

# Banco terá que indenizar estudante que perdeu o Enem

09/05/2020

Prestadores devem zelar pela perfeita qualidade do serviço oferecido ofertado, estando incluído o dever de informar, proteger e ter boa-fé objetiva para com o consumidor.



Segundo corte, pagamento não foi efetuado por culpa do banco

Com esse entendimento, a 9ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça de Minas Gerais determinou que o Banco do Brasil indenize uma estudante que não pôde fazer o Exame Nacional do Ensino Médio (Enem) por erro da instituição. A decisão foi proferida em 10 de março.

Segundo os autos, a estudante agendou o pagamento da inscrição, mas, por falha do banco, o processamento da operação acabou não sendo concretizado, o que a impossibilitou de participar da edição do exame em 2015.

O banco alegou que o erro ocorreu por culpa exclusiva da vestibulanda, que inseriu a data de vencimento errada. Disse, ainda, que a operação só ocorre quando todos os dados são preenchidos de maneira exata.

No entanto, segundo o desembargador Pedro Bernardes, relator do caso, “o agendamento de pagamento de título é um serviço disponibilizado apenas pelas instituições bancárias, sendo público e notório, que o cliente pode informar a data de pagamento do título desde que respectiva data se limite à data de vencimento, podendo ser o pagamento realizado para data anterior ao vencimento”.

Assim, afirma, o pagamento deveria, sim, ter sido efetuado apenas com os dados disponibilizados durante o agendamento. “Havendo saldo na conta e agendado o pagamento para um dia antes do vencimento, resta patente o defeito na prestação do serviço, que culminou no indeferimento da inscrição do Enem”, prossegue.

Em primeiro grau, foi fixado o valor de R\$ 6 mil por danos morais. O TJ-MG majorou a indenização para R\$ 12 mil, com juros de 1% ao mês, a partir de maio de 2015, além de correção monetária, que deve ser seguida de acordo com a Tabela da Corregedoria.

**Clique [aqui](#) para ler a decisão**  
**1.0000.19.122150-6/001**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2020-mai-09/banco-indenizar-estudante-perdeu-enem/>