

Banco tem culpa concorrente se não tenta ajudar cliente após golpe

10/08/2023

A culpa concorrente não exclui o dever do fornecedor em indenizar o consumidor por eventuais danos materiais. Isso só ocorre nos casos de culpa exclusiva. Assim, o 4º Juizado Especial Cível de Aracaju condenou um banco a restituir cerca de R\$ 14,5 mil a uma cliente vítima de golpe pelo WhatsApp.

Reprodução



Autora foi vítima de golpe pelo WhatsApp^{Reprodução}

O golpista se passou pela irmã da vítima e pediu que ela lhe fizesse duas transferências. Menos de 24h depois, a correntista percebeu o golpe e comunicou ao banco. Somente cerca de um mês depois a instituição financeira informou que não poderia cancelar as transações, pois o valor já não estava mais em seu domínio.

A juíza Laís Mendonça Câmara Alves ressaltou que, "mesmo diante de eventuais descuidos do consumidor, o banco não pode se eximir do dever de indenizar quando a fraude se dá no âmbito de operação bancária".

Ela constatou a "imensa falta de cautela da reclamante, que não seguiu nenhuma das notórias recomendações de segurança tão veiculadas pela mídia nos dias atuais" — como checar a identidade do solicitante do dinheiro por meio de um número alternativo, ou ao menos desconfiar do fato de sua suposta irmã pedir um depósito na conta de desconhecidos.

Por outro lado, a magistrada notou que o banco "não demonstrou a prática de alguma conduta tendente a recuperar o numerário". Segundo ela, o réu poderia ter solicitado o bloqueio do valor às instituições financeiras que o receberam. Caso o bloqueio fosse impossível, era função do réu comprovar.

"Apesar de todo o imbróglio haver sido originado por injustificada ausência de cautela da autora, a inércia do réu contribuiu para que o numerário não fosse bloqueado a tempo", assinalou a juíza.

Mesmo assim, Laís negou o pedido de indenização por dano moral. Na sua visão, "a conduta do reclamado não produziu consequências aptas a afetar, de forma juridicamente relevante, a psique da autora".

A autora foi representada pelo escritório **Pimenta, Prado, Hora & Araújo Advogados Associados**.

Clique [aqui](#) para ler a decisão
Processo 0002195-24.2023.8.25.0084

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2023-ago-10/banco-culpa-concorrente-nao-tenta-ajudar-cliente-golpe/>