UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MONTES CLAROS
Centro de Ciências Sociais Aplicadas
Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento Econômico e Estratégia Empresarial (PPGDEE)

Caio Velloso Fargnoli Braga

# A RACIONALIDADE LIMITADA NO ESTELIONATO DIGITAL: IMPLICAÇÕES PARA A REGULAÇÃO FINANCEIRA E A ALOCAÇÃO DE RISCOS EM MONTES CLAROS/MG

Montes Claros - MG
Agosto/ 2026

Caio Velloso Fargnoli Braga

# A RACIONALIDADE LIMITADA NO ESTELIONATO DIGITAL: IMPLICAÇÕES PARA A REGULAÇÃO FINANCEIRA E A ALOCAÇÃO DE RISCOS EM MONTES CLAROS/MG

Dissertação apresentada ao Mestrado Profissional do Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento Econômico e Estratégia Empresarial, da Universidade Estadual de Montes Claros, como exigência para a obtenção do grau de Mestre.
Área de concentração: Estratégia e Finanças Empresariais.

Orientador: Professor Dr. Reginaldo Morais de Macedo

Montes Claros - MG
Agosto/2026

Caio Velloso Fargnoli Braga

# A RACIONALIDADE LIMITADA NO ESTELIONATO DIGITAL: IMPLICAÇÕES PARA A REGULAÇÃO FINANCEIRA E A ALOCAÇÃO DE RISCOS EM MONTES CLAROS/MG

Dissertação apresentada ao Mestrado Profissional do Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento Econômico e Estratégia Empresarial, da Universidade Estadual de Montes Claros, como exigência para a obtenção do grau de Mestre.

BANCA EXAMINADORA

_____

Prof. Dr. Reginaldo Morais de Macedo
Universidade Estadual de Montes Claros – Unimontes
Orientador e Presidente da Banca

_____

Prof. Dr. Carlos Renato Theóphilo
Universidade Estadual de Montes Claros – Unimontes

_____

Prof. Dr. João Guilherme Magalhães-Timóteo
Universidade Estadual de Montes Claros – Unimontes

_____

Prof. Dr. Maurício Antônio Tamer
Universidade Presbiteriana Mackenzie

Montes Claros - MG
Agosto/2026

Braga, Caio Velloso Fargnoli.
B813r A Racionalidade limitada no estelionato digital [manuscrito]: implicações para a regulação financeira e a alocação de riscos em Montes Claros/MG / Caio Velloso Fargnoli Braga. – Montes Claros (MG), 2026.
103 f. : il.

Bibliografia: f. 89-94.
Dissertação (mestrado) - Universidade Estadual de Montes Claros - Unimontes, Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento Econômico e Estratégia Empresarial/PPGDEE, 2026.

Orientador: Prof. Dr. Reginaldo Morais de Macedo.

1. Economia comportamental. 2. Racionalidade limitada. 3. Estelionato digital. 4. Sistema de Pagamentos Instantâneos (SPI). 5. Risco moral. I. Macedo, Reginaldo Morais de. II. Universidade Estadual de Montes. III. Título. IV. Título: implicações para a regulação financeira e a alocação de riscos em Montes Claros/MG.

Catalogação: Biblioteca Central Professor Antônio Jorge

## AGRADECIMENTOS

À minha mãe, Waleska, que em cada sacrifício construiu as condições para que eu pudesse estudar. Sua torcida, seu incentivo e sua compreensão foram, e continuam sendo, alicerce desta e de todas as conquistas.

Às minhas irmãs, Jéssica e Giovanna, por todo o carinho e pela paciência com as minhas ausências. Ao meu cunhado Lucas e ao meu sobrinho Pedro, que somaram a felicidade da minha família.

À minha avó Celina, presença constante de afeto, cuidado e bons almoços de domingo.

À minha noiva Angélica, companheira de todas as horas, que apoiou cada etapa deste percurso e perdoou as noites em claro e os fins de semana dedicados à pesquisa em detrimento do nosso tempo juntos. Sua paciência e seu apoio incondicional tornaram esta trajetória possível.

À minha sogra Lourdes, que me acolheu e cuidou de mim com o mesmo zelo dedicado a um filho.

À minha cunhada Bruna e ao seu marido Pedro Henrique, pelo interesse genuíno em minha pesquisa e pelo incentivo constante.

Ao meu orientador, Professor Reginaldo, pelos ensinamentos, pela paciência dedicada à orientação deste trabalho e pelo bom senso de humor que tornou o processo de pesquisa mais humano e leve.

Aos meus sócios Marco Túlio e Lucas Paulo, por serem pilares de confiança para que eu pudesse concluir essa trajetória acadêmica com calma e sabedoria.

Aos amigos da Faculdade, da Maçonaria e do Mestrado, pelas risadas compartilhadas, pelos momentos que permitiram esquecer as dificuldades e por trazerem sentido à vida além da vida acadêmica.

A todos vocês, minha gratidão sincera.

## RESUMO

O aumento dos registros de estelionato no Brasil, que passaram de 426.799 em 2018 para 1.965.353 em 2023, acompanhou a digitalização dos meios de pagamento e alcançou municípios do interior, como Montes Claros/MG, onde os registros cresceram cerca de 35% no mesmo período. Este estudo analisa os fatores socioeconômicos, cognitivos e institucionais associados ao estelionato digital na Comarca de Montes Claros, entre 2020 e 2025, interpretando a decisão das vítimas sob a ótica da Teoria da Racionalidade Limitada de Herbert Simon. Adota-se abordagem documental, exploratória e descritiva, de natureza mista, com análise de conteúdo e estatística descritiva de uma amostra intencional de 50 processos judiciais cíveis públicos. O referencial integra a Economia Comportamental, a Economia Institucional e a Economia do Crime e do Direito, com destaque para os conceitos de satisficing, Sistema 1 e Sistema 2 e risco moral. Os resultados não confirmam a seleção de vítimas por bairro de renda estimada, padrão compatível com o caráter massificado da abordagem digital. O Pix foi o instrumento mais frequente, presente em 50% dos casos, proporção que acompanha sua participação no conjunto das transações do país. Entre as sentenças de improcedência, 84,6% fundamentaram-se na culpa exclusiva da vítima, padrão que, à luz da teoria do risco moral, pode reduzir o incentivo das instituições financeiras ao investimento em prevenção. Conclui-se que a racionalidade limitada da vítima, o desenho de baixa fricção do Pix e o padrão decisório do Judiciário compõem um modelo interpretativo articulado do fenômeno, com graus distintos de sustentação empírica.



Palavras-chave: Economia Comportamental. Racionalidade Limitada. Estelionato Digital. Sistema de Pagamentos Instantâneos. Risco Moral.

**ABSTRACT**

The number of fraud records in Brazil rose from 426,799 in 2018 to 1,965,353 in 2023, following the digitalization of payment methods and reaching inland municipalities such as Montes Claros, Minas Gerais, where records grew by about 35% over the same period. This study analyzes the socioeconomic, cognitive, and institutional factors associated with digital fraud in the judicial district of Montes Claros between 2020 and 2025, interpreting victims' decisions through Herbert Simon's Theory of Bounded Rationality. A documentary, exploratory, and descriptive mixed-methods approach is adopted, combining content analysis and descriptive statistics of a purposive sample of 50 public civil lawsuits. The theoretical framework integrates Behavioral Economics, Institutional Economics, and the Economics of Crime and Law, with emphasis on satisficing, System 1 and System 2, and moral hazard. The results do not confirm victim selection by estimated neighborhood income, a pattern consistent with the mass-targeting nature of digital fraud. Pix was the most frequent payment instrument, present in 50% of the cases, a share that follows its participation in total national transactions. Among dismissive rulings, 84.6% were based on the victim's exclusive fault, a pattern that, in light of moral hazard theory, may reduce financial institutions' incentives to invest in prevention. It is concluded that victims' bounded rationality, the low-friction design of Pix, and the Judiciary's decision pattern form an articulated interpretive model of the phenomenon, with different degrees of empirical support.

Keywords: Behavioral Economics. Bounded Rationality. Digital Fraud. Instant Payment Systems. Moral Hazard.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

GRÁFICOS

Gráfico 1 – Evolução do Registro do Crime de Estelionato no Brasil ..... 38
Gráfico 2 – Comparativo da Evolução do Roubo e Estelionato no Brasil ..... 39
Gráfico 3 – Quantidade de golpes realizados por tipo de transação ..... 57
Gráfico 4 - Quantidade de Vítimas por Bairros em Montes Claros/MG ..... 59
Gráfico 5 – Taxa de Sucesso Judicial das Vítimas ..... 63
Gráfico 6 – Razões de Sentenças Parcialmente Procedentes ..... 64
Gráfico 7 – Razões de Sentenças Improcedentes ..... 65
Gráfico 8 – Probabilidade de Resultado por Modalidade de Golpe ..... 66

ILUSTRAÇÕES

Ilustração 1 – O Caminho da Decisão Judicial Ideal em Fraudes Bancárias ..... 69
Ilustração 2 – Renda Per Capita por Região de Planejamento ..... 74
Ilustração 3 – Mecanismo Causal do Risco Moral ..... 80

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Quantidades de Transações.....40
Tabela 2 – Correlação entre Instrumento de Transação e Estelionato em sua totalidade .....40
Tabela 3 – Registros do Crime de Estelionato em Montes Claros e sua Variação Entre os Anos de 2018-2023 .....41
Tabela 4 – Município de Minas Gerais com Maior Variação de Estelionatos entre 2022 e 2023 .....41
Tabela 5 – Operacionalização dos Objetivos Específicos .....52
Tabela 6 – Perfil Socioeconômico da Vítima.....58
Tabela 7 – Custo Econômico Direto das Fraudes.....60
Tabela 8 – Custo de Transação Judicial .....62
Tabela 9 – Comparativo das Características Operacionais dos Instrumentos de Transação....76

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

| | |
|---|---|
| ABIN | Agência Brasileira de Inteligência |
| BC / BCB | Banco Central do Brasil |
| CNJ | Conselho Nacional de Justiça |
| CVM | Comissão de Valores Mobiliários |
| DICT | Diretório de Identificadores de Contas Transacionais |
| DOC | Documento de Ordem de Crédito |
| IA | Inteligência Artificial |
| INSS | Instituto Nacional do Seguro Social |
| LGPD | Lei Geral de Proteção de Dados |
| MED | Mecanismo Especial de Devolução |
| SMS | Serviço de Mensagens Curtas (Short Message Service) |
| SPB | Sistema de Pagamentos Brasileiro |
| STJ | Superior Tribunal de Justiça |
| TED | Transferência Eletrônica Disponível |
| TJDFT | Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios |
| TJMG | Tribunal de Justiça de Minas Gerais |

**SUMÁRIO**

**1 INTRODUÇÃO ..... 11**
**1.1 Contextualização e Justificativa ..... 11**
**1.2 Problema de Pesquisa ..... 13**
**1.3 Objetivos ..... 14**
**1.4 Hipóteses ..... 16**
**1.5 Estrutura do Trabalho ..... 16**
**2 REFERENCIAL TEÓRICO ..... 18**
**2.1 Estelionato ..... 18**
**2.1.1 Modalidades de Estelionato ..... 20**
**2.1.2 A Disseminação de Estelionatos Através da Publicidade ..... 22**
**2.1.3 Economia da Informação e o "Mercado de Golpes" ..... 23**
**2.1.4 A Teoria do Crime e a Escolha Racional ..... 26**
**2.1.5 Finanças Comportamentais ..... 28**
**2.2 Mecanismos de Combate do Crime de Estelionato ..... 31**
**2.2.1 Regulamentação Bancária e Prevenção de Fraudes ..... 31**
**2.2.2 Mecanismos de Proteção no Sistema PIX e Perspectivas ..... 34**
**2.3 Análise Quantitativa do Estelionato ..... 38**
**2.4 Economia Comportamental ..... 42**
**2.4.1 Teoria da racionalidade limitada de Herbert A. Simon ..... 45**
**3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS ..... 48**
**3.1 Natureza, Abordagem e Delineamento da Pesquisa ..... 48**
**3.2 Operacionalização dos Objetivos Específicos ..... 52**
**4 RESULTADOS ..... 56**
**4.1 Caracterização Geral da Amostra ..... 56**
**4.2 Análise dos Julgamentos ..... 63**
**4.3 A Economia Comportamental do Ponto de Vista da Vítima ..... 70**
**4.4 Verificação Descritiva e Interpretação Econômica das Hipóteses ..... 73**
**4.4.1 H1: Seleção Racional de Alvos por Retorno Esperado ..... 73**
**4.4.2 H2: Predominância do PIX e Redução do Custo de Oportunidade do Criminoso . 75**
**4.4.3 H3: Culpa Exclusiva da Vítima e o Risco Moral ..... 77**
**5 CONCLUSÃO ..... 81**
**5.1 Síntese dos Resultados e Verificação das Hipóteses ..... 81**

**5.2 Contribuições Teóricas e Práticas** ..... **83**
**5.3 Limitações do Estudo** ..... **85**
**5.4 Sugestões para Pesquisas Futuras** ..... **86**
**REFERÊNCIAS** ..... **89**
**APÊNDICE A – SISTEMATIZAÇÃO DOS PROCESSOS JUDICIAIS E DADOS SOCIOECONÔMICOS** ..... **91**
**APÊNDICE B – RAZÕES DAS DECISÕES** ..... **95**

# 1 INTRODUÇÃO

## 1.1 Contextualização e Justificativa

O estelionato apresentou crescimento expressivo e contínuo no Brasil entre 2018 e 2023. Segundo o Anuário Brasileiro de Segurança Pública (2024), os registros passaram de 426.799 para 1.965.353 no período, aumento de aproximadamente 360%, o que corresponde a uma taxa média de crescimento de cerca de 36% ao ano. Em 2023, foram registrados ainda 253.393 casos de estelionato por meio eletrônico, modalidade inserida no Código Penal em 2021.

No mesmo período, os registros de roubo seguiram trajetória inversa, passando de 1.506.151 para 870.320, redução de aproximadamente 42%. A literatura associa esse movimento à digitalização das relações econômicas acelerada pela pandemia (SILVA, 2023), tema retomado na seção 2.3.

Em Montes Claros/MG, os registros de estelionato passaram de 1.541 em 2018 para 2.080 em 2023, crescimento acumulado de aproximadamente 35%, conforme dados do Armazém Sisp. A trajetória não foi linear, com alta de 22,27% em 2020, recuo em 2021 e 2022 e nova alta de 9,82% entre 2022 e 2023. Essa última variação situou o município entre os de maior crescimento relativo dentre os municípios de maior porte do estado (OBSERVATÓRIO DE SEGURANÇA PÚBLICA DE MINAS GERAIS, 2024).

Esses registros inserem-se em um cenário mais amplo de exposição a fraudes digitais. Segundo a InfoMoney (2022), fraudes relacionadas ao Pix geraram prejuízos de aproximadamente R$ 2,5 bilhões em 2022, e pesquisa da IBM (2022) indicou que 31% dos brasileiros afirmaram ter sofrido algum golpe dessa natureza.

Diante desses números, o estelionato eleva o custo de transação por acionar mecanismos de segurança nas transferências bancárias. Instituições financeiras dispõem de estruturas organizacionais especializadas para monitorar, autenticar e contestar transações suspeitas, enquanto as vítimas incorrem em custos de verificação para distinguir abordagens legítimas e fraudulentas.

Essa elevação de custo de transação, contudo, não decorre exclusivamente de uma falha de infraestrutura tecnológica ou normativa, mas também dos limites cognitivos inerentes ao processo decisório humano diante de cenários de incerteza e pressão temporal.

Enquanto o modelo do *homo economicus* pressupõe agente capazes de processar integralmente as informações disponíveis para neutralizar tentativas de fraude, a teoria da racionalidade limitada, desenvolvida por Simon (1997). Demonstra que os indivíduos decidem

sob restrições de tempo, capacidade cognitiva finita e informações incompletas, adotando soluções satisfatórias e não necessariamente ótimas.

Sob essa ótica, o problema da segurança cibernética, sobretudo no âmbito bancário, evidenciado pelos dados apresentados, não se reduz a uma falha de mercado a ser corrigida exclusivamente por mecanismos regulatórios, como o MED e a LGPD, mas, também, da interação entre a arquitetura de baixa fricção dos sistemas de pagamentos digitais, como o PIX, e a ativação de sistemas neurológicos das vítimas no momento de decisão.

Compreender essa dinâmica cognitiva é condição necessária, mas não suficiente, para qualificar as respostas institucionais ao fenômeno. As decisões judiciais fundamentadas exclusivamente de que o estelionato ocorreu por culpa exclusiva da vítima em não o perceber, sem considerar limites cognitivos que condicionam sua conduta, tendem a desonerar as instituições financeiras do custo esperado do crime, configurando um problema de risco moral (*moral hazard*) que será examinado ao longo da pesquisa.

Portanto, a partir dessa articulação entre os fatores socioeconômicos, cognitivos e institucionais que se delineia o objetivo geral do presente estudo.

Nessa relação de vítima e estelionatário, o segundo possui informação privilegiada sobre suas reais intenções e as vulnerabilidades do sistema, enquanto a vítima opera sob informação incompleta e condições de pressão, causando o fenômeno da assimetria de informação, que contribui para o aumento do custo de transação do ambiente financeiro.

O crime estelionato está descrito no Código Penal, através do art. 171, que determina: “Obter, para si ou para outrem, vantagem ilícita, em prejuízo alheio, induzindo ou mantendo alguém em erro, mediante artifício, ardil, ou qualquer outro meio fraudulento.”. Não obstante, o Código Penal modernizou-se através da Lei nº 14.155/2021, que acrescentou o parágrafo 2º-A, dispondo a fraude eletrônica como complemento a uma das formas do estelionato.

Segundo a ABIN (2021, p. 7), a engenharia social, a manipulação psicológica, a exploração da vulnerabilidade, fazem com que as vítimas se iludam pela chance de ganhar ou perder algo, se arriscando sem tomarem as devidas precauções.

Como exemplo, um criminoso pode criar um site falso ou enviar *e-mails* e mensagens que se passam por uma instituição financeira, obtendo dados sigilosos, como o número da conta, senhas e códigos de segurança.

A pesquisa da Comissão de Valores Mobiliários (2021) indicou o perfil da vítima que, em geral, é composta por 91% de homens, com idade entre 30 e 39 anos (36,5%) com renda familiar mensal entre 2 e 5 salários-mínimos (23%) e com pós-graduação (38%).

Já o Observatório de Segurança Pública de Minas Gerais (2024) apresentou a maioria das vítimas como 49,2% do sexo feminino, com idade entre 30 e 39 anos (20,5%) e com ensino médio completo (28%). Na pesquisa, a renda familiar não foi aferida.

Como exemplo de facilidade de aplicação de estelionato, a Associação Brasileira dos Mercados Financeiros e de Capitais (Anbima), em parceria com a CVM, segundo o jornal O Globo (2024), criaram um *site* de uma corretora fictícia, que ficou no ar durante quatro meses do segundo semestre de 2023 e indicaram que, mesmo com todos os indícios de fraudes, 48% dos visitantes foram seduzidos pela promessa de lucro fácil, o equivalente a 49 mil pessoas.

Para acompanhar a vulnerabilidade da população perante golpes, o DataSenado apresentou na 21ª edição da Pesquisa Panorama Político (2024) que 24% dos brasileiros foram vítimas de golpes digitais, perdendo dinheiro em crimes cibernéticos no último ano.

## 1.2 Problema de Pesquisa

A economia comportamental elucida que a vulnerabilidade a golpes não decorre apenas da falta de informação, mas da racionalidade limitada humana, onde decisões são tomadas sob restrições de tempo e capacidade cognitiva, buscando soluções "satisfatórias" em vez de ótimas.

Nesse contexto, os estelionatários empregam a engenharia social para explorar o funcionamento do Sistema 1 (rápido, intuitivo e emocional), induzindo a vítima a agir por impulso e impedindo a ativação do Sistema 2 (lento e analítico), responsável pela verificação crítica dos fatos. Essa manipulação cria um ambiente onde a coerência da narrativa apresentada pelo golpista prevalece sobre a veracidade dos dados.

A teoria da racionalidade limitada, desenvolvida por Herbert Simon (1997), parte do pressuposto de que os indivíduos, diante da complexidade das decisões cotidianas, não agem de forma plenamente racional, como sugerem os modelos econômicos clássicos. Ao contrário, tomam decisões com base em informações incompletas, tempo limitado e capacidades cognitivas restritas, optando por soluções que consideram “suficientemente boas” dentro do contexto em que estão inseridos.

Essa limitação não decorre apenas de ignorância ou despreparo, mas do próprio funcionamento humano frente à sobrecarga de estímulos e à necessidade de respostas rápidas em ambientes de incerteza.

Enquanto o modelo do *homo economicus* presumia que os agentes econômicos eram perfeitamente racionais e capazes de processar todas as informações disponíveis para

maximizar sua utilidade, Simon (1997) argumenta que o comportamento humano é fundamentalmente limitado por três restrições principais: informações incompletas, capacidades cognitivas finitas e tempo limitado para tomada de decisões.

Simon introduziu o conceito de "*satisficing*", onde os indivíduos não buscam necessariamente a solução ótima, mas sim uma alternativa que seja "boa o bastante" dentro de suas limitações cognitivas e contextuais. Esta abordagem demonstra que mesmo decisões aparentemente irracionais podem ser compreendidas como respostas adaptativas a ambientes complexos e incertos.

No contexto do estelionato, essa teoria permite compreender como vítimas acabam acreditando em propostas fraudulentas, como falsas promessas de investimento, ligações de supostas centrais de atendimento ou oportunidades com lucros exagerados.

Em situações de pressão emocional, dificuldade financeira ou urgência, os indivíduos podem confiar em informações superficiais ou em aparências de legitimidade, sem questionar a fundo a veracidade daquilo que lhes é apresentado. Assim, a racionalidade limitada oferece uma lente analítica valiosa para interpretar os relatos das vítimas e entender por que determinados elementos foram suficientes para convencê-las da legitimidade de uma fraude.

No contexto do estelionato em Montes Claros/MG, entre 2020 e 2025, período marcado pela implementação do PIX, pandemia e vigência da Lei nº 14.155/2021 sobre estelionato eletrônico, a teoria da racionalidade limitada permite compreender como as vítimas acabam acreditando em propostas fraudulentas, como falsas promessas de investimento, ligações de supostas centrais de atendimento ou oportunidades com lucros exagerados.

Em situações de pressão emocional, dificuldade financeira ou urgência, os indivíduos podem confiar em informações superficiais ou em aparências de legitimidade, sem questionar a fundo a veracidade daquilo que lhes é apresentado.

Este fenômeno é particularmente relevante no município, que registrou um aumento de 9,82% nos casos de estelionato entre 2022 e 2023, tornando-se a segunda cidade com maior crescimento deste tipo de crime em Minas Gerais.

## 1.3 Objetivos

O objetivo principal desta pesquisa é analisar os fatores socioeconômicos, cognitivos e institucionais que contribuem para a ocorrência do estelionato digital em Montes Claros/MG

no período de 2020 a 2025, interpretando os processos decisórios das vítimas à luz da teoria da racionalidade limitada.

A pesquisa adota abordagem documental de natureza mista, quali-quantitativa, com base na análise de 50 processos judiciais cíveis de natureza pública, referentes à Comarca de Montes Claros/MG, no período de 2020 a 2025. Os dados são tratados por estatística descritiva, para caracterização do perfil das vítimas e das modalidades de fraude, e por análise de conteúdo das petições e sentenças, para exame dos fatores cognitivos da decisão e dos critérios de responsabilização adotados pelo Judiciário.

A investigação se fundamenta na análise de processos judiciais cíveis públicos, buscando compreender como as limitações cognitivas, pressões circunstanciais e informações incompletas influenciam a tomada de decisão das vítimas, considerando o contexto de crescente digitalização das transações financeiras e o aumento dos casos de estelionato registrados no município.

Constituem objetivos específicos da pesquisa:

1) Identificar o perfil socioeconômico das vítimas de estelionato digital na Comarca de Montes Claros/MG, com base nas variáveis sistematicamente disponíveis nos autos processuais, como idade, gênero, profissão e bairro de residência, incorporando-se, de forma exploratória e complementar, dados de renda e escolaridade nos casos em que constem expressamente das petições ou sentenças analisadas, a partir da análise de processos judiciais públicos do período de 2020 a 2025;

2) Classificar as modalidades de golpes e os métodos de convencimento utilizados, com ênfase nas abordagens fraudulentas mais recorrentes, considerando especialmente os casos relacionados a meios digitais e novas tecnologias de pagamento;

3) Avaliar, a partir das narrativas constantes dos autos processuais e com base na teoria da racionalidade limitada de Herbert Simon, os fatores cognitivos e circunstanciais descritos no processo decisório das vítimas, analisando como informações incompletas e pressões situacionais aparecem associadas à efetivação das fraudes;

4) Analisar os critérios utilizados nas sentenças judiciais para atribuição de responsabilidade a terceiros ou instituições financeiras, considerando especialmente a aplicação das normas de proteção ao consumidor e as regulamentações do Banco Central do Brasil.

Portanto, o estudo analisa os fatores associados ao estelionato digital na Comarca de Montes Claros, adotando a teoria da racionalidade limitada de Herbert Simon como lente analítica para compreender as decisões das vítimas.

Essa abordagem permite descrever os fatores socioeconômicos, cognitivos e institucionais presentes nos casos analisados e interpretar como limitações informacionais e pressões temporais se manifestam nas narrativas das vítimas.

## 1.4 Hipóteses

Com o objetivo de operacionalizar a investigação, conectando as evidências obtidas nos processos judiciais à teoria econômica e comportamental, a pesquisa testa as seguintes hipóteses descritivas:

H1: vítimas residentes em bairros de maior índice de renda estimada sofrem golpes de valor financeiro médio significativamente superior, o que reflete a maximização do retorno esperado pelo estelionatário na seleção de seus alvos.

H2: o sistema de pagamento instantâneo PIX predomina como instrumento de transação nos estelionatos digitais, em razão de sua liquidez imediata e baixa reversibilidade, características que reduzem o custo de oportunidade do criminoso em comparação com instrumentos tradicionais de transferência.

H3: os critérios adotas nas sentenças de improcedência concentram-se na conduta da vítima sem examinar a adequação dos mecanismos de segurança da instituição financeira, caracterizando um risco moral para a implementação de mecanismos de prevenção.

A verificação dessas hipóteses é realizada por meio de estatística descritiva, análise condicional e análise de conteúdo das sentenças judiciais, conforme detalhado nos procedimentos metodológicos.

## 1.5 Estrutura do Trabalho

Para tanto, o trabalho estrutura-se em cinco capítulos, além desta introdução, que apresenta o problema, os objetivos e a justificativa da pesquisa.

O Capítulo 2 reúne o referencial teórico, abordando o conceito de estelionato, o perfil das vítimas segundo estudos nacionais, os dados estatísticos que contextualizam o crescimento do crime no Brasil e em Minas Gerais, e os fundamentos da Economia Comportamental, com destaque para a teoria da racionalidade limitada de Herbert Simon, base para a compreensão do processo decisório das vítimas.

O Capítulo 3 detalha os procedimentos metodológicos adotados, incluindo a natureza da pesquisa, o processo de coleta dos microdados na Comarca de Montes Claros/MG e a operacionalização dos objetivos específicos.

O Capítulo 4 apresenta os resultados obtidos, com ênfase na caracterização socioeconômica das vítimas, na análise dos julgamentos proferidos e na verificação descritiva das hipóteses formuladas.

Por fim, o Capítulo 5 apresenta a conclusão do estudo, sintetizando os resultados, discutindo as contribuições teóricas e práticas da pesquisa, suas limitações e as sugestões para pesquisas futuras.

# 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Este capítulo apresenta, inicialmente, a contextualização do crime de estelionato, sua fundamentação jurídica e os mecanismos de combate adotados pelo Banco Central do Brasil, pela legislação e pela jurisprudência.

Em sequência, a exposição do levantamento de dados e estudos nacionais, estaduais e municipais que evidenciam o crescimento do crime de estelionato, utilizando fontes como o DataSenado, a Comissão de Valores Mobiliários (CVM), a Anbima, o Anuário Brasileiro de Segurança Pública e o Anuário de Segurança Pública de Minas Gerais. Esse panorama serve como referência quantitativa da pesquisa.

Por fim, aborda-se a teoria da racionalidade limitada, desenvolvida por Herbert Simon, como base teórica para compreender o processo decisório das vítimas. Essa teoria ajuda a explicar por que certas abordagens fraudulentas conseguem se apresentar como legítimas, mesmo quando carregam elementos questionáveis ou inconsistentes.

## 2.1 Estelionato

Os termos “golpes, “fraude” e “estelionato” são utilizados como sinônimos. Do ponto de vista jurídico, o Código Penal utiliza o termo “estelionato” em sua descrição. Assim, “fraude” e “golpe” são expressões genéricas, ou coloquiais. Neste trabalho, optou-se por utilizar os termos de forma intercambiável, visto que abordam o comportamento enganoso para se obter uma vantagem.

O crime é tipificado no art. 171 do Código Penal, consistindo na obtenção de vantagem ilícita com a indução ao erro, tendo como pena de reclusão de um a cinco anos. No entanto, dada a evolução e digitalização, a Lei 14.155/2021, faz alterações no Código Penal, tornando mais graves os crimes de violação de dispositivo informático, furto e estelionato cometidos de forma eletrônica ou pela internet. Assim, o art. 171, §2º-A passa a ter a seguinte redação:

> § 2º-A. A pena é de reclusão, de 4 (quatro) a 8 (oito) anos, e multa, se a fraude é cometida com a utilização de informações fornecidas pela vítima ou por terceiro induzido a erro por meio de redes sociais, contatos telefônicos ou envio de correio eletrônico fraudulento, ou por qualquer outro meio fraudulento análogo.

Nota-se, ainda, que o crime de estelionato não se confunde com o de furto mediante fraude (ou furto qualificado pela fraude), previsto no art. 155, §4º, II, do Código Penal. Neste

último, o engano serve apenas para neutralizar a vigilância da vítima sobre o bem, permitindo que o agente o subtraia sem que perceba. Já no estelionato, há entrega voluntária do bem pela vítima, induzida em erro por meio de fraude previamente empregada.

Essa interpretação foi definida e aplicada até os dias de hoje pelo STJ (2012, p. 1):

> No furto qualificado com fraude, o agente subtrai a coisa com discordância expressa ou presumida da vítima, sendo a fraude meio para retirar a res da esfera de vigilância da vítima, enquanto no estelionato o autor obtém o bem através de transferência empreendida pelo próprio ofendido por ter sido induzido em erro.

Delimita-se, portanto, a presente pesquisa à análise do crime de estelionato, no qual o agente engana a vítima com a finalidade direta de obter vantagem indevida, não como mero artifício de distração, mas como elemento essencial para que ela própria entregue o bem.

O crime abrange uma ampla variedade de técnicas, o que permite aos fraudadores aplicarem diferentes estratégias e, consequentemente, obterem valores ilícitos que variam conforme o tipo de abordagem utilizada.

A depender de toda a estruturação e complexidade, esse crime pode movimentar bilhões de reais, como é o caso da G.A.S. Consultoria e Tecnologia, o "Faraó do Bitcoin" que segundo a Infomoney (2022), movimentou R$ 40 bilhões nos últimos dez anos com esse esquema. A CVM (2022), através do processo 19957.002835/2022-47, condenou a empresa e seus sócios em R$ 34 milhões para cada um, por oferta irregular de valores imobiliários, bem como a proibição temporária de atuar na operação de mercado de valores mobiliários brasileiro, com a fundamentação da Lei nº 6.385/1976, em seu art. 19, que determina o registro na Comissão para a distribuição no mercado de valores mobiliários.

De acordo com a Sicoob (2024), a falsa promessa de lucros exorbitantes com investimentos simples e rápidos é um dos principais indícios de fraude financeira, tendo em vista que cria um sentimento de oportunidade e mudança de vida em uma sociedade desigual que carece de uma rápida ascensão social.

Shadel e Pak (2007) realizaram uma pesquisa acerca da psicologia das vítimas de fraudes em investimentos, concluindo que os estelionatários utilizavam de táticas que exploravam a vulnerabilidade das pessoas que buscam melhorar rapidamente a situação financeira, oferecendo falsos investimento de 300% de retorno e com baixo risco de perda.

De um ponto de vista das finanças comportamentais, Souza Júnior (2025, p. 49) identifica quatro vieses explorados pelos fraudadores, sendo a confiança excessiva de que as vítimas acreditam que possuem conhecimento suficiente para avaliar investimentos e ignoram

sinais de alerta; o efeito manada da tomada de decisão baseada no comportamento de terceiros; a aversão à perda em que as vítimas continuam investindo em esquemas fraudulentos para tentar recuperar dinheiro já perdido; e a pressão temporal criada pelo senso de urgência para reduzir a capacidade de avaliação.

### 2.1.1 Modalidades de Estelionato

Em regra, o crime de estelionato, seja de forma presencial ou de forma virtual, não especifica na lei as modalidades que podem ser feitas. De forma estritamente exemplificativa, apresenta-se algumas modalidades, que devem ser interpretadas apenas como os meios que os estelionatários utilizam para consumar o crime.

A Fraude do Leilão Virtual opera mediante a criação de websites que mimetizam, com alta fidelidade visual, as plataformas de leiloeiros oficiais e órgãos de trânsito. A engenharia social empregada busca atrair interessados através da oferta de bens com valores substancialmente inferiores aos praticados no mercado, induzindo a vítima a realizar transferências financeiras antecipadas sob a premissa de arremate ou taxas administrativas, resultando na perda do capital sem a contrapartida da entrega do bem.

No contexto da Falsa Vaga de Emprego, observa-se a exploração da vulnerabilidade econômica e da esperança de recolocação profissional. O ardil consiste na divulgação de oportunidades laborais inexistentes, condicionando a contratação ou o avanço no processo seletivo ao pagamento prévio de valores referentes a exames, materiais, cursos de capacitação ou custeio de trâmites burocráticos, monetizando assim a busca por trabalho.

A dinâmica da Clonagem de WhatsApp e Portabilidade Ilícita fundamenta-se na apropriação indevida da identidade digital do usuário. Seja pela interceptação de códigos de verificação ou pela técnica de *SIM swap*, na qual a linha telefônica é transferida para um chip sob controle do fraudador, o objetivo é isolar a vítima de sua rede de contatos para, em seguida, solicitar transferências financeiras a terceiros, valendo-se da confiança preestabelecida nas relações interpessoais do titular.

O denominado Golpe do Pix abrange uma variedade de manobras que exploram a instantaneidade e a irrevogabilidade das transações desse sistema. As narrativas variam desde a simulação de falhas técnicas que supostamente multiplicariam valores transferidos, até abordagens de engenharia social que criam cenários de urgência, levando o indivíduo a efetuar

remessas de recursos que, uma vez liquidadas, são rapidamente dispersadas em contas de laranjas, dificultando o rastreio e a recuperação.

Conhecido popularmente como Golpe dos Nudes ou *sextorsão*, este método baseia-se na coerção moral e psicológica após a troca de mensagens de cunho íntimo. A estratégia envolve, frequentemente, a atuação de perfis falsos que simulam o envolvimento de menores de idade, seguida de contatos de supostos familiares ou autoridades policiais fictícias exigindo pagamentos para evitar a judicialização do caso ou a exposição pública da vítima, explorando o temor do escândalo social.

O Golpe do Amor ou *Don Juan* caracteriza-se pelo estabelecimento de um vínculo afetivo virtual prolongado, construído meticulosamente para ganhar a confiança da parte alvo. Após a consolidação dessa relação à distância, o interlocutor apresenta súbitas emergências financeiras, problemas de saúde ou entraves alfandegários para o envio de supostos presentes, solicitando auxílio monetário que é atendido pela vítima sob a influência da conexão emocional criada.

Voltado para indivíduos com restrições de crédito ou dificuldades financeiras, o Golpe do Falso Empréstimo inverte a lógica bancária tradicional. A fraude ocorre quando a liberação de um montante é condicionada ao pagamento antecipado de taxas, seguros ou depósitos de fiança inexistentes na regulação formal, aprofundando o prejuízo financeiro de quem já buscava recursos para sanar dívidas.

No âmbito do Golpe do Investimento, a atratividade reside na promessa de retornos financeiros exorbitantes e desconectados da realidade do mercado de capitais. Frequentemente estruturado em esquemas de pirâmide ou através de falsas plataformas de criptoativos, o sistema simula lucros iniciais para incentivar aportes cada vez maiores, cessando a comunicação e o acesso aos fundos assim que o volume captado atinge o objetivo dos fraudadores.

A modalidade do Falso Advogado se aproveita da publicidade dos processos judiciais para conferir verossimilhança à abordagem. Ao entrarem em contato com autores de ações reais, os golpistas, passando-se pelos patronos da causa, informam sobre a liberação iminente de valores vultosos, exigindo, contudo, o pagamento prévio de custas processuais ou honorários adicionais para o suposto desenlace do alvará.

A Falsa Central de Atendimento utiliza a simulação de protocolos de segurança bancária para induzir o cliente ao erro. Sob o pretexto de estornar compras não reconhecidas, atualizar cadastros de segurança ou impedir invasões, o fraudador guia a vítima a fornecer senhas,

instalar softwares de acesso remoto ou realizar transações de "teste", comprometendo a integridade da conta bancária sob a ilusão de estar protegendo-a.

Por fim, o Golpe da Falsa Facção opera através da intimidação direta e do terror psicológico. O contato é realizado alegando que a vítima teria, de alguma forma, prejudicado as operações de uma organização criminosa ou denunciado o tráfico local, exigindo-se então uma compensação financeira imediata para que supostas ordens de execução contra a integridade física do indivíduo ou de sua família sejam suspensas.

Essas modalidades são apenas exemplos, não se limitando a estes, para se compreender como os golpistas conseguem convencer as vítimas. Diz respeito ao que é dito, feito, para apresentar uma situação de verossimilhança capaz de persuadir uma vítima a fazer a transferência do seu dinheiro.

### 2.1.2 A Disseminação de Estelionatos Através da Publicidade

O uso das redes sociais tem se mostrado crescente, em diversas faixas etárias. A empresa Meta Plataforms é detentora das redes sociais Instagram, Facebook e Whatsapp que, no Brasil, totalizam aproximadamente 500 milhões de usuários cadastrados, sendo a 5ª maior base de usuários do mundo, de acordo com Turbiani (2024).

As redes sociais estando tão enraizadas na sociedade, trazem também uma lupa para entender o crime de estelionato no Brasil, tendo em vista a modernização do crime conforme demonstrados nos dados apresentados.

Documentos internos obtidos por Horwitz, da agência Reuters (2025) indicam que a Meta faturou cerca de US$ 16 bilhões em 2024 apenas com anúncios de golpes e produtos proibidos, o que representa aproximadamente 10% de sua receita anual.

> On average, one December 2024 document notes, the company shows its platforms' users an estimated 15 billion "higher risk" scam advertisements – those that show clear signs of being fraudulent – every day. Meta earns about $7 billion in annualized revenue from this category of scam ads each year, another late 2024 document states.[1]

[1] Em média, aponta um documento de dezembro de 2024, a empresa exibe diariamente aos usuários de suas plataformas cerca de 15 bilhões de anúncios de golpes de 'maior risco' – aqueles que apresentam sinais claros de serem fraudulentos. A Meta fatura cerca de US$ 7 bilhões em receita anualizada por ano com essa categoria de anúncios de golpes, afirma outro documento do final de 2024

Os anúncios fraudulentos expõem bilhões de usuários a uma variedade de esquemas ilícitos que se aproveitam da facilidade de acesso aos aplicativos como a venda de produtos que nunca serão entregues, promoção de esquemas financeiros fraudulentos e jogos de azar ilegais e a utilização de perfis falsos de marcas e celebridades para gerar credibilidade e atrair vítimas para golpes de alto risco.

De acordo com a própria Meta (2025, s/n), reconhecendo a situação, as atitudes para defender seus usuários foram realizadas da seguinte forma:

> Nossa abordagem em várias camadas para combater golpes inclui: o uso de defesas técnicas automatizadas para ajudar a proteger as pessoas em nossos aplicativos; o desmantelamento de redes criminosas de golpes; o trabalho com parceiros de toda a indústria e autoridades policiais; e a conscientização sobre maneiras de identificar e prevenir golpes.
> Como parte deste trabalho contínuo, continuamos a implementar uma série de atualizações de produtos para reforçar nossos esforços de detecção. Por exemplo, estamos usando os avanços mais recentes em IA para nos ajudar a detectar golpes e estamos sempre explorando maneiras de ajudar nossos usuários a identificar engajamentos suspeitos ou potencialmente fraudulentos. Além disso, estamos expandindo nossos esforços de verificação de anunciantes para confirmar a autenticidade das pessoas e organizações que veiculam anúncios em nossas plataformas — com ênfase particular em áreas de alto risco de golpes, como anúncios de investimentos financeiros. Já estamos vendo sinais de que isso está funcionando como parte de nossos esforços mais amplos para combater golpes, e estamos considerando mais maneiras de avançar com esse trabalho.

Apesar do posicionamento de que medidas estão sendo tomadas para evitar os anúncios de golpes, há um conflito de interesses quando os documentos citados anteriormente apresentam 10% da receita total da empresa proveniente dos anúncios de golpistas nas plataformas, causando uma industrialização financiada pelo crime.

Embora a alegação de 134 milhões de anúncios de golpes tenham sido removidos, a exibição de 15 bilhões de anúncios torna a atitude ínfima, sem contar que foram removidas após a veiculação, não analisadas de forma prévia à divulgação.

As plataformas da Meta são facilitações para a engenharia pessoal que, aproveitando da estrutura das redes sociais, há plena permissão para que golpistas criem conteúdos de alta verossimilhança, com dados vazados e manipulação emocional direta da vítima que acredita no conteúdo por estar em uma plataforma com políticas de uso estabelecidas, mas não devidamente fiscalizadas.

### 2.1.3 Economia da Informação e o “Mercado de Golpes”

A Economia da Informação torna-se um campo de estudo fundamental para a pesquisa, sendo possível compreender o crime de estelionato, principalmente na modalidade digital, como uma exploração na falha de mercado oriunda da assimetria de informações.

Akerlof (1970, p. 488) estabelece que mercados onde os compradores utilizam uma estatística de mercado para julgar a qualidade dos produtos que estão adquirindo, gera-se um incentivo para que os comerciantes ofereçam mercadorias de baixa qualidade.

> There are many markets in which buyers use some market statistic to judge the quality of prospective purchases. In this case there is incentive for sellers to market poor quality merchandise, since the returns for good quality accrue mainly to the entire group whose statistic is affected rather than to the individual seller. As a result there tends to be a reduction in the average quality of goods and also in the size of the market.[2]

Correlacionando o conceito ao "mercado de golpes", os compradores (as vítimas de golpes) utilizam a estatística de mercado, em que indicam uma confiança em instituições bancárias e corretoras de investimento, o que gera um incentivo econômico para agentes mal-intencionados comercializarem as mercadorias de baixa qualidade, que seriam os golpes.

Há, portanto, uma assimetria de informações, uma vez que o fraudador detém o conhecimento absoluto sobre a natureza ilusória da operação, enquanto a vítima toma decisões em um cenário de incerteza, sendo incapaz de distinguir visual ou tecnicamente uma transação bancária legítima de uma fraude sofisticada.

Diante dessa assimetria de informações, estelionatários utilizam logomarcas, cores, dados obtidos de vazamentos, para promover a confiança estética da instituição e convencer as vítimas à narrativa que estão empregando. Esse cenário é descrito por Stiglitz (2002) como sinalização (*signaling)* em que se utilizam sinais de qualidade e confiabilidade ao mercado, o que intensifica a assimetria de informações.

A vítima acredita que a assimetria de informação, cenário em que ela não sabe se realmente é a uma relação verídica ou não, foi superada pela sinalização através de elementos de credibilidade para a operação.

Portanto, a assimetria de informação cria o "mercado de golpes", operando tanto na incapacidade de percepção da vítima, como também na infraestrutura de liquidação financeira,

[2] Existem muitos mercados nos quais os compradores usam alguma estatística de mercado para julgar a qualidade de compras prospectivas. Nesse caso, há um incentivo para os vendedores comercializarem mercadorias de baixa qualidade, uma vez que os retornos da boa qualidade revertem principalmente para todo o grupo cuja estatística é afetada, e não para o vendedor individual. Como resultado, tende a haver uma redução na qualidade média dos bens e também no tamanho do mercado.

sendo o PIX uma variável de escolha do estelionatário por sua característica de transação instantânea. Meios de pagamento com maior intervalo de liquidação apresentam uma oportunidade para a vítima contestar e, com o êxito, a instituição bloquear a transação.

Neste sentido, Becker (1968, p. 41) apresenta a relação entre o tempo e a probabilidade de detecção de um crime como um fator determinante de custo:

> An important determinant of these costs, and one that varies greatly, is the time between commission and detection of an offense. For the earlier an offense is detected, the earlier the police can be brought in and the more likely that the victim is able personally to identify the offender[3]

Com essa definição, é possível compreender que o criminoso estelionatário tem preferência pelo PIX em razão da sua liquidação instantânea, reduzindo o custo de oportunidade temporal, visto que pode fragmentar em múltiplas contas.

Essa percepção confere suporte à hipótese H2 do presente estudo, segundo a qual o PIX predomina nos estelionatos digitais em razão de sua liquidez imediata e baixa reversibilidade, características que reduzem estruturalmente o custo de oportunidade do criminoso. A verificação empírica dessa hipótese, a partir dos 50 processos judiciais analisados, permitiu confrontar essa proposição teórica com os padrões efetivos de escolha instrumental observados na comarca de Montes Claros/MG.

Segundo Stiglitz, esse fenômeno dá origem ao problema do risco moral (*moral hazard)* para as instituições que seriam responsáveis por proteger os consumidores. O nível de cuidado delas torna-se baixo quando as consequências de seus atos, como a falta de desenvolvimento de um sistema rígido de proteção, não vão recair em si, mas na vítima do estelionato.

> The moral hazard problem arises because the level of care cannot be observed. Each individual ignores the effect of his actions on the premium; but when they all take less care, the premium increases. The lack of care by each exerts a negative externality on others.[4]

[3] Um determinante importante desses custos, e que varia muito, é o tempo entre o cometimento e a detecção de uma infração. Pois quanto mais cedo uma infração é detectada, mais cedo a polícia pode ser acionada e mais provável é que a vítima consiga identificar pessoalmente o infrator.

[4] O problema do risco moral surge porque o nível de cuidado não pode ser observado. Cada indivíduo ignora o efeito de suas ações sobre o prêmio; mas quando todos tomam menos cuidado, o prêmio aumenta. A falta de cuidado de cada um exerce uma externalidade negativa sobre os demais.

Sendo um mercado dotado de imperfeições e assimetrias de informação, com uma falta de direcionamento de custos gerados pelas fraudes para a instituição, não há incentivo econômico para que desenvolva mecanismos funcionais preventivos.

Dessa forma, dependendo de como o Poder Judiciário apresenta a sua tendência de julgar a favor à vítima ou à instituição, cria-se o cálculo do quanto vale investir em sistemas de prevenção.

Se por um lado, o Poder Judiciário tender a proteger as vítimas, reconhecendo que os sistemas foram falhos, as instituições passam a implementar e evoluir os sistemas de prevenção. Mas se essa tendência não for evidente, ou se for mais a favor às teorias de que cabe às vítimas a observarem os sinais de fraude, então não há incentivo para a elaboração desses mecanismos.

### 2.1.4 A Teoria do Crime e a Escolha Racional

Em 1968, Gary Becker aplica instrumentos da teoria econômica neoclássica, como a maximização da utilidade esperada, analise de custo-benefício e o equilíbrio de mercado ao contexto do criminoso. Esse entendimento sucede à preceitos de Jeremy Bentham eu estabelecia a premissa da vida humana governada pela dor e o prazer, conhecida como tradição utilitarista.

Para Becker, o indíviduo que decide cometer um crime, opera como um agente maximizador que pondera os ganhos esperados da atividade ilícita contra seus custos esperados, que são função de dois parâmetros centrais: a probabilidade de ser preso (*p)* e a severidade da punição (*f)*. Portanto, cria-se o *supply of offenses* [5]em que quanto maior o produto "*p* x *f"*, menor a quantidade de crimes cometidos, pois o custo esperado da atividade aumenta.

A possibilidade de condenação e a severidade da punição são substitutos imperfeitos no combate ao crime. Para ofensores que se encaixam no *risk preferers*[6] a política ótima implica maximizar *p* em detrimento de *f*, ao passo que para os *risk avoiders* [7]o inverso se aplica (BECKER, 1968, p. 26-28).

Nesse sentido, tratando-se do estelionato digital, em um cenário de baixa probabilidade de detecção, sendo *p* próximo de 0, em razão das dificuldades de rastreabilidade de operações via PIX diante da possibilidade de saque ou transferência entre contas laranja, inclusive a

[5] Oferta de crimes
[6] Ofensores propensos ao risco
[7] Avessos ao risco

anonimização digital, há uma elevação significativa ao incentivo à prática criminosa, independentemente do nível de *f*.

Essa afirmativa pode ser ilustrada matematicamente através da seguinte fórmula:

$$E = (1 - p)G - p.f$$

"E" sendo o valor esperado, ilustrando o incentivo à prática criminosa. Quando positivo, o crime compensa financeiramente. "*p"* a probabilidade de detecção, prisão e condenação. "G" o ganho financeiro com o crime. "*f"* a punição ou sanção.

Nesse sentido, o ponto ótimo não é a tolerância zero ao crime, em que a política pública se comprometeria a eliminá-lo a qualquer custo, mas sim minimizar o que Becker define como *social loss, L*[8]*,* composta por danos causados às vítimas, custos de detecção e o custo social da própria punição.

Sobre os tipos de punição, como o encarceramento e as multas, Becker (1968, p. 24-25), prefere o uso de penas pecuniárias:

> If there were no social loss from punishments, as with fines, *b* would equal zero, and the elasticity of supply would drop out of the optimality condition given by equation (21). If *b* > *0*, as with imprisonment, some of the paymet "by" offenders would not be received by the resto f Society, and a net social loss would result. The elasticity of the supply of offenses then becomes na importante determinant of the optimality conditions, because it determines the change in social costs caused by a change in punishments.[9]

Em outras palavras, deve ser escolhido a melhor forma de punir crimes. No exemplo demonstrado, penas de multa, sendo e baixo custo, o infrator perde dinheiro e o Estado ganha, mas no caso da prisão, o infrator paga com a sua liberdade e o Estado gasta com custos de presídios, o que seria a perda social líquida.

No modelo de Becker, o estelionato digital no Brasil corresponde a um ambiente de p reduzido, em razão da baixa probabilidade de identificação dos autores. Somada à expansão do número de usuários de serviços financeiros digitais, essa condição tende a elevar o valor esperado E da atividade ilícita, leitura que encontra correspondência no crescimento dos registros apresentado na seção 2.3.

[8] Perda social líquida

[9] Se não houvesse perda social decorrente das punições, como ocorre com as multas, b seria igual a zero, e a elasticidade da oferta desapareceria da condição de ótimo dada pela equação (21). Se b > 0, como no caso do encarceramento, parte do pagamento 'pelos' infratores não seria recebida pelo resto da sociedade, resultando em uma perda social líquida. A elasticidade da oferta de infrações torna-se, então, um importante determinante das condições de ótimo, pois determina a variação nos custos sociais causada por uma alteração nas punições.

Do ponto de vista institucional, a recorrência de sentenças que imputam culpa exclusiva à vítima, examinada no capítulo 4, pode reduzir o incentivo das instituições financeiras ao investimento em prevenção. Na formulação de Becker, menor investimento em prevenção e detecção tende a manter baixo o parâmetro p, preservando o valor esperado do crime para o fraudador.

O modelo de Becker é condição necessária para explicar o fenômeno do crime de estelionato, mas não explora a visão da vítima e o seu processo decisório. Becker modela o ofensor, o Estado e o desenho ótimo de punições, mas há uma lacuna da Economia Comportamental, como será analisado posteriormente.

### 2.1.5 Finanças Comportamentais

A hipótese dos mercados eficientes, formulada por Fama (1970), sustenta que os preços dos ativos refletem a totalidade de informações disponíveis, de modo que nenhum agente seria capaz de obter retornos sistematicamente superiores à média do mercado sem incorrer em risco adicional.

Há, portanto, uma pressuposição de que agentes racionais que processam integralmente as informações disponíveis e corrigem, por meio da arbitragem, qualquer distorção momentânea de preço, pressuposto estrutural análogo ao do *homo economicus*.

No entanto, Shleifer (2000), em observação empírica de mercados reais, revela desvios sistemáticos e persistentes em relação a esse modelo. A arbitragem, um mecanismo responsável por corrigir ineficiências de precificação, opera sob limites práticos significativos, dispondo de capital finito, enfrentando restrições de prazos e operando sob incerteza quanto ao momento em que uma distorção será corrigida, o que permite que erros de precificação originados por comportamento não plenamente racional persistam por períodos consideráveis e não sejam eliminados de forma automática pela ação de agentes racionais concorrentes.

Esse deslocamento teórico fornece um instrumento necessário para reinterpretar o fenômeno do estelionato digital sob uma perspectiva de mercado.

Se agentes financeiros racionais falham sistematicamente em corrigir distorções de preço em mercados regulados e amplamente monitorados, é possível supor que vítimas de fraudes, decidindo sob pressão temporal e informação incompleta, estejam sujeitas a distorções ainda mais acentuadas em um ambiente criado para manipulação, afinal o fraudador é um

agente racional, conforme os termos de Becker (1968), que precifica e explora sistematicamente distorções comportamentais previsíveis, de forma análoga a um agente de mercado.

Nos processos analisados, essa racionalidade se manifesta na adaptação do valor exigido e da narrativa empregada de acordo com a resposta inicial da vítima, evidenciando que o fraudador ajusta sua estratégia em tempo real à luz do retorno esperado, não de forma aleatória.

Neste sentido, Shiller (2017, p. 972) esclarece a função das narrativas populares como variáveis economicamente relevantes:

> It is important to note that narratives may not generally be acted upon reflectively, since, in the words of psychologists Schank and Abelson (1977), they may be taken as *scripts*. When in doubt as to how to behave in an ambiguous situation, people may think back to narratives and adopt a role as if acting in a play they have seen before. The narratives have the ability to produce *social norms* that partially govern our activities, including our economic actions. The "prudent person rule" in finance is one of those norms that has economic impact: fiduciaries and experts do not have the right to act on their own judgment. They must instead mimic the "prudent person," and this, in effect, means following a script (Shiller 2002).[10]

De forma, geral, as narrativas emocionalmente envolventes e de fácil propagação podem influenciar decisões de risco tanto quanto variáveis tradicionais de preço e quantidade, na medida em que sua força de contágio depende de sua adequação a modelos mentais preexistentes no público.

Aplicado à amostra estudada, esse conceito explica por que a modalidade de Falsa Central de Atendimento, predominante entre os casos analisados, é particularmente eficaz. O fraudado não apresenta um estímulo isolado, mas constrói um produto narrativo completo, inclusive com dados pessoais da vítima, com a função de neutralizar qualquer tentativa de verificação racional.

Retomando a formulação de Akerlof (1970), o mercado de golpes se sustenta porque a vítima, incapaz de discriminar tecnicamente uma abordagem legítima de uma fraudulenta, recorre a sinais de credibilidade. Portanto, o golpista se beneficia da assimetria de informação

[10] É importante notar que, de modo geral, as pessoas podem não agir de forma reflexiva com base em narrativas, uma vez que, nas palavras dos psicólogos Schank e Abelson (1977), elas podem ser encaradas como roteiros (*scripts*). Na dúvida sobre como se comportar em uma situação ambígua, as pessoas podem recorrer à memória dessas narrativas e adotar um papel, como se estivessem atuando em uma peça que já viram antes. As narrativas têm a capacidade de produzir normas sociais que governam parcialmente as nossas atividades, incluindo as nossas ações econômicas. A "regra da pessoa prudente" nas finanças é uma dessas normas que têm impacto econômico: fiduciários e especialistas não têm o direito de agir com base em seu próprio julgamento. Em vez disso, eles devem imitar a "pessoa prudente", e isso, na prática, significa seguir um roteiro (Shiller, 2002).

porque ele mesmo a produz ativamente, manipulando a “estatística de mercado” definida pelo autor, induzindo a aceitação de uma transação cuja qualidade real é inferior à aparente.

A narrativa fraudulenta é construída para ser processada pelo Sistema 1 rápido, dispensando o Sistema 2, responsável pela análise deliberada. Ao aceitar a narrativa como suficientemente coerente para justificar a ação exigida, a vítima exerce o *satisficing* de Simon (1997), a alternativa suficientemente boa dentro das restrições de tempo e informação imposta pelo fraudador.

No entanto, a eficácia dessa narrativa depende da ausência de qualquer intervalo temporal entre a decisão da vítima e a consumação irreversível da transação como uma condição operacional. O próprio desenho institucional do PIX, cuja arquitetura foi concebida para maximizar a liquidez imediata, fornece essa condição. Produz, portanto, um efeito colateral não intencional de um ambiente propício à exploração do viés comportamental.

Kahneman e Tversky (1979) formulam a Teoria do Prospecto que demonstra a dor associada a uma perda sendo psicologicamente mais intensa do que o prazer proporcionado por um ganho. Essa assimetria se acentua quando o indivíduo percebe estar diante de uma perda.

Nos golpes da Falsa Central de Atendimento, o fraudador constrói justamente esse cenário ao comunicar à vítima a existência de uma transação indevida ou um bloqueio iminente de sua conta, sendo que a ação a ser tomada para é a única alternativa disponível para evitar a perda iminente.

Em um sistema de pagamentos com prazo de compensação, ainda que breve, a vítima possuiria uma janela mínima para que o Sistema 2 fosse acionado, reconhecendo inconsistências na abordagem, buscar confirmação por canais alternativos ou simplesmente permitir que a resposta emocional inicial se dissipasse. Mas, no cenário do PIX, uma vez tomada a decisão sob o efeito da aversão à perda, torna-se irreversível.

Sob essa perspectiva, a racionalidade limitada da vítima é agravada por uma condição estrutural externa ao indivíduo, sendo o meio de pagamento sem um intervalo que viabilize a busca por alternativas antes da consumação da transação.

Como já exposto, Coase (1937) apresenta o custo de transação correspondente ao custo de obter informação, negociar e garantir o cumprimento de uma troca. Esse conceito permite identificar a assimetria decisiva de que, para a vítima identificar que uma abordagem é legitima, sendo esse o custo de verificação, há uma limitação informacional e temporal. Por outro lado, o custo de produção de credibilidade do fraudador é reduzido pela disponibilidade de dados

pessoais, muitas vezes vazados, que somente as instituições teriam conhecimento, não precisando mais construir uma narrativa convincente.

Retomando ao conceito de Becker (1968) sobre o cálculo do custo-benefício, ter a disponibilidade de dados vazados e um sistema de pagamentos instantâneo, eleva a probabilidade de sucesso e reduz o custo de produção, incentivando o cálculo do agente criminoso à consumação do crime. Portanto, a heurística da disponibilidade opera tanto como uma condição de mercado que barateia estruturalmente a oferta de fraude, quanto como um viés que compromete o processo decisório da vítima.

Diante do custo de verificação elevado para a vítima e o custo de produção reduzido para o fraudado, a responsabilidade sobre a mitigação dessa assimetria não pode recair exclusivamente sobre as vítimas, mas também sobre as instituições que contribuem para a formação desse ambiente de baixo custo transacional para o crime, consolidando o problema do risco moral (STIGLITZ, 2002).

## 2.2 Mecanismos de Combate do Crime de Estelionato

### 2.2.1 Regulamentação Bancária e Prevenção de Fraudes

A segurança cibernética do sistema financeiro atual no Brasil tem sido promovida por diversos órgãos reguladores como o BCB, a fiscalização da CVM e normas do Código Civil, Código Penal e a mais recente Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) através da Lei nº 13.709/2018.

Como exemplo do BCB, institui-se a resolução nº 142 de 23 de setembro de 2021, que dispõe sobre procedimentos e controles para prevenção de fraudes na prestação de serviços de pagamento a serem adotados pelas instituições financeiras, demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil e instituições integrantes do Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB).

Através dessa resolução, o mecanismo mais eficaz para a prevenção de fraudes, pode estar contido no §1º do art. 5º, que indica:

> Art. 5º As instituições credenciadoras de que trata o art. 2º da Circular nº 3.952, de 27 de junho de 2019, devem dispensar especial atenção aos procedimentos destinados à avaliação do cliente previamente à oferta, direta ou indiretamente por meio de outro financiador, de serviço de antecipação da liquidação dos recebíveis na mesma data da realização da transação no âmbito dos arranjos de pagamento dos quais participem.

> § 1º Os procedimentos de que trata o caput devem incluir as análises de histórico de transações do cliente no âmbito dos arranjos de pagamentos e da compatibilidade desse histórico com a natureza do negócio.

O parágrafo primeiro, em particular, foi influenciado por precedentes judiciais em que instituições financeiras foram condenadas a ressarcir vítimas de fraudes devido à falta de verificação adequada da segurança de determinadas transações. Esse regulamento torna expressa a obrigação das instituições financeiras de analisarem, com base no perfil de seus clientes, se uma transação específica é compatível com seu histórico, reduzindo assim os riscos de fraudes.

Como exemplo, através do Recurso Especial nº 1.995.458/SP, julgado pela Ministra Nancy Andrighi da Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ) (2022, p. 1), prolatou-se a seguinte decisão:

> A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviços.

Portanto, o Poder Judiciário tem replicado o entendimento da falha da prestação de serviços em outros casos de fraudes financeiras, condenando instituições financeiras pela violação do dever de segurança, inclusive considerando operações atípicas do padrão do consumidor.

Importante esclarecer também o papel da LGPD no cenário de estelionatos. Inicialmente, em leitura às disposições preliminares, o art. 1º especifica:

> Esta Lei dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

Sua função normativa busca impor limites, criar deveres de transparência e estabelecer consequências jurídicas para agentes que tratam dados de maneira irregular ou negligente. No entanto, a simples existência de regras não impede a ocorrência de fraudes, vazamentos ou práticas abusivas, especialmente em um cenário tecnológico dinâmico e de rápida mutação.

Dessa forma, a lei atua como instrumento de responsabilização e prevenção, mas a efetiva proteção dos titulares depende da implementação contínua de mecanismos tecnológicos de segurança, da fiscalização estatal e da adoção de práticas éticas pelos gestores de dados.

No contexto do estelionato digital, essa distinção é essencial pois muitos golpes não decorrem de invasões de sistemas, mas da utilização indevida de dados vazados em brechas anteriores, como CPF, telefone, endereço e dados bancários, que são comercializados em mercados paralelos ou reutilizados em abordagens fraudulentas altamente personalizadas.

O G1 (2021, s/n) divulgou o vazamento de 223 milhões de brasileiros, justamente em momento posterior à LGPD:

> Pacotes de dados com informações pessoais de mais de 223 milhões de brasileiros apareceram em fóruns usados por criminosos digitais. Os dados estão separados por número de CPF e também estão acompanhados de informações de veículos cadastrados no Brasil.
> São dois vazamentos separados. Um deles, que contém os dados dos veículos e informações limitadas de cada número do CPF, está em livre circulação na internet e disponível para download – basta conhecer um link ativo.
> O outro vazamento, muito mais abrangente, está com distribuição mais limitada. Esse pacote inclui dados de escolaridade, benefícios do INSS e programas sociais (como o Bolsa Família), renda e score de crédito (que estima se uma pessoa é um bom pagador).

É possível concluir que, com a LGPD, há a possibilidade de se responsabilizar, requerer indenizações e reparações, pelo descuido de dados. Mas, não é um meio de se obter a garantia de segurança.

A implementação de mecanismos eficazes de segurança para os usuários enfrenta a problemática do equilíbrio entre proteção e usabilidade. Quanto maior o nível de segurança de um aplicativo, maior tende a ser a complexidade para o usuário utilizá-lo, o que revela uma tensão constante entre garantir segurança e preservar uma experiência simples e acessível.

Em estudo da análise da relação entre usabilidade e segurança da informação, Magalhães e Souza (2025, p. 16) concluem:

> A análise desses estudos revelou que problemas de usabilidade, como autenticação complexa, dificuldade de navegação, interfaces sobrecarregadas e falta de clareza na comunicação de riscos, estão frequentemente associados a vulnerabilidade de segurança. Além disso, os resultados mostram que estratégias como o *design* centrado no usuário, heurísticas de segurança utilizável, mecanismos de persuasão (*nudging*) e interfaces multimodais podem mitigar esses problemas sem comprometer a proteção dos sistemas.

O estudo aponta que a proteção não depende apenas de criptografia ou de protocolos de autenticação mais rígidos. Ela depende também de como a tecnologia se apresenta às pessoas, de como reduz ambiguidades e de como evita esforços desnecessários.

Como exemplo, o CNJ promulgou a portaria nº 140 de 22 de abril de 2024, determinando a implementação de autenticação do tipo Múltiplo Fator de Autenticação como requisito funcional para acesso a sistemas judiciais sensíveis, em razão de estelionatárias terem acesso a tramitação de processos que permitiam a obtenção de dados para contactar pessoas envolvidas em processos judiciais, solicitando pagamentos enquanto se passavam por advogados e servidores públicos.

Apesar da portaria ter sido promulgada em 2024, a sua exigência só se concretizou em 3 de novembro de 2025, segundo o próprio CNJ (2025, s/n). Esse espaço de tempo surge justamente diante da adaptação dos sistemas judiciais para encontrar o equilíbrio entre segurança e usabilidade. Na prática, percebe-se que a usabilidade foi reduzida, visto o acesso deixou de ser imediato e passou a exigir a autenticação em múltiplos fatores, aumentando a segurança.

Portanto, o cenário desafiador não se limita à falta de cuidado das vítimas ou lacunas legislativas, mas envolve também a necessidade de construir um equilíbrio entre usabilidade e segurança no desenvolvimento de *softwares*. O objetivo é assegurar que o usuário disponha de mecanismos eficazes de proteção contra fraudes, sem que isso comprometa a facilidade de uso e a acessibilidade da aplicação.

### 2.2.2 Mecanismos de Proteção no Sistema PIX e Perspectivas

Com a inovação e diante da instauração do mecanismo de pagamento "PIX", o BCB, através da Resolução nº 1/2020 determinou em seu art. 39-B o bloqueio cautelar de valores tidos como suspeita de fraude, bem como apresentou os elementos que possam ser utilizados para se indiciar essa suspeita:

> Art. 39-B. Os recursos oriundos de uma transação no âmbito do PIX deverão ser bloqueados cautelarmente pelo participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor quando houver suspeita de fraude. (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)
> § 1º A avaliação de suspeita de fraude deve incluir: (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)
> I - a quantidade de notificações de infração vinculadas ao usuário recebedor; (Redação dada, a partir de 1º/1/2023, pela Resolução BCB nº 269, de 1º/12/2022.)
> II - o tempo decorrido desde a abertura da conta transacional pelo usuário recebedor; (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)
> III - o horário e o dia da realização da transação; (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

> IV - o perfil do usuário pagador, inclusive em relação à recorrência de transações entre os usuários; e (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)
> V - outros fatores, a critério de cada participante. (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

Assim, o BCB regulou objetivando destacar os mecanismos que as instituições financeiras possuem, bem como o procedimento a ser tomado, para que se evite a responsabilização por fraudes financeiras. Afinal, historicamente, diante das decisões do Poder Judiciário, há falha no dever de segurança por parte das instituições.

O Brasil dispõe do Mecanismo Especial de Devolução, a partir do art. 41-B da Resolução nº 1 de 2020, criado com o objetivo de viabilizar a devolução de um PIX nos casos de fraudes, além do já mencionado bloqueio cautelar. Esses mecanismos evidenciam a inovação e atenção que o Brasil tem com a situação de fraudes financeiras, diferente do relatório apresentado pela comissão de segurança e investimentos da Austrália.

Como prova da eficiência desse Mecanismo Especial de Devolução, ou simplesmente MED, O BC noticiou à revista Valor (2024) a devolução de R$ 1 bilhão por fraudes e falhas no PIX, sendo R$ 317 milhões nos seis primeiros meses de 2024.

Não se trata de um mecanismo perfeito, tendo em vista a sua demora para obter êxito na restituição. Na mesma notícia, fora destacado que 68% de 2,5 milhões de pedidos de devolução entre janeiro e julho de 2024 foram rejeitados e que o valor corresponde a 8% do total, sendo justificado pela velocidade das solicitações e estrutura do mercado financeiro do BC, tendo em vista que golpistas tendem a movimentar os valores em diferentes contas, promovendo o desenvolvimento do MED, a ser entregue entre 2025 e 2026.

O índice de ressarcimento se enquadrar abaixo de 10% evidencia um problema de incentivos. Quando o custo esperado de responsabilização judicial das instituições é baixo, e o custo de monitoramento do MED é alto, a relação custo-benefício desincentiva o investimento bancário em segurança preventiva.

O precedente do STJ no REsp nº 1.995.458/SP, já mencionado, reconhece que as operações atípicas em relação ao padrão do consumidor configuram falha no dever de segurança da instituição financeira. Porém, como indicam os dados da amostra analisada, as instâncias ordinárias ainda não aplicam esse entendimento de forma sistemática.

Nesse ponto, North (1990, p. 3) define as instituições como as regras do jogo em uma sociedade ou, até mesmo, as restrições para moldar a interação humana, estabelecendo uma estrutura estável e ditando incentivos para que agentes ajam de forma produtiva.

Sob essa perspectiva, as decisões judiciais, fazendo parte das instituições, é um meio para se definir o cálculo de custo-benefício para bancos e fraudadores pois, quando se define a culpa exclusiva da vítima ao não perceber o golpe como uma tendência de julgamento, produz-se um efeito de risco moral, conceituado por Stiglitz (2002).

Em outras palavras, a instituição financeira, sendo o agente protegido das consequências de sua omissão, reduz o nível de investimento em prevenção, pois o custo esperado da inação é transferido para terceiros.

Se o custo esperado de responsabilização judicial for sistematicamente baixo, e o custo de implementação e manutenção de sistemas antifraude for elevado, a relação custo-benefício resultante desincentiva o investimento bancário em segurança preventiva.

Neste sentido, Walter Faria, diretor-adjunto de Serviços da Febraban (2024, s/n) esclareceu esse projeto da seguinte forma:

> Já observamos que os criminosos espalham o dinheiro proveniente de golpes e crimes em várias contas de forma muito rápida e, por isso, é importante aprimorar o sistema para que ele atinja mais camadas. A Febraban acredita que o MED 2.0 será um grande avanço para a prevenção e combate a golpes e fraudes e possibilitará também maior êxito no bloqueio e recuperação de valores.

Essa inovação no mecanismo pode aumentar ainda mais a eficiência dessa tecnologia, tendo em vista que a segurança precisa acompanhar a velocidade, e a modernização, das fraudes financeiras para garantir o êxito da devolução.

Em 28 de agosto de 2025, o Banco Central (2025) anunciou a implementação do primeiro aprimoramento do MED, através da Resolução BCB nº 493/2025, que alterou o art. 54 da Resolução nº 1/2020 da seguinte forma:

> Art. 54. As seguintes funcionalidades, associadas às chaves Pix, estão disponíveis para os participantes provedores de conta transacional ou liquidantes especiais do Pix com acesso direto ao DICT: (Redação dada, a partir de 2/8/2021, pela Resolução BCB nº 118, de 22/7/2021, produzindo efeitos, para fins da iniciação de um Pix por meio de serviço de iniciação de transação de pagamento, a partir de 30/8/2021.)
> [...]
> XII - recuperação de valores: procedimento de rastreamento, de bloqueio e de devolução de valores no âmbito do Pix decorrente de suspeita de fraude na transação." (NR)

Essa alteração visa justamente a implementação do rastreamento, com o objetivo de identificar os possíveis caminhos dos recursos, considerando a velocidade na retirada na conta dos fraudadores para outras contas.

Observa-se no entanto, que a recuperação dos recursos não enfrenta somente o obstáculo da ausência dos recursos na conta recebedora. O jornal O Globo (2025) noticiou o ressarcimento abaixo de 10% após a criação do botão de contestação para comunicação de suspeitas de fraudes, sendo um dos motivos a rejeição dessas contestações por parte instituições financeiras:

> De janeiro a agosto deste ano, em média, 1,3 milhão de operações Pix foram contestadas por mês. Esse número pulou para 3,5 milhões em outubro, quando começou a funcionar o botão de contestação, um aumento de 169%. Em novembro, foram 3,4 milhões de solicitações.
> Já a fatia de pedidos aceitos variou de 26% na média dos oito primeiros meses de 2025 (338 mil) para 12% em outubro (422 mil) e 9% em novembro (297 mil). O percentual de recursos devolvidos, por sua vez, se manteve em 9,2% na média de janeiro a agosto (R$ 56 milhões) e em outubro (R$ 70,3 milhões), mas caiu para 7,1% em novembro (R$ 62,8 milhões).

O número de pedidos aceitos apresenta uma ausência de concordância entre a exigência do Banco Central em garantir a segurança do PIX através da escuta ativa das vítimas, apresentando soluções como o rastreamento e o botão de contestação, e as instituições financeiras que evitam tomar atitudes para evitar uma possível responsabilização.

Em uma análise comparativa internacional, a Australian Securities & Investments Commission (2024) apontou que o Brasil tem avançado mais rapidamente na implementação de sistemas antifraude em relação a outros países. Enquanto bancos australianos ainda enfrentam dificuldades na implementação de inteligência artificial para detectar padrões de comportamento anômalos, o Brasil já conta com mecanismos avançados, como biometria comportamental e monitoramento automatizado de transações bancárias.

Diante desse cenário, observa-se que, embora o ordenamento jurídico brasileiro, aliado às inovações promovidas por órgãos reguladores como o Banco Central, tenha avançado significativamente no combate às fraudes financeiras, essas medidas ainda não são suficientes para conter a variedade e a velocidade com que os golpes são aplicados.

A sofisticação das abordagens criminosas e a diversidade de perfis das vítimas revelam que o enfrentamento ao estelionato não pode se restringir a mecanismos de segurança bancária ou normativos, mas exige também a compreensão do fator humano envolvido.

Nesse sentido, esta dissertação busca investigar, a partir da realidade do município de Montes Claros/MG, os fatores socioeconômicos e cognitivos que contribuem para que indivíduos acreditem em situações fraudulentas, analisando como o estelionato se concretiza mesmo diante da existência de ferramentas de prevenção e regulação já estabelecidas.

## 2.3 Análise Quantitativa do Estelionato

De acordo com o Anuário Brasileiro de Segurança Pública (2024), os registros de estelionato no Brasil passaram de 426.799 em 2018 para 1.965.353 em 2023, crescimento de aproximadamente 360% no período. A esse total somam-se 253.393 registros de estelionato por meio eletrônico em 2023, modalidade tipificada apenas em 2021. Por essa razão, a comparação entre 2018 e 2023 considera somente o estelionato em sua forma comum, de modo a preservar a homogeneidade da série histórica.

O quantitativo dessas ocorrências no período foi demonstrado abaixo em gráfico de colunas, para fins de melhor visualização da linha de crescimento (GRAF. 1):

Gráfico 1 – Evolução do Registro do Crime de Estelionato no Brasil




Fonte: elaboração própria com base nos dados dos Anuários de Segurança Pública Nacional 2018-2024

O Gráfico 1 evidencia crescimento em todos os anos da série, com aceleração a partir de 2020, quando os registros passaram de 523.820 para 927.898 em relação ao ano anterior.

No entanto, cabe destacar alguns pontos relevantes para o aumento significativo do crime de estelionato no cenário nacional.

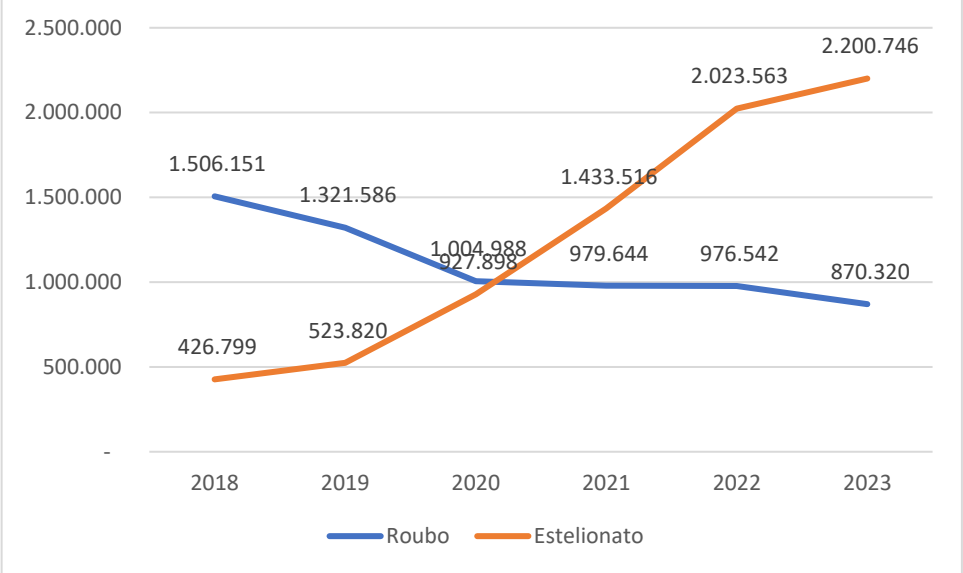
Dos registros de 2023, 253.393 referem-se ao estelionato por meio eletrônico, modalidade tipificada pela Lei nº 14.155/2021. Esse cenário coincide com a pandemia de Covid-19, que, segundo a FGV (2022), acelerou a transformação digital no Brasil em ritmo equivalente a quatro anos.

O crescimento do estelionato por meio eletrônico pode ter sido influenciado pela pandemia e o aumento na quantidade de usuários na internet, conforme exposto por Silva (2023, p. 48):

> Nessa senda, a difusão da internet e maior quantidade de usuários on-line, principalmente durante a pandemia da Covid -19 levou o crime de estelionato a se aperfeiçoar, tendo em vista que a realização do trabalho, assim como compras pela internet quase que dobrou nesse período, o que acarretou na facilitação quanto ao modus operandi dos criminosos no ambiente virtual.

O período de digitalização coincide com mudança na composição dos crimes patrimoniais, observada no Gráfico 2, que compara a evolução dos registros de roubo e de estelionato no Brasil entre 2018 e 2023.

Gráfico 2 – Comparativo da Evolução do Roubo e Estelionato no Brasil




Fonte: elaboração própria com base nos dados dos Anuários de Segurança Pública Nacional

As trajetórias se cruzam entre 2020 e 2021. Os registros de roubo caíram de 1.506.151 para 870.320 no período, enquanto os de estelionato cresceram continuamente e passaram a superar os de roubo a partir de 2021.

A pandemia não explica isoladamente essa ascensão. O Pix constitui elemento igualmente relevante nessa análise. A Resolução nº 1 de 12 de agosto de 2020 instituiu e regulamentou o Pix como meio de pagamentos.

A relação entre a difusão dos meios de pagamento digitais e os registros de estelionato pode ser explorada a partir do volume de transações por instrumento, apresentado na Tabela 1.

Tabela 1 – Quantidades de Transações

| Ano | Pix | Boleto | DOC | Cheque | TED |
|---|---|---|---|---|---|
| 2023 | 41.984.592 | 5.944.000 | 43.000 | 221.000 | 890.000 |
| 2022 | 24.040.000 | 5.884.000 | 65.000 | 268.000 | 1.014.000 |
| 2021 | 9.434.000 | 5.784.000 | 112.000 | 313.000 | 1.280.000 |
| 2020 | 176.000 | 5.303.000 | 26.000 | 381.000 | 1.827.000 |
| 2019 | - | 4.443.000 | 217.000 | 551.000 | 1.033.000 |
| 2018 | - | 3.962.000 | 231.000 | 633.000 | 703.000 |

Fonte: elaboração própria com base nos dados do Banco Central do Brasil

A partir dessa tabela, elaborada para a visualização das quantidades de transações utilizadas por cada instrumento, é possível utilizar a correlação de Pearson para medir a intensidade da relação de cada meio de transação com o estelionato, sendo:

$$r = \frac{\sum_{i=1}^{n}(x_i - \underline{x})\left(y_i - \underline{y}\right)}{\sqrt{\sum_{i=1}^{n}(x_i - \underline{x})^2 \sum_{i=1}^{n}\left(y_i - \underline{y}\right)^2}}$$

em que

$r$= coeficiente de correlação

$x_i$= valores da variável x (estelionatos) em uma amostra

$\underline{x}$= média dos valores da variável x (estelionatos)

$y_i$= valores da variável y (instrumento de transação) em uma amostra

$\underline{y}$= média dos valores da variável y (instrumento de transação)

Tabela 2 – Correlação entre Instrumento de Transação e Estelionato em sua totalidade

| Pix | Boleto | DOC | Cheque | TED |
|---|---|---|---|---|
| 0,92 | 0,92 | -0,74 | -0,94 | -0,06 |

Fonte: elaboração própria com base na correlação de Pearson

A Tabela 2 indica correlação positiva e elevada entre os registros de estelionato e o volume de transações via Pix (0,92) e via boleto (0,92), e correlação negativa com DOC (-0,74)

e cheque (-0,94). Os registros de estelionato acompanham, portanto, a trajetória dos instrumentos em expansão.

Por se tratar de poucas observações anuais com tendência comum de crescimento, a correlação não permite atribuir relação causal a um instrumento específico. O fato de o boleto apresentar o mesmo coeficiente do Pix indica que a associação reflete o movimento geral de digitalização dos pagamentos, ponto retomado na seção 4.4.2.

No âmbito municipal, a Tabela 3 apresenta os registros de estelionato em Montes Claros entre 2018 e 2023, com base nos dados do Armazém Sisp, Módulo Reds, da Polícia Militar de Minas Gerais.

Tabela 3 – Registros do Crime de Estelionato em Montes Claros e sua Variação Entre os Anos de 2018-2023

| 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|---|---|
| 1.541 | 1.688 | 2.064 | 1.900 | 1.894 | 2.080 |
| | 9,54% | 22,27% | -7,95% | -0,32% | 9,82% |

Fonte: elaboração própria com base no Armazém Sisp - Módulo Reds

A série municipal registra crescimento acumulado de aproximadamente 35% entre 2018 e 2023, com maior variação em 2020 (22,27%) e reduções em 2021 e 2022. Na comparação estadual entre 2022 e 2023, Montes Claros registrou o segundo maior crescimento relativo entre os municípios de maior porte, atrás de Uberaba, conforme o Observatório de Segurança Pública de Minas Gerais (2024, p. 47).

Apesar dos números promissores no município entre os anos de 2021 e 2022, a realidade é que, entre os municípios de Minas Gerais, Montes Claros foi a segunda com maior crescimento da ocorrência, ficando atrás do município de Uberaba, conforme dados extraídos em 2024 pelo Observatório de Segurança Pública de Minas Gerais (2024, p. 47):

Tabela 4 – Município de Minas Gerais com Maior Variação de Estelionatos entre 2022 e 2023

| Município | 2022 | 2023 | Variação (%) |
|---|---|---|---|
| Demais | 74.892 | 83.039 | 10,88% |
| Uberaba | 2.782 | 3.057 | 9.88% |
| Montes Claros | 1.894 | 2.080 | 9,82% |
| Governador Valadares | 1.959 | 2.097 | 7,04% |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Sete Lagoas | 1.808 | 1.898 | 4,98% |
| Ribeirão das Neves | 2.251 | 2.340 | 3,95% |
| Betim | 3.593 | 3.733 | 3,90% |
| Uberlândia | 6.607 | 6.621 | 0,21% |
| Contagem | 6.738 | 6.715 | -0,34% |
| Belo Horizonte | 34.011 | 33.296 | -2,10% |
| Juiz de Fora | 4.002 | 3.683 | -7,97% |
| **Total** | **140.537** | **148.559** | **5,71%** |

Fonte: Anuário de Segurança Pública de Minas Gerais de 2024, organização própria

Enquanto Belo Horizonte e Juiz de Fora apresentaram redução nos registros de estelionato entre 2022 e 2023, municípios de médio porte, como Uberaba, Montes Claros e Governador Valadares, figuraram entre os de maior crescimento relativo. O conjunto dos demais municípios do estado registrou alta de 10,88%, superior à variação estadual de 5,71%.

Esses dados sugerem um movimento de interiorização do estelionato em Minas Gerais, cujas causas não foram investigadas neste estudo. Registra-se, ainda, que a comparação abrange um único intervalo anual, o que recomenda cautela na leitura da tendência.

Dessa forma, a análise quantitativa apresentada neste tópico fornece um panorama nacional da evolução dos casos de estelionato, evidenciando o crescimento expressivo do crime nos últimos anos e as variáveis socioeconômicas que o circundam. Esses dados permitem compreender a magnitude do problema e reforçam a importância de estudos empíricos em nível local, como realizado nesta pesquisa na Comarca de Montes Claros/MG.

A partir dessa contextualização, o trabalho aprofunda os aspectos qualitativos da vitimização, identificando padrões de abordagem e fatores associados à consumação do golpe, conforme detalhado nos capítulos 3 e 4.

## 2.4 Economia Comportamental

Combinando a psicologia e a economia para entender como as pessoas tomam decisões econômicas, a economia comportamental pode ser utilizada como um mecanismo de análise da vítima de golpes, observando o seu comportamento diante de uma determinada situação.

Ávila e Bianchi (2015, p. 26) conceituam a economia comportamental da seguinte forma:

> Podemos definir Economia Comportamental (EC) como o estudo das influências cognitivas, sociais e emocionais observadas sobre o comportamento econômico das pessoas. A EC emprega principalmente a experimentação para desenvolver teorias sobre a tomada de decisão pelo ser humano.

Admite-se, portanto, a irracionalidade diante de limitações psicológicas. A teoria tradicional aborda a pressuposição de que os indivíduos estão dotados de informações suficientes para tomar decisões, mas a Economia Comportamental apresenta uma perspectiva que leva em conta o ambiente e fatores intrínsecos à determinada situação.

Kahneman (2012) propõe a estrutura teórica de sistema dual em que o Sistema 1 consiste em pensamentos intuitivos baseados na experiência, o sistema "rápido", enquanto o Sistema 2 dota de maior reflexão, controle e análise, o sistema "devagar".

Ideias centrais de Kahneman (2012) podem ser utilizadas, por analogia, como uma compreensão da engenharia social de estelionatários frente às vítimas, de exemplo o princípio "o que você vê é tudo que há", a aversão à perda e o excesso de confiança.

Primeiramente, o princípio "o que você vê é tudo que há" consiste na ignorância da ausência de dados cruciais. Informações que não estão presentes nos dados imediatos são tratados como inexistentes pelo Sistema 1, que procura a consistência da narrativa e não nas evidências, levando a pessoa aceitar uma afirmação como verdadeira.

Como exemplo, se um golpista utiliza de dados pessoais da vítima para gerar credibilidade, ou apresenta sites e imagens que aparentam legitimidade, o Sistema 1 da vítima ignora a ausência de regulação oficial, avisos prévios de golpes ou dados legais de empresas.

A aversão à perda, diante de um golpe, trata do medo da vítima em perder dinheiro ou uma oportunidade. Em um golpe de falsa central de atendimento, o medo de perder dinheiro por uma conta bloqueada ou uma compra indevida provoca na vítima a sensação de resolução ágil. Do mesmo modo, em um golpe de falso investimento, as vítimas tendem a continuar aportando dinheiro na tentativa desesperada de recuperar o que já foi perdido.

Kahneman (2012, p. 302) exemplifica o medo de perder 150 dólares:

> Embora o valor esperado da aposta seja obviamente positivo, porque você se candidata a ganhar mais do que pode perder, você provavelmente não gosta da ideia-como a maioria das pessoas. A rejeição dessa aposta é uma ação do Sistema 2, mas os inputs críticos são reações emocionais geradas pelo Sistema 1. Para a maioria das pessoas, o medo de perder cem dólares é mais intenso do que a esperança de ganhar 150 dólares. Concluímos com base em inúmeras observações como essa que "as perdas assomam como maiores do que os ganhos" e que pessoas são avessas à perda.

O *Fortune Tiger*, também conhecido como “jogo do tigrinho”, desenvolvido pela empresa Pocket Games Soft causou impacto nas finanças pessoais da família brasileira. Trata-se de um jogo de azar, estilo cassino, em que o jogador aposta dinheiro para obter premiação em dinheiro.

De acordo com a BBC News Brasil (2024), o jogo utiliza golpistas e influenciadores para incentivar pessoas a apostar através de uma versão de demonstração do jogo que sempre terá vitórias.

Assim, aplicando o entendimento da aversão à perda de Kahneman, em primeiro momento a vítima procura ganhar dinheiro, mas ao se deparar com uma plataforma que nunca permite a sua vitória, entra em um senso de urgência de tentar recuperar o valor perdido.

É possível também complementar o raciocínio com o excesso de confiança, em que a vítima superestima a sua própria habilidade em recuperar a sua perda.

Ainda, conforme apresentado, há indícios de pessoas academicamente esclarecidas, com títulos de especialização, que são alvos de golpistas. Essa constatação pode estar atrelada ao ponto de vista do estelionatário em pressupor maior capacidade financeira da vítima, como também a alta confiança da vítima em sua própria capacidade intelectual.

Diante das inúmeras exemplificações de limitações da racionalidade humana, Thaler e Sunstein (2008, p. 16) conceituam o *nudge*:

> Esse nudge, na nossa concepção, é um estímulo, um empurrãozinho, um cutucão; é qualquer aspecto da arquitetura de escolhas capaz de mudar o comportamento das pessoas de forma previsível sem vetar qualquer opção e sem nenhuma mudança significativa em seus incentivos econômicos. Para ser considerada um nudge, a intervenção deve ser barata e fácil de evitar. Um nudge não é uma ordem. Colocar as frutas em posição bem visível é um exemplo de nudge. Simplesmente proibir a junk food, não.

*Nudges* portanto são intervenções práticas desenhadas a partir do estudo da economia comportamental para guiar o comportamento humano de forma positiva. Conforme identificado o Sistema 1 e Sistema 2 por Kahneman, os *nudges* podem surgir, através da interação com esses sistemas, para ativar o Sistema 2.

Assim, Thaler e Sunstein (2008, p. 20) identificam também a incapacidade das pessoas de fazerem previsões perfeitas:

> Mas nossa fonte básica de informações aqui é a ciência da escolha, uma ciência emergente que se baseia em investigações minuciosas feitas por cientistas sociais ao longo das últimas quatro décadas. Essas investigações fizeram brotas grandes dúvidas sobre a racionalidade dos nossos julgamentos e decisões. Não que para ser econos as

> pessoas precisem sempre fazer previsões perfeitas (para isso, precisariam ser oniscientes), mas devem ser imparciais. Ou seja, podem até estar erradas, mas não estarão sistematicamente erradas em uma direção previsível. Ao contrário dos econos, porém, os humanos cometem erros previsíveis.

### 2.4.1 Teoria da racionalidade limitada de Herbert A. Simon

A teoria da racionalidade limitada, proposta por Herbert Simon, parte da premissa de que os indivíduos não possuem recursos cognitivos e informacionais suficientes para tomar decisões perfeitamente racionais. Em vez disso, agem com base em percepções limitadas e escolhas que julgam suficientemente boas diante das circunstâncias.

Simon (1997, p. 17) entende a racionalidade limitada da seguinte forma:

> Bounded rationality, a rationality that is consistent with our knowledge of actual human choice behavior, assumes that the decision maker must search for alternatives, has egregiously incomplete and inaccurate knowledge about the consequences of actions, and chooses actions that are expected to be satisfactory (attain targets while satisfying constraints).[11]

Dessa foram, a teoria apresenta que a tomada de decisão de um indivíduo possui restrições pelas informações disponíveis, ao passo que buscam uma solução "boa o suficiente" ao invés de obter todas as informações necessárias para se tomar uma decisão perfeita.

No contexto do estelionato, a racionalidade limitada se manifesta quando a vítima, exposta a uma situação de urgência ou elevada carga emocional, toma uma decisão baseada em informações parciais ou na confiança em sinais de autoridade aparentes, sem dispor de tempo ou recursos para uma avaliação mais criteriosa.

A partir dessa perspectiva, esta pesquisa busca compreender como os elementos apresentados nas abordagens fraudulentas, como a promessa de lucros elevados, linguagem técnica ou simulação de ambientes institucionais, foram capazes de convencer as vítimas, explorando justamente os limites de sua capacidade decisória. A racionalidade limitada se apresenta, portanto, como base teórica essencial para interpretar os microdados obtidos na narrativa dos fatos em processos judiciais públicos.

[11] Racionalidade limitada, uma forma de racionalidade consistente com o nosso conhecimento sobre o comportamento real de escolha dos seres humanos, parte do princípio de que o tomador de decisão precisa buscar alternativas, possui um conhecimento extremamente incompleto e impreciso sobre as consequências de suas ações, e escolhe aquelas que são esperadas como satisfatórias (isto é, que alcancem objetivos ao mesmo tempo em que respeitam certas restrições).

As consequências financeiras de fraudes podem ser devastadoras, variando de perdas modestas a situações de completa ruína econômica. Para ilustrar a gravidade desses impactos e reforçar a complexidade do processo decisório das vítimas, Dinisman e Moroz (2017, p. 8) expõe a sua pesquisa:

> Some 22 victims lost between £100,000 and £1 million, and one victim lost over £1 million. For some victims, the financial loss was so severe that they became bankrupt, were made homeless, had to sell their home or business, had to postpone retirement or return to work after retiring, or had to move in with other family members. Others found that victims of fraud experienced credit problems, were unable to buy food, had lost all their superannuation, had to pay off loans over months or even years, had lost their life savings due to paying for lawyers and civil proceedings against the perpetrator, and had to downsize.[12]

A severidade das consequências enfrentadas por vítimas de fraudes financeiras, como falência, endividamento prolongado, perda de patrimônio e até impossibilidade de suprir necessidades básicas, revela o grau de comprometimento que essas decisões equivocadas podem causar. Apesar disso, muitas dessas vítimas agiram com base em informações limitadas, sob forte pressão emocional ou diante de promessas de lucros elevados, elementos que influenciam diretamente seu processo de escolha.

Nesse contexto, a teoria da racionalidade limitada, proposta por Herbert Simon, oferece uma lente teórica valiosa para compreender essas decisões. Segundo essa abordagem, os indivíduos não tomam decisões com base em um modelo racional ideal, mas dentro dos limites impostos por sua capacidade cognitiva, tempo disponível e acesso à informação.

Assim, ao receberem propostas que parecem legítimas ou urgentes, mesmo que possuam inconsistências, as vítimas optam por aquilo que lhes parece "bom o suficiente", revelando que a credibilidade da fraude está muitas vezes mais relacionada ao ambiente da decisão do que à veracidade objetiva dos fatos.

Portanto, a teoria da racionalidade limitada é especialmente pertinente para esta pesquisa, pois permite compreender como indivíduos tomam decisões em contextos de incerteza, pressão emocional e escassez de informação.

[12] Cerca de 22 vítimas perderam entre £100.000 e £1 milhão, e uma vítima perdeu mais de £1 milhão. Para algumas delas, a perda financeira foi tão severa que se tornaram insolventes, ficaram sem moradia, tiveram que vender suas casas ou negócios, adiar a aposentadoria ou retornar ao trabalho após já terem se aposentado, ou ainda se mudar para a casa de familiares. Outras relataram que as vítimas de fraude enfrentaram problemas de crédito, ficaram sem condições de comprar alimentos, perderam toda a aposentadoria, precisaram quitar empréstimos ao longo de meses ou até anos, perderam todas as economias de uma vida pagando advogados e processos civis contra os golpistas, e tiveram que reduzir seu padrão de vida.

Na análise dos processos judiciais, essa abordagem permitiu interpretar os relatos como decisões tomadas dentro dos limites cognitivos e emocionais impostos pelas circunstâncias, e não como manifestações de irracionalidade. Com base nela, foram identificados os elementos das abordagens fraudulentas que se mostraram suficientes para levar as vítimas a agir, conforme apresentado na seção 4.3.

# 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

## 3.1 Natureza, Abordagem e Delineamento da Pesquisa

Esta pesquisa caracteriza-se como documental, de abordagem mista quali-quantitativa, com natureza exploratória e descritiva. A opção pela pesquisa documental justifica-se pelas informações presentes nos processos judiciais públicos, que contêm narrativas detalhadas das vítimas, elementos probatórios, manifestações das partes e fundamentação judicial, inclusive de sentenças, permitindo uma análise abrangente do fenômeno do estelionato sem a necessidade de contato direto com as vítimas.

A literatura empírica sobre fraudes financeiras pode ser organizada em dois grupos, conforme o objeto de análise. O primeiro examina o perfil e a psicologia das vítimas, como os estudos de Shadel e Pak (2007), sobre vítimas de fraudes de investimento, e de Dinisman e Moroz (2017), sobre as consequências financeiras da vitimização, além do levantamento nacional da CVM (2021).

O segundo grupo trata do estelionato digital no contexto brasileiro, com destaque para Silva (2023), que associa a expansão do crime à digitalização acelerada pela pandemia, e Souza Júnior (2025), que identifica os vieses comportamentais explorados pelos fraudadores.

Na literatura consultada, não foram identificados estudos que articulem, a partir de processos judiciais de uma comarca do interior, a decisão da vítima sob racionalidade limitada e os critérios judiciais de alocação do risco entre vítima e instituição financeira. É nessa lacuna que se insere a presente pesquisa.

A análise quantitativa foi realizada por meio de estatística descritiva do perfil socioeconômico das vítimas, considerando idade, gênero, profissão e bairro de residência, bem como os valores envolvidos nas fraudes e o resultado das ações judiciais. Os dados foram organizados por tabulação e categorização das modalidades de golpe, dos canais utilizados e dos instrumentos de transação.

A análise qualitativa, por sua vez, concentra-se no estudo do conteúdo dos processos judiciais, abrangendo as narrativas das vítimas nas petições iniciais, os elementos de convencimento utilizados pelos golpistas e as fundamentações das sentenças proferidas pelos magistrados.

Esse material foi analisado para identificar os fatores de pressão situacional e contextual descritos nas narrativas, interpretados à luz da teoria da racionalidade limitada de Herbert Simon.

A interpretação dos dados à luz da teoria da racionalidade limitada foi operacionalizada por meio de um modelo analítico que examina múltiplas dimensões do processo decisório descrito nos autos.

Inicialmente, analisaram-se as limitações cognitivas e informacionais descritas no momento da decisão, identificando as informações disponíveis às vítimas, as restrições de tempo e as pressões situacionais relatadas, bem como os elementos que conferiam aparência de legitimidade à abordagem fraudulenta.

Em seguida, examinou-se o processo de tomada de decisão relatado, buscando identificar os fatores associados à escolha de alternativas aparentemente satisfatórias, e não ótimas, bem como as heurísticas que a literatura associa a situações de pressão emocional e contextual.

Por fim, identificaram-se padrões decisórios recorrentes nas narrativas processuais, com atenção ao ambiente digital e aos fatores que conferiram aparência de legitimidade às fraudes. Essa análise permitiu interpretar como as limitações cognitivas, informacionais e temporais descritas por Simon se manifestam nos relatos de estelionato da Comarca de Montes Claros.

O foco em processos cíveis de responsabilização de instituições financeiras e terceiros receptores dos valores permite compreender não apenas as modalidades de golpes, mas também os critérios judiciais para atribuição de responsabilidade, as interpretações sobre falha na prestação de serviços bancários e a aplicação das normas de proteção ao consumidor e regulamentações do Banco Central do Brasil.

A partir desses processos coletados, é possível analisar a narrativa dos fatos elaboradas pelos advogados das vítimas, sendo suficiente para compreender os mecanismos de convencimento utilizados pelos golpistas e as eventuais falhas de segurança das instituições financeiras

A abordagem quantitativa possibilita o mapeamento de padrões estatísticos relacionados ao perfil socioeconômico das vítimas, modalidades de golpe predominantes e taxas de sucesso processual. Complementarmente, a dimensão qualitativa permite analisar as narrativas processuais para compreender os elementos de convencimento utilizados pelos golpistas e os processos decisórios das vítimas, interpretados à luz da teoria da racionalidade limitada.

Destaca-se que na presente pesquisa, utiliza-se como base apenas processos de responsabilização civil dos destinatários finais ou instituições bancárias, ao invés de se utilizar processos criminais que focam na punição dos golpistas e não no procedimento em si. Dessa forma, é possível analisar as narrativas detalhadas das vítimas, o debate sobre a

responsabilidade que considera a culpa exclusiva da vítima em face do dever de segurança bancária e a coleta de dados socioeconômicos confiáveis.

Delimita-se o estudo a processos judiciais cíveis de indenização, de acesso público, da Comarca de Montes Claros, que versem sobre a responsabilização de instituições financeiras ou de terceiros por estelionato.

O recorte temporal de 2020 a 2025 refere-se à data de prolação da sentença de primeira instância. O período abrange a implementação do Pix, a pandemia e o pós-pandemia e a vigência da Lei nº 14.155/2021. Adotou-se a data da sentença como referência porque é nela que se observa o critério judicial de atribuição de responsabilidade, objeto do quarto objetivo específico.

Em decorrência desse critério, dois processos da amostra referem-se a fatos ocorridos em 2019, sendo um deles distribuído no mesmo ano, ambos com sentença proferida em 2024. As sentenças analisadas concentram-se entre 2022 e 2025.

Registra-se que a unidade de análise da amostra é a comarca, e não o município. Por essa razão, um dos processos refere-se a vítima residente em Claro dos Poções, município integrante da Comarca de Montes Claros, e foi excluído da análise por região de planejamento (seção 4.4.1). Os dados estatísticos de contextualização apresentados na seção 2.3, por sua vez, referem-se ao município.

O tamanho da amostra foi definido em função do tempo disponível para a leitura integral dos autos no prazo do mestrado, uma vez que cada processo exigiu o exame da petição inicial, da sentença e dos documentos de qualificação das partes.

O número de 50 casos permitiu identificar padrões descritivos e qualitativos, mas não permite inferência estatística para o conjunto de processos da comarca. Por essa razão, os percentuais apresentados no capítulo 4 descrevem a amostra e não devem ser lidos como estimativas populacionais.

Os dados extraídos dos processos foram sistematizados em instrumento estruturado, contemplando as variáveis socioeconômicas, circunstanciais e judiciais analisadas (Apêndice A e Apêndice B).

Como critério de seleção, utilizou-se o portal do Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG) para localizar processos mediante as palavras-chave "golpe" e "responsabilidade civil". Após a obtenção do número CNJ dos autos processuais, procedeu-se à leitura integral de cada processo através do sistema PJe do TJMG.

Excluiu-se da pesquisa acórdãos proferidos em segunda instância, por não serem magistrados da comarca de Montes Claros e sim desembargadores do TJMG, com sede em Belo Horizonte. Essa exclusão pode ser considerado uma limitação do estudo, visto que a sentença pode ser reformada e alterado o seu resultado.

Foram adotados cuidados éticos no tratamento dos dados, com a supressão de nomes, endereços completos e quaisquer outras informações que possibilitassem a identificação das vítimas. Foram utilizados, exclusivamente, dados como bairro, profissão, idade e gênero, estritamente para fins de pesquisa. Ressalta-se que tais informações não foram coletadas diretamente junto às vítimas, mas extraídas de processos judiciais que possuem acesso público.

Através dessa coleta, foi registrado em uma planilha informações processuais, como o número do processo, rito da justiça comum ou juizado especial, qual foi a unidade julgadora, o tipo da sentença (procedente, parcialmente procedente, improcedente), a data do golpe, a data do ajuizamento da ação (distribuição), data da sentença, dias em tramitação na primeira instância, réu, sendo qual banco envolvido ou se foi uma pessoa física, e resumo da fundamentação da sentença. Sobre as informações do golpe, colheu-se: a modalidade do golpe, o canal utilizado para aplicação, instrumento de transação, o método de convencimento da vítima e o valor perdido pela vítima. Por fim, os aspectos socioeconômicos das vítimas foram: idade, gênero, profissão, bairro em que reside.

Cumpre destacar que variáveis como a renda e a escolaridade, embora sejam relevantes para a caracterização socioeconômica das vítimas, são informações frequentemente omitidas ou incompletas nos autos processuais analisados.

Essa lacuna se deve pela natureza dos processos cíveis e seus requisitos formais. A comprovação de renda ou grau de instrução da vítima não é um elemento necessário para a fundamentação do direito e convencimento do magistrado. No entanto, dados como a idade, gênero, profissão e bairro são informações obrigatórias, nos termos do CPC.

Essa limitação é corroborada pelo próprio Observatório de Segurança Pública de Minas Gerais, que, em seus levantamentos, não aferem a variável renda entre os dados sistematizados.

Diante do exposto, a renda e escolaridade são tratadas nesta pesquisa como variáveis exploratórias e complementares, incorporados à análise apenas nos casos em que constam de forma expressa nos autos, não como eixos centrais de caracterização do perfil socioeconômico das vítimas, a qual se apoiam nas variáveis presentes na amostra como a idade, gênero, profissão e bairro de residência.

### 3.2 Operacionalização dos Objetivos Específicos

A fim de assegurar a rastreabilidade entre os objetivos específicos delineados na introdução, os dados efetivamente coletados e as inferências apresentadas nos resultados, apresenta-se a operacionalização de cada objetivo, especificando as variáveis analisadas, os critérios de codificação adotados e os procedimentos analíticos correspondentes.

Tabela 5 – Operacionalização dos Objetivos Específicos

| Objetivo Específico | Variáveis | Critério de Codificação | Processo Analítico |
|---|---|---|---|
| **Perfil socioeconômico das vítimas** | Idade, gênero, profissão, bairro de residência; renda e escolaridade quando constantes de forma expressa | Bairro classificado por região de planejamento como proxy de renda, com base em dados do IBGE (2022) | Estatística descritiva; cruzamento entre bairro e valor médio do prejuízo (verificação de H1) |
| **Modalidades de golpe e métodos de convencimento** | Modalidade do golpe, canal utilizado, instrumento de transação | Tipologia fechada de modalidades e canais, definida a priori a partir da revisão de literatura (seção 2.1.1) e aplicada por leitura integral das petições iniciais | Análise de frequência; correlação de Pearson com dados nacionais do Banco Central (verificação de H2) |
| **Fatores cognitivos e circunstanciais** | Narrativa da petição inicial (elementos de credencial, urgência, ação induzida, condução da transação) | Modelo sequencial de quatro etapas, cada uma associada a um viés cognitivo específico: heurística da disponibilidade, aversão à perda, viés de comprometimento | Análise de conteúdo qualitativa das narrativas, interpretada à luz da racionalidade limitada de Simon (1997) |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | e viés de confirmação | |
| **Critérios das sentenças judiciais** | Tipo de sentença, fundamentação da decisão | Categorização da fundamentação em três classes: culpa exclusiva da vítima; culpa concorrente; falha na prestação de serviço | Análise de frequência das classes; análise de conteúdo das fundamentações (verificação de H3) |

Fonte: elaboração própria

A caracterização do perfil socioeconômico das vítimas baseia-se nas variáveis idade, gênero, profissão e bairro de residência, informações cuja constância nos autos processuais decorre de exigência formal do Código de Processo Civil para qualificação das partes, o que assegura completude nesses campos em toda a amostra. No entanto, renda e escolaridade, por não constituírem exigência formal, foram tratadas como variáveis exploratórias, incorporadas apenas nos casos em que constam de forma expressa nas petições ou sentenças.

Diante da ausência sistemática de dados de renda direta, o bairro de residência foi operacionalizado como proxy de renda estimada, mediante a classificação de cada bairro por região de planejamento do município, com base nos indicadores de renda per capita disponibilizados pelo IBGE (2022), permitindo associar cada vítima a uma faixa de renda estimada sem depender de declaração direta nos autos, ainda que se reconheça, como limitação metodológica, a imprecisão inerente a qualquer proxy geográfico de renda individual.

A partir dessa codificação, o procedimento analítico consiste na aplicação de estatística descritiva ao conjunto da amostra, seguida do cruzamento entre a faixa de renda estimada do bairro e o valor médio do prejuízo sofrido pela vítima, procedimento que fundamenta a verificação da hipótese H1 apresentada na seção 4.4.1.

A classificação das modalidades de golpe e dos métodos de convencimento apoia-se nas variáveis modalidade do golpe, canal utilizado pelo agente criminoso e instrumento de transação empregado na fraude, seguindo uma tipologia fechada, definida a priori a partir da revisão de literatura sobre modalidades de estelionato apresentada na seção 2.1.1, e aplicada mediante leitura integral da petição inicial de cada processo, de modo a enquadrar cada caso em uma categoria única de modalidade e de canal.

O procedimento analítico consistiu, em primeiro lugar, na análise de frequência das modalidades, canais e instrumentos identificados na amostra. Em seguida, a frequência do Pix na amostra foi comparada à participação desse instrumento no volume nacional de transações divulgado pelo Banco Central. Esses resultados foram lidos em conjunto com a correlação de Pearson entre o volume anual de transações por instrumento e os registros nacionais de estelionato, apresentada na seção 2.3, para a verificação da hipótese H2 na seção 4.4.2.

A avaliação dos fatores cognitivos e circunstanciais que influenciaram a decisão das vítimas baseia-se na análise de conteúdo das narrativas descritas nas petições iniciais, únicas fontes disponíveis para reconstituir o processo decisório sem contato direto com as vítimas.

A codificação dessas narrativas seguiu um modelo analítico sequencial de quatro etapas, cada uma correspondente a uma fase observável do relato processual. As etapas são a apresentação de elementos de credencial institucional, a indução de urgência, a indução a uma ação inicial de baixo custo aparente e a condução contínua da transação pelo fraudador.

A cada etapa associou-se, por leitura teórica, um viés descrito pela Economia Comportamental, respectivamente a heurística da disponibilidade, a aversão à perda, o viés de comprometimento e o viés de confirmação. Essa associação constitui interpretação fundamentada na literatura, e não observação direta do processo mental da vítima.

Esse modelo é aplicado a cada narrativa processual, permitindo identificar quais etapas estão presentes em cada caso e associá-las às modalidades de golpe predominantes na amostra.

O procedimento analítico consiste na análise de conteúdo qualitativa das narrativas à luz da teoria da racionalidade limitada de Simon (1997), em diálogo com os conceitos de Sistema 1 e Sistema 2 de Kahneman (2012) e de arquitetura de escolha de Thaler e Sunstein (2008), cujos resultados são apresentados na seção 4.3.

Por fim, a análise dos critérios adotados nas sentenças judiciais baseia-se nas variáveis tipo de sentença (procedente, parcialmente procedente ou improcedente) e fundamentação da decisão, extraída do inteiro teor de cada sentença de primeira instância.

A codificação da fundamentação segue três categorias mutuamente excludentes: culpa exclusiva da vítima, quando a decisão atribui a consumação do dano exclusivamente à conduta da vítima; culpa concorrente, quando a decisão reconhece responsabilidade parcial tanto da instituição financeira quanto da vítima; e falha na prestação de serviço, quando a decisão reconhece responsabilidade objetiva da instituição financeira, tipicamente com fundamento na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

O procedimento analítico consiste na análise de frequência dessas três categorias no conjunto da amostra, complementada pela análise de conteúdo dos trechos de fundamentação que sustentam cada classificação, procedimento que fundamenta a verificação da hipótese H3 na seção 4.4.3.

# 4 RESULTADOS

## 4.1 Caracterização Geral da Amostra

A presente pesquisa analisou 50 processos judiciais cíveis de natureza pública, distribuídos na Comarca de Montes Claros/MG no período compreendido entre 2020 e 2025. Como critério de seleção, utilizou-se o portal do Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG) para localizar processos mediante as palavras-chave "golpe" e "responsabilidade civil". Após a obtenção do número CNJ dos autos processuais, procedeu-se à leitura integral de cada processo através do sistema PJe do TJMG.

Os resultados da busca foram examinados na ordem de exibição padrão da ferramenta, denominada "relevância", cujo critério de ordenação é definido pelo algoritmo da própria plataforma e não é controlado pelo pesquisador. Os processos foram lidos nessa ordem e incluídos até se atingir o total de 50 casos que atendessem aos critérios de inclusão. Esse procedimento não assegura aleatoriedade na seleção, limitação considerada na interpretação dos resultados.

Cumpre esclarecer que todos os processos judiciais analisados possuem caráter público, excluindo-se automaticamente aqueles protegidos por segredo de justiça, os quais não estão disponíveis para consulta pública ou por advogados desprovidos de instrumento procuratório específico. Dessa forma, todos os dados coletados são acessíveis a qualquer cidadão, em consonância com o direito fundamental previsto no art. 5º, inciso LX, da Constituição Federal.

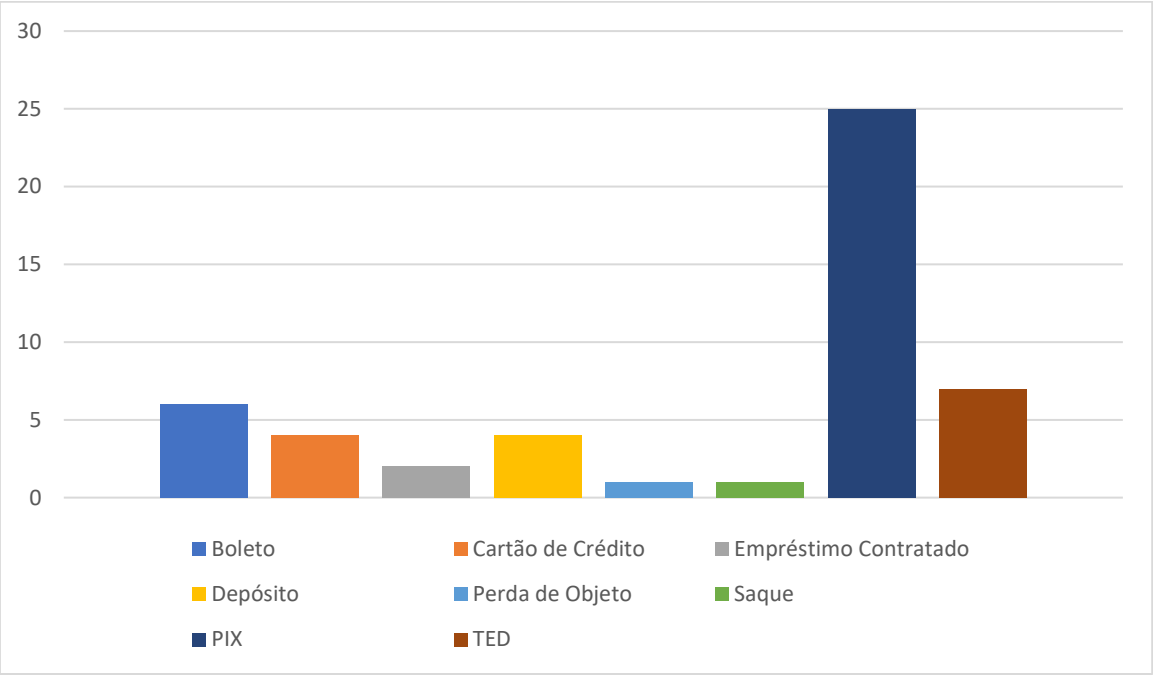
Quanto ao recorte temporal, a escolha do marco inicial (2020) fundamenta-se em duas razões principais. Primeiro, a Resolução nº 345/2020 do CNJ, que regulamenta o Juízo 100% Digital, promoveu a digitalização integral dos processos judiciais, eliminando a necessidade de consulta presencial aos fóruns e facilitando substancialmente o acesso às informações processuais.

Segundo, a implementação do sistema PIX pelo Banco Central do Brasil em 2020 constitui marco relevante para a pesquisa, uma vez que este instrumento de transferência instantânea tornou-se objeto frequente de estudo nos casos de estelionato. O recorte temporal permite acompanhar a evolução e recorrência desse meio de pagamento nos crimes analisados desde sua criação.

Através dos 50 processos judiciais analisados, coletou-se os dados dos instrumentos de transações utilizados no estelionato, com o objetivo de confirmar se há uma predominância em um determinado instrumento e interpretar a sua causa.

O Gráfico 3 apresenta a distribuição dos instrumentos de transação identificados nos 50 processos analisados. O Pix foi o instrumento mais frequente, presente em 25 casos (50%), seguido do boleto, com 6 casos (12%) e o TED com 5 casos (10%)

Gráfico 3 – Quantidade de golpes realizados por tipo de transação




Fonte: elaboração própria com base em processos da comarca de Montes Claros/MG

A partir da coleta desses dados, elaborou-se uma planilha eletrônica no Microsoft Excel para sistematização e organização das informações obtidas. A estrutura da planilha contempla variáveis categorizadas em campos específicos, permitindo análise quantitativa e qualitativa dos casos estudados.

As colunas da planilha foram organizadas de forma a capturar os aspectos mais relevantes de cada processo, abrangendo informações processuais, características do crime, perfil das vítimas e resultados judiciais. Cada processo analisado foi registrado considerando-se: número do processo; rito processual adotado (Juizado Especial Cível ou Justiça Comum); vara ou unidade judiciária de distribuição; resultado da sentença (procedente, parcialmente procedente ou improcedente); data da ocorrência do fato; data de distribuição do processo; data de prolação da sentença; tempo total de tramitação processual calculado em dias.

Quanto às características específicas do crime, foram catalogadas: modalidade do golpe aplicado conforme tipologia estabelecida; meio de comunicação utilizado pelo agente criminoso (e-mail, Facebook, Instagram, internet banking, ligação telefônica, link malicioso, OLX, contato presencial, SMS, website ou WhatsApp); instrumento financeiro empregado na

transação fraudulenta; estratégia persuasiva que levou ao convencimento da vítima; valor do prejuízo econômico sofrido.

Relativamente ao perfil das vítimas, registraram-se dados demográficos e socioeconômicos como idade, gênero, profissão e bairro de residência, permitindo identificar padrões de vulnerabilidade. Por fim, documentaram-se informações sobre a parte ré (instituição financeira ou pessoa física) e os principais fundamentos jurídicos que embasaram a decisão judicial.

Com base nos dados coletados, é possível traçar o perfil socioeconômico das vítimas da seguinte forma:

Tabela 6 – Perfil Socioeconômico da Vítima

| Variável | Dado |
|---|---|
| **Gênero predominante** | Feminino (54% - 27 casos) |
| **Idade Média** | 46,7 anos |
| **Idade Mínima** | 25 anos |
| **Idade Máxima** | 82 anos |
| **Profissão mais frequente** | Aposentado |
| **Modalidade mais recorrente** | Falsa Central de Atendimento (48% - 24 casos) |
| **Prejuízo médio** | R$ 20.226,79 |
| **Bairro com maior quantidade de vítimas** | Centro (10% - 5 vítimas) |

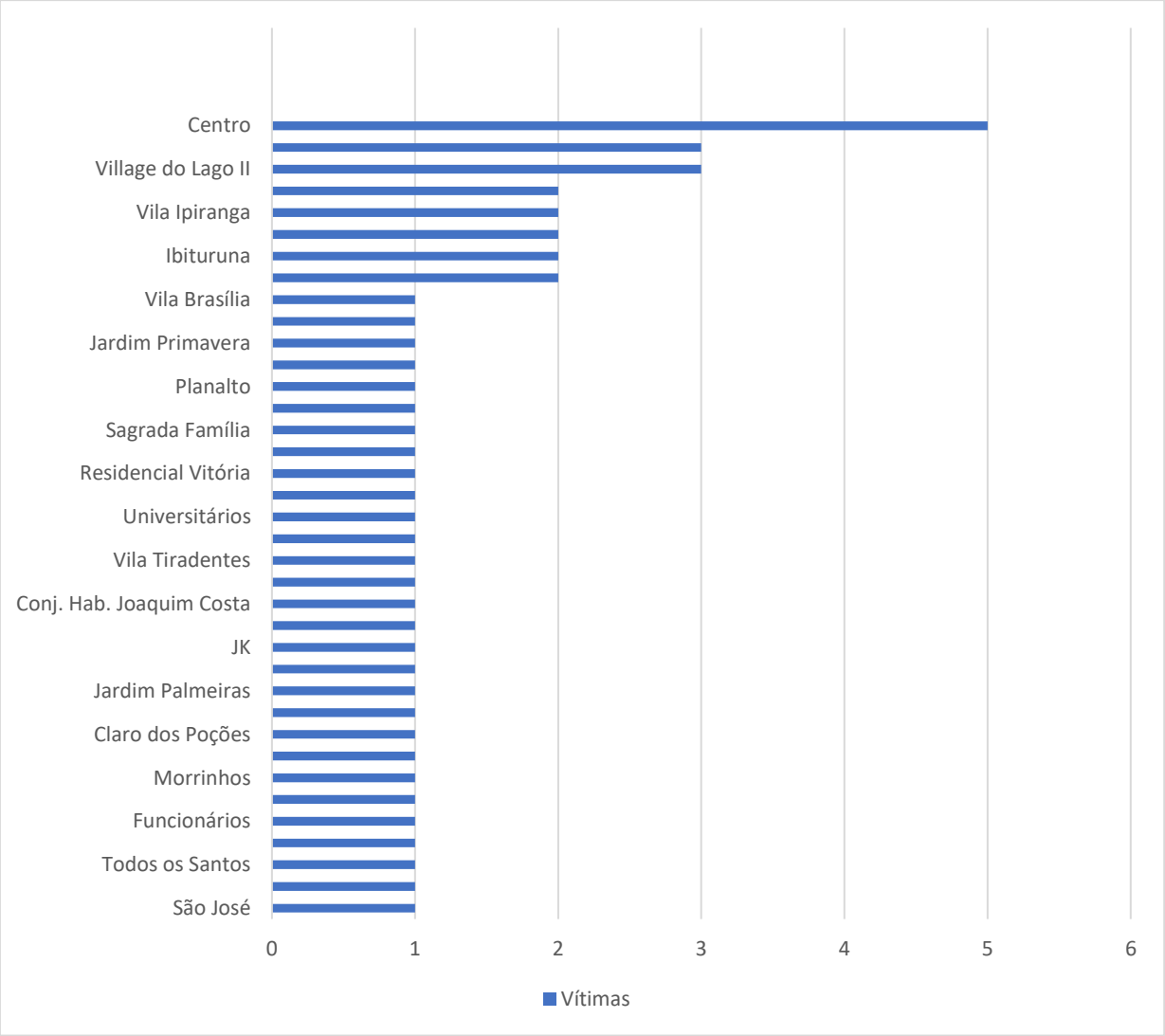
Fonte: elaboração própria com base em processos da comarca de Montes Claros/MG

Em um dos 50 processos, a parte autora é uma pessoa jurídica, não tendo sido considerada nas variáveis de idade, gênero e profissão. A idade foi calculada sobre 48 casos e o prejuízo sobre 49, em razão da ausência de dados em um processo.

A Tabela 6 indica predominância feminina (55,1% das pessoas físicas), idade média de 46,7 anos e amplitude de 25 a 82 anos, distribuição que não restringe o golpe a faixas etárias avançadas. A profissão mais frequente é a de aposentado (12 casos), seguida de desempregado (4 casos).

A distribuição das vítimas por bairro de residência é apresentada no Gráfico 4.

Gráfico 4 - Quantidade de Vítimas por Bairros na Comarca de Montes Claros/MG




Fonte: elaboração própria com base em processos da comarca de Montes Claros/MG

Os 49 processos com vítimas residentes ou sediadas em Montes Claros distribuem-se por 36 bairros, e apenas o Centro concentra mais de três casos (5 vítimas). A dispersão indica ausência de concentração territorial na amostra, embora o número de casos por bairro seja pequeno demais para afirmar a inexistência de padrão geográfico. O maior prejuízo individual, de R$ 268.604,14, refere-se a vítima residente na Vila Ipiranga, localizada em região de menor renda per capita.

Do ponto de vista financeira, é possível traçar a seguinte observação:

Tabela 7 – Custo Econômico Direto das Fraudes

| Indicador | Valor |
|---|---|
| **Prejuízo total acumulado** | R$ 991.112,77 |
| **Prejuízo médio por vítima** | R$ 20.226,79 |
| **Prejuízo mediano por vítima** | R$ 9.700,00 |
| **Menor prejuízo registrado** | R$ 516,79 |
| **Maior prejuízo registrado** | R$ 268.604,14 |

Fonte: elaboração própria com base em processos da comarca de Montes Claros/MG

A distância entre a média e a mediana indica uma distribuição assimétrica à direita, assimetria positiva, com poucos casos de altíssimo valor inflacionando a média, sugerindo que a engenharia social mais sofisticada, como a falsa central com aproveitamento de dados verídicos das vítimas, conseguem extrair valores muito superiores ao caso modal.

Cabe esclarecer que os processos de responsabilidade civil decorrentes de estelionato podem ser ajuizados tanto na Justiça Comum quanto no Juizado Especial Cível, a depender principalmente do valor da causa e da complexidade da matéria. O Juizado Especial Cível, regido pela Lei nº 9.099/1995, destina-se ao processamento e julgamento de causas de menor complexidade e valor até 40 salários-mínimos, caracterizando-se pelos princípios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, com procedimento mais célere e menos burocrático. Por sua vez, a Justiça Comum, disciplinada pelo Código de Processo Civil, processa causas de maior valor ou complexidade, seguindo rito mais formal e detalhado.

Importante destacar que a escolha do rito processual não altera a legislação material aplicável nem influencia o mérito da decisão, uma vez que ambos os procedimentos aplicam os mesmos fundamentos do direito civil e consumerista para análise da responsabilidade, diferindo apenas na forma procedimental de condução do processo. Assim, independentemente do rito adotado, a análise judicial baseia-se nos mesmos critérios jurídicos para verificação do dano, nexo causal e responsabilidade do agente.

Na amostra analisada, predominou a Justiça Comum, com 33 processos (66%), enquanto 17 (34%) tramitaram no Juizado Especial Cível. O resultado merece registro porque o Juizado Especial dispensa o recolhimento de custas iniciais, ao passo que a Justiça Comum exige o pagamento antecipado de valores entre R$ 514,38 e R$ 19.718,02, conforme a tabela de custas de 1ª instância do TJMG vigente em 2025.

O prejuízo mediano da amostra, de R$ 9.700,00, situa-se abaixo do limite de 40 salários-mínimos do Juizado Especial, embora o valor da causa possa superá-lo quando inclui pedido de danos morais. Os autos não registram as razões da escolha do rito, que dependem de estratégia processual das partes, razão pela qual este estudo não atribui causa a essa distribuição.

A distribuição dos processos judiciais segue o princípio da aleatoriedade através de sistema de sorteio eletrônico, garantindo a imparcialidade na designação do órgão julgador competente.

No âmbito do Juizado Especial Cível, os processos são distribuídos por sorteio aos Juízes de Direito (JD) responsáveis pelas respectivas Unidades Jurisdicionais (UJ), enquanto na Justiça Comum a distribuição ocorre entre as diversas varas cíveis existentes na comarca.

Esse sistema de distribuição aleatória assegura que nenhuma unidade jurisdicional tenha preferência ou privilégio sobre outra, mantendo a equidade na distribuição da carga de trabalho e preservando a garantia constitucional do juiz natural. Independentemente da unidade para a qual o processo seja distribuído, seja no Juizado Especial ou na Justiça Comum, todos os órgãos jurisdicionais possuem igual competência para julgar as matérias de sua atribuição, aplicando os mesmos fundamentos legais e critérios jurisprudenciais.

Assim, a predominância em determinada unidade, deve ser entendida como mera coincidência. O que se pode aferir, é a tendência de decisão de uma determinada unidade, visto que um determinado Juiz de Direito pode ter propensão a considerar a culpa exclusiva da vítima por ter fornecido dados que culminaram nos golpes, ou considerar que as instituições bancárias falham na segurança das transações.

Um dos componentes do custo de transação suportado pela vítima é o tempo necessário para obter a decisão judicial. Na formulação de North (1990), os custos de transação abrangem os custos de mensurar e de fazer cumprir direitos, e o tempo de tramitação integra esta última dimensão. A Tabela 8 apresenta esse tempo, contado da distribuição à sentença.

Tabela 8 – Custo de Transação Judicial

| Indicador | Valor |
|---|---|
| **Tempo médio de Tramitação** | 484 dias |
| **Tempo mediano** | 360 dias |
| **Tempo mínimo** | 80 dias |
| **Tempo máximo** | 1.765 dias |

Fonte: elaboração própria com base em processos da comarca de Montes Claros/MG

O tempo mediano de tramitação foi de 360 dias, com média de 484 dias e amplitude de 80 a 1.765 dias. A diferença entre média e mediana indica poucos processos de duração muito longa. Por rito, a mediana foi de 221 dias no Juizado Especial e de 514 dias na Justiça Comum.

Durante esse período, o valor perdido permanece indisponível para a vítima, o que representa custo de oportunidade do capital. Somam-se a ele as custas processuais, quando devidas, e o esforço de acompanhamento do processo, componentes que este estudo não mensurou. A variabilidade do tempo de tramitação acrescenta incerteza ao cálculo de retorno esperado da litigância pela vítima.

A distância entre o tempo mínimo e o máximo mostra que há uma distribuição do custo temporal de forma desigual entre as vítimas. Conclui-se que o sistema opera longe do ótimo, considerando que casos com características similares recebem tratamento temporal diferente, introduzindo uma incerteza no cálculo de retorno esperado da litigância.

Processualmente o CPC determina a fase pré-processual, a chamada conciliação, estabelecendo em seu art. 165: “Art. 165. Os tribunais criarão centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição”. Na leitura proposta, a perspectiva de prevalecer a tese de culpa exclusiva da vítima pode reduzir o incentivo da instituição financeira a propor acordo. Este estudo não coletou dados sobre propostas de acordo, razão pela qual essa relação é apresentada como hipótese interpretativa.

Combinados, custo elevado e resultado incerto sugerem uma distribuição de incentivos desfavorável à vítima, que pode ser lida sob a ótica de cada agente envolvido.

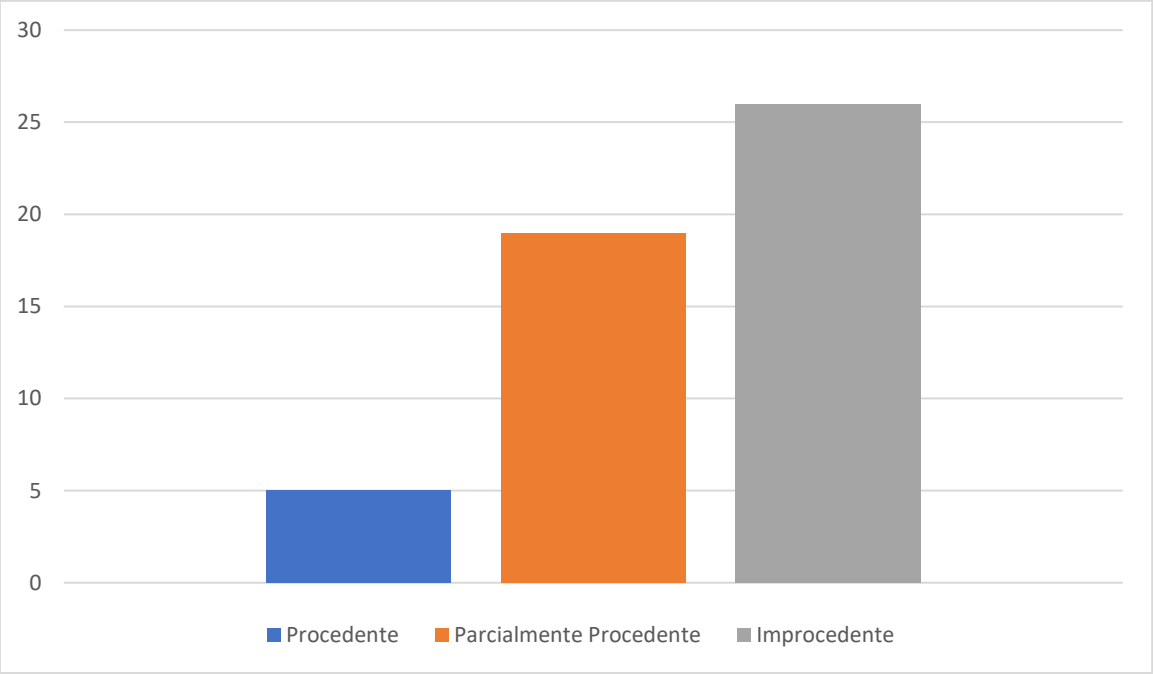
Para o fraudador, o custo esperado de punição é naturalmente baixo em razão do anonimato. Para o banco, o alto custo judicial para vítima, e a possibilidade da prevalência da tese de culpa exclusiva, reduz a pressão de investimento na prevenção e conciliação.

Por fim, cria-se a percepção de acesso à justiça custoso, lento e com baixa probabilidade de êxito.

### 4.2 Análise dos Julgamentos

Dos 50 processos judiciais analisados, 5 foram julgados procedentes, 19 parcialmente procedentes e 26 improcedentes, conforme gráfico 5:

Gráfico 5 – Taxa de Sucesso Judicial das Vítimas



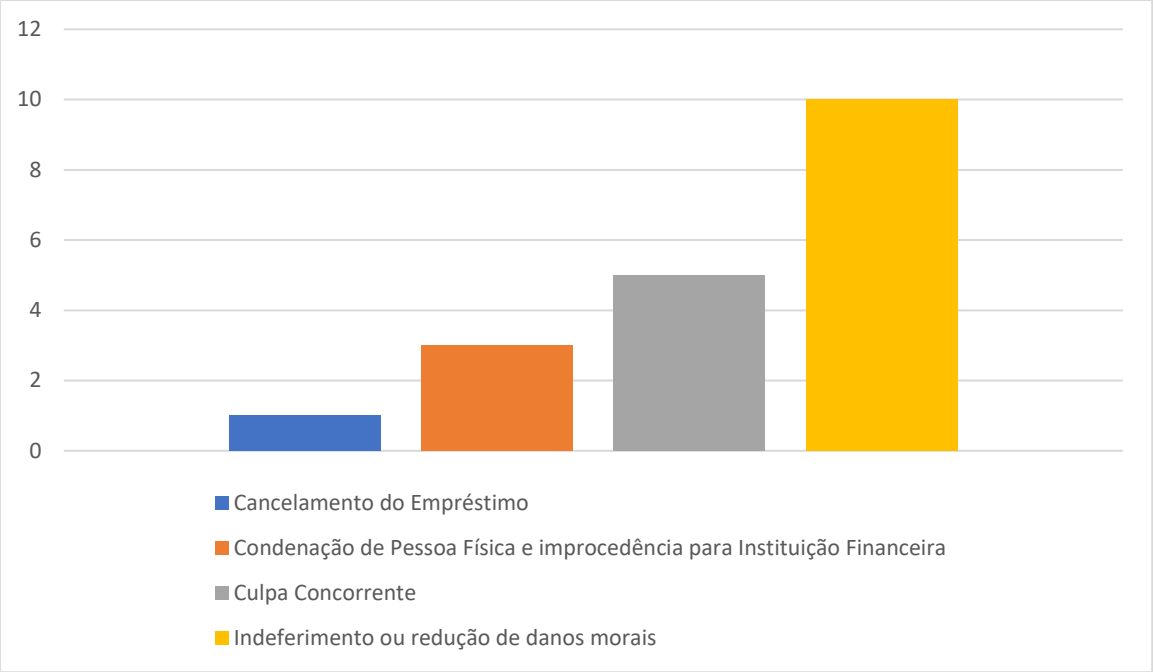

Fonte: elaboração própria com base em sentenças da comarca de Montes Claros/MG

De forma geral, o gráfico indica que 48% das vítimas de estelionato conseguiram algum tipo de reparação do dano em via judicial, seja pela sentença procedente ou parcialmente procedente.

O Gráfico 6 apresenta, para as 19 sentenças parcialmente procedentes, o fundamento da parcela do pedido julgada improcedente. Em 10 casos (52,6%), o juiz negou ou reduziu a indenização por danos morais, por entender que a conduta da instituição financeira não justificava a compensação no valor pedido. Em 5 casos (26,3%), reconheceu-se culpa concorrente entre vítima e instituição financeira.

Em 3 casos (15,8%), houve condenação da pessoa física que recebeu os valores e improcedência quanto à instituição financeira. Em 1 caso (5,3%), deferiu-se apenas o cancelamento de empréstimo fraudulento, sem restituição dos valores perdidos.

Gráfico 6 – Razões de Sentenças Parcialmente Procedentes

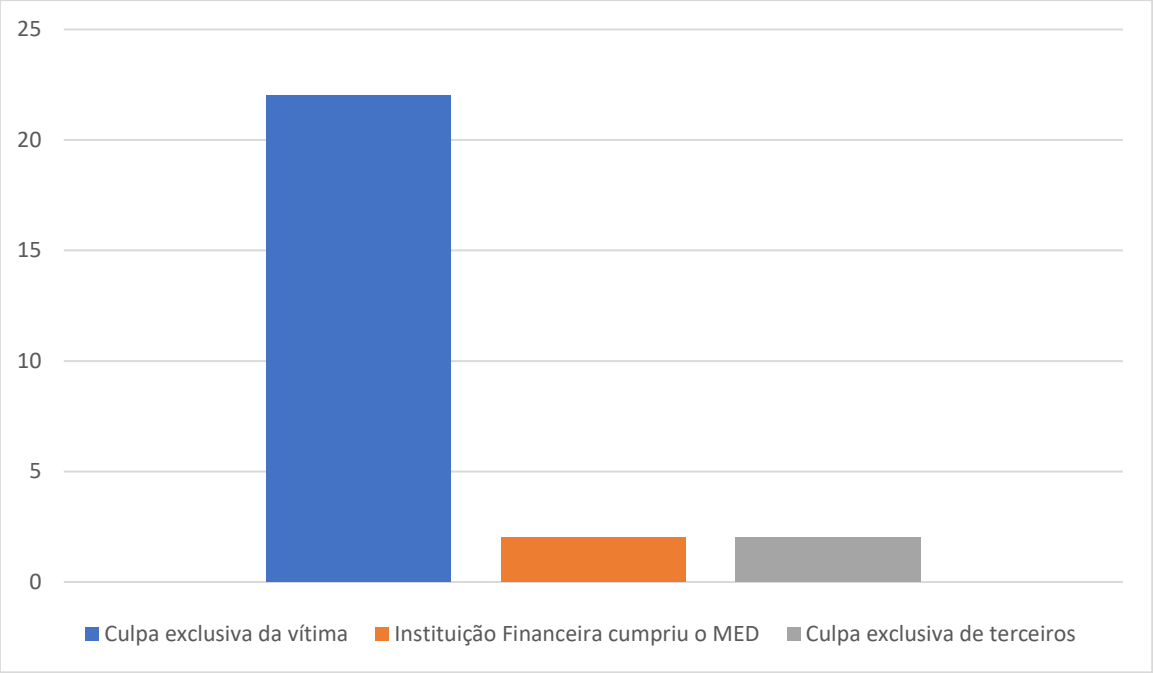



Fonte: elaboração própria com base em sentenças da comarca de Montes Claros/MG

Em parte das sentenças parcialmente procedentes, portanto, a instituição financeira foi integralmente isentada, o que aproxima esses casos, no que se refere ao banco, do padrão observado nas sentenças improcedentes.

Por fim, as sentenças improcedentes de forma predominante, 84,6%, alegavam a culpa exclusiva da vítima, 7,7% o cumprimento do MED pela instituição financeira e 7,7% atribuíram a culpa exclusiva de terceiros, considerando que a instituição financeira não teria qualquer culpa no caso em questão.

Gráfico 7 – Razões de Sentenças Improcedentes



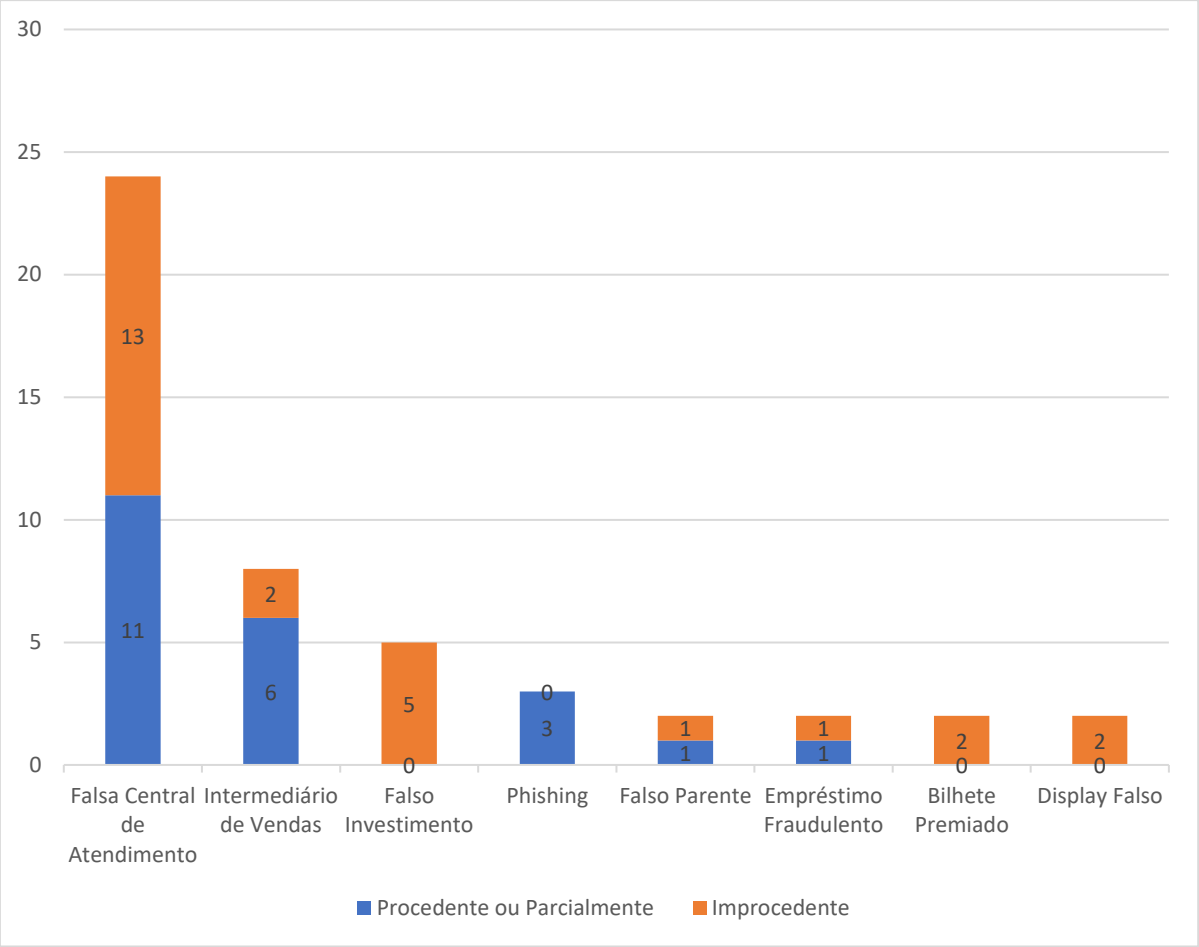

Fonte: elaboração própria com base em sentenças da comarca de Montes Claros/MG

Do ponto de vista das sentenças que julgaram improcedente sob a fundamentação da culpa exclusiva da vítima, trata-se da principal excludente de responsabilidade das instituições bancárias, sendo um argumento decisivo para negar indenizações.

Correspondendo 84,6% das sentenças de improcedência, a culpa exclusiva da vítima demonstra que o Judiciário tende a aplicar esse conceito para consumidores que entregam voluntariamente suas senhas, realizam transferências por vontade própria ou segue instruções de terceiros fora dos canais oficiais, entendendo que o sistema de segurança do banco não apresentou falhas, mas sim uma negligência do cliente.

O Gráfico 8 cruza a modalidade de golpe com o resultado da sentença, agrupando as decisões procedentes e parcialmente procedentes.

Gráfico 8 – Probabilidade de Resultado por Modalidade de Golpe




Fonte: elaboração própria com base em sentenças da comarca de Montes Claros/MG

Na Falsa Central de Atendimento, modalidade mais frequente, os resultados dividem-se de forma próxima, com 11 sentenças procedentes ou parcialmente procedentes e 13 improcedentes. Os 5 casos de Falso Investimento foram julgados improcedentes, ao passo que 6 dos 8 casos de Intermediário de Vendas e os 3 casos de Phishing obtiveram procedência total ou parcial. Nas demais modalidades, o número de casos é pequeno demais para leitura comparativa.

A partir dos fundamentos registrados nas sentenças, observa-se que o Judiciário tende a qualificar a conduta da vítima como negligente sem investigar, na maior parte dos casos, se havia falha técnica identificável no sistema bancário. Não é possível, a partir do teor dos autos, inferir a motivação subjetiva do julgador nesse processo interpretativo; o que se observa é o padrão de fundamentação adotado, não a deliberação que o antecede. Essa lacuna na análise da conduta da vítima, sob a ótica da Economia Comportamental, é passível de contestação, na

medida em que as modalidades identificadas na amostra exploram sistematicamente a aversão à perda e o excesso de confiança na legitimidade da transação.

Do ponto de vista dos custos de transação de Coase (1937), o resultado mostra que o custo de verificar a legitimidade de uma transação, identificar uma abordagem fraudulenta e acionar os mecanismos de recuperação dos valores perdidos, recai sobre a vítima, o agente com menor capacidade técnica e informacional, sendo que a instituição bancária que detém estrutura de dados para monitorar e interceptar transações suspeitas antes do crime ser consumado.

Na ótica da racionalidade limitada, critica-se essa fundamentação da culpa exclusiva da vítima em razão da manipulação psicológica que o cliente sofre, o que impediria um entendimento de haver uma culpa realmente exclusiva de uma vítima.

Se o Judiciário isenta os bancos de responsabilidade transferindo o custo da fraude para o consumidor, a instituição financeira tende a ter reduzido o incentivo de investir proativamente em sistemas que corrijam a assimetria de informação, como elucidado por Akerlof (1970), que expõe o incentivo para a comercialização de produtos de qualidade inferior quando o mercado não penaliza essa escolha.

A exploração sistemática do Sistema 1 pela engenharia social, tal como descrita por Kahneman, oferece uma leitura teórica plausível para o padrão de sentenças que reconhecem culpa concorrente. A decisão de aplicar esse enquadramento intermediário permanece, contudo, uma escolha interpretativa do julgador.

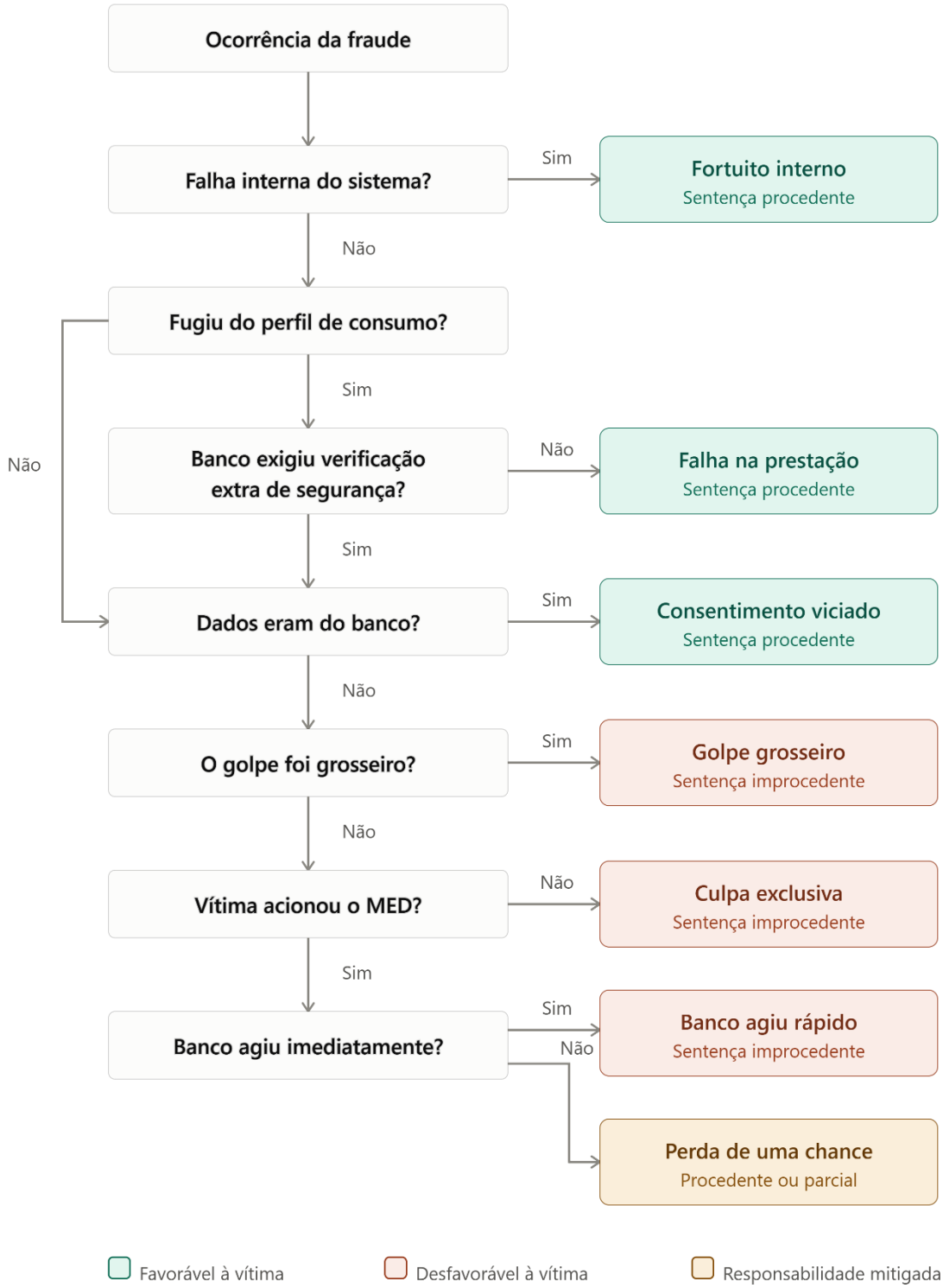
Vale ressaltar o combate às decisões judiciais replicadas de forma mecânica. As ciências jurídicas não se enquadram em uma ciência exata, que se estabelece “se a, então b”, situação já superada conforme Bobbio (1995, p. 211):

> Na realidade, a dissensão entre o juspositivismo e os seus adversários começa propriamente quando se trata de precisar a natureza cognoscitiva da jurisprudência. Para o primeiro, esta consiste numa atividade puramente declarativa ou reprodutiva de um direito preexistente, isto é, no conhecimento puramente passivo e contemplativo de um objetivo já dado; para os segundos, a natureza cognoscitiva consiste numa atividade que é também criativa ou produtiva de um novo direito, ou seja, o conhecimento ativo de um objetivo que o próprio sujeito cognoscente contribui para produzir.

Não se trata de analisar “se houve uma transferência, então a culpa foi exclusivamente da vítima”. O objetivo de se discutir judicialmente um estelionato é de que a instituição financeira poderia ter impedido a vítima de ter o golpe concretizado.

A partir das razões que cada magistrado utilizou para justificar o seu julgamento, criou-se o fluxograma abaixo identificando o caminho da decisão ideal em fraudes bancárias:

Ilustração 1 – O Caminho da Decisão Judicial Ideal em Fraudes Bancárias




Fonte: elaboração própria, com base em sentenças da comarca de Montes Claros/MG

O fluxograma objetiva justamente manter a sentença judicial coerente com as intenções das ciências jurídicas em interpretar o fato, o mérito e os precedentes. Ser uma ciência baseada em leis não exclui a economia comportamental, os vieses cognitivos, comportamentos, conhecimentos e a boa-fé das vítimas.

### 4.3 A Economia Comportamental do Ponto de Vista da Vítima

A análise de 50 processos judiciais na comarca de Montes Claros sugere que a consumação do estelionato digital não deve ser atribuída a uma suposta ignorância generalizada das vítimas. As narrativas processuais são compatíveis, ao contrário, com a exploração sistemática das limitações cognitivas inerentes à condição humana, tal como descrita pela Economia Comportamental.

Para compreender essa dinâmica, é fundamental recorrer à Teoria da Racionalidade Limitada de Herbert Simon. Sob essa ótica, as vítimas não operam conforme o modelo idealizado do homo economicus, sendo um detentor de racionalidade plena, na realidade, suas decisões são tomadas em um cenário de restrições severas, caracterizado por informações incompletas, escassez de tempo e capacidades cognitivas finitas.

Nesse contexto, a engenharia social empregada pelos estelionatários é consistente com uma arquitetura voltada a capturar o que Daniel Kahneman define como Sistema 1, o pensamento rápido, intuitivo e emocional, em detrimento do Sistema 2.

A análise dos casos, com destaque para os golpes via Pix, que compõem 50% da amostra, é consistente com a leitura de que os fraudadores instrumentalizam o senso de urgência e a pressão temporal para dificultar a ativação do Sistema 2, responsável pelo pensamento lento, crítico e deliberativo.

As narrativas processuais permitem interpretar que a credibilidade da fraude se apoia na exploração de vulnerabilidades psicológicas específicas, descritas a seguir.

Primeiramente, sugere a atuação do princípio de que "o que você vê é tudo o que há" (What You See Is All There Is). O Sistema 1 das vítimas tende a focar exclusivamente na informação disponível e coerente, como a aparência de um site, negligenciando a ausência de dados cruciais, como a falta de regulação oficial de uma plataforma. Esse mecanismo é análogo ao observado em experimentos correlatos citados na literatura, em que 48% dos participantes foram atraídos por sites de corretoras fictícias seduzidos por promessas de lucro fácil.

Paralelamente, converge com a aversão à perda. Nos golpes da modalidade "Falsa Central de Atendimento", o temor de um bloqueio de conta ou de um prejuízo financeiro iminente é o elemento recorrente nos relatos que precede a ação da vítima, sugerindo uma reação emocional que antecede a análise racional.

Quanto à escolaridade, nenhum dos 50 processos analisados registrou o grau de instrução da vítima, razão pela qual essa variável, prevista como exploratória no primeiro objetivo específico, não pôde ser caracterizada na amostra. Por esse motivo, este estudo não examina a relação entre escolaridade e vulnerabilidade ao golpe.

O levantamento nacional da CVM (2021), restrito a vítimas de fraudes de investimento, indicou que 38% delas possuíam pós-graduação. Esse resultado não pode ser estendido à amostra local, por se referir a outra população e a outra modalidade de fraude.

Um dos pilares da teoria da racionalidade limitada é que os indivíduos não buscam uma solução "ótima", mas sim uma alternativa boa o suficiente para o determinado contexto. Nesse sentido, os vieses cognitivos aqui discutidos oferecem uma explicação teoricamente coerente para a escolha suficientemente boa, dadas as informações disponíveis às vítimas.

A resposta judicial em Montes Claros apresenta uma dissonância com essa leitura teórica. Os resultados indicam que 84,6% das sentenças de improcedência fundamentaram-se na tese da "culpa exclusiva da vítima".

Sob a luz da racionalidade limitada, o Judiciário tende a qualificar a transferência voluntária de valores como mera negligência, sem considerar que a manipulação psicológica empregada compromete significativamente a capacidade de decisão plenamente racional pressuposta por esse padrão de conduta.

A teoria de Simon permite, portanto, reinterpretar esses eventos: não se tratam de atos de irracionalidade pura, mas de decisões adaptativas em contextos de incerteza e sobrecarga de estímulos. A verossimilhança conferida pelo uso de dados vazados, contextualizada pelo vazamento massivo de 223 milhões de CPFs no Brasil, aponta para uma legitimidade aparente conferida à abordagem criminosa, à qual o Sistema 1 não está preparado para reagir de forma crítica de modo instantâneo.

A fim de sistematizar essa leitura, propõe-se um modelo analítico sequencial do processo de vitimização, estruturado em quatro etapas sucessivas. Cada etapa corresponde a uma fase observável nas narrativas dos processos judiciais analisados e é associada, por leitura teórica, a um viés cognitivo específico descrito pela Economia Comportamental. Reitera-se que

a associação entre cada etapa da narrativa e o viés cognitivo correspondente constitui interpretação fundamentada na literatura, e não constatação direta do processo mental da vítima.

Na primeira etapa, o agente fraudador apresenta elementos de credencial institucional, como o número de telefone idêntico ao da central oficial do banco, logomarca da instituição financeira, ou dados pessoais da vítima obtidos por vazamentos de bases de dados. Essa configuração corrobora com a ativação da heurística da disponibilidade (KAHNEMAN, 2012), pela qual o Sistema 1 associaria automaticamente elementos familiares a confiabilidade, dispensando a verificação analítica do Sistema 2.

Nos processos analisados, essa etapa é recorrente nos casos de Falsa Central de Atendimento, modalidade predominante com 48% da amostra, em que os relatos processuais descrevem golpistas com conhecimento prévio de dados bancários e pessoais da vítima antes mesmo de solicitar qualquer ação.

Estabelecida a percepção de legitimidade, o fraudador introduz um elemento de urgência, padrão compatível com a ativação do viés da aversão à perda, formulada por Kahneman e Tversky (1979) na Teoria do Prospecto.

Segundo Simon (1997), essa arquitetura de pressão é consistente com uma redução artificial do horizonte de busca por alternativas, tornando a ação imediata a alternativa aparentemente mais adequada dentro das restrições impostas. Esse padrão foi identificado nos relatos de todos os 24 casos de Falsa Central analisados, em que as vítimas descreveram ter agido por temor de perda financeira imediata.

A terceira etapa caracteriza-se pela indução a uma ação inicial de baixo custo aparente, como verificar o saldo, confirmar dados ou realizar uma transferência-teste de valor irrisório. Esse padrão sugere o viés de comprometimento descrito por Thaler e Sunstein (2008), segundo o qual cada ação prévia tende a aumentar a probabilidade de continuidade da sequência comportamental.

Nos casos de Falso Investimento analisados, esse mecanismo é particularmente visível nos relatos: vítimas que realizaram aportes iniciais com retorno simulado foram progressivamente induzidas a valores maiores, padrão converge com dificuldade crescente de interrupção da sequência sem reconhecimento da perda já incorrida.

Na quarta e última etapa, consolidada a adesão inicial da vítima, o fraudador mantém contato ativo e contínuo durante toda a operação, fornecendo orientação passo a passo para a execução da transferência, seja por chamada telefônica ininterrupta, seja por mensagens sucessivas via aplicativo. Esse acompanhamento em tempo real corrobora com a supressão da

janela decisória na qual o Sistema 2 poderia buscar confirmação por canais alternativos, como o contato direto com a agência bancária ou com familiares, dinâmica já discutida a respeito da arquitetura de liquidação do Pix.

Esse padrão sugere a instalação de um viés de confirmação, pelo qual a vítima passaria a interpretar informações subsequentes como reforço da narrativa já aceita. A ausência de intervalo de compensação na liquidação instantânea do Pix, associada à condução contínua exercida pelo golpista, torna a decisão um evento irreversível no momento em que é tomada.

Nos processos analisados, essa dinâmica de condução direta é recorrente na formulação "seguiu instruções de terceiros", presente na fundamentação de diversas sentenças.

Em suma, os elementos reunidos nesta seção são compatíveis com a leitura de que o estelionato na região prospera pela exploração da interface entre a tecnologia e as limitações cognitivas descritas pela Economia Comportamental, não por uma falha técnica absoluta dos sistemas bancários.

Assim, resumir um estelionato como simples culpa exclusiva da vítima é desconsiderar essa leitura interpretativa dos relatos processuais, construídos a partir de decisões tomadas em ambiente de pressão e informação manipulada, muitas vezes com dados que seriam de conhecimento restrito às instituições bancárias.

## 4.4 Verificação Descritiva e Interpretação Econômica das Hipóteses

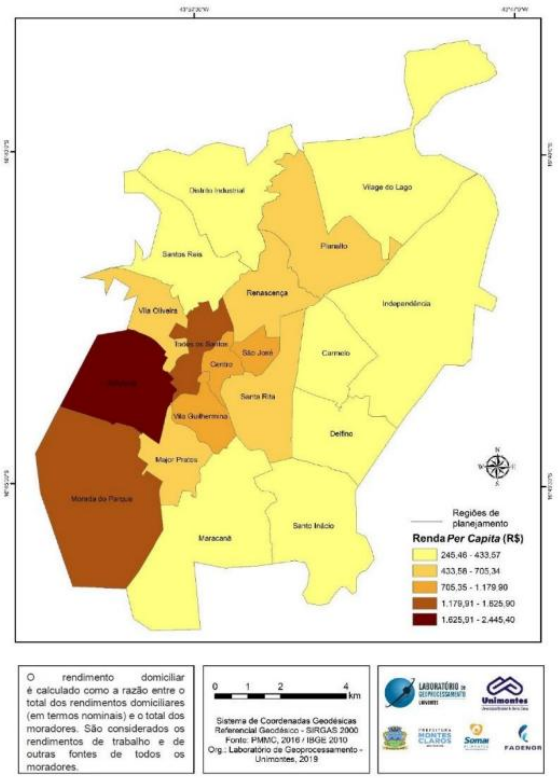
### 4.4.1 H1: Seleção Racional de Alvos por Retorno Esperado

A primeira hipótese da pesquisa trata-se de que vítimas residentes em bairros de maior índice de renda estimada, sofreriam golpes de valor financeiro médio significativamente superior, refletindo a maximização do retorno esperado pelo estelionatário na seleção de seus alvos.

Conforme afirma Becker (1968), o agente criminoso realiza um cálculo implícito de custo-benefício, elegendo alvos em função do retorno esperado líquido. Neste sentido, bairros de alta renda funcionariam como sinalizadores de maior disponibilidade de ativos, tornando os residentes alvos preferenciais de fraudes de maior valor.

Para essa análise, utiliza-se o mapa de renda per capita por região de planejamento, desenvolvido por França (2020, p. 93), em conjunto com o Laboratório de Geoprocessamento da Unimontes:

Ilustração 2 – Renda Per Capita por Região de Planejamento




Fonte: desenvolvido por Iara Soares de França (2020). Urbanização contemporânea e desigualdades sociais: análise de Montes Claros/MG. Revista GeoSertões, v. 5, n. 9, p. 73-100.

Os dados empíricos obtidos na amostra indicam uma distribuição com padrão heterogêneo, tendo em vista que o bairro Vila Ipiranga, no mapa se localizando entre o bairro Carmelo e Independência, regiões de baixa renda per capita, apresentou o maior prejuízo, enquanto o bairro Ibituruna, sendo um bairro de alta renda per capita, apresentou uma média de apenas R$ 6.500,00 de prejuízo.

Assim, há uma ausência de concentração dos casos mais graves nas localidades de maior renda estimada, não podendo confirmar H1.

No entanto, o resultado não falsifica a teoria da escolha racional do criminoso. Sendo o estelionato, ocorrido de forma presencial, a hipótese de seletividade de um perfil de vítima, pode ser mantida. Mas na modalidade digital, há um elemento de aleatoriedade, em que o fraudador dispara mensagens e ligações automáticas em massa, com lista de dados vazados, sem um filtro concreto de bairro ou renda. A seletividade no golpe acontece com a resposta da vítima, em que possibilita o estelionatário adaptar o valor exigido, a narrativa e a urgência suficiente para inferir a liquidez disponível.

Portanto, o bairro, no contexto do estelionato digital, é uma metodologia insuficiente para capturar o critério efetivo utilizado pelo estelionatário.

### 4.4.2 H2: Predominância do PIX e Redução do Custo de Oportunidade do Criminoso

A segunda hipótese da pesquisa sustenta que o sistema de pagamento instantâneo Pix predomina como instrumento de transação nos estelionatos digitais em razão de sua liquidez imediata e baixa reversibilidade, características que, sob a ótica da escolha racional do criminoso, reduziriam estruturalmente o custo de oportunidade do agente em comparação a instrumentos tradicionais de transferência.

Os dados extraídos da amostra de 50 processos judiciais confirmam essa proposição, sendo que o Pix corresponde a 50% dos instrumentos de transação identificados nos casos analisados, conforme Gráfico 3, configurando-se como o meio de pagamento predominantemente utilizado na consumação do estelionato digital na Comarca de Montes Claros/MG.

O componente explicativo da hipótese, isto é, a atribuição dessa predominância à redução do custo de oportunidade do criminoso, não decorre diretamente dos dados processuais, que não permitem observar o cálculo decisório do agente fraudador; trata-se de uma interpretação teórica, ancorada em Becker (1968), corrobora com o padrão descritivo observado.

Esse padrão local guarda relação com dados nacionais do Banco Central, que indicam correlação de Pearson de 0,92 entre o volume de transações via Pix e o número de registros de estelionato no período de 2018 a 2023, conforme Tabela 2. Cabe ressalvar, contudo, que essa correlação é obtida a partir de duas séries temporais anuais em trajetória de crescimento simultâneo, o que restringe sua capacidade de isolar uma relação causal entre as variáveis.

Ambas as séries podem refletir uma tendência comum de digitalização acelerada dos meios de pagamento e de aprimoramento dos próprios registros criminais após a tipificação do estelionato eletrônico pela Lei nº 14.155/2021, de modo que a correlação deve ser lida como indício compatível com H2, e não como comprovação estatística da relação causal proposta.

A predominância do Pix na amostra deve ser lida, em primeiro lugar, à luz de sua participação no conjunto dos pagamentos do país. Segundo a Tabela 1, o Pix respondeu por aproximadamente 85% das transações realizadas em 2023 entre os instrumentos listados, que não incluem cartões, proporção superior à observada na amostra. A frequência do Pix nos

golpes acompanha, portanto, sua difusão como meio de pagamento e não indica sobrerrepresentação do instrumento nas fraudes.

Essa difusão decorre de atributos que constituem objetivos da política do Banco Central, como a gratuidade para pessoas físicas, a disponibilidade ininterrupta e a liquidação imediata, que ampliaram a inclusão financeira e reduziram o custo das transações.

A ausência de intervalo entre a ordem e a liquidação, que torna o instrumento eficiente para o usuário, reduz também a possibilidade de interromper a transação quando ela decorre de fraude. Trata-se de efeito colateral do desenho do instrumento, e não de característica que o torne causa do crime.

Tabela 9 – Comparativo das Características Operacionais dos Instrumentos de Transação

| **Instrumento** | **Prazo de liquidação** | **Reversibilidade** | **Rastreabilidade da Origem** |
|---|---|---|---|
| **PIX** | Instantâneo | Baixa | Dificuldade por fragmentação por múltiplas contas |
| **TED** | Mesmo dia útil | Moderada | Rastreável dentro do sistema bancário |
| **Boleto** | D+1 a D+2 | Alta | Rastreável via código de barras |
| **Cheque** | D+1 a D+2 | Alta | Identificação do emitente exigida |

Fonte: elaboração própria com base em conteúdos de mídias sociais do Banco Central do Brasil

Becker (1968, p. 41) identifica o tempo entre a execução e a detecção de um delito como determinante central do custo esperado da atividade criminosa, argumentando que a detecção precoce amplia a probabilidade de a vítima identificar o ofensor e de as autoridades intervirem antes da consumação.

Essa lógica articula-se com a arquitetura de baixa fricção discutida na seção 2.1.5. Ao suprimir o intervalo entre a decisão e a liquidação, o desenho do Pix reduz a janela em que o Sistema 2 da vítima poderia ser acionado e limita a contenção posterior da transferência. Na leitura de Becker, essa condição reduz o custo esperado do fraudador e torna o instrumento

atrativo para a prática ilícita, embora este estudo não observe diretamente a escolha do criminoso.

Os dados obtidos são compatíveis com H2 em seu componente descritivo, com sustentação empírica direta e robusta quanto à predominância do Pix na amostra local. Já o mecanismo causal proposto, a redução do custo de oportunidade do criminoso como determinante dessa predominância, permanece uma inferência teoricamente fundamentada, mas não diretamente testada por este estudo, que não dispõe de dados sobre o processo decisório do agente fraudador.

Porém, ainda que o instrumento de transação apresente características compatíveis com a redução do custo de oportunidade do criminoso, é necessário examinar os motivos pelos quais as instituições financeiras não internalizam os custos derivados dessa vulnerabilidade, questão que conduz à análise do papel do Judiciário na alocação do risco financeiro.

### 4.4.3 H3: Culpa Exclusiva da Vítima e o Risco Moral

A terceira hipótese da pesquisa propõe que os critérios adotados nas sentenças de improcedência concentram-se na conduta da vítima, sem examinar a adequação dos mecanismos de segurança das instituições financeiras, caracterizando um risco moral para a implementação de mecanismos de prevenção.

A análise de conteúdo das sentenças de improcedência revela que 84,6% delas fundamentam-se exclusivamente na tese de culpa exclusiva da vítima, conforme Gráfico 7, aplicada a casos em que o consumidor entregou voluntariamente senhas ou dados de acesso, realizou transferências por iniciativa própria ou seguiu instruções de terceiros fora dos canais oficiais da instituição.

Esse padrão decisório indica que o Judiciário de Montes Claros tende a interpretar a conduta da vítima como negligência apta a romper, de forma integral, o nexo de causalidade entre a falha do sistema bancário e o prejuízo sofrido, sem investigar, na maior parte dos casos, se a instituição financeira dispunha de mecanismos técnicos capazes de identificar e interromper a operação fraudulenta antes de sua consumação.

Nos termos da racionalidade limitada, essa concentração decisória pode ser interpretada como uma aplicação inadequada do padrão de conduta esperado da vítima pois, se a decisão de transferir os valores foi tomada sob manipulação psicológica deliberada, conforme seção 2.1.5,

qualificar essa ação como mera negligência pressupõe um padrão de racionalidade plena que a própria literatura comportamental invalida.

A vítima, decidindo sob pressão temporal e informação manipulada, exerceu o *satisficing* de Simon (1997), escolheu a opção suficientemente boa disponível no contexto de urgência, não a opção ótima.

O problema se estende aos incentivos econômicos gerados pela decisão judicial sobre o comportamento futuro da instituição financeira.

Nesse sentido, North (1990, p. 3) conceitua as instituições como as regras do jogo em uma sociedade, estruturas que moldam a interação humana e definem os incentivos para que os agentes atuem de determinada forma. As decisões judiciais, na qualidade de instituições, são compatíveis com essa função ao consolidar a culpa exclusiva da vítima como fundamento recorrente de improcedência.

Sob a leitura institucional de North, o padrão decisório identificado contribui para moldar o cálculo de custo-benefício enfrentado pelas instituições financeiras quanto ao investimento em segurança preventiva, ainda que este estudo não meça diretamente esse cálculo do lado das instituições.

Esse mecanismo corresponde precisamente ao problema do risco moral descrito por Stiglitz (2002), segundo o qual o nível de cuidado de um agente protegido das consequências de sua própria omissão tende a ser inferior ao socialmente desejável, uma vez que o custo esperado dessa omissão é sistematicamente transferido a terceiros.

Conforme a lógica de custo-benefício apresentada na seção 2.2.3, esse padrão decisório é compatível, sob a leitura de Stiglitz, com um desincentivo ao investimento bancário em prevenção. Esse mecanismo constitui uma extensão teórica plausível do padrão decisório identificado na amostra, e não uma medição direta do comportamento de investimento das instituições financeiras, dado não coletado por este estudo.

Sendo a instituição financeira o agente parcialmente protegido das consequências de sua eventual omissão, o padrão decisório observado sugere que ela tende a não internalizar integralmente o custo esperado da fraude, custo que, na prática processual analisada, é majoritariamente redirecionado à vítima, o agente com menor capacidade técnica e informacional para identificá-la ou impedi-la.

Essa alocação inadequada de risco encontra fundamento adicional na análise de custos de transação proposta por Coase (1937), em que o custo de verificar a legitimidade de uma transação, identificar uma abordagem fraudulenta e acionar mecanismos de recuperação de

valores recai sobre a vítima, mesmo que a instituição financeira detenha estrutura para monitorar e interceptar transações suspeitas antes da consumação do crime.

O precedente do STJ, no Recurso Especial nº 1.995.458/SP corrobora a constatação ao reconhecer que operações atípicas em relação ao padrão de consumo do cliente configura falha no dever de segurança, entendimento que, conforme indicam os dados da amostra analisada, as instâncias ordinárias de Montes Claros ainda não aplicam de forma sistemática ou não foi suficientemente demonstrado.

A persistência dessa assimetria também se conecta ao fenômeno descrito por Akerlof (1970). Ao não ser responsabilizada de forma consistente por falhas de segurança, a instituição financeira não sofre pressão de mercado ou judicial suficiente para investir na correção da assimetria de informação que caracteriza o "mercado de golpes" discutido na seção 2.1.3, o que tende a reduzir a qualidade geral dos mecanismos de proteção oferecidos ao consumidor.

Os dados nacionais de contestação de operações via PIX reforçam esse quadro, pois, mesmo após a implementação de mecanismos regulatórios recentes, como o botão de contestação instituído pelo Banco Central, o percentual de pedidos aceitos pelas instituições financeiras manteve-se reduzido, o que sugere que a resposta institucional ao problema ainda não compensa integralmente a ausência de incentivo criado pela orientação predominante do Judiciário local.

A Ilustração 3 sintetiza a leitura proposta, articulando o padrão decisório observado nas sentenças, que constitui dado empírico, e seus efeitos sobre os incentivos das instituições financeiras, que constituem extensão teórica.

Ilustração 3 – Mecanismo Causal do Risco Moral




Fonte: elaboração própria, com base em sentenças da comarca de Montes Claros/MG

Na ilustração, apenas a primeira etapa, a concentração das improcedências na culpa exclusiva da vítima, foi observada diretamente nos autos. As etapas seguintes representam a leitura teórica de Stiglitz (2002) e North (1990) e não foram mensuradas por este estudo.

A verificação empírica de H3 confirma, com o maior grau de sustentação direta entre as três hipóteses analisadas. O padrão decisório de concentração da responsabilidade na conduta da vítima, 84,6% das sentenças de improcedência, fundamentam-se exclusivamente nessa tese, resultado obtido por análise de conteúdo direta das fundamentações judiciais.

A leitura desse padrão como estruturador de um desincentivo econômico sistemático ao investimento preventivo das instituições financeiras constitui extensão teórica fundamentada na literatura sobre risco moral, conforme os dados observados, mas não diretamente mensurada por este estudo, que não coletou dados sobre o comportamento de investimento das instituições financeiras.

# 5 CONCLUSÃO

## 5.1 Síntese dos Resultados e Verificação das Hipóteses

O objetivo geral desta pesquisa consistiu em analisar os fatores socioeconômicos, cognitivos e institucionais que contribuem para a ocorrência do estelionato digital na Comarca de Montes Claros/MG, no período de 2020 a 2025, interpretando o processo decisório da vítima sob a ótica da racionalidade limitada de Herbert Simon.

A verificação empírica das três hipóteses descritivas, operacionalizada a partir da análise de 50 processos judiciais cíveis, permite concluir que esse objetivo foi cumprido, revelando um quadro explicativo tripartido no qual os três achados apresentam graus distintos de sustentação empírica, mas se articulam de forma teoricamente coerente em torno da interação entre limites cognitivos da vítima, desenho institucional dos meios de pagamento e padrão decisório do Poder Judiciário na alocação do risco financeiro.

A hipótese H1, referente à seleção racional de alvos por retorno esperado, não foi confirmada em sua formulação original. Os dados da amostra não indicam concentração dos prejuízos de maior valor em bairros de renda per capita mais elevada, tendo o bairro Vila Ipiranga, de renda estimada inferior, registrado o maior prejuízo isolado da pesquisa, enquanto o bairro Ibituruna, de renda superior, apresentou média de dano expressivamente menor.

Esse resultado não invalida o pressuposto de racionalidade do agente criminoso proposto por Becker (1968); sugere, antes, que essa racionalidade opera em momento distinto do previsto na formulação original de H1.

No estelionato presencial, a seletividade de perfil pode preceder a abordagem; no estelionato digital, os dados são compatíveis com a leitura de que essa lógica se desloca para a fase posterior ao primeiro contato, em que o fraudador dispara abordagens em massa, sem filtro geográfico, e é a resposta comportamental da própria vítima que revela ao golpista a liquidez disponível, permitindo calibrar o valor exigido e a narrativa empregada. Essa reinterpretação, importa registrar, é uma hipótese explicativa alternativa que emerge do resultado negativo de H1, não uma hipótese testada de forma independente por este estudo.

O retorno esperado, nessa leitura, não seria maximizado pela escolha do bairro, mas pelo comportamento da vítima durante a abordagem, o que aponta para a insuficiência do bairro como proxy metodológica.

A hipótese H2, relativa à predominância do Pix como instrumento de transação, teve seu componente descritivo confirmado com sustentação empírica direta: o instrumento

representa 50% das transações identificadas na amostra. O componente explicativo, a saber, a atribuição dessa predominância à redução do custo de oportunidade do criminoso, permanece uma inferência teoricamente fundamentada em Becker (1968), de acordo com os dados, mas não diretamente testada, já que este estudo não observa o cálculo decisório do agente fraudador.

A correlação de 0,92 entre o volume nacional de transações via Pix e o crescimento dos registros de estelionato no período observado reforça esse indício, com a ressalva, já registrada na seção 4.4.2, de que duas séries temporais em trajetória de crescimento simultâneo não isolam, por si só, uma relação causal.

Ainda assim, a arquitetura de liquidação instantânea do Pix é corrobora com a leitura de que reduz o custo de oportunidade do criminoso, ao eliminar o intervalo temporal que permitiria à vítima ou à instituição interromper a operação, e de que impede, na prática, a ativação do Sistema 2 quando a deliberação crítica seria mais necessária.

Segundo Simon (1997), a ausência de fricção temporal do Pix reduz, na prática, o horizonte de busca por alternativas da vítima. Os dados são compatíveis, portanto, com a leitura de que o instrumento de transação não é neutro do ponto de vista comportamental, constituindo parte do mecanismo de captura da decisão da vítima, e não um mero canal posterior a ela.

A hipótese H3, referente à concentração das sentenças de improcedência na tese de culpa exclusiva da vítima, apresenta o maior grau de sustentação empírica direta entre as três hipóteses analisadas, visto que, 84,6% das sentenças de improcedência da amostra fundamentam a exclusão de responsabilidade das instituições financeiras exclusivamente na conduta da vítima, sem exame da adequação dos mecanismos de segurança bancária, resultado obtido por análise de conteúdo direta das fundamentações judiciais.

Esse padrão decisório aponta para uma inconsistência teórica relevante: ao qualificar como negligência uma decisão tomada sob manipulação psicológica e pressão temporal induzida, precisamente as condições que a literatura comportamental associa ao *satisficing*, o Judiciário de Montes Claros aplica, na fundamentação analisada, um padrão de racionalidade plena que a evidência comportamental discutida nesta pesquisa contesta.

De acordo com o exposto por North (1990), esse padrão decisório é compatível com a formação de um incentivo que reduz, na formulação de Stiglitz, o nível de cuidado esperado da instituição financeira. A leitura desse mecanismo como configuração de risco moral regulatório constitui extensão teórica fundamentada na literatura, converge com o padrão decisório observado, não uma medição direta do comportamento de investimento das instituições financeiras, dado não coletado por este estudo.

A leitura conjunta das três hipóteses não revela uma cadeia causal comprovada, mas compõe um modelo interpretativo articulado, no qual a teoria organiza achados de robustez empírica distinta em torno de um mesmo fenômeno.

A racionalidade limitada oferece uma lente para compreender por que a vítima decide sob condições que a tornam vulnerável, achado com sustentação qualitativa direta nas narrativas processuais.

O desenho institucional do Pix reforça a leitura de que essa vulnerabilidade cognitiva se traduz em perda financeira de baixo custo de oportunidade para o criminoso, achado com sustentação descritiva direta e mecanismo causal teoricamente fundamentado.

Por fim, o padrão decisório do Judiciário é diretamente sustentado pelos dados quanto à concentração da responsabilidade na vítima, ainda que sua leitura como fonte de desincentivo institucional sistemático permaneça uma extensão teórica não diretamente mensurada.

A racionalidade limitada da vítima, o desenho de baixa fricção do meio de pagamento e o padrão decisório do Judiciário constituem, assim, elementos que a teoria articula de forma coerente, e cuja compreensão integrada, com os diferentes graus de sustentação empírica aqui explicitados, constitui o principal resultado analítico desta dissertação.

## 5.2 Contribuições Teóricas e Práticas

A presente pesquisa oferece contribuições em duas dimensões distintas e complementares, sendo uma contribuição de natureza teórica, voltada ao avanço da aplicação empírica da racionalidade limitada ao campo da criminalidade financeira digital, e uma contribuição de natureza prática, dirigida ao desenho institucional de mecanismos de prevenção e responsabilização no âmbito do Sistema Financeiro Nacional.

No plano teórico, a principal contribuição desta dissertação consiste em aplicar a teoria da racionalidade limitada de Simon (1997) à interpretação de processos judiciais de estelionato digital. A leitura das narrativas processuais à luz da teoria permite compreender a decisão da vítima como escolha satisfatória sob restrições de tempo e de informação, e não como mera negligência.

A literatura de Economia Comportamental, ao tratar do conflito entre Sistema 1 e Sistema 2, costuma limitar sua aplicação ao momento da decisão individual isolada. Esta pesquisa propõe ampliar esse recorte ao interpretar o desenho de um meio de pagamento, como

o Pix, como parte do ambiente de decisão. A ausência de intervalo entre a ordem e a liquidação reduz a janela em que o Sistema 2 poderia ser acionado ou em que terceiros poderiam intervir.

Trata-se de proposta interpretativa que aproxima a Economia Comportamental da Economia Institucional de North (1990).

Ainda no plano teórico, a pesquisa contribui para a Análise Econômica do Direito ao documentar, em sentenças de primeira instância de uma comarca específica, o padrão decisório que a teoria do risco moral (STIGLITZ, 2002) permite interpretar como fonte de desincentivo à prevenção.

A constatação de que 84,6% das sentenças de improcedência da amostra se fundamentam na culpa exclusiva da vítima oferece evidência localizada para a discussão sobre o papel da decisão judicial na alocação de incentivos entre vítima e instituição financeira. A hipótese de que esse padrão oriente o investimento em prevenção do sistema bancário permanece em aberto, por depender de dados sobre o comportamento das instituições que este estudo não coletou.

No plano prático, a principal implicação da pesquisa recai sobre o desenho da política regulatória e sobre a uniformização da jurisprudência aplicável ao estelionato digital.

O precedente do Superior Tribunal de Justiça no REsp nº 1.995.458/SP já reconhece que operações atípicas em relação ao padrão de consumo do cliente configuram falha no dever de segurança da instituição financeira, deslocando parte do risco de volta ao banco quando há indício de anomalia identificável pelo próprio sistema antifraude.

Os dados da amostra sugerem, contudo, que esse entendimento não é aplicado de forma sistemática nas sentenças analisadas da Comarca de Montes Claros, o que indica distância entre o precedente do tribunal superior e sua incorporação pela primeira instância.

Essa constatação sugere, como implicação prática direta, a necessidade de maior difusão desse parâmetro decisório entre magistrados de primeira instância, não como imposição de resultado favorável automático à vítima, mas como exigência de que a análise da atipicidade da operação, e não apenas da conduta da vítima, integre a fundamentação da sentença.

Uma segunda implicação prática relaciona-se ao Mecanismo Especial de Devolução. Segundo os dados nacionais apresentados na seção 2.2.2, o índice de ressarcimento do MED manteve-se abaixo de 10% dos valores solicitados no período mais recentemente divulgado. Lido em conjunto com o padrão decisório da amostra, esse dado sugere que o avanço regulatório, isoladamente, pode não substituir a função de incentivo que a responsabilização judicial exerceria sobre o investimento em prevenção.

Na leitura proposta na seção 4.4.3, a persistência desse desequilíbrio tende a manter reduzido o incentivo ao investimento preventivo, mesmo diante de avanços regulatórios como o MED e a LGPD.

A convergência entre os planos jurisprudencial e regulatório apresenta-se, assim, como caminho para mitigar o risco moral discutido nesta pesquisa, conclusão cujo alcance é delimitado pelas limitações metodológicas tratadas na seção seguinte.

## 5.3 Limitações do Estudo

O alcance das conclusões apresentadas nesta dissertação está condicionado a limitações metodológicas que precisam ser reconhecidas para a correta interpretação dos resultados. Essas limitações não comprometem a validade interna dos achados relatados, mas delimitam o escopo de generalização que pode ser atribuído a eles.

A primeira limitação refere-se ao tamanho da amostra. A análise de 50 processos judiciais permite a identificação de padrões descritivos robustos e a interpretação qualitativa aprofundada das narrativas processuais, sendo adequada aos objetivos exploratórios da pesquisa. Contudo, o número restringe a possibilidade de testes estatísticos inferenciais de maior poder e limita a extrapolação dos resultados para o universo total de casos de estelionato digital julgados na Comarca de Montes Claros no período estudado.

A hipótese H1, em particular, seria beneficiada por uma amostra de maior dimensão, capaz de captar com mais precisão a relação entre bairro de residência e valor do prejuízo, reduzindo a influência de casos isolados de alto valor sobre a média observada por região.

A segunda limitação decorre do critério de inclusão processual adotado. A pesquisa restringiu-se a sentenças de primeira instância, excluindo acórdãos proferidos em segunda instância pelo Tribunal de Justiça de Minas Gerais.

Essa escolha se justificou pelo interesse em analisar o padrão decisório de magistrados da própria Comarca de Montes Claros, e não de desembargadores sediados em Belo Horizonte.

A exclusão implica, entretanto, que o percentual de 84,6% de sentenças fundamentadas em culpa exclusiva da vítima, identificado na verificação de H3, reflete o entendimento da primeira instância local, sem informar em que medida esse entendimento é mantido, reformado ou revisto em grau de recurso.

A terceira limitação relaciona-se ao uso do bairro de residência como proxy para a renda estimada da vítima na verificação de H1, que já havia sido antecipada nos procedimentos

metodológicos, em razão da ausência sistemática de dados de renda e escolaridade nos autos processuais analisados, decorrente da própria natureza do processo civil, em que essas informações não constituem elemento necessário à fundamentação do direito pleiteado.

O bairro, embora seja um indicador indireto amplamente utilizado em estudos urbanos e criminológicos, não captura com precisão a liquidez financeira disponível à vítima no momento do golpe, variável que se mostrou mais relevante para o comportamento do estelionatário do que a localização geográfica em si, conforme discutido na análise de H1.

A quarta limitação diz respeito à natureza documental da fonte de dados. A pesquisa utilizou exclusivamente processos judiciais públicos, sem contato direto com as vítimas. Essa escolha metodológica trouxe vantagens relevantes para a análise da fundamentação judicial e das narrativas registradas em petição inicial, mas também impôs um limite à profundidade da investigação dos mecanismos cognitivos individuais.

A interpretação da atuação do Sistema 1 e do Sistema 2 no momento da decisão da vítima, discutida à luz da teoria de Simon, foi realizada a partir da reconstrução textual dos fatos elaborada pelos advogados, e não a partir de relato direto ou de instrumento estruturado de coleta junto às próprias vítimas.

Por fim, a quinta limitação refere-se ao recorte geográfico único da pesquisa, circunscrito à Comarca de Montes Claros. Embora esse recorte tenha permitido um exame detalhado do padrão decisório de uma jurisdição específica, os resultados relativos ao percentual de aplicação da tese de culpa exclusiva da vítima e à predominância do PIX como instrumento de transação não podem ser automaticamente generalizados para outras comarcas do estado de Minas Gerais ou do país.

Ainda assim, a correlação nacional entre volume de transações via PIX e crescimento do estelionato, apresentada na análise de H2, sugira que o fenômeno identificado localmente possa refletir uma tendência de escala mais ampla.

### 5.4 Sugestões para Pesquisas Futuras

As sugestões de pesquisas futuras apresentadas nesta seção derivam diretamente das limitações reconhecidas na seção anterior, e não de lacunas genéricas do campo de estudo. Cada uma delas corresponde a uma possibilidade concreta de ampliação ou aprofundamento da presente investigação, mantendo a base teórica adotada.

A primeira sugestão refere-se à ampliação do tamanho da amostra em pesquisas subsequentes. Um número mais expressivo de processos judiciais permitiria a aplicação de testes estatísticos inferenciais de maior robustez, especialmente na verificação da relação entre bairro de residência e valor do prejuízo sofrido.

Essa ampliação poderia esclarecer se a ausência de confirmação de H1 nesta pesquisa decorre de uma característica estrutural do estelionato digital, conforme discutido na análise dos resultados, ou se resulta da influência de casos isolados de alto valor sobre uma amostra de dimensão limitada.

A segunda sugestão envolve a incorporação de dados de segunda instância a estudos futuros. A análise do percentual de reforma das sentenças que aplicam a tese de culpa exclusiva da vítima permitiria verificar se o padrão decisório identificado na primeira instância da Comarca de Montes Claros se mantém, se é atenuado ou se é revertido pelo Tribunal de Justiça de Minas Gerais.

Com essa verificação seria especialmente relevante para avaliar em que medida o precedente do Superior Tribunal de Justiça no REsp nº 1.995.458/SP vem sendo incorporado pelas instâncias revisoras, complementando a constatação desta pesquisa de que a primeira instância ainda não o aplica de forma sistemática.

A terceira sugestão diz respeito à realização de pesquisa de campo direta com vítimas de estelionato digital, por meio de entrevistas estruturadas ou questionários aplicados após a ocorrência do golpe. Essa abordagem permitiria examinar com maior profundidade os mecanismos cognitivos discutidos nesta dissertação, particularmente a dinâmica entre Sistema 1 e Sistema 2 no momento da decisão, a partir do relato direto da vítima, e não apenas da reconstrução textual elaborada pelos advogados na petição inicial.

Esse tipo de coleta também possibilitaria o registro sistemático de variáveis como renda e escolaridade, que nos processos judiciais analisados nesta pesquisa aparecem de forma incompleta ou omissa, por não constituírem elemento necessário à fundamentação do pedido.

A quarta sugestão refere-se à extensão do recorte geográfico da pesquisa a outras comarcas de Minas Gerais ou de outras unidades federativas, com o objetivo de verificar se o padrão de aplicação da tese de culpa exclusiva da vítima e a predominância do PIX como instrumento de transação, identificados na Comarca de Montes Claros, se repetem em outros contextos judiciais. A elevada correlação nacional entre o volume de transações via PIX e o crescimento dos registros de estelionato, apresentada na verificação de H2 desta pesquisa,

sugere que o fenômeno observado localmente pode refletir uma tendência de escala nacional, hipótese que demandaria confirmação empírica própria.

Por fim, sugere-se a realização de estudos que investiguem, sob a perspectiva da Economia Institucional, o impacto do Mecanismo Especial de Devolução sobre o comportamento preventivo das instituições financeiras ao longo do tempo.

O acompanhamento longitudinal dos índices de ressarcimento e dos investimentos bancários em segurança antifraude, à medida que o MED avança em sua implementação prevista para o período entre 2025 e 2026, permitiria avaliar se esse instrumento regulatório é capaz de corrigir, ainda que parcialmente, o risco moral identificado nesta pesquisa, ou se sua efetividade permanece condicionada à ausência de responsabilização judicial sistemática das instituições financeiras.

## REFERÊNCIAS


AGÊNCIA BRASILEIRA DE INTELIGÊNCIA (ABIN). **Cartilha de engenharia social: guia para proteção de conhecimentos sensíveis.** Brasília, DF: ABIN, 2021. Disponível em: https://www.gov.br/abin/pt-br/institucional/acoes-e-programas/PNPC/boaspraticas/cartilha-engenharia-social-guia-para-protecao-de-conhecimentos-sensiveis. Acesso em: 14 fev. 2025.

AKERLOF, George A. The market for “lemons”: quality uncertainty and the market mechanism. **The Quarterly Journal of Economics**, Cambridge, MA, v. 84, n. 3, p. 488-500, 1970.

AUSTRALIAN SECURITIES AND INVESTMENTS COMMISSION (ASIC). **REP 761: scam prevention, detection and response by the four major banks.** Sydney: ASIC, 2023. Disponível em: https://download.asic.gov.au/media/mbhoz0pc/rep761-published-20-april-2023.pdf. Acesso em: 14 fev. 2025.

ÁVILA, Flávia; BIANCHI, Ana Maria (org.). **Guia de Economia Comportamental e Experimental**. 1. ed. rev. atual. São Paulo: EconomiaComportamental.org, 2015. Disponível em: http://www.economiacomportamental.org/guia-economia-comportamental.pdf. Acesso em: 15 jul. 2026.

BANCO CENTRAL DO BRASIL (BCB). Resolução BCB nº 1, de 12 de agosto de 2020. Institui o arranjo de pagamentos Pix e aprova o seu regulamento. Brasília, DF: BCB, 2020. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolução%20BCB&numero=1. Acesso em: 14 fev. 2025.

BANCO CENTRAL DO BRASIL (BCB). Resolução BCB nº 142, de 23 de setembro de 2021. Dispõe sobre procedimentos e controles para prevenção de fraudes na prestação de serviços de pagamento. Brasília, DF: BCB, 2021. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolução%20BCB&numero=142. Acesso em: 14 fev. 2025.

BANCO CENTRAL DO BRASIL (BCB). Resolução BCB nº 493, de 27 de agosto de 2025. Altera a Resolução BCB nº 1, de 12 de agosto de 2020, que institui o arranjo de pagamentos Pix e aprova o seu regulamento. Brasília, DF: BCB, 2025. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolução%20BCB&numero=493. Acesso em: 14 fev. 2025.

BANCO CENTRAL DO BRASIL (BCB). Nota: BC aprimora o Mecanismo Especial de Devolução do Pix. Brasília, DF: BCB, 2025. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/detalhenoticia/20817/nota. Acesso em: 14 fev. 2025.

BBC NEWS BRASIL. A misteriosa empresa de Malta por trás do 'Jogo do Tigrinho'. **BBC News Brasil**, 2024. Disponível em: https://www.bbc.com/portuguese/articles/c78deer89gjo. Acesso em: 14 fev. 2025.

BECKER, Gary S. Crime and punishment: an economic approach. **Journal of Political Economy**, Chicago, v. 76, n. 2, p. 169-217, mar./abr. 1968.

BOBBIO, Norberto. **O Positivismo Jurídico**: lições de filosofia do direito. Tradução: Márcio Pugliesi. São Paulo: Ícone, 2006.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.** Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 14 fev. 2025.

BRASIL. Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940. **Código Penal**. Rio de Janeiro: Presidência da República. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del2848compilado.htm. Acesso em: 14 fev. 2025.

BRASIL. Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9099.htm. Acesso em: 14 fev. 2025.

BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. **Código de Processo Civil**. Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 14 fev. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (5. Turma). Agravo Regimental no Recurso Especial nº 1.279.802/SP. Relator: Min. Jorge Mussi, 8 de maio de 2012. **Diário da Justiça Eletrônico**, Brasília, DF, 15 maio 2012.

COASE, Ronald H. The nature of the firm. **Economica**, New Series, London, v. 4, n. 16, p. 386-405, nov. 1937.

COMISSÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS (CVM). **Relatório de pesquisa com investidores vítimas de fraudes financeiras.** Brasília, DF: CVM, 2021. Disponível em: https://www.gov.br/cvm/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/pesquisas/relatorio-pesquisa-fraudes-fin.pdf/view. Acesso em: 14 fev. 2025.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). Resolução CNJ nº 345, de 9 de outubro de 2020. Dispõe sobre o "Juízo 100% Digital" e dá outras providências. Brasília, DF: **CNJ**, 2020. Disponível em: https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3512. Acesso em: 14 fev. 2025.

DA SILVA, Alexandre Almeida. Sobre a responsabilidade de empresas e consumidores na contenção de fraudes no mercado de consumo. **Migalhas**, 2024. Disponível em: https://www.migalhas.com.br/depeso/378476/responsabilidade-de-empresas-e-consumidores-na-contencao-de-fraudes. Acesso em: 14 fev. 2025.

DE REZENDE, Frederico Antonio Oliveira. Responsabilidade civil dos bancos em relação às fraudes eletrônicas. **Revista FMU**, São Paulo, 2010. Disponível em: https://revistaseletronicas.fmu.br/index.php/FMUD/article/view/78. Acesso em: 14 fev. 2025.

DINISMAN, Tamar; MOROZ, Ania. Understanding victims of crime: the impact of the crime and support needs. **Victim Support**, 2017. DOI: 10.13140/RG.2.2.17335.73124. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/316787563. Acesso em: 1 abr. 2025.

ESTADÃO CONTEÚDO. Golpes bancários disparam e devem gerar prejuízos de R$ 2,5 bilhões neste ano. **InfoMoney**, São Paulo, 8 ago. 2022. Disponível em: https://www.infomoney.com.br/minhas-financas/golpes-bancarios-disparam-e-devem-gerar-prejuizos-de-r-25-bilhoes-neste-ano/. Acesso em: 14 fev. 2025.

FAMA, Eugene F. Efficient capital markets: a review of theory and empirical work. **The Journal of Finance**, v. 25, n. 2, p. 383-417, maio 1970.

FERREIRA, Raquel de Vasconcelos Wanderley. Direitos fundamentais em perspectiva histórica: repercussões da sua presença na proteção dos socialmente fragilizados em uma sociedade do consumo exacerbado. **Revista Acadêmica da Faculdade Damas**, Recife, 2018. Disponível em: https://revistas.faculdadedamas.edu.br/index.php/academico/article/view/1684. Acesso em: 14 fev. 2025.

FOLHA DE S. PAULO. Mais de 70% dos brasileiros ouviram falar de alguém que sofreu golpe, diz Datafolha. **Folha de S. Paulo**, São Paulo, 2024. Disponível em: https://www1.folha.uol.com.br/tec/2024/04/mais-de-70-dos-brasileiros-ouviram-falar-de-alguem-que-sofreu-golpe-diz-datafolha.shtml. Acesso em: 14 fev. 2025.

FORTINET. **Global Threat Landscape Report: 1º semestre de 2023.** Apresentado no Fortinet Cybersecurity Summit 2023, São Paulo, 16 ago. 2023. Sunnyvale, CA: Fortinet, 2023.

FÓRUM BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA (FBSP). **Anuário Brasileiro de Segurança Pública 2024.** 18. ed. São Paulo: FBSP, 2024. Disponível em: https://forumseguranca.org.br/wp-content/uploads/2024/07/anuario-2024.pdf. Acesso em: 14 fev. 2025.

FRANÇA, Iara Soares de. Urbanização contemporânea e desigualdades sociais: análise de Montes Claros/MG. **Revista GeoSertões**, v. 5, n. 9, p. 73-100, 2020.

FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS (FGV). Pandemia acelerou processo de transformação digital das empresas no Brasil, revela pesquisa. **Portal FGV**, Rio de Janeiro, 2022. Disponível em: https://portal.fgv.br/noticias/pandemia-acelerou-processo-transformacao-digital-empresas-brasil-revela-pesquisa. Acesso em: 29 mar. 2025.

HORWITZ, Jeff. Meta is earning a fortune on a deluge of fraudulent ads, documents show. **Reuters**, 6 nov. 2025. Disponível em: https://www.reuters.com/investigations/meta-is-earning-fortune-deluge-fraudulent-ads-documents-show-2025-11-06/. Acesso em: 15 jul. 2025.

INFOMONEY. PF faz operação contra nova Braiscompany suspeita de golpe de R$ 600 milhões em cripto. **InfoMoney**, São Paulo, 2022. Disponível em: https://www.infomoney.com.br/onde-investir/pf-faz-operacao-contra-nova-braiscompany-suspeita-de-golpe-de-r-600-milhoes-em-cripto/. Acesso em: 14 fev. 2025.

KAHNEMAN, Daniel. **Rápido e devagar: duas formas de pensar.** Tradução: Cássio de Arantes Leite. Rio de Janeiro: Objetiva, 2012.

KAHNEMAN, Daniel; TVERSKY, Amos. Prospect theory: an analysis of decision under risk. **Econometrica**, v. 47, n. 2, p. 263-291, 1979.

MAGALHÃES, Larissa Júlia Ferreira; SOUZA, Mária de Fátima Costa de. Análise da relação entre usabilidade e segurança da informação: uma revisão de escopo. **RECIMA21 – Revista Científica Multidisciplinar**, v. 6, n. 3, e636309, 2025. DOI: https://doi.org/10.47820/recima21.v6i3.6309. Disponível em: https://recima21.com.br/index.php/recima21/article/view/6309. Acesso em: 5 jul. 2026.

MESSIAS, José Flávio et al. Marketing, crédito & consumismo: impactos sobre o endividamento precoce dos jovens brasileiros. **Revista ENIAC Pesquisa**, Guarulhos, 2015. Disponível em: https://ojs.eniac.com.br/index.php/EniacPesquisa/article/view/232. Acesso em: 14 fev. 2025.

META. Scams are bad for business: Meta's efforts to fight fraud. **Meta Newsroom**, Menlo Park, CA, dez. 2025. Disponível em: https://about.fb.com/news/2025/12/scams-are-bad-for-business-metas-efforts-to-fight-fraud/. Acesso em: 14 fev. 2025.

MINAS GERAIS. Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública (Sejusp). Observatório de Segurança Pública. **Anuário de Segurança Pública de Minas Gerais 2024.** Belo Horizonte: Sejusp, 2024. Disponível em: https://www.seguranca.mg.gov.br/images/0_planilhas-e-pdfs/transparencia/documentos/04-09-2024%20Anuario%20de%20Seguranca%20Publica%20de%20Minas%20Gerais%20VFv2.pdf. Acesso em: 14 fev. 2025.

NORTH, Douglass C. **Institutions, institutional change and economic performance.** Cambridge: Cambridge University Press, 1990.

O GLOBO. Com botão de contestação, notificações de fraudes no Pix disparam, mas devolução segue abaixo de 10%. **O Globo**, Rio de Janeiro, 12 dez. 2025. Disponível em: https://oglobo.globo.com/economia/noticia/2025/12/12/com-botao-de-contestacao-notificacoes-de-fraudes-no-pix-disparam-mas-devolucao-segue-abaixo-de-10percent.ghtml. Acesso em: 14 fev. 2025.

RATUNG, Melinda C. et al. Optimizing the security of letter of credit transactions: application of blockchain technology in reducing the risk of fraud in banking. **Digital Journal of Economics & Finance Analysis**, v. 5, n. 1, p. 280, 2024. Disponível em: https://doi.org/10.38035/dijefa.v5i1.2525. Acesso em: 14 fev. 2025.

ROHR, Altieres. Vazamentos de dados expõem informações de 223 milhões de números de CPF. **G1**, Rio de Janeiro, 25 jan. 2021. Disponível em: https://g1.globo.com/economia/tecnologia/blog/altieres-rohr/post/2021/01/25/vazamentos-de-dados-expoem-informacoes-de-223-milhoes-de-numeros-de-cpf.ghtml. Acesso em: 14 fev. 2025.

SCHANK, Roger C.; ABELSON, Robert P. **Scripts, plans, goals and understanding: an inquiry into human knowledge structures.** Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, 1977.

SENADO FEDERAL. Instituto de Pesquisa DataSenado. **Panorama Político 2024: apostas esportivas, golpes digitais e endividamento.** 21. ed. Brasília, DF: DataSenado, 2024. Disponível em: https://www12.senado.leg.br/institucional/datasenado/materias/pesquisas/golpes-digitais-atingem-24-dos-brasileiros-aponta-21a-edicao-da-pesquisa-panorama-politico. Acesso em: 14 fev. 2025.

SHADEL, Douglas Philip; PAK, Karla Blair Schweitzer. The psychology of consumer fraud. 2007. Tese (Doutorado) – **Universiteit van Tilburg**, Tilburg, 2007. Disponível em: https://itsyourmoneyandestate.org/wp-content/uploads/2021/10/THE-PSYCHOLOGY-OF-CONSUMER-FRAUD.pdf. Acesso em: 15 jul. 2026.

SHILLER, Robert J. **Narrative economics: how stories go viral and drive major economic events.** Princeton: Princeton University Press, 2019.

SHLEIFER, Andrei. **Inefficient markets: an introduction to behavioural finance.** Oxford: Oxford University Press, 2000.

SICOOB. Golpes de investimento: como avaliar a legitimidade das oportunidades. **Blog Sicoob**, 2024. Disponível em: https://www.sicoob.com.br/web/sicoobcredicom/blog/-/blogs/golpes-de-investimento-como-avaliar-a-legitimidade-das-oportunidades. Acesso em: 14 fev. 2025.

SILVA, Natália dos Santos. **O estelionato virtual e a sua estrutura jurídica.** 2023. Dissertação (Mestrado Profissional em Direito Econômico e Desenvolvimento) – Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa (IDP), Brasília, DF, 2023.

SIMON, Herbert A. **An empirically based microeconomics.** Cambridge: Cambridge University Press, 1997.

STIGLITZ, Joseph E. Information and the change in the paradigm in economics. **American Economic Review**, Nashville, v. 92, n. 3, p. 460-501, 2002.

THALER, Richard H.; SUNSTEIN, Cass R. **Nudge: improving decisions about health, wealth, and happiness.** New Haven: Yale University Press, 2008.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS (TJDFT). Culpa exclusiva x culpa concorrente. **Direito Fácil**, Brasília, DF, [20--]. Disponível em: https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/campanhas-e-produtos/direito-facil/edicao-semanal/culpa-exclusiva-x-culpa-concorrente. Acesso em: 14 fev. 2025.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE MINAS GERAIS (TJMG). Tabela de custas e taxa judiciária – 1ª instância 2025. Belo Horizonte: TJMG, 2025. Disponível em: https://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/processos/custas-emolumentos/tabela-de-custas-e-taxa-judiciaria-1-instancia-2025.htm. Acesso em: 14 fev. 2025.

TURBIANI, Renata. Meta AI alcança 500 milhões de usuários em um ano. **Época Negócios**, out. 2024. Disponível em: https://epocanegocios.globo.com/empresas/noticia/2024/10/meta-ai-alcanca-500-milhoes-de-usuarios-em-um-ano.ghtml. Acesso em: 15 jul. 2026.

VALOR ECONÔMICO. BC devolve mais de R$ 1 bilhão por fraudes e falhas no Pix. **Valor Econômico**, São Paulo, 8 set. 2024. Disponível em: https://valor.globo.com/financas/noticia/2024/09/08/bc-devolve-mais-de-r-1-bilhao-por-fraudes-e-falhas-no-pix.ghtml. Acesso em: 14 fev. 2025.

## APÊNDICE A – SISTEMATIZAÇÃO DOS PROCESSOS JUDICIAIS E DADOS SOCIOECONÔMICOS

| Nº do Processo | Modalidade do Golpe | Canal utilizado | Inst. Transação | Prejuízo | Idade Vítima | Gênero | Profissão | Bairro |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **5012189-15.2021.8.13.0433** | Intermediário de Vendas | Email | Objeto perdido | R$ 9.700,00 | 28 | Masculino | Médico Veterinário | Centro |
| **5022896-42.2021.8.13.0433** | Falsa Central | Ligação Telefônica | Pix | R$ 30.605,22 | 73 | Feminino | Aposentado | Santa Rita |
| **5011929-98.2022.8.13.0433** | Falsa Central | Ligação Telefonica | TED | R$ 59.118,31 | 32 | Feminino | Médico | Vila Brasília |
| **5012671-89.2023.8.13.0433** | Falsa Central | Ligação Telefônica | Pix | R$ 26.287,58 | 82 | Masculino | Aposentado | Jardim São Mateus |
| **5010870-41.2023.8.13.0433** | Falso Investimento | Instagram | Pix | R$ 15.000,00 | 25 | Masculino | Vendedor | Jardim Primavera |
| **5020017-96.2020.8.13.0433** | Empréstimo | Facebook | Boleto | R$ 5.787,60 | 54 | Feminino | Bordadeira | Novo Jaguará |
| **5008851-33.2021.8.13.0433** | Intermediário de Vendas | OLX | Deposito | R$ 17.000,00 | 42 | Feminino | Desempregado | Planalto |
| **5023321-98.2023.8.13.0433** | Phishing | Email | Pix | R$ 2.880,00 | 54 | Masculino | Operador de Serigrafia | Alice Maia |
| **5022038-40.2023.8.13.0433** | Falso Parente | Whatsapp | Pix | R$ 2.490,00 | 67 | Masculino | Aposentado | Santa Rita |
| **5020686-52.2020.8.13.0433** | Intermediário de Vendas | OLX | Deposito | R$ 7.800,00 | 25 | Masculino | Trabalhador Agrícola Polivalente | Centro |
| **5019518-44.2022.8.13.0433** | Falsa Central | Whatsapp | Boleto | R$ 3.901,45 | 31 | Feminino | Autônomo | Novo Delfino |
| **5017480-93.2021.8.13.0433** | Bilhete Premiado | Presencial | TED | R$ 87.246,74 | 72 | Feminino | Aposentado | Sagrada Família |
| **5016772-43.2021.8.13.0433** | Display Falso | Presencial | Cartão de Crédito | R$ 4.125,00 | 29 | Masculino | Analista de Sistemas | Augusta Mota |
| **5001888-72.2022.8.13.0433** | Falsa Central | Whatsapp | TED | R$ 268.604,14 | 52 | Masculino | Policial Militar | Vila Ipiranga |
| **5005108-10.2024.8.13.0433** | Bilhete Premiado | Presencial | Empréstimo | R$ 2.950,00 | 62 | Masculino | Aposentado | Residencial Vitória |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **5004510-90.2023.8.13.0433** | Intermediário de Vendas | Website | TED | R$ 100.000,00 | 47 | Masculino | Empresário | Vila Ipiranga |
| **5014330-02.2024.8.13.0433** | Falsa Central | SMS | Pix | R$ 16.500,00 | 28 | Feminino | Desempregado | Santa Rita II |
| **5007609-34.2024.8.13.0433** | Falsa Central | Whatsapp | Pix | R$ 706,98 | 48 | Feminino | Atendente | Universitários |
| **5004499-27.2024.8.13.0433** | Falsa Central | Ligação Telefônica | Pix | R$ 3.034,69 | 60 | Feminino | Doméstica | Vila Oliveira |
| **5016272-69.2024.8.13.0433** | Compra falsa | Link Malicioso | Pix | R$ 1.289,00 | 25 | Masculino | Mecânico | Vila Tiradentes |
| **5023973-81.2024.8.13.0433** | Display Falso | Presencial | Cartão de Crédito | R$ 10.138,83 | 68 | Feminino | Aposentado | Morada do Parque |
| **5005088-53.2023.8.13.0433** | Falsa Central | Ligação Telefônica | Saque via app | R$ 4.999,00 | 55 | Feminino | Empresário | Ibituruna |
| **5038535-32.2023.8.13.0433** | Falsa Central | Ligação Telefônica | Pix | R$ 41.300,00 | 73 | Feminino | Aposentado | Barcelona Park |
| **5032393-12.2023.8.13.0433** | Falso Investimento | Whatsapp | Pix | R$ 9.786,46 | 50 | Masculino | Desempregado | São Geraldo |
| **5019155-28.2020.8.13.0433** | Troca de Envelopes | Presencial | Deposito | R$ 3.000,00 | 33 | Feminino | Comerciante | Centro |
| **5030593-12.2024.8.13.0433** | Falsa Central | Ligação Telefonica | Pix | R$ 2.679,34 | 62 | Feminino | Aposentado | Conjunto Habitacional Joaquim Costa |
| **5010899-28.2022.8.13.0433** | Empréstimo | Ligação Telefonica | Empréstimo | R$ 17.411,33 | 67 | Masculino | Aposentado | Monte Carmelo |
| **5002980-17.2024.8.13.0433** | Falso Investimento | Instagram | Pix | R$ 12.798,00 | 44 | Feminino | Auxiliar de Escritório | JK |
| **5020497-06.2022.8.13.0433** | Falsa Central | Ligação Telefonica | Pix | R$ 26.100,00 | PJ | PJ | Padaria | Major Prates |
| **5022618-07.2022.8.13.0433** | Falsa Central | Ligação Telefonica | Cartão de Crédito | R$ 15.000,00 | 50 | Feminino | Educadora Física | Jardim Palmeiras |
| **5018928-38.2020.8.13.0433** | Falsa Central | Whatsapp | Boleto | R$ 15.000,00 | 36 | Masculino | Agente Penitenciário | Novo Delfino |
| **5034907-35.2023.8.13.0433** | Falsa Central | Ligação Telefonica | Pix | R$ 6.981,00 | 45 | Feminino | Doméstica | Lourdes |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **5016360-83.2019.8.13.0433** | Intermediário de Vendas | OLX | Deposito | R$ 800,00 | 33 | Masculino | Autônomo | Morada do Parque |
| **5027480-21.2022.8.13.0433** | Falso Investimento | Whatsapp | Pix | R$ 2.297,60 | 32 | Masculino | Ajudante de Operador de Motosserra | Claro dos Poções |
| **5005945-65.2024.8.13.0433** | Falso Parente | Whatsapp | Pix | R$ 2.000,00 | 30 | Masculino | Servidor Público | Barcelona Park |
| **5016168-14.2023.8.13.0433** | Falsa Central | Whatsapp | Boleto | | | Feminino | Vendedor | Interlagos |
| **5017479-45.2020.8.13.0433** | Intermediário de Vendas | OLX | TED | R$ 4.700,00 | 38 | Masculino | Autônomo | Novo Delfino |
| **5005044-68.2022.8.13.0433** | Falsa Central | Ligação Telefônica | Pix | R$ 17.155,00 | 62 | Feminino | Aposentado | Morrinhos |
| **5012769-11.2022.8.13.0433** | Falsa Central | Ligação Telefônica | Cartão de Crédito | R$ 8.000,00 | 43 | Masculino | Policial Civil | Ibituruna |
| **5029585-68.2022.8.13.0433** | Intermediário de Vendas | OLX | Pix | R$ 6.000,00 | 54 | Masculino | Bombeiro Hidráulico | Santo Antônio II |
| **5001304-34.2024.8.13.0433** | Falsa Central | Ligação Telefônica | TED | R$ 11.412,83 | 34 | Feminino | Desempregado | Village do Lago II |
| **5017629-84.2024.8.13.0433** | Falsa Central | Whatsapp | Pix | R$ 26.863,01 | 35 | Feminino | Auxiliar de Cozinha | Village do Lago II |
| **5023031-20.2022.8.13.0433** | Intermediário de Vendas | Presencial | TED | R$ 5.000,00 | 43 | Feminino | Professora | Funcionários |
| **5030290-66.2022.8.13.0433** | Falso Investimento | Instagram | Pix | R$ 10.000,00 | 31 | Feminino | Administradora | Alcides Rabelo |
| **5025489-73.2023.8.13.0433** | Falsa Central | Ligação Telefônica | Pix | R$ 9.999,99 | 75 | Feminino | Aposentado | Todos os Santos |
| **5004833-66.2021.8.13.0433** | Falsa Central | Whatsapp | Boleto | R$ 516,79 | 55 | Feminino | Aposentado | Amazonas |
| **5005972-82.2023.8.13.0433** | Phishing | Internet Banking | Pix | R$ 9.942,78 | 29 | Masculino | Médico | Centro |
| **5009346-09.2023.8.13.0433** | Falsa Central | Ligação Telefônica | Pix | R$ 37.702,44 | 61 | Feminino | Técnica de enfermagem | Centro |
| **5014164-67.2024.8.13.0433** | Falsa Central | Ligação Telefônica | Boleto | R$ 5.331,06 | 34 | Masculino | Músico | São José |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **5014334-73.2023.8.13.0433** | Phishing | Internet Banking | Pix | R$ 3.170,60 | 33 | Feminino | Doméstica | Village do Lago II |

## APÊNDICE B – RAZÕES DAS DECISÕES

| Nº do Processo | Razões da Decisão |
|---|---|
| **5012189-15.2021.8.13.0433** | Culpa exclusiva da vítima e de terceiros. Autor não seguiu procedimentos da plataforma, não verificou pagamento antes do envio, tratativas foram por email particular fora do sistema oficial. Quebra do nexo causal por negligência da vítima e dolo de terceiros (CDC art. 14, §3º, II). |
| **5022896-42.2021.8.13.0433** | Culpa exclusiva da vítima por fornecer dados pessoais e senhas a terceiros, quebrando o nexo de causalidade. Aplicada excludente de responsabilidade do CDC (art. 14, §3º, II) - dever de guarda das senhas é do consumidor. |
| **5011929-98.2022.8.13.0433** | Culpa concorrente (50% cada parte) - Banco falhou na segurança da linha telefônica e proteção de dados, mas vítima contribuiu ao não verificar autenticidade e transferir valores para pessoas físicas. Anulado o empréstimo e condenação a restituição de 50% do indébito + R$ 4.000,00 de danos morais. |
| **5012671-89.2023.8.13.0433** | Culpa exclusiva da vítima - cancelamento do empréstimo com base no direito de arrependimento (CDC art. 49), mas improcedência dos danos materiais e morais por não haver falha no sistema bancário. A fraude decorreu de engenharia social e repasse voluntário de dados pelo autor aos fraudadores. |
| **5010870-41.2023.8.13.0433** | Culpa exclusiva da vítima - ausência de falha na prestação de serviços pelas instituições de pagamento. As transações foram realizadas com senha pessoal e reconhecimento facial, sendo responsabilidade do autor a verificação da legitimidade antes de transferir valores para terceiros desconhecidos. |
| **5020017-96.2020.8.13.0433** | Culpa exclusiva de terceiro (fraudadores), ausência de provas de vinculação da empresa ré com o golpe, e conduta descuidada da vítima. Aplicada excludente de responsabilidade do CDC (art. 14, §3º, II). |
| **5008851-33.2021.8.13.0433** | Procedente para restituição integral de R$ 17.000,00 e danos morais de R$ 5.000,00 (reduzido dos R$ 20.000,00 pleiteados). Réu não comprovou ter sido vítima de golpe conforme alegado na defesa. Comprovada a fraude através de depósito em conta de titularidade do réu. |
| **5023321-98.2023.8.13.0433** | Procedente para restituição material de R$ 2.880,00 por responsabilidade objetiva das empresas intermediadoras de pagamento (Primepag e Iopay) que receberam os valores fraudulentos e auferem lucro das operações. Improcedente quanto aos danos morais por configurar mero aborrecimento, não ultrapassando dissabores cotidianos. |
| **5022038-40.2023.8.13.0433** | Culpa exclusiva da vítima e de terceiros. Banco não teve conduta omissiva ou comissiva no dano. Ausência de diligência da vítima em verificar se realmente era sua filha solicitando o dinheiro. Atuação de terceiros exclui responsabilidade (CDC art. 14, §3º, II). |
| **5020686-52.2020.8.13.0433** | Culpa concorrente (50% cada parte) - autor transferiu valores para terceiros sem verificar identidade adequadamente; réu confirmou identidade do recebedor induzindo ao erro e preço muito abaixo do mercado tornava previsível a fraude. Condenação de R$ 3.900,00 (50% do prejuízo). |
| **5019518-44.2022.8.13.0433** | Culpa concorrente (50% cada parte) - banco falhou ao permitir acesso a dados sigilosos dos contratos, mas autora foi negligente ao pagar boleto sem verificar o real beneficiário. Condenação de 50% dos danos materiais. Danos morais improcedentes por configurar mero dissabor. |

| | |
|---|---|
| **5017480-93.2021.8.13.0433** | Culpa exclusiva da vítima e fortuito externo. O "golpe do bilhete premiado" não integra o risco da atividade bancária. Todas as operações foram realizadas voluntariamente pela autora com uso de senhas pessoais, sem falha do sistema bancário. |
| **5016772-43.2021.8.13.0433** | Procedente para declarar inexistência do débito de R$ 4.125,00 por falha de segurança na máquina de cartão (Mercado Pago), comprovada pela divergência de localização (corrida no RJ, compra lançada em Osasco/SP). Improcedente quanto aos danos morais por configurar mero aborrecimento, não abalo moral efetivo. |
| **5001888-72.2022.8.13.0433** | Culpa exclusiva da vítima. Autor seguiu instruções de terceiros, compareceu ao caixa eletrônico e digitou códigos/senhas voluntariamente sem verificar canais oficiais do banco. Sistema não poderia detectar fraude se o próprio cliente realizava as operações com suas credenciais. |
| **5005108-10.2024.8.13.0433** | Culpa exclusiva da vítima e de terceiros - autor voluntariamente entregou documentos pessoais a desconhecidos na rua, sem participação do banco no golpe |
| **5004510-90.2023.8.13.0433** | Culpa concorrente - réu contribuiu significativamente para o golpe ao confirmar falsamente parentesco com golpista, mas reembolso integral devido pois veículo permaneceu com réu |
| **5014330-02.2024.8.13.0433** | Banco não cumpriu obrigação da Resolução 01/2020 do BC sobre Mecanismo Especial de Devolução (MED) após reclamação da vítima, caracterizando falha na prestação de serviços |
| **5007609-34.2024.8.13.0433** | Parcialmente procedente - banco não aplicou Mecanismo Especial de Devolução (MED) conforme Resolução 01/2020 do BC, falha na prestação de serviços. Danos morais improcedentes por não demonstrar abalo efetivo além do golpe sofrido |
| **5004499-27.2024.8.13.0433** | Banco cumpriu obrigação da Resolução 01/2020 do BC acionando Mecanismo Especial de Devolução (MED), mesmo sem reembolso efetivo, não caracterizando falha na prestação de serviços |
| **5016272-69.2024.8.13.0433** | Banco cumpriu obrigação da Resolução 01/2020 do BC acionando Mecanismo Especial de Devolução (MED), mesmo sem reembolso efetivo, não caracterizando falha na prestação de serviços |
| **5023973-81.2024.8.13.0433** | Parcialmente procedente - falha na prestação de serviços por não adotar medidas de segurança diante de movimentação atípica, fortuito interno conforme Súmula 479 STJ, responsabilidade objetiva da instituição financeira. Condenação: R$ 10.138,83 (danos materiais) + R$ 2.000,00 (danos morais) |
| **5005088-53.2023.8.13.0433** | Culpa exclusiva da vítima - autora voluntariamente seguiu comandos do golpista e confirmou dados pessoais, operações realizadas diretamente do seu aplicativo bancário, sem falha do sistema de segurança |
| **5038535-32.2023.8.13.0433** | Parcialmente procedente - banco não aplicou Mecanismo Especial de Devolução (MED) conforme Resolução 01/2020 do BC, falha na prestação de serviços. Danos morais improcedentes por não demonstrar abalo efetivo além do golpe sofrido |
| **5032393-12.2023.8.13.0433** | Culpa exclusiva da vítima - autor voluntariamente realizou transferências para terceiros desconhecidos após orientação via WhatsApp, modus operandi era suficiente para alertar sobre fraude, não houve defeito na prestação de serviços bancários |
| **5019155-28.2020.8.13.0433** | Culpa exclusiva da vítima e de terceiros - fortuito externo, vítima não conferiu envelope antes do depósito, golpistas não agiram em conluio com banco nem se passaram por funcionários, caracteriza excludente do CDC art. 14, §3º, II |
| **5030593-12.2024.8.13.0433** | Culpa exclusiva da vítima - seguiu orientações de terceiros utilizando senhas pessoais e intransferíveis, não comprovada falha na prestação de serviços do banco |

| | |
|---|---|
| **5010899-28.2022.8.13.0433** | Parcialmente procedente porque foi reconhecido o golpe e determinada a anulação do contrato com devolução do valor, mas negados os danos morais por entender que houve culpa exclusiva do consumidor ao fornecer dados para canais não oficiais, sendo que a fraude ocorreu fora do âmbito de responsabilidade da instituição financeira. |
| **5002980-17.2024.8.13.0433** | Improcedente porque o juiz entendeu que não houve ato ilícito ou negligência dos réus, pois a situação ocorreu fora do âmbito de risco de suas atividades. O furto do celular da amiga não poderia ser evitado ou previsto pelos réus. Reconheceu culpa exclusiva da autora por acreditar em investimento "descolado da realidade" com promessa de lucros irreais. |
| **5020497-06.2022.8.13.0433** | Parcialmente procedente porque o juiz reconheceu culpa concorrente. Embora a vítima tenha sido negligente ao permitir que a funcionária tivesse acesso à senha e ao telefone usado para movimentações bancárias, o banco também foi culpado por não detectar movimentação atípica e não confirmar operação que se distanciava do costume financeiro do cliente. Condenação de 50% dos danos materiais (R$ 13.050,00) mais R$ 2.000,00 de danos morais. |
| **5022618-07.2022.8.13.0433** | Improcedente porque o juiz reconheceu culpa exclusiva da vítima. A autora deu causa ao evento danoso ao receber a ligação sem conferir adequadamente sua origem, dirigiu-se ao caixa eletrônico e efetuou todos os comandos do golpista. Não houve falha na prestação de serviço pelo banco, configurando excludente de nexo causal por culpa exclusiva da vítima. |
| **5018928-38.2020.8.13.0433** | Improcedente porque não houve nexo causal entre os fatos e a conduta do banco. O golpe ocorreu fora do âmbito das operações da instituição financeira, através de canais não oficiais. O boleto estava em nome de terceiro, o que causava suspeita, caracterizando fortuito externo e culpa exclusiva da vítima por não verificar a autenticidade do documento. |
| **5034907-35.2023.8.13.0433** | Improcedente porque foi configurada culpa exclusiva da vítima. A autora forneceu seus dados seguindo instruções de estelionatários em contato externo, facilitando o acesso de terceiros às suas informações. Não houve nexo causal entre conduta das instituições financeiras e os prejuízos, pois não tiveram ingerência sobre as ligações e contatos externos recebidos pela demandante. |
| **5016360-83.2019.8.13.0433** | Improcedente por culpa exclusiva do consumidor. A vítima não se atentou para os termos de uso e recomendações de segurança, insistiu no negócio mesmo com preço muito abaixo do mercado, fez depósitos para terceiros não integrantes da relação jurídica e se apressou em concluir o negócio. Não houve nexo causal entre a conduta das empresas e os danos. O terceiro réu agiu de boa-fé e devolveu o valor espontaneamente. |
| **5027480-21.2022.8.13.0433** | Improcedente por culpa exclusiva do consumidor. O autor recorreu voluntariamente aos propagadores do golpe típico de pirâmide financeira. Os fatos não ocorreram por influência, intermediação ou vazamento de dados dos bancos, configurando fortuito externo que rompe o nexo de causalidade. Não houve inércia do primeiro réu, que informou não ser possível o reembolso pois as contas estavam sem saldo. |
| **5005945-65.2024.8.13.0433** | Parcialmente procedente porque apenas a segunda ré (pessoa física) foi condenada por revelia à restituição dos R$ 2.000,00. O banco foi absolvido por culpa exclusiva da vítima, pois não contribuiu para o golpe e não tinha como presumir que se tratava de fraude. O pedido de danos morais foi negado por entender que a situação, embora frustrante, não configura ofensa de ordem moral que justifique indenização. |
| **5016168-14.2023.8.13.0433** | Procedente porque o juiz reconheceu falha na prestação de serviços do banco. O boleto falso apresentava informações que confundiam o consumidor, sem indícios claros de fraude. A operação ocorreu com aparência de regularidade e o consumidor agiu de boa-fé. Aplicou-se a responsabilidade objetiva da instituição financeira (Súmula 479 STJ) por fortuito interno. Condenação: declaração de inexistência do débito, quitação da parcela e R$ 3.000,00 de danos morais. |

| | |
|---|---|
| **5017479-45.2020.8.13.0433** | Parcialmente procedente. O segundo réu (Vitor) foi condenado por revelia à restituição de R$ 4.700,00 por danos materiais. A OLX foi absolvida pois não participou da negociação (que ocorreu via WhatsApp) e não houve falha atribuível à plataforma. O pedido de danos morais foi negado por tratar-se de matéria exclusivamente patrimonial, sem lesão a direito da personalidade. |
| **5005044-68.2022.8.13.0433** | Improcedente por culpa exclusiva da vítima. O juiz entendeu que não houve falha na prestação de serviços do banco, pois a própria autora contribuiu para que seus dados fossem acessados por terceiros ao realizar as ligações e transferências orientadas pelos golpistas. O golpe ocorreu fora do âmbito da instituição financeira, não havendo nexo causal entre a conduta do banco e os danos sofridos. |
| **5012769-11.2022.8.13.0433** | Improcedente por culpa exclusiva da vítima. O juiz entendeu que o autor deu causa ao evento danoso ao receber ligação sem conferir sua origem, dirigir-se ao caixa eletrônico e efetuar todos os comandos do golpista. Não houve falha na prestação de serviços do banco, pois a instituição não praticou ato que influenciasse ou facilitasse o golpe. A responsabilidade foi afastada pela excludente da culpa exclusiva da vítima e terceiros. |
| **5029585-68.2022.8.13.0433** | Parcialmente procedente. O Mercado Pago foi considerado parte ilegítima pois apenas prestou serviço bancário regular de transferência sem participar da negociação. O réu pessoa física foi condenado a restituir R$ 6.000,00 porque, apesar de alegar ser também vítima, não provou suas alegações e foi identificado como parente do intermediário durante as negociações, confirmando os dados bancários para transferência, não sendo possível reconhecer que não participou do golpe. |
| **5001304-34.2024.8.13.0433** | Improcedente por culpa exclusiva da vítima. O juiz entendeu que não houve falha na prestação de serviços do banco, pois a vítima voluntariamente forneceu dados e seguiu instruções de terceiros fraudadores, digitando senhas e códigos no caixa eletrônico. O banco não teve ingerência sobre as ligações externas recebidas pela cliente, configurando excludente de responsabilidade. |
| **5017629-84.2024.8.13.0433** | Improcedente por culpa exclusiva da vítima. O juiz entendeu que a autora voluntariamente clicou em link enviado por fraudadores, permitindo acesso remoto ao seu aparelho e aplicativo bancário. Não houve falha no sistema de segurança da instituição, pois as operações foram realizadas com dispositivo previamente autorizado. A excludente de culpa exclusiva da vítima afastou o nexo causal entre conduta do réu e o prejuízo. |
| **5023031-20.2022.8.13.0433** | Procedente por falha na prestação de serviços. Os réus foram condenados solidariamente porque não tinham poderes para efetuar a venda do imóvel, ludibriaram a vítima fazendo-a acreditar na legitimidade do negócio, e houve omissão da imobiliária que não verificou a documentação. A revelia foi aplicada pois os réus não contestaram. Condenação a R$ 5.000,00 de danos materiais e R$ 10.000,00 de danos morais. |
| **5030290-66.2022.8.13.0433** | Improcedente por culpa exclusiva da consumidora. O juiz entendeu que não houve falha na prestação de serviços do banco, pois a operação não foi influenciada ou intermediada pela instituição financeira, nem houve vazamento de dados. A autora voluntariamente procurou os propagadores do investimento e acreditou em "promessa absurda de retorno praticamente imediato", configurando fortuito externo que rompe o nexo causal. Além disso, não foi demonstrado pedido administrativo de estorno ao banco. |
| **5025489-73.2023.8.13.0433** | Parcialmente procedente por culpa concorrente (50% para cada parte). O juiz reconheceu que houve falha na prestação de serviços do banco (descumprimento de normas do Banco Central, clonagem do número oficial da agência, acesso indevido a dados dos correntistas), mas também culpa da vítima por fornecer dados sigilosos aos golpistas. Condenação: restituição de 50% do valor (R$ 4.999,99) e danos morais de R$ 4.000,00. |

| | |
|---|---|
| **5004833-66.2021.8.13.0433** | Parcialmente procedente por falha na prestação de serviços. O juiz reconheceu responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fortuito interno (fraudes de terceiros), considerando que o boleto falso tinha aparência de regularidade e a vítima agiu de boa-fé. A operação ocorreu logo após ligação oficial, dificultando identificação da fraude. Condenação: cada réu a pagar R$ 2.000,00 de danos morais e devolução simples (não em dobro) de R$ 516,79 do valor pago duplicadamente. |
| **5005972-82.2023.8.13.0433** | Parcialmente procedente por falha na prestação de serviços. O juiz aplicou a Súmula 479 do STJ, reconhecendo responsabilidade objetiva da instituição financeira por fortuito interno relativo a fraudes de terceiros em operações bancárias. O banco não conseguiu demonstrar que as transações foram realizadas pelo próprio autor, configurando falha de segurança. Condenação: restituição de R$ 9.942,78 (danos materiais) e R$ 8.000,00 (danos morais), além de custas e honorários de 10%. |
| **5009346-09.2023.8.13.0433** | Parcialmente procedente por culpa concorrente (50% para cada parte). O juiz reconheceu que houve falha na prestação de serviços da instituição financeira por falta de medidas de segurança adequadas, mas também culpa da vítima por não verificar a autenticidade do contato e fornecer dados sigilosos aos golpistas. Declarou nulos os contratos de empréstimo, condenou à restituição de 50% do indébito (valor a ser apurado em liquidação) e danos morais de R$ 4.000,00. |
| **5014164-67.2024.8.13.0433** | Improcedente por culpa exclusiva da vítima. O juiz entendeu que houve negligência do autor, pois mesmo sabendo que o beneficiário era instituição diversa do banco C6 (que supostamente estava ajudando), ainda assim realizou as transações. Não houve falha na prestação de serviços, sendo o banco apenas intermediário de ordem voluntária do titular. Configurou fortuito externo que afasta responsabilidade da instituição financeira. |
| **5014334-73.2023.8.13.0433** | Parcialmente procedente por falha na prestação de serviços. O juiz aplicou a Súmula 479 do STJ, reconhecendo responsabilidade objetiva da instituição financeira por fortuito interno relativo a fraudes de terceiros. A ré não conseguiu provar que as transações foram realizadas pela própria autora, configurando falha de segurança. Condenação: restituição de R$ 3.170,26 (danos materiais), R$ 8.000,00 (danos morais), custas e honorários de 15% sobre o valor da condenação. |