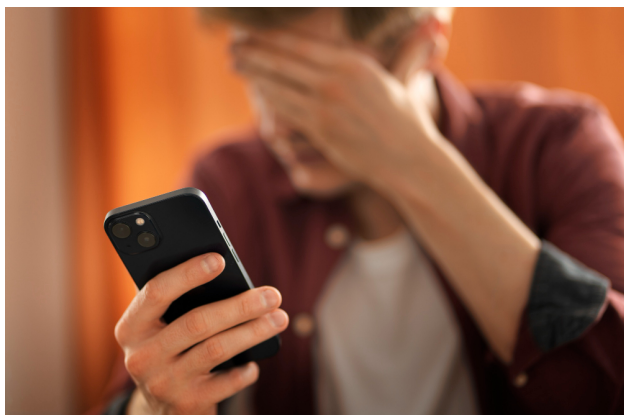


## Se não houve falha no serviço, banco não é responsável por golpe

A instituição financeira é isenta da responsabilidade de indenizar quando reconhecida a culpa exclusiva do consumidor. Esse é o entendimento da 3ª Câmara Civil do Tribunal de Justiça de Santa Catarina ao negar pedido de cliente de banco que pleiteava indenização por danos morais, depois de ter caído no golpe da falsa central de atendimento. O caso aconteceu em Tijucas, em 2022.



*Vítima passou dados bancários para golpistas por telefone*

O correntista recebeu ligação de um golpista, que se apresentou como funcionário do banco e questionou um depósito de R\$ 20 mil, não reconhecido pelo cliente. O criminoso disse que seria necessário utilizar um procedimento de segurança para que a transferência do valor fosse cancelada. A partir daí, a vítima seguiu as orientações dos criminosos.

Pelo telefone, informou o número de seus cartões e os códigos de segurança, além de promover a alteração da senha sob orientação dos golpistas, ao utilizar a senha por eles indicada. Houve transferência e pagamento de vários boletos pelo consumidor. Ao perceber que era um golpe, tentou sem sucesso cancelar as transações financeiras.

Assim, o cliente ingressou na Justiça para declaração da inexistência do débito, no valor de R\$ 57.333,82, e condenação das réas ao pagamento de compensação por danos morais no valor de R\$ 10 mil. O banco discorreu acerca da ausência de responsabilidade diante de fato de terceiro e da culpa exclusiva do consumidor, e requereu a improcedência da demanda. O juiz rejeitou a pretensão do autor.

Inconformado, o cliente recorreu ao TJ sob o argumento de que a relação existente entre as partes é de consumo e a responsabilidade das réas é objetiva e solidária. "O golpe só ocorreu porque o fraudador manifestou ter pleno conhecimento de todos os dados pessoais e bancários do autor", disse.

O desembargador relator explicou que não paira dúvida sobre a existência de relação de



---

consumo entre as partes, figurando a instituição financeira como fornecedora dos serviços consumidos pelo autor.

Por conta disso, a responsabilização das casas bancárias pelos acontecimentos narrados na exordial passaria pela demonstração de que houve, de sua parte, falha na prestação do serviço. Mas isso não foi provado pelo autor.

Não se tratou de falha no sistema do banco, pois os contornos da conversa com os golpistas, o pedido de transferência de valores a terceiros desconhecidos, bem como o pagamento de, não um, mas seis boletos, deveriam ter acendido no autor alguma suspeita; além disso, a transferência de valores e os pagamentos dos boletos ocorreram mediante atuação do próprio correntista.

Assim, o relator manteve a decisão de primeiro grau, e seu entendimento foi seguido pelos demais integrantes da 3ª Câmara Civil do TJ-SC. *Com informações da assessoria de imprensa do Tribunal de Justiça de Santa Catarina.*

**Apelação 5001234-95.2022.8.24.0072**

**Autores:** Luiza Calegari, Sem autor