

# Se não houve falha na prestação de serviços, banco não responde por golpe, diz TJ-MA

26/10/2025

Se não há falha na prestação de serviços, instituição financeira não deve ser responsabilizada por golpe feito por terceiros. Com esse entendimento, a juíza Maria José França Ribeiro, do 7º Juizado Especial Cível e das Relações de Consumo de São Luís (MA), julgou improcedente o pedido de indenização a um banco online por um cliente que foi vítima de estelionato.

O cliente foi enganado por dois casais que prometiam levá-lo a uma festa. Ele foi levado a um motel, teve a chave do seu carro retida e, sob ameaças, foi forçado a consumir bebidas alcoólicas e outras substâncias. Os criminosos usaram seus cartões de crédito e fizeram transferências que, segundo a vítima, são incompatíveis com as suas movimentações do dia a dia — incluindo um Pix de R\$ 20 mil.

O homem entrou com ação alegando responsabilidade do banco sobre o golpe e exigindo indenização de R\$ 10 mil por danos morais e R\$ 20 mil por danos materiais.

A instituição financeira alegou que todas as transações foram feitas pelo celular do próprio cliente e que o pagamento de R\$ 20 mil foi feito em horário comercial e dentro do fluxo regular de suas transações, sem extrapolar padrões que justificassem bloqueio automático da conta ou acionamento de protocolos de segurança excepcionais.

As partes fizeram uma audiência de conciliação, mas não chegaram a um acordo.

## Responsabilidade é do cliente

Para a juíza do caso, a empresa não é responsável pelo golpe se não houve nenhuma falha na prestação de seus serviços. “Não há como atribuir à instituição financeira a responsabilidade civil por ato ilícito praticado exclusivamente por terceiros (...) Ademais, nota-se que o evento só foi consumado em razão de o requerente ter faltado com seu dever de cuidado e proteção.”

Ela acrescenta que a narrativa do cliente é “desprovida de verdade e de coerência lógica” e não ampara o pedido de indenização. Também pontua que o Pix de R\$ 20 mil aconteceu em dia útil e durante horário comercial, extinguindo a responsabilidade do banco sobre o golpe. *Com informações da assessoria do TJ-MA.*

### Processo nº 0801618-81.2025.8.10.0012

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-out-26/se-nao-houve-falha-na-prestacao-de-servicos-banco-nao-responde-por-golpe-diz-tj-ma/>

