

Banco deve indenizar cliente que foi vítima de golpista em agência

08/01/2022

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.

"Afim, 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**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2022-jan-08/fimde-editada-banco-indenizar-cliente-foi-vitima-golpista-agencia/>