

Cliente que recebeu ligação de falso funcionário de banco será indenizado

As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

Com esse entendimento, o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul manteve a decisão tomada em primeiro grau e sentenciou uma instituição bancária a pagar indenização a uma cliente vítima de um golpe praticado por estelionatários, com base em dispositivos do Código de Defesa do Consumidor.

A vítima recebeu uma ligação telefônica de uma pessoa que se passou por funcionário do banco e, em seguida, solicitou informações pessoais. O golpista conseguiu subtrair R\$ 49,2 mil de sua conta poupança.

O réu negou a responsabilidade e alegou que as transferências efetivadas só poderiam ocorrer mediante a autorização da própria autora, visto que a mesma possui aplicativo do banco instalado em seu aparelho celular.

Danos materiais e morais

A cliente pediu indenização por dano material referente aos valores que foram retirados da conta de forma fraudulenta, além de condenação da ré a pagamento de um valor por danos morais.

“Quanto ao mais, evitando-se tautologia à matéria ventilada no relatório, cabe salientar que, muito embora o apelante defenda culpa exclusiva da consumidora e do terceiro praticante do ilícito, nos termos do art. 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, resta evidente fortuito interno, que atrai a incidência da Súmula 479 do STJ”, disse o desembargador, citando súmula que indica responsabilidade do banco.

O desembargador Clóvis Moacyr Mattana Ramos, relator do caso, também afirma que a instituição deveria garantir a segurança dos serviços oferecidos aos clientes. Assim, o banco foi sentenciado a ressarcir o valor perdido pela cliente e pagar uma indenização a título de danos morais no valor de R\$ 5 mil.

A autora do processo foi defendida pelo advogado **Vicente Walter Machado Bittencourt**.

Clique [aqui](#) para ler a decisão
Processo 5025125-86.2021.8.21.0033

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2024-mar-27/cliente-que-recebeu-ligacao-de-falso-funcionario-de-banco-sera-indenizado/>

