

Juiz condena banco que bloqueou conta de cliente vítima de fraude

07/02/2025

Autorizar transações que destoam do perfil de um cliente e não agir para impedir atividades fraudulentas caracterizam falha na prestação do serviço.

Com esse entendimento, a 18ª Vara de Relações de Consumo da Comarca de Salvador condenou um banco a devolver R\$ 4.998,88 a um cliente que teve essa quantia retirada de sua conta por meio de uma transação não autorizada. A instituição financeira também terá de pagar uma indenização por danos morais no valor de R\$ 6 mil.

O autor da ação diz que o problema começou quando recebeu um telefonema de um gerente do banco réu, que queria confirmar se ele havia feito uma transação no valor supracitado. Ele negou.

Ao tentar acessar o aplicativo do banco, o autor da ação constatou que a sua conta estava bloqueada. Então, foi até uma agência da instituição financeira. Nela, foi informado que precisaria contestar a movimentação financeira por meio de uma carta escrita à mão.

Segundo o processo, o banco indeferiu a contestação sem apresentar uma justificativa. O caso foi registrado em um BO e em uma reclamação na plataforma da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacom).

A instituição argumentou que a transação questionada foi autorizada após o uso de senha e a confirmação de dados pessoais do cliente. Defende, por isso, que o problema foi causado por terceiros ou pelo próprio cliente.

Banco falhou ao prestar o serviço

O juiz Roberto Wolf considera que o réu falhou ao não apresentar “informações mínimas hábeis” que comprovassem que a transação questionada não tenha sido fraudulenta. Tampouco conseguiu demonstrar que a movimentação foi feita pelo autor da ação ou por alguém autorizado por ele.

Em sua decisão, ele citou o artigo 14 do [Código de Defesa do Consumidor](#), que determina a responsabilidade do prestador de serviço por danos causados pela prestação do mesmo. E a [Súmula 479](#) do [Superior Tribunal de Justiça](#), que responsabiliza as instituições financeiras por fraudes e delitos em operações bancárias.

“Desse modo, constata-se que o banco réu, além de autorizar a realização de transação que destoa do perfil do seu cliente, deixou de tomar as cautelas necessárias para evitar a atividade fraudulenta, restando configurada a falha na prestação de serviço, visto que é seu dever garantir a segurança das transações através de qualquer meio disponibilizado para tanto”, escreveu.

O advogado **Iran D’el Rey**, do escritório D’el Rey Advocacia, representou o autor da ação no processo.

Clique [aqui](#) para ler a decisão
Processo 8039546-68.2024.8.05.0001

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-fev-07/juiz-condena-banco-que-bloqueou-conta-de-cliente-vitima-de-fraude/>

