

# Consumidor deve ser indenizado após sofrer golpe no Pix

27/11/2022

A Vara do Juizado Especial Cível de São José do Rio Preto (SP) condenou um banco e uma instituição de pagamento a ressarcir e indenizar em R\$ 2,4 mil um cliente devido a um golpe do Pix aplicado por um fraudador. A condenação se deve à falha na prestação de serviços e ao desvio de produção (fazer o consumidor perder seu tempo produtivo para resolver a questão).

Marcello Casal Jr./Agência Brasil



Falha na prestação de serviços gerou portabilidade indevida da chave Pix<sup>Marcello Casal Jr./Agência Brasil</sup>

O fraudador usou a chave Pix vinculada à instituição de pagamento por meio da conta administrada pelo banco, devido a uma portabilidade indevida. Com isso, conseguiu retirar R\$ 250 da conta do autor.

O juiz Eduardo Garcia Albuquerque considerou que a utilização indevida dos dados do cliente não poderia ser atribuída a ele, mas sim ao banco e à instituição de pagamento, que têm responsabilidade por fraudes cometidas por terceiros.

"Admitir o contrário seria albergar princípios opostos àqueles constantes do Código de Defesa do Consumidor e, ainda, prestigiar o desequilíbrio entre consumidor e fornecedor no tocante à proteção contra golpes de qualquer espécie", assinalou.

O magistrado ainda destacou que o cliente tentou resolver a demanda de forma administrativa, mas não obteve solução. Assim, seu tempo produtivo foi subtraído antes da judicialização.

"Não atendendo o justo reclamo do consumidor autor em tais instâncias, impôs a requerida ao seu cliente um desgaste desnecessário, jogando-o no Poder Judiciário", apontou Albuquerque.

Atuaram no caso os advogados **Mirela Pelegrini** e **Nugri Campos**, do escritório Nugri Campos & Advogados Associados.

**Clique [aqui](#) para ler a decisão**  
**Processo 1026417-25.2022.8.26.0576**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2022-nov-27/consumidor-indenizado-sofrer-golpe-pix/>