



Evento: XXVII Jornada de Extensão

IMPACTOS DAS FRAUDES FINANCEIRAS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO: UMA ANÁLISE PRÁTICA A PARTIR DOS ATENDIMENTOS NO BALCÃO DO CONSUMIDOR DA UNIJUÍ - IJUÍ/PROCON IJUÍ¹

Bruno Padilha da Rosa², Joaquim Henrique Gatto³, Francieli Formentini⁴, Fernanda Serrer⁵, Yana Paula Both Voos⁶, Annye Giovanna Viana Gonçalves⁷

¹ Projeto de extensão desenvolvido e financiado pela Unijuí;

² Estudante do curso Direito, bolsista do Programa Institucional de Extensão – PIBEX/UNIJUÍ.

³ Professor do Curso de Graduação em Direito da Unijuí. Extensionista do Projeto de Extensão Conflitos Sociais e Direitos Humanos: Alternativas Adequadas de tratamento e Resolução/UNIJUÍ.

⁴ Professor do Curso de Graduação em Direito da Unijuí. Extensionista do Projeto de Extensão Conflitos Sociais e Direitos Humanos: Alternativas Adequadas de tratamento e Resolução/UNIJUÍ.

⁵ Professor do Curso de Graduação em Direito da Unijuí. Extensionista do Projeto de Extensão Conflitos Sociais e Direitos Humanos: Alternativas Adequadas de tratamento e Resolução/UNIJUÍ.

⁶ Professor do Curso de Graduação em Direito da Unijuí. Extensionista do Projeto de Extensão Conflitos Sociais e Direitos Humanos: Alternativas Adequadas de tratamento e Resolução/UNIJUÍ.

⁷ Estudante do curso de Direito, bolsista do Programa Institucional de Extensão - PIBEX/UNIJUÍ, integrante do Projeto de Extensão Conflitos Sociais e Direitos Humanos: Alternativas Adequadas de Tratamento e Resolução.

INTRODUÇÃO

A facilitação do acesso ao crédito e a digitalização dos serviços financeiros trouxeram inegáveis benefícios à dinâmica das relações de consumo. Contudo, essa mesma modernização, aliada à circulação massiva de dados pessoais, gerou um ambiente propício para a proliferação de fraudes e estelionatos. O consumidor contemporâneo encontra-se exposto a um cenário de hipervulnerabilidade, no qual o vazamento de suas informações básicas e financeiras atua como porta de entrada para uma série de golpes, desde a clonagem e uso indevido de cartões de crédito até a contratação fraudulenta de empréstimos não reconhecidos.

A gravidade desse cenário reflete-se diretamente nos balcões de atendimento dos órgãos de proteção e defesa do consumidor. Apenas a título de exemplificação, no âmbito do Balcão do Consumidor da Unijuí - Ijuí/Procon Ijuí, registrou-se no período recente um total



de 42 atendimentos de clonagem, fraude, furto e roubo. Tais números evidenciam não apenas uma falha na segurança dos serviços prestados pelas instituições financeiras, mas também um profundo impacto socioeconômico e psicológico na vida das vítimas, que muitas vezes se veem privadas de verbas de natureza alimentar em decorrência das fraudes.

Nesse contexto, o presente trabalho alinha-se aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 da ONU, em especial ao ODS 16, que visa promover sociedades pacíficas e inclusivas, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis. A busca por alternativas adequadas de resolução desses conflitos consumeristas torna-se fundamental para assegurar a pacificação social e a reparação integral dos danos sofridos pelos consumidores lesados.

METODOLOGIA

O presente estudo adota uma abordagem qualitativa e de natureza aplicada, utilizando-se do método dedutivo para analisar a responsabilidade civil nas relações de consumo afetadas por fraudes e golpes. A pesquisa foi dividida em duas etapas principais. Inicialmente, realizou-se uma revisão bibliográfica e documental, pautada na análise da legislação vigente, com enfoque no Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), e na jurisprudência pacificada dos tribunais superiores, em especial as súmulas do Superior Tribunal de Justiça (STJ) que tratam da responsabilidade das instituições financeiras.

A segunda etapa consistiu em uma análise empírica descritiva, fundamentada nas vivências e nos dados coletados a partir da atuação no projeto de extensão "Conflitos Sociais e Direitos Humanos: Alternativas Adequadas de Tratamento e Resolução". Observou-se a dinâmica dos atendimentos e as principais demandas relacionadas a fraudes financeiras na região de Ijuí, buscando identificar não apenas os entraves jurídicos, mas também as possibilidades de aplicação de práticas mais humanizadas e eficientes de mediação e conciliação para a resolução das lides.



RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise dos casos evidencia que a responsabilização civil das instituições financeiras por fraudes e delitos praticados por terceiros é um ponto central para a proteção do consumidor. O Superior Tribunal de Justiça, por meio da Súmula 479, já consolidou o entendimento de que as instituições respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes no âmbito de operações bancárias. No entanto, a prática demonstra que o consumidor ainda enfrenta imensas barreiras burocráticas para o reconhecimento dessa responsabilidade na via administrativa, sendo frequentemente compelido a buscar a tutela judicial para reaver os valores subtraídos.

Esse cenário de vulnerabilidade é ratificado pelos dados locais: apenas no período de janeiro a julho de 2026, houve 42 atendimentos no Balcão do Consumidor da Unijuí - Ijuí/Procon Ijuí por clonagem, roubo ou furto. A crescente sofisticação técnica e psicológica desses delitos pode ser observada em demandas recentes. No atendimento de nº 26.07.0454.002.00170-3, o consumidor identificou transferências bancárias (PIX) desconhecidas em sua conta vinculada a um CNPJ, totalizando prejuízos que chegaram a R\$ 6.000,00 em uma única transação. A apuração demonstrou que as movimentações ocorreram por meio de integração via API (Interface de Programação de Aplicações), burlando a necessidade de confirmação de segurança e autenticação direta no aplicativo do Banco.

Em outro episódio, atendimento nº 26.04.0454.002.00306-3, a fraude ocorreu por meio de uma complexa engenharia social. Sob o falso pretexto de negociação para redução de taxas de juros de uma máquina de cartão, estelionatários induziram a vítima, via telefone, a realizar a leitura de um QR Code. A ação liberou os recebíveis retidos e culminou em uma Transferência Eletrônica Disponível (TED) não reconhecida no valor de R\$ 50.000,00. Em ambas as situações, apesar da pronta realização de Boletins de Ocorrência e de sucessivas tentativas de resolução via Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), as demandas restaram frustradas administrativamente, escancarando a ineficiência do suporte imediato oferecido pelos Bancos.



Quando um consumidor é vítima de um golpe que gera consequências onerosas, o impacto transcende o aspecto puramente patrimonial, configurando verdadeira violação de sua dignidade e segurança. Nesse sentido, os modelos tradicionais de resolução de conflitos mostram-se, por vezes, frios e insuficientes para lidar com a complexidade emocional e financeira vivenciada pela vítima.

A inserção de abordagens que dialoguem com métodos adequados de resolução de conflitos, atividade realizada pelo Balcão do Consumidor da Unijuí - Ijuí/Procon Ijuí surge, portanto, como um resultado propositivo deste trabalho. Promover espaços de escuta qualificada e mediação direta entre os consumidores vulneráveis e os representantes das instituições financeiras pode acelerar a reparação de danos e mitigar a judicialização excessiva. Além disso, as discussões apontam para a urgência do fomento a políticas de educação para o consumo digital, essenciais para capacitar a população na identificação de táticas contemporâneas de engenharia social, atuando, de maneira eficaz, na prevenção do dano.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O aumento exponencial de golpes, furtos e fraudes no ambiente financeiro digital impõe desafios prementes ao Direito do Consumidor. A extrema vulnerabilidade técnica, informacional e fática do cidadão é frequentemente explorada por estelionatários por meio de táticas sofisticadas de engenharia social, resultando em prejuízos materiais e psíquicos severos que demandam respostas ágeis, coordenadas e eficazes do sistema de proteção ao consumidor.

Nesse contexto, conclui-se que a consolidação da responsabilidade objetiva das instituições financeiras (Súmula 479 do STJ) precisa transpor a esfera puramente judicial e se traduzir em uma postura administrativa mais cooperativa, com mecanismos céleres de estorno e bloqueio preventivo de valores. Contudo, a repressão ao dano deve ser acompanhada de uma sólida atuação preventiva e educacional. Órgãos como o Balcão do Consumidor da Unijuí - Ijuí/Procon Ijuí desempenham papel basilar nessa frente, por meio do tratamento e prevenção com elaboração e distribuição de materiais informativos, cartilhas e alertas de



segurança. Tais orientações buscam conscientizar a população sobre cuidados fundamentais no ambiente virtual, tais como a consciência situacional diante de ligações telefônicas não solicitadas, a verificação rigorosa de dados ao realizar transferências via PIX ou TED e a cautela extrema ao efetuar a leitura de QR Codes enviados por terceiros.

Os métodos adequados de resolução de conflitos revelam-se ferramentas indispensáveis. A promoção de espaços de escuta qualificada e diálogo humanizado não apenas contribui para o desassoreamento do Poder Judiciário, mas devolve ao consumidor lesado o protagonismo e a dignidade na reparação de seus direitos. A atuação da Extensão Universitária, materializada no projeto de extensão “Conflitos Sociais e Direitos Humanos: Alternativas adequadas de tratamento e resolução”, reafirma sua relevante função social ao aliar a educação para o consumo digital preventivo à garantia de um acesso democratizado, célere e restaurativo à justiça, consolidando bases efetivas para a defesa dos direitos fundamentais nas relações de consumo.

Palavras-chave: Direito do Consumidor. Fraudes bancárias. Hipervulnerabilidade. Resolução de conflitos. Responsabilidade civil.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.** Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm. Acesso em: 29 jul. 2026.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Súmula n.º 479. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. **Diário da Justiça Eletrônico**, Brasília, DF, 1 ago. 2012. Disponível em: <https://scon.stj.jus.br/SCON/sumulas/toc.jsp?livre=@num=%22479%22>. Acesso em: 29 jul. 2026.