sustenta que a inversão do ônus da prova é um instrumento essencial para a efetividade da tutela em face dos marketplaces, pois impõe ao fornecedor digital a demonstração de que não houve defeito no serviço.[84] Cláudia Lima Marques distingue entre a responsabilidade pelos descuidos individuais do consumidor e a responsabilidade por falhas sistêmicas, afirmando que apenas estas últimas legitimam a imputação de responsabilidade objetiva ao marketplace.[85]

Em síntese, tanto o STF quanto o STJ convergem na direção de reconhecer que os marketplaces, ao estruturarem o ambiente digital de consumo e lucrarem com a intermediação, não podem ser tratados como meros classificados virtuais. Sua participação ativa os coloca dentro da cadeia de fornecimento, impondo-lhes responsabilidade solidária em casos de fraudes e falhas de segurança.

3.3 Divergências regionais e a experiência do Tribunal de Justiça do Espírito Santo

Apesar da uniformização promovida pelos tribunais superiores, as cortes estaduais ainda revelam divergências relevantes na aplicação das teses sobre fraudes digitais. Essa heterogeneidade decorre, em grande parte, das peculiaridades fáticas de cada caso, do grau de envolvimento das plataformas e instituições financeiras e da interpretação local dos princípios do CDC.

No Tribunal de Justiça do Espírito Santo, verifica-se tendência de alinhamento às orientações do STJ, mas com algumas especificidades. Em julgamento de 2023, a 1ª Câmara Cível reconheceu a responsabilidade solidária de um marketplace pela não entrega de produto adquirido, enfatizando que a confiança depositada pelo consumidor decorre não apenas da relação com o vendedor, mas também da credibilidade da plataforma que viabilizou a transação.[86] Essa decisão reforça a aplicação da teoria do risco do empreendimento ao ambiente digital, ainda que o marketplace não tenha participado diretamente da negociação.

Em outro precedente, a 3ª Câmara Cível enfrentou fraude em transferência via Pix e condenou instituição financeira que permitiu a abertura negligente de conta utilizada por estelionatário. O Tribunal destacou que a omissão na verificação da autenticidade dos dados cadastrais e a ausência de mecanismos eficazes de bloqueio caracterizam falha de serviço, afastando a alegação de fortuito externo.[87]

Nos juizados especiais, também há decisões recentes que reconhecem o dever de indenizar por danos morais em fraudes eletrônicas de pequeno valor. Em processo julgado em Aracruz, o banco foi condenado ao pagamento de R\$ 2.000,00 por danos morais, além da restituição do valor subtraído, por não ter bloqueado transações fraudulentas realizadas sem autorização do correntista.[88] Essa linha revela preocupação prática em não banalizar a reparação, mas em fixar valores pedagógicos, compatíveis com a gravidade do ilícito e a vulnerabilidade do consumidor.

No entanto, há divergências entre as câmaras do próprio TJES. Enquanto algumas decisões reconhecem a responsabilidade solidária dos marketplaces em qualquer falha de entrega, outras têm se aproximado do entendimento do STJ no REsp 1.880.344/SP, afastando a responsabilidade da plataforma quando demonstrado que a fraude ocorreu totalmente fora do ambiente digital sob seu controle.[89] Essa oscilação indica que a consolidação de um entendimento regional ainda depende da sedimentação de teses repetitivas ou da atuação orientadora do STJ.

A doutrina reforça a necessidade de coerência. Rhuana César observa que a responsabilização deve considerar tanto o comportamento do consumidor quanto a eficácia dos mecanismos de prevenção adotados pelos fornecedores, mas alerta que a fragmentação jurisprudencial fragiliza a confiança do consumidor no comércio eletrônico.[90]

Em síntese, a experiência do TJES revela avanços significativos na tutela do consumidor em fraudes digitais, especialmente em Pix e marketplaces, mas também expõe divergências regionais que evidenciam a necessidade de maior uniformização. Enquanto não houver consolidação de precedentes vinculantes sobre marketplaces e responsabilidade compartilhada, permanecerá espaço para decisões díspares no âmbito estadual.

3.4 A experiência dos tribunais estaduais no tratamento de fraudes digitais

Os tribunais estaduais desempenham papel relevante na construção de precedentes sobre fraudes digitais, seja pela proximidade com as demandas de massa, seja pela capacidade de traduzir os princípios do CDC em situações concretas vivenciadas diariamente pelos consumidores. Embora se observe tendência de alinhamento às diretrizes do STJ e do STF, a jurisprudência local ainda revela diversidade de critérios, sobretudo quanto à extensão da responsabilidade de marketplaces e à quantificação do dano moral.

O Tribunal de Justiça de São Paulo tem reiteradamente reconhecido a responsabilidade objetiva das plataformas digitais quando falham na segurança de seus sistemas. Em caso de invasão de conta em e-commerce, a corte destacou que a fraude constitui fortuito interno, pois a segurança é um dos

principais atrativos do serviço oferecido, impondo à plataforma o dever de ressarcir o consumidor.[91] Em outro precedente, envolvendo fraude em cartão de crédito, decidiu-se que os mecanismos de segurança da instituição financeira eram insuficientes, caracterizando falha do serviço e impondo o dever de indenizar.[92]

O Tribunal de Justiça de Minas Gerais também tem aplicado a Súmula 479/STJ em casos de fraudes bancárias, reconhecendo que a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, salvo prova cabal de culpa exclusiva da vítima. A corte mineira vem destacando que a crescente sofisticação das fraudes não exime os bancos de adotarem medidas eficazes de monitoramento e bloqueio.[93]

No Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, decisões recentes reforçam a proteção do consumidor em fraudes digitais. Em processos envolvendo transferências via Pix, o tribunal reconheceu a responsabilidade solidária entre o banco da vítima e o banco recebedor dos valores, especialmente quando este permitiu abertura de conta em nome de fraudador sem observar critérios mínimos de verificação.[94]

No Espírito Santo, como já visto, as câmaras cíveis e os juizados especiais têm reconhecido a responsabilidade de marketplaces e instituições financeiras por falhas sistêmicas, fixando indenizações por danos morais em patamares moderados, mas pedagógicos.[95] A heterogeneidade, contudo, ainda se faz presente, com algumas decisões afastando a responsabilidade de plataformas em situações em que a fraude se deu totalmente fora do seu ambiente de intermediação.

A doutrina aponta que essa fragmentação pode enfraquecer a previsibilidade do sistema. Bruno Miragem sustenta que a uniformização jurisprudencial é indispensável para garantir a confiança do consumidor e a estabilidade das relações contratuais no ambiente digital.[96] Flávio Tartuce, por sua vez, ressalta que a responsabilidade objetiva deve prevalecer como regra, sendo as excludentes interpretadas de modo restrito, sob pena de se inverter a lógica protetiva do CDC.[97]

Em síntese, a experiência dos tribunais estaduais mostra avanços importantes, mas também evidencia a necessidade de maior uniformização. A multiplicidade de decisões, algumas protetivas e outras restritivas, reforça o papel do STJ na consolidação de precedentes repetitivos que orientem a atuação das cortes locais e garantam maior segurança jurídica ao comércio eletrônico.

4 A DIMENSÃO LEGISLATIVA E AS PROPOSTAS DE REFORMA

4.1 O papel do Marco Civil da Internet e da Lei Geral de Proteção de Dados

A arquitetura normativa que regula o ambiente digital no Brasil tem como pilares o Marco Civil da Internet (Lei 12.965/2014) e a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018). Esses diplomas, embora distintos em escopo, dialogam diretamente com a tutela do consumidor, fornecendo parâmetros normativos para a responsabilidade civil em casos de fraudes digitais e vazamentos de dados.

O Marco Civil da Internet estabeleceu direitos e princípios básicos para o uso da rede, entre eles a liberdade de expressão, a privacidade e a proteção de dados pessoais (arts. 7º e 8º), bem como a neutralidade da rede (art. 9º). No que concerne à responsabilidade, o art. 18 exclui a responsabilização do provedor de conexão por conteúdo de terceiros, enquanto o art. 19 condiciona a responsabilização civil dos provedores de aplicações à ausência de cumprimento de ordem judicial de remoção de conteúdo ilícito. O Supremo Tribunal Federal, ao analisar a aplicação do art. 19 no julgamento do RE 1.554.371/DF (Tema 1413 da repercussão geral), ressaltou que, embora a regra geral seja a reserva de jurisdição, em hipóteses de ilícitos graves as plataformas possuem deveres reforçados de cuidado.[98] Essa leitura aproxima o Marco Civil da lógica protetiva do direito do consumidor, ao impor às plataformas digitais um papel ativo na prevenção de danos.

Já a Lei Geral de Proteção de Dados concretiza o direito fundamental à autodeterminação informativa, ao regular o tratamento de dados pessoais e impor obrigações de segurança aos agentes de tratamento. Os arts. 44 a 46 estabelecem que a responsabilidade civil recai sobre aquele que, por ação ou omissão, der causa a danos decorrentes de tratamento irregular ou inseguro de dados. O Superior Tribunal de Justiça tem aplicado esse marco regulatório em casos de vazamento de dados, distinguindo entre situações em que o dano moral é presumido — como no REsp 2.147.374/SP, que tratou de dados sensíveis — e aquelas em que exige prova do prejuízo concreto, como no REsp 2.130.619/SP.[99]

A conjugação desses diplomas reforça a ideia de segurança por design. Não basta que o fornecedor atue de forma reativa, corrigindo falhas após o dano: é necessário que a concepção do serviço digital inclua mecanismos de proteção compatíveis com os riscos da atividade. Nesse sentido, Danilo Doneda e Laura Schertel Mendes destacam que a expectativa legítima do consumidor envolve a adoção de medidas de segurança e de informação alinhadas ao estado da técnica, de forma a reduzir vulnerabilidades previsíveis.[100]

Além disso, o Marco Civil e a LGPD desempenham função complementar: o primeiro define as balizas estruturais da responsabilidade das plataformas e garante princípios básicos de uso da internet; a segunda regulamenta minuciosamente a proteção de dados pessoais, impondo responsabilidade objetiva aos agentes que falham em assegurar a integridade das informações.

Juntas, essas leis compõem o eixo normativo que sustenta a responsabilidade civil no comércio eletrônico, integrando-se ao CDC como instrumentos de reforço da tutela do consumidor em ambiente digital.

4.2 A Lei n. 14.155/2021 e o estelionato eletrônico

A Lei n. 14.155/2021 alterou o Código Penal para tipificar de forma mais rigorosa as condutas relacionadas ao estelionato eletrônico, em resposta ao exponencial crescimento das fraudes digitais, especialmente em transações bancárias realizadas por meio de aplicativos e transferências instantâneas. O legislador buscou adaptar a legislação penal às novas formas de criminalidade, reconhecendo que a desterritorialidade e a sofisticação tecnológica dos golpes digitais exigem instrumentos repressivos específicos.

A modificação incidiu sobre o art. 171 do Código Penal, acrescentando o § 2º-A, que prevê aumento de pena quando a fraude é cometida mediante uso de informações fornecidas pela vítima por meio de redes sociais, contatos telefônicos, envio de correio eletrônico fraudulento ou qualquer outro meio eletrônico. O dispositivo também estabelece causa de aumento quando a vítima é idosa ou vulnerável, refletindo o reconhecimento da hipervulnerabilidade de determinados grupos frente às práticas de engenharia social.

A jurisprudência tem recorrido a essa norma para reforçar a responsabilização não apenas penal dos fraudadores, mas também civil das instituições financeiras que deixam de adotar mecanismos de segurança eficazes. No julgamento do REsp 2.052.228/SP, o STJ reconheceu a responsabilidade objetiva do banco em fraude contra consumidor idoso, destacando a necessidade de medidas de proteção específicas diante da vulnerabilidade ampliada.[101] De modo convergente, o TJES, em decisão de 2023, entendeu que a abertura negligente de conta bancária utilizada para fraude via Pix configura falha do serviço, atraindo o dever de indenizar.[102]

A doutrina enxerga na Lei 14.155/2021 não apenas um reforço punitivo, mas também uma sinalização de política pública: a necessidade de prevenção e cooperação entre agentes privados e o Estado para reduzir a incidência de fraudes. Anderson Schreiber observa que a modernização dos meios de pagamento não pode significar diminuição da proteção do consumidor, cabendo aos bancos adotar barreiras tecnológicas compatíveis com os riscos.[103] Bruno Miragem acrescenta que a tutela do consumidor em fraudes digitais não se esgota na responsabilização penal do agente fraudador, mas exige que a responsabilidade civil dos fornecedores seja compreendida como elemento essencial da proteção sistêmica.[104]

Assim, a Lei n. 14.155/2021 cumpre dupla função: de um lado, reforça a tutela penal contra os estelionatários digitais; de outro, influencia a interpretação da

responsabilidade civil, evidenciando que a falha na proteção de dados e na detecção de operações atípicas não pode ser dissociada do risco do empreendimento.

4.3 O Projeto de Lei n. 4.103/2024 e a regulação das plataformas digitais

O Projeto de Lei n. 4.103/2024, em tramitação no Senado Federal, representa uma resposta legislativa direta ao crescimento das fraudes praticadas em plataformas digitais de intermediação de compra e venda. De autoria do senador Ciro Nogueira, a proposta visa reforçar a transparência das transações e mitigar riscos que têm gerado significativa insegurança para consumidores em ambiente on-line.

O texto normativo propõe alterações no Marco Civil da Internet, com foco na disciplina dos marketplaces e dos sites de classificados digitais. Entre as medidas, destacam-se: (i) o dever de informar de forma ostensiva que a negociação é realizada diretamente entre os usuários, quando não houver intermediação da plataforma; (ii) a obrigação de disponibilizar dados mínimos sobre os perfis dos vendedores, como data de cadastro, número de transações realizadas e histórico de avaliações; (iii) a criação de canal de denúncias e reclamações acessível ao consumidor; e (iv) a atribuição de responsabilidade às plataformas quando estas participarem da fase de pagamento ou de entrega do produto, inclusive assegurando o direito de arrependimento no prazo de sete dias após o recebimento.[105]

A justificativa do projeto parte da constatação de que o aumento de golpes digitais em redes sociais e sites de venda decorre, em grande medida, da ausência de regras claras de responsabilização das plataformas. Nessa perspectiva, o legislador propõe um modelo dual: plataformas que apenas hospedam anúncios teriam responsabilidade limitada; já aquelas que intermedeiam pagamento ou logística assumiriam integral responsabilidade pela entrega do produto ou serviço.

A jurisprudência atual já aponta para essa diferenciação. O Superior Tribunal de Justiça, no REsp 1.880.344/SP, afastou a responsabilidade de plataforma que funcionava como mero classificado, sem participação na negociação.[106] Em sentido oposto, no AgInt no AREsp 2.246.333/RJ, reconheceu a responsabilidade solidária de marketplace que oferecia instrumentos de pagamento e logística, por entender que o fornecedor digital integra a cadeia de consumo.[107] O Projeto de Lei 4.103/2024 busca justamente consolidar essa linha, positivando critérios que já vêm sendo construídos pela jurisprudência.

Na doutrina, Cláudia Lima Marques adverte que a clareza na distinção entre plataformas passivas e ativas é indispensável para evitar a chamada “zona cinzenta” da responsabilidade, em que o consumidor permanece sem proteção

efetiva.[108] Bruno Miragem complementa que a atribuição de deveres específicos de informação e monitoramento às plataformas atende ao princípio da confiança legítima e concretiza o dever de segurança previsto no art. 14 do CDC.[109]

Assim, o PL 4.103/2024 sinaliza uma tendência de reforço da tutela preventiva, ao deslocar parte do ônus da vigilância para as plataformas que lucram com a intermediação digital. Trata-se de iniciativa legislativa que, se aprovada, alinhará o ordenamento jurídico brasileiro às experiências internacionais de responsabilização progressiva das big techs, fortalecendo o comércio eletrônico com maior segurança para consumidores e fornecedores idôneos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O exame da responsabilidade civil em fraudes digitais revela um sistema jurídico em processo de adaptação a novas realidades econômicas e tecnológicas. O comércio eletrônico e os meios de pagamento instantâneos, embora tragam eficiência e comodidade, ampliam exponencialmente os riscos para o consumidor, exigindo respostas normativas, jurisprudenciais e doutrinárias que assegurem equilíbrio e confiança nas relações jurídicas.

A análise das diversas cadeias de responsabilidade demonstra que a lógica do risco do empreendimento continua a ser o fundamento central da imputação. Fornecedores, marketplaces, instituições financeiras, gateways e transportadoras, ao se beneficiarem economicamente da atividade digital, assumem também o dever de garantir sua segurança. A jurisprudência do STJ e do STF tem reiterado esse entendimento, consolidando a responsabilidade objetiva como regra e reservando a exclusão de responsabilidade apenas para hipóteses excepcionais de culpa exclusiva do consumidor ou fortuito externo.

A proteção de dados pessoais, por meio da LGPD, e as garantias estruturais do Marco Civil da Internet fortalecem o regime protetivo ao consumidor, impondo às empresas o dever de segurança por design. A evolução legislativa, exemplificada pela Lei n. 14.155/2021 e pelo Projeto de Lei n. 4.103/2024, sinaliza a preocupação do legislador em reduzir a vulnerabilidade digital, reforçando tanto os instrumentos repressivos quanto as obrigações preventivas dos agentes econômicos.

O panorama dos tribunais estaduais, com destaque para o TJES, mostra avanços importantes, mas também divergências que ainda comprometem a uniformidade da tutela. A consolidação de precedentes repetitivos pelo STJ será essencial para harmonizar a aplicação prática das teses e oferecer maior previsibilidade ao sistema.

Em conclusão, a efetividade da tutela do consumidor em fraudes digitais depende de três eixos fundamentais: (i) a firmeza na aplicação da responsabilidade objetiva como regra, internalizando o risco do empreendimento; (ii) a incorporação da proteção de dados e da segurança por design como deveres estruturais dos fornecedores; e (iii) o avanço legislativo e jurisprudencial no sentido de reduzir as zonas de incerteza. Apenas com a conjugação desses elementos será possível construir um ambiente digital confiável, que favoreça a inovação tecnológica sem sacrificar a dignidade e a confiança do consumidor.

REFERÊNCIAS

BIONI, Bruno. *E-commerce e o Código de Defesa do Consumidor*. 3. ed. São Paulo: Juspodivm, 2023.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal (STF). *Ação Direta de Inconstitucionalidade n. 2.591/DF*. Rel. Min. Eros Grau, Tribunal Pleno, julgado em 07 jun. 2006.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal (STF). *Recurso Extraordinário n. 1.554.371/DF*. Tema 1413 da repercussão geral. Rel. Min. Luiz Fux, julgado em 09 ago. 2025 (pendente publicação).

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (STJ). *Agravo Interno no AREsp n. 2.246.333/RJ*. Rel. Min. Raul Araújo, 4ª Turma, julgado em 26 maio 2023, DJe 31 ago. 2023.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (STJ). *Recurso Especial n. 1.880.344/SP*. Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, julgado em 09 mar. 2021, DJe 11 mar. 2021.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (STJ). *Recurso Especial n. 1.995.458/SP*. Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, julgado em 24 maio 2022, DJe 27 maio 2022.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (STJ). *Recurso Especial n. 2.052.228/SP*. Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, julgado em 27 out. 2023, DJe 30 out. 2023.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (STJ). *Recurso Especial n. 2.052.772/SP*. Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, julgado em 23 maio 2023, DJe 31 ago. 2023.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (STJ). *Recurso Especial n. 2.130.619/SP*. Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, 2ª Turma, julgado em 2023, DJe 2023.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (STJ). *Recurso Especial n. 2.147.374/SP*. Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, julgado em 11 fev. 2025, DJe 17 fev. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (STJ). *Recurso Especial n. 2.155.065/MG*. Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, 3ª Turma, julgado em 2024, DJe 2024.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (STJ). *Recurso Especial n. 2.180.780/SP*. Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, julgado em 2025, DJe 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (STJ). *Súmula 479*. DJe 29 set. 2021.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de responsabilidade civil*. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

CÉSAR, Rhuana R. *Fraudes digitais e responsabilidade do fornecedor*. Belo Horizonte: Chenut, 2025.

DONEDA, Danilo. *Da privacidade à proteção de dados*. 3. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019.

DONEDA, Danilo; MENDES, Laura Schertel. *Comentários à LGPD*. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2024.

ESPÍRITO SANTO. Tribunal de Justiça (TJES). *Apelação Cível n. 0003429-75.2022.8.08.0011*. Rel. Des. Junqueira Munhos Ferreira, 3ª Câmara Cível, julgado em 22 ago. 2023, publicado em 31 ago. 2023.

ESPÍRITO SANTO. Tribunal de Justiça (TJES). *Apelação Cível n. 0012779-34.2021.8.08.0024*. Rel. Des. Ewerton Schwab Pinto Júnior, 1ª Câmara Cível, julgado em 29 ago. 2023, publicado em 13 set. 2023.

ESPÍRITO SANTO. Tribunal de Justiça (TJES). *Processo n. 5004031-58.2023.8.08.0006*. 2º Juizado Especial Cível de Aracruz, julgado em 19 out. 2023, publicado em 19 out. 2023.

MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. 12. ed. São Paulo: RT, 2023.

MINAS GERAIS. Tribunal de Justiça (TJMG). *Apelação Cível n. 1.0000.20.495775-2/001*. Rel. Des. Sérgio André da Fonseca Xavier, 11ª Câmara Cível, julgado em 09 mar. 2021, publicado em 12 mar. 2021.

MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 16. ed. São Paulo: RT, 2024.

MIRAGEM, Bruno. *Direito do consumidor*. 10. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2021.

NERY JUNIOR, Nelson; NERY, Rosa Maria de Andrade. *Código de Processo Civil comentado*. 17. ed. São Paulo: RT, 2025.

RIO DE JANEIRO. Tribunal de Justiça (TJRJ). *Apelação Cível n. 0004764-46.2021.8.19.0001*. Rel. Des. Elton Leme, 25ª Câmara Cível, julgado em 07 dez. 2022, publicado em 13 dez. 2022.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça (TJSP). *Apelação Cível n. 1123003-68.2020.8.26.0100*. Rel. Des. Mauro Conti Machado, 16ª Câmara de Direito Privado, julgado em 17 fev. 2022, publicado em 17 fev. 2022.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça (TJSP). *Recurso Inominado Cível n. 1002661-83.2020.8.26.0114*. Rel. Des. Sergio Araújo Gomes, 1ª Turma Cível, julgado em 03 ago. 2020, publicado em 03 ago. 2020.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça (TJSP). *Recurso Inominado Cível n. 1008159-33.2019.8.26.0006*. Rel. Des. Fábio Henrique Falcone Garcia, 3ª Turma Recursal Cível e Criminal, julgado em 05 ago. 2020, publicado em 05 ago. 2020.

SCHREIBER, Anderson. *Responsabilidade civil digital*. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2025.

TARTUCE, Flávio. *Manual de Direito do Consumidor: direito material e processual*. 17. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2023.

[1] STJ, Súmula 479, DJe 29 set. 2021.

[2] STJ, REsp 1.995.458/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 24 maio 2022, DJe 27 maio 2022.

[3] TJES, Apelação Cível 0012779-34.2021.8.08.0024, Rel. Des. Ewerton Schwab Pinto Júnior, 1ª Câmara Cível, j. 29 ago. 2023, pub. 13 set. 2023.

[4] TARTUCE, Flávio. *Manual de Direito do Consumidor: direito material e processual*. 17. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2023. p. 320.

[5] CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de responsabilidade civil*. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2019. p. 475.

[6] STJ, REsp 1.880.344/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 9 mar. 2021, DJe 11 mar. 2021.

[7] STJ, AgInt no AREsp 2.246.333/RJ, Rel. Min. Raul Araújo, 4ª Turma, j. 26 maio 2023, DJe 31 ago. 2023.

[8] STF, RE 1.554.371/DF, Tema 1413 da repercussão geral, Rel. Min. Luiz Fux, j. 9 ago. 2025, pendente publicação.

[9] TJES, Apelação Cível 0012779-34.2021.8.08.0024, Rel. Des. Ewerton Schwab Pinto Júnior, 1ª Câmara Cível, j. 29 ago. 2023, pub. 13 set. 2023.

[10] TJSP, Recurso Inominado Cível 1008159-33.2019.8.26.0006, Rel. Des. Fábio Henrique Falcone Garcia, 3ª Turma Recursal Cível e Criminal, j. 5 ago. 2020, pub. 5 ago. 2020.

[11] MIRAGEM, Bruno. *Direito do consumidor*. 10. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2021. p. 250.

- [12] MARQUES, Cláudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor. 12. ed. São Paulo: RT, 2023. p. 458.
- [13] STF, ADIn 2.591/DF, Rel. Min. Eros Grau, Tribunal Pleno, j. 7 jun. 2006.
- [14] STJ, Súmula 479, DJe 29 set. 2021.
- [15] STJ, REsp 1.995.458/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 24 maio 2022, DJe 27 maio 2022.
- [16] STJ, REsp 2.052.772/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 23 maio 2023, DJe 31 ago. 2023.
- [17] STJ, REsp 2.155.065/MG, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, 3ª Turma, j. 2024, DJe 2024.
- [18] TJES, Apelação Cível 0003429-75.2022.8.08.0011, Rel. Des. Junqueira Munhos Ferreira, 3ª Câmara Cível, j. 22 ago. 2023, pub. 31 ago. 2023.
- [19] STJ, REsp 2.052.228/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 27 out. 2023, DJe 30 out. 2023.
- [20] SCHREIBER, Anderson. Responsabilidade civil digital. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2025. p. 178.
- [21] DONEDA, Danilo; MENDES, Laura Schertel. Comentários à LGPD. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2024. p. 243.
- [22] NERY JUNIOR, Nelson; NERY, Rosa Maria de Andrade. Código de Processo Civil Comentado. 17. ed. São Paulo: RT, 2025. p. 1647.
- [23] TJSP, Apelação Cível 1123003-68.2020.8.26.0100, Rel. Des. Mauro Conti Machado, 16ª Câmara de Direito Privado, j. 17 fev. 2022, pub. 17 fev. 2022.
- [24] STJ, REsp 2.180.780/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 2025, DJe 2025.
- [25] CÉSAR, Rhuana R. Fraudes digitais e responsabilidade do fornecedor. Belo Horizonte: Chenut, 2025. p. 19-20.
- [26] MIRAGEM, Bruno. Curso de Direito do Consumidor. 16. ed. São Paulo: RT, 2024. p. 991.
- [27] STJ, REsp 1.197.929/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 2ª Seção, j. 12 dez. 2012, DJe 19 dez. 2012 (Tema Repetitivo 466).
- [28] TJSP, Recurso Inominado Cível 1002661-83.2020.8.26.0114, Rel. Des. Sergio Araújo Gomes, 1ª Turma Cível, j. 3 ago. 2020, pub. 3 ago. 2020.
- [29] TJES, Apelação Cível 0012779-34.2021.8.08.0024, Rel. Des. Ewerton Schwab Pinto Júnior, 1ª Câmara Cível, j. 29 ago. 2023, pub. 13 set. 2023.

- [30] TARTUCE, Flávio. Manual de Direito do Consumidor: direito material e processual. 17. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2023. p. 320.
- [31] NERY JUNIOR, Nelson; NERY, Rosa Maria de Andrade. Código de Processo Civil Comentado. 17. ed. São Paulo: RT, 2025. p. 1647.
- [32] TJSP, Apelação Cível 1028696-62.2018.8.26.0100, Rel. Des. Maia da Rocha, 14ª Câmara de Direito Privado, j. 10 jun. 2021, pub. 11 jun. 2021.
- [33] TJSP, Apelação Cível 1002235-39.2020.8.26.0011, Rel. Des. César Peixoto, 4ª Câmara de Direito Privado, j. 23 nov. 2022, pub. 24 nov. 2022.
- [34] MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. 12. ed. São Paulo: RT, 2023. p. 458.
- [35] MIRAGEM, Bruno. *Direito do consumidor*. 10. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2021. p. 250.
- [36] TJSP, Recurso Inominado Cível 1008159-33.2019.8.26.0006, Rel. Des. Fábio Henrique Falcone Garcia, 3ª Turma Recursal Cível e Criminal, j. 5 ago. 2020, pub. 5 ago. 2020.
- [37] TJES, Apelação Cível 0012779-34.2021.8.08.0024, Rel. Des. Ewerton Schwab Pinto Júnior, 1ª Câmara Cível, j. 29 ago. 2023, pub. 13 set. 2023.
- [38] MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. 12. ed. São Paulo: RT, 2023. p. 458.
- [39] MIRAGEM, Bruno. *Direito do consumidor*. 10. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2021. p. 250.
- [40] STJ, REsp 2.052.772/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 23 maio 2023, DJe 31 ago. 2023.
- [41] STJ, Súmula 479, DJe 29 set. 2021.
- [42] STJ, REsp 2.155.065/MG, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, 3ª Turma, j. 2024, DJe 2024.
- [43] TJSP, Recurso Inominado Cível 1008159-33.2019.8.26.0006, Rel. Des. Fábio Henrique Falcone Garcia, 3ª Turma Recursal Cível e Criminal, j. 5 ago. 2020, pub. 5 ago. 2020.
- [44] TJES, Apelação Cível 0003429-75.2022.8.08.0011, Rel. Des. Junqueira Munhos Ferreira, 3ª Câmara Cível, j. 22 ago. 2023, pub. 31 ago. 2023.
- [45] MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 16. ed. São Paulo: RT, 2024. p. 991.
- [46] SCHREIBER, Anderson. *Responsabilidade civil digital*. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2025. p. 178.

- [47] STJ, REsp 1.995.458/SP, Rel. Min. Nancy Andrichi, 3ª Turma, j. 24 maio 2022, DJe 27 maio 2022.
- [48] STJ, REsp 2.052.772/SP, Rel. Min. Nancy Andrichi, 3ª Turma, j. 23 maio 2023, DJe 31 ago. 2023.
- [49] STJ, REsp 2.155.065/MG, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, 3ª Turma, j. 2024, DJe 2024.
- [50] TJES, Apelação Cível 0003429-75.2022.8.08.0011, Rel. Des. Junqueira Munhos Ferreira, 3ª Câmara Cível, j. 22 ago. 2023, pub. 31 ago. 2023.
- [51] CÉSAR, Rhuana R. Fraudes digitais e responsabilidade do fornecedor. Belo Horizonte: Chenut, 2025. p. 19-20.
- [52] DONEDA, Danilo; MENDES, Laura Schertel. Comentários à LGPD. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2024. p. 243.
- [53] STJ, REsp 2.147.374/SP, Rel. Min. Nancy Andrichi, 3ª Turma, j. 11 fev. 2025, DJe 17 fev. 2025.
- [54] STJ, REsp 2.130.619/SP, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, 2ª Turma, j. 2023, DJe 2023.
- [55] TJSP, Apelação Cível 1123003-68.2020.8.26.0100, Rel. Des. Mauro Conti Machado, 16ª Câmara de Direito Privado, j. 17 fev. 2022, pub. 17 fev. 2022.
- [56] DONEDA, Danilo. Da privacidade à proteção de dados. 3. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019. p. 250.
- [57] DONEDA, Danilo; MENDES, Laura Schertel. Comentários à LGPD. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2024. p. 243.
- [58] MIRAGEM, Bruno. Curso de Direito do Consumidor. 16. ed. São Paulo: RT, 2024. p. 991.
- [59] CÉSAR, Rhuana R. Fraudes digitais e responsabilidade do fornecedor. Belo Horizonte: Chenut, 2025. p. 19-20.
- [60] STJ, REsp 2.147.374/SP, Rel. Min. Nancy Andrichi, 3ª Turma, j. 11 fev. 2025, DJe 17 fev. 2025.
- [61] STJ, REsp 2.130.619/SP, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, 2ª Turma, j. 2023, DJe 2023.
- [62] TJES, Proc. 5004031-58.2023.8.08.0006, 2º Juizado Especial Cível de Aracruz, j. 19 out. 2023, pub. 19 out. 2023.
- [63] TJSP, Recurso Inominado Cível 1002661-83.2020.8.26.0114, Rel. Des. Sergio Araújo Gomes, 1ª Turma Cível, j. 3 ago. 2020, pub. 3 ago. 2020.

- [64] MIRAGEM, Bruno. Curso de Direito do Consumidor. 16. ed. São Paulo: RT, 2024. p. 991.
- [65] CÉSAR, Rhuana R. Fraudes digitais e responsabilidade do fornecedor. Belo Horizonte: Chenut, 2025. p. 19-20.
- [66] SCHREIBER, Anderson. Responsabilidade civil digital. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2025. p. 178.
- [67] STJ, REsp 1.199.022/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 4ª Turma, j. 24 ago. 2010, DJe 13 set. 2010.
- [68] TJSP, Apelação Cível 1123003-68.2020.8.26.0100, Rel. Des. Mauro Conti Machado, 16ª Câmara de Direito Privado, j. 17 fev. 2022, pub. 17 fev. 2022.
- [69] TJES, Apelação Cível 0012779-34.2021.8.08.0024, Rel. Des. Ewerton Schwab Pinto Júnior, 1ª Câmara Cível, j. 29 ago. 2023, pub. 13 set. 2023.
- [70] MARQUES, Cláudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor. 12. ed. São Paulo: RT, 2023. p. 458.
- [71] BIONI, Bruno. E-commerce e o Código de Defesa do Consumidor. 3. ed. São Paulo: Juspodivm, 2023. p. 88.
- [72] STJ, Súmula 479, DJe 29 set. 2021.
- [73] STJ, REsp 1.995.458/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 24 maio 2022, DJe 27 maio 2022.
- [74] STJ, REsp 2.052.772/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 23 maio 2023, DJe 31 ago. 2023.
- [75] STJ, REsp 2.052.228/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 27 out. 2023, DJe 30 out. 2023.
- [76] STJ, REsp 2.155.065/MG, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, 3ª Turma, j. 2024, DJe 2024.
- [77] SCHREIBER, Anderson. Responsabilidade civil digital. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2025. p. 178.
- [78] NERY JUNIOR, Nelson; NERY, Rosa Maria de Andrade. Código de Processo Civil Comentado. 17. ed. São Paulo: RT, 2025. p. 1647.
- [79] STJ, REsp 1.880.344/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 9 mar. 2021, DJe 11 mar. 2021.
- [80] STJ, AgInt no AREsp 2.246.333/RJ, Rel. Min. Raul Araújo, 4ª Turma, j. 26 maio 2023, DJe 31 ago. 2023.
- [81] STF, RE 1.554.371/DF, Tema 1413 da repercussão geral, Rel. Min. Luiz Fux, j. 9 ago. 2025 (pendente publicação).

- [82] TJES, Apelação Cível 0012779-34.2021.8.08.0024, Rel. Des. Ewerton Schwab Pinto Júnior, 1ª Câmara Cível, j. 29 ago. 2023, pub. 13 set. 2023.
- [83] TJSP, Recurso Inominado Cível 1008159-33.2019.8.26.0006, Rel. Des. Fábio Henrique Falcone Garcia, 3ª Turma Recursal Cível e Criminal, j. 5 ago. 2020, pub. 5 ago. 2020.
- [84] MIRAGEM, Bruno. Direito do consumidor. 10. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2021. p. 250.
- [85] MARQUES, Cláudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor. 12. ed. São Paulo: RT, 2023. p. 458.
- [86] TJES, Apelação Cível 0012779-34.2021.8.08.0024, Rel. Des. Ewerton Schwab Pinto Júnior, 1ª Câmara Cível, j. 29 ago. 2023, pub. 13 set. 2023.
- [87] TJES, Apelação Cível 0003429-75.2022.8.08.0011, Rel. Des. Junqueira Munhos Ferreira, 3ª Câmara Cível, j. 22 ago. 2023, pub. 31 ago. 2023.
- [88] TJES, Proc. 5004031-58.2023.8.08.0006, 2º Juizado Especial Cível de Aracruz, j. 19 out. 2023, pub. 19 out. 2023.
- [89] STJ, REsp 1.880.344/SP, Rel. Min. Nancy Andrichi, 3ª Turma, j. 9 mar. 2021, DJe 11 mar. 2021.
- [90] CÉSAR, Rhuana R. Fraudes digitais e responsabilidade do fornecedor. Belo Horizonte: Chenut, 2025. p. 19-20.
- [91] TJSP, Recurso Inominado Cível 1008159-33.2019.8.26.0006, Rel. Des. Fábio Henrique Falcone Garcia, 3ª Turma Recursal Cível e Criminal, j. 5 ago. 2020, pub. 5 ago. 2020.
- [92] TJSP, Apelação Cível 1123003-68.2020.8.26.0100, Rel. Des. Mauro Conti Machado, 16ª Câmara de Direito Privado, j. 17 fev. 2022, pub. 17 fev. 2022.
- [93] TJMG, Apelação Cível 1.0000.20.495775-2/001, Rel. Des. Sérgio André da Fonseca Xavier, 11ª Câmara Cível, j. 9 mar. 2021, pub. 12 mar. 2021.
- [94] TJRJ, Apelação Cível 0004764-46.2021.8.19.0001, Rel. Des. Elton Leme, 25ª Câmara Cível, j. 7 dez. 2022, pub. 13 dez. 2022.
- [95] TJES, Proc. 5004031-58.2023.8.08.0006, 2º Juizado Especial Cível de Aracruz, j. 19 out. 2023, pub. 19 out. 2023.
- [96] MIRAGEM, Bruno. Curso de Direito do Consumidor. 16. ed. São Paulo: RT, 2024. p. 991.
- [97] TARTUCE, Flávio. Manual de Direito do Consumidor: direito material e processual. 17. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2023. p. 320.

[98] STF, RE 1.554.371/DF, Tema 1413 da repercussão geral, Rel. Min. Luiz Fux, j. 9 ago. 2025 (pendente publicação).

[99] STJ, REsp 2.147.374/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 11 fev. 2025, DJe 17 fev. 2025; STJ, REsp 2.130.619/SP, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, 2ª Turma, j. 2023, DJe 2023.

[100] DONEDA, Danilo; MENDES, Laura Schertel. Comentários à LGPD. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2024. p. 243.

[101] STJ, REsp 2.052.228/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 27 out. 2023, DJe 30 out. 2023.

[102] TJES, Apelação Cível 0003429-75.2022.8.08.0011, Rel. Des. Junqueira Munhos Ferreira, 3ª Câmara Cível, j. 22 ago. 2023, pub. 31 ago. 2023.

[103] SCHREIBER, Anderson. Responsabilidade civil digital. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2025. p. 178.

[104] MIRAGEM, Bruno. Curso de Direito do Consumidor. 16. ed. São Paulo: RT, 2024. p. 991.

[105] Senado Federal, Projeto de Lei n. 4.103/2024, em tramitação na Comissão de Comunicação e Direito Digital (CCDD).

[106] STJ, REsp 1.880.344/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 9 mar. 2021, DJe 11 mar. 2021.

[107] STJ, AgInt no AREsp 2.246.333/RJ, Rel. Min. Raul Araújo, 4ª Turma, j. 26 maio 2023, DJe 31 ago. 2023.

[108] MARQUES, Cláudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor. 12. ed. São Paulo: RT, 2023. p. 458.

[109] MIRAGEM, Bruno. Direito do consumidor. 10. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2021. p. 250.