

# Banco é responsável em caso de falha de transferência via Pix

20/01/2023

A instituição financeira tem o dever de analisar a segurança e discrepâncias das operações via Pix. Assim entendeu a 27ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo ao condenar um banco pela falha na realização de um Pix, com obrigação solidária de restituir a quantia de R\$ 8.850 referente à operação efetuada pela cliente.

Marcello Casal Jr./Agência Brasil



Agência Brasil Banco é responsável em caso de falha de transferência via Pix, decide TJ-SP

Consta nos autos que a autora comprou móveis planejados no valor de R\$ 5 mil, sendo que R\$ 3.850 deveriam ser pagos à vista e o restante na entrega. Ao realizar o pagamento do sinal via Pix no aplicativo do banco, apareceu uma mensagem de erro, o que fez com que ela repetisse a operação mais duas vezes, nenhuma delas concretizadas de imediato.

Ao perceber que em seu extrato constava que as três operações estavam sob análise, a cliente entrou em contato com o gerente da instituição para efetuar o cancelamento de duas delas. No dia seguinte, verificou que todas as transações foram debitadas. Em contato com a empresa que entregaria os móveis, depois de muita insistência, a cliente conseguiu somente a devolução de R\$ 2,7 mil.

Em primeira instância, apenas a empresa de móveis foi condenada à devolução dos valores pagos a mais pela autora. No TJ-SP, o relator, desembargador Rogério Murillo Pereira Cimino, entendeu que a responsabilidade do banco não deveria ser afastada, uma vez que foi a intermediária da operação via Pix e, no caso, o “imbróglio se consuma em função da não instantaneidade da primeira transação”.

"A reiteração da operação não pode ser imputada como culpa do próprio usuário, que está no anseio de concluir o pagamento de sua negociação, quando o sistema não funciona como deveria", disse. Segundo o relator, o banco deveria ter percebido que a realização de três transferências seguidas, no mesmo valor e para o mesmo destinatário, deveriam ser confirmadas com a cliente.

Cimino também citou a resolução do Banco Central, que instituiu os pagamentos por Pix, determinando que os bancos devem realizar as devidas verificações de segurança. Dessa forma, o magistrado apontou que o banco deve ser incluído como responsável solidário para a restituição do saldo remanescente não devolvido pela empresa corré.

**Clique [aqui](#) para ler o acórdão**  
**Processo 1000430-37.2022.8.26.0624**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2023-jan-20/banco-responsavel-falha-transferencia-via-pix/>