

## Banco é condenado a indenizar cliente que sofreu golpe por telefone

Um banco foi condenado pela Vara Cível de Nova Esperança, na comarca de Maringá (PR), a ressarcir transferências, empréstimos e pagamentos feitos após um golpe telefônico sofrido pelo cliente. Na decisão, o juiz Rodrigo Brum Lopes também condenou a instituição bancária a pagar indenização por danos morais ao correntista.

No entendimento do julgador, a relação existente entre o cliente e o banco restou incontroversa, enquadrando o primeiro como consumidor e o segundo como fornecedor, nos termos dispostos nos artigos 2º e 3º do [Código de Defesa do Consumidor](#).

O autor da ação contra o banco era correntista da instituição havia mais de 40 anos. O golpe aconteceu em 2019, quando a mulher dele tentou efetuar uma transferência de milhas do cartão e errou a senha três vezes. Logo em seguida, ela recebeu uma ligação do banco, e a pessoa que ligou se identificou como gerente, informando que, por causa do erro, a senha tinha sido bloqueada e ela deveria ir até uma agência. Antes de sair, a mulher entrou no aplicativo da instituição e descobriu que na conta do marido constava um empréstimo no valor de R\$ 56.091, além de diversas transações e pagamentos no mesmo dia, totalizando R\$ 41.412,85.

### Aplicação do CDC

Diante da situação, foi feito boletim de ocorrência, e o correntista foi até a agência bancária para pedir o ressarcimento por via administrativa, mas não teve êxito. Por isso, o casal decidiu ajuizar uma ação pedindo a concessão da antecipação da tutela de urgência, assim como a aplicação do CDC e a inversão do ônus da prova.

De acordo com a decisão, tanto na doutrina quanto na jurisprudência é reconhecida “a incidência do CDC nas relações jurídicas firmadas com instituições financeiras, tendo sido a matéria, inclusive, sumulada pelo [Superior Tribunal de Justiça](#), conforme Súmula nº 297 do STJ: Súmula nº 297 do STJ: O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras. Desta forma, entende-se que a Lei Consumerista se aplica aos serviços prestados pelas instituições financeiras, advindo toda a garantia que o direito consumerista reserva ao consumidor, especialmente para protegê-lo”.

O juiz decidiu que era obrigação da instituição bancária “comprovar que a contratação e as transferências se deram de formas regulares, ou ainda que, sendo vítima de golpe, deveria demonstrar que o consumidor contribuiu para o fornecimento das informações pessoais aos estelionatários, a fim de demonstrar nos autos eventual fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor, conforme disposto no art. 373, II do Código de Processo Civil”.

A decisão conclui que os estelionatários tinham conhecimento dos dados pessoais e bancários do autor, pois entraram em contato com ele fingindo serem empregados do banco, e esse fato induziu o consumidor ao erro. *Com informações da assessoria de imprensa do TJ-PR.*

### Processo 0004011-82.2023.8.16.0119

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-mar-30/banco-e-condenado-a-indenizar-cliente-que-sofreu-golpe-por-telefone/>

