

# Banco digital é condenado por validar transações de vítima de golpe

15/11/2025

A validação de transações bancárias incompatíveis com o perfil do cliente configura defeito na prestação do serviço. Em caso de dano ao correntista, a responsabilidade da instituição financeira é objetiva, como determina a **Súmula 479** do Superior Tribunal de Justiça.

Com base nesses fundamentos, a 10ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça de Minas Gerais condenou um banco digital e uma instituição de pagamentos a anularem um contrato de empréstimo fraudulento e a indenizarem, por danos morais, uma cliente que foi vítima do “golpe da mão fantasma”.

A correntista recebeu uma ligação e acabou convencida pelos golpistas a acessar um link como parte de um falso procedimento de segurança e, com isso, conseguiram acesso remoto ao celular. A partir daí, os criminosos fizeram transferências via pix para terceiros e contrataram um empréstimo em nome da vítima.

A cliente processou os dois bancos digitais, mas perdeu em primeira instância. O juízo da 12ª Vara Cível de Belo Horizonte viu culpa exclusiva da vítima, por ter permitido o acesso remoto ao celular.

As empresas argumentaram, nos autos, que a cliente chegou a validar o empréstimo com envio de uma *selfie* e da geolocalização, e que a culpa era da vítima por ter agido sem conferir a veracidade do contato telefônico.

## Falha de serviço

A decisão foi revertida em segundo grau. Para o desembargador Octávio de Almeida Neves, relator do caso, mesmo que a cliente tenha sido induzida, os bancos falharam ao não usar mecanismos de controle para identificar e bloquear as operações suspeitas. A validação dessas transações atípicas e alheias ao perfil de consumo da correntista demonstra o defeito na prestação do serviço, segundo ele.

O acórdão destacou que cabia às empresas informarem o histórico anterior de operações na conta para demonstrar que os altos valores transferidos em curto espaço de tempo não eram anormais ao perfil da cliente, o que não foi feito.

O histórico bancário da cliente revelou que aquela conta era usada como uma espécie de poupança, com pouquíssimas movimentações, o que reforçava a estranheza das movimentações decorrentes do golpe. A falta de ferramentas de controle capazes de identificar operações atípicas atrai a responsabilidade da instituição financeira, segundo o desembargador.

“A validação de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista deixa à mostra a existência de defeito na prestação do serviço, a ensejar a responsabilização das instituições financeiras e das instituições de pagamento, nos termos da Súmula 479 do STJ e do Código de Defesa do Consumidor,” afirmou.

O banco digital foi condenado a restituir, em dobro, a quantia de R\$ 4,2 mil, que foi desviada via pix. Já a instituição de pagamentos terá que devolver o valor do empréstimo, de R\$ 21,5 mil. Ambas as rés ainda foram condenadas, solidariamente, a pagar indenização de R\$ 5 mil por danos morais.

O advogado **João Felipe Souza** atuou em defesa da correntista.

**Clique [aqui](#) para ler o acórdão**  
**Apelação Cível 1.0000.25.357288-7/001**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-nov-15/banco-digital-e-condenado-por-validar-transacoes-de-vitima-de-golpe/>

