

Golpe do Pix: quando o banco responde, como agir e o que a lei assegura

Resumo para o leitor: Fraudes via Pix costumam envolver engenharia social (WhatsApp, “falso suporte”), falhas de segurança e uso de contas de passagem. A regra: o banco responde quando o dano decorre do risco do próprio serviço (fortuito interno); por outro lado, o fato totalmente externo pode excluir responsabilidade (ex.: roubo longe da agência). Cada caso exige prova técnica, análise do perfil transacional e uso do MED (Mecanismo Especial de Devolução).

1) Jurisprudência recente e verificável (links oficiais)

- STJ – Súmula 479: instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes em operações bancárias. (Link oficial:

[https://arquivocidadao.stj.jus.br/index.php/sumula-479-2\)](https://arquivocidadao.stj.jus.br/index.php/sumula-479-2)

- STJ (30/10/2023): dever do banco de identificar e impedir operações que destoem do perfil do cliente; falha configura defeito do serviço. (Link oficial:

[https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/2023/30102023-Para-evitar-fraudes--banco-tem-o-dever-de-identificar-e-impedir-transacoes-que-destoam-do-perfil-do-cliente.aspx\)](https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/2023/30102023-Para-evitar-fraudes--banco-tem-o-dever-de-identificar-e-impedir-transacoes-que-destoam-do-perfil-do-cliente.aspx)

- STJ (27/01/2025, REsp 2.124.423/SP): em golpes que usam conta digital recebedora, a responsabilização exige demonstração de falta de diligência da instituição (onboarding/monitoramento). (Link oficial:

[https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/s/2025/27012025-Responsabilidade-de-banco-por-golpe-com-uso-de-conta-digital-exige-demonstracao-de-falta-de-diligencia.aspx\)](https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/s/2025/27012025-Responsabilidade-de-banco-por-golpe-com-uso-de-conta-digital-exige-demonstracao-de-falta-de-diligencia.aspx)

- TJRJ (11/06/2025, Apelação 0801591-80.2024.8.19.0207): golpe pelo WhatsApp com transferência voluntária pela vítima; reconhecida culpa exclusiva e ausência de responsabilidade do banco (inteiro teor). (Link oficial:

<https://www3.tjrj.jus.br/gedcacheweb/default.aspx?GEDID=0004E490D9EE078B5DB18E0DF6666182EDEBC519145A4F38&UZIP=1>)

- TJRJ (07/08/2024): responsabilidade quando o banco não bloqueia transações suspeitas incompatíveis com o perfil da consumidora (portal oficial). (Link oficial:

<https://www.tjrj.jus.br/web/portal-conhecimento/noticias/noticia/-/visualizar-conteudo/5736540/402640500>)

- STJ (12/08/2024): roubo em via pública distante da agência é fortuito externo e afasta responsabilidade do banco. (Link oficial:

<https://www.stj.jus.br/sites/portaltj/Paginas/Comunicacao/Noticias/2024/12082024-Banco-nao-deve-indenizar-por-roubo-de-valores-recem-sacados--quando-o-crime-ocorre-em-via-publica-longe-da-agencia.aspx>)

2) MED (Mecanismo Especial de Devolução) – o que a norma permite

A Resolução BCB nº 103/2021 alterou o regulamento do Pix e previu procedimentos de bloqueio e devolução em caso de fundada suspeita de fraude. O fluxo envolve o banco do pagador e o do recebedor, via DICT, com possibilidade de bloqueio imediato e devolução total ou parcial.

Orientação prática: acione o banco imediatamente, registre protocolos e solicite a abertura do MED com notificação de infração.

Fontes oficiais:

- **Banco Central – Resolução BCB nº 103/2021 (portal):**

<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?numero=103&tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o+BCB>

- **DOU – Resolução BCB nº 103/2021 (inteiro teor):**

<https://www.in.gov.br/web/dou/-/resolucao-bcb-n-103-de-8-de-junho-de-2021-324759269>

3) Passos práticos imediatos (orientação geral, sem substituir consulta)

1. Interrompa o dano: contate o banco imediatamente pelos canais de fraude; peça a abertura do MED e anote o número de protocolo.
2. Registre Boletim de Ocorrência e guarde evidências: prints, áudios, logs do aplicativo, e-mails, extratos e horários.
3. Pelo seu banco, solicite a notificação ao banco recebedor para bloqueio preventivo e devolução (DICT).
4. Avalie medida judicial com tutela de urgência quando houver indícios de falha de segurança, operações atípicas não barradas, onboarding negligente ou descumprimento do MED.

4) Teses jurídicas sustentáveis (ajustáveis ao caso concreto)

- Fortuito interno e risco do empreendimento (CDC, art. 14 + Súmula 479/STJ): falhas de segurança, monitoramento e KYC/AML configuram defeito do serviço.
- Dever de impedir operações que destoem do perfil do cliente: ausência de barreiras e alertas comporta responsabilização.
- Diligência do banco recebedor: responsabilidade quando não verifica a idoneidade da conta que recebe valores de fraude (onboarding frágil, falta de resposta a alertas, recusa imotivada no MED).
- Culpa exclusiva da vítima / fortuito externo: transferências voluntárias sem defeito do serviço e crimes totalmente externos ao ambiente bancário podem afastar a responsabilidade.

Atendimento sob confidencialidade e sigilo profissional.
Hilário Franklin, Advogado