

# Banco deve indenizar cliente que levou golpe após ter celular roubado

20/11/2024

As instituições financeiras devem se responsabilizar por prejuízos inerentes à própria atividade e precisam fornecer mecanismos para o bloqueio de transações indevidas. Em caso de fraude, é dever do banco ressarcir o cliente com o valor subtraído de sua conta.

Com base nesse entendimento, a 12ª Câmara de Direito Privado do [Tribunal de Justiça de São Paulo](#) negou a apelação de um banco contra uma mulher que teve R\$ 29.985,88 transferidos de sua conta corrente, por meio do aplicativo da instituição financeira, após ter seu celular roubado. Os desembargadores condenaram a empresa a devolver o valor à mulher e a pagar R\$ 5 mil por danos morais, devido ao mau atendimento e à demora para resolver o caso.

A mulher esperava por um carro de aplicativo na rua, com seu celular desbloqueado, quando um ciclista o roubou. Rapidamente, o ladrão trocou todas as senhas, o que a impediu de bloquear o telefone. Em seguida, acessou o aplicativo do banco e fez a transferência por meio do Pix.

Em sua defesa, o banco alegou culpa exclusiva da vítima, mas não convenceu os desembargadores. Para eles, trata-se de um claro caso de aplicação da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça — que diz que as instituições financeiras têm responsabilidade objetiva por fraudes, especialmente quando falhas em seus sistemas facilitam o golpe.

“A transação impugnada foi realizada no período noturno e tinha como objeto praticamente a integralidade do valor disponível na conta bancária da autora, sendo certo que a operação destoava completamente de seu perfil (fls. 97/101). Diante de tal contexto, apesar de se tratar de furto praticado fora das dependências do banco demandado, os elementos dos autos demonstram que a instituição financeira não atuou com a devida diligência ao permitir a conclusão da operação (...). Ora, ao banco era possível ao menos bloquear a conclusão da transação até se certificar de que atendia integralmente à vontade do correntista”, escreveu o relator do recurso, desembargador Alexandre David Malfatti.

O magistrado destacou também que “os fatos foram suficientes para causar à parte autora desgastes emocionais, transtornos e dissabores que não podem ser considerados como mero aborrecimento, sendo certo que tudo poderia ter sido evitado se não houvesse falha no sistema de segurança da ré, que deixou de bloquear a transação até se certificar de sua regularidade”.

Atuou na causa o advogado **Alexandre Berthe Pinto**. “A segurança dos clientes deve ser uma prioridade, e cabe aos bancos adotar medidas eficazes para proteger o patrimônio dos consumidores”, disse ele.

**AC 1011734-82.2024.8.26.0003**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2024-nov-20/banco-deve-indenizar-cliente-que-levou-golpe-apos-ter-celular-roubado-2/>

