

## Banco deve indenizar cliente que foi vítima de golpista em agência

As instituições bancárias são sempre responsáveis pela segurança das operações realizadas em suas dependências, não importa quais sejam as circunstâncias. Com esse entendimento, a 2ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba condenou um banco a pagar indenização de R\$ 4 mil por danos morais causados a uma cliente que foi vítima de fraude em uma de suas agências.

Divulgação



O Bradesco foi condenado a indenizar a cliente enganada em sua agência

A cliente relatou nos autos que foi enganada por uma pessoa que se ofereceu para "ajudá-la" em um terminal de autoatendimento de uma agência do Banco Bradesco S/A. Com o golpe, o criminoso conseguiu se apropriar de R\$ 1.570 da vítima.

O juízo da 4ª Vara Mista de Patos (PB) condenou o banco ao pagamento da indenização. Na sequência, o Bradesco recorreu ao TJ-PB com a alegação de não haver praticado nenhuma irregularidade, pois o saque foi realizado pela própria parte autora, inclusive com o uso de biometria. A empresa sustentou também que o sistema bancário não foi falho e que foi a cliente quem aceitou a ajuda de terceiros desconhecidos para efetuar a transação no caixa eletrônico.

No entanto, a desembargadora Maria de Fatima Moraes Bezerra Cavalcanti, relatora do recurso, não se convenceu com os argumentos do banco. Segundo ela, o Bradesco é responsável, objetivamente, pelo serviço prestado de maneira defeituosa, uma vez que não se incumbiu de zelar e tomar as providências necessárias à segurança do serviço, deixando que uma cliente fosse ludibriada dentro de sua própria agência.

"Pelo que se constata, de posse dos dados bancários/cartão da autora, um terceiro ofereceu a ajuda à correntista e realizou saque no valor de R\$ 1.570,00 em terminal eletrônico de autoatendimento. Como visto, o fato teve lugar no interior da agência bancária, local de inteira guarda do banco, que permitiu a presença de terceiros golpistas nas proximidades dos caixas eletrônicos", argumentou ela.

Segundo a desembargadora, se o banco possuísse segurança eficiente, de forma a proibir a entrada de



estranhos no local dos caixas eletrônicos, ou se houvesse funcionários suficientes para orientar especificamente cada correntista, o evento danoso teria sido evitado.

"Afinal, o cliente, ao se dirigir a uma agência bancária para utilização dos caixas eletrônicos situados no interior desta, acredita em primeiro lugar que está seguro e que o banco lhe prestará as informações necessárias para utilização dos serviços ali disponibilizados. O dever de proteção consiste na obrigação que as partes possuem de zelar pela integridade física e patrimonial umas das outras". Com informações da assessoria de imprensa do TJ-PB.

**Clique [aqui](#) para ler o acórdão**

**0800047-72.2020.8.15.0251**

**Date Created**

08/01/2022