

# Banco digital é condenado por demora para bloquear conta de vítima de fraude

A instituição financeira que recebe comunicação de golpe contra um cliente deve tomar providências em tempo hábil. A demora é uma violação ao dever de segurança, configura falha na prestação do serviço e é incompatível com o dever de cooperação das empresas no combate a fraudes eletrônicas.

Com base nessa premissa, o juiz Claudio Salvetti D' Angelo, da 16ª Vara Cível do Foro Regional de Santo Amaro, em São Paulo, mandou um banco digital restituir R\$ 9.999,99 a uma correntista que foi vítima do golpe do falso advogado.

A vítima sofreu o golpe por meio do WhatsApp. O estelionatário entrou em contato com ela usando o nome e a imagem do seu advogado. O criminoso induziu a correntista a fazer uma transferência de R\$ 9.999,99 para sua conta, alegando que o pagamento se referia a “custas” para o recebimento de uma suposta indenização judicial.

Após perceber a fraude, a mulher agiu rapidamente: em menos de um minuto, entrou em contato com o banco de origem (aquele em que mantinha a conta), que imediatamente solicitou o bloqueio dos valores à instituição financeira recebedora.

Apesar da urgência, o banco recebedor só iniciou a análise da suspeita de fraude sete dias depois, quando o fraudador já havia esvaziado a conta, inviabilizando a recuperação da quantia. A autora da ação alegou que a instituição falhou em seu dever de diligência, pois o Banco Central estabelece um prazo de até 72 horas para o bloqueio cautelar em casos de suspeita de fraude por meio de Pix (Mecanismo Especial de Devolução — MED).

## Responsabilidades pelo golpe

O juiz rejeitou as preliminares de ilegitimidade passiva e reconheceu a relação de consumo entre as partes, aplicando no caso as normas do [Código de Defesa do Consumidor \(CDC\)](#).

Ao analisar as responsabilidades no caso, o julgador diferenciou a atuação dos réus:

- 1) Instituição financeira recebedora: Foi condenada. O juiz considerou que, embora a fraude tenha sido iniciada por terceiro, a conduta omissiva da instituição recebedora, ao permitir que um prazo “demasiadamente longo” transcorresse sem providências efetivas, contribuiu diretamente para a consumação do dano;
- 2) Banco de origem (banco da autora): Foi excluído de responsabilidade. O julgador não vislumbrou falha na prestação do serviço, pois a transferência foi feita regularmente, com uso válido de senha e autenticação, sem que houvesse indícios que obrigassem o banco a questionar a transação;
- 3) Plataforma de mensagens (Meta/Facebook): Foi excluída de responsabilidade. O juiz entendeu que o aplicativo foi mero meio de contato e que a fraude não decorreu de vulnerabilidade do sistema. Além disso, conforme o Marco Civil da Internet (Lei 12.965/2014), o provedor de aplicações só responde por conteúdo de terceiros após ordem judicial específica de indisponibilização, o que não ocorreu no caso.

D' Angelo julgou improcedente o pedido de indenização por danos morais (que era pleiteado no valor de R\$ 10 mil). Ele entendeu que, para a configuração do dano moral, deveria ter sido demonstrada uma real ofensa à honra ou a qualquer outro atributo da personalidade. A condenação por danos morais no caso em tela, segundo o juiz, resultaria na “banalização do instituto e enriquecimento ilícito do autor”.

A instituição financeira recebedora foi condenada a arcar integralmente com as custas processuais e honorários advocatícios (10% sobre o valor da condenação).





O advogado **Alef dos Santos Santana**, do escritório **Ataide & Santana Advogados Associados**, atuou em favor da cliente.

**Clique [aqui](#) para ler a sentença**  
**Processo 1056301-70.2025.8.26.0002**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-nov-22/banco-digital-e-condenado-por-demora-para-bloquear-conta-de-vitima-de-fraude/>