

Banco deve indenizar cliente por falhas na segurança do Pix

31/01/2025

O 13º Juizado Especial Cível e das Relações de Consumo de São Luís (MA) condenou banco digital a indenizar uma cliente por falha na segurança de transações financeiras pelo sistema Pix. Os valores fixados foram R\$ 4 mil por danos materiais e R\$ 5 mil por danos morais.

Na ação, a cliente explicou que, em 21 de setembro de 2024, sem sua autorização, foram feitas sete transferências no Pix para contas que desconhece, com prejuízo de R\$ 7 mil. A mulher alegou que buscou uma solução de forma administrativa, mas não teve sucesso. Diante da situação, resolveu entrar na Justiça, pedindo a devolução dos valores subtraídos e uma indenização por danos morais.

Ao contestar a ação, o banco argumentou que as transações foram efetuadas pela própria reclamante por meio do telefone cadastrado, alegando que a chave Pix não pode ser clonada ou roubada. Ao final, pediu pela negação dos pedidos da autora da ação.

Transações via Pix

A juíza Diva Barros Mendes, titular do 13º Juizado, ao analisar o processo, entendeu que a parte autora tem razão. “O banco demandado limitou-se a afirmar que as transações foram feitas pela própria reclamante, mas sem indicar, como em casos similares, qual solução de segurança foi utilizada durante as transações”, observou.

Para a juíza, em casos como esse, devem ser identificados a senha, o login (cadastro do usuário), o registro de biometria facial e, igualmente importante, o aparelho utilizado para efetuar as transações. Porém, o banco não trouxe provas a esse respeito e a contestação foi juntada sem elementos de prova.

“Sem a prova cabal de que foi a reclamante a responsável pelas transações Pix, não há como decidir contrariamente à pretensão da autora, até mesmo pelo fato das transferências terem sido efetivadas no horário da madrugada, fugindo completamente do perfil da cliente”, destacou.

Código de Defesa do Consumidor

A sentença foi fundamentada no [Código de Defesa do Consumidor](#), segundo o qual o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores, por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

“A falha de segurança foi decisiva para causar prejuízo financeiro à reclamante”, concluiu a juíza, que decidiu acolher parte dos pedidos da autora da ação, citando decisões e sentença de outros tribunais em casos semelhantes. *Com informações da assessoria de imprensa do TJ-MA.*

Processo 0800610-82.2024.8.10.001

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-jan-31/banco-deve-indenizar-cliente-por-falhas-na-seguranca-do-pix-2/>

