

Banco digital terá que anular empréstimos feitos via golpe da falsa central

14/03/2026

O **banco digital** deve ser capaz de identificar a contratação sucessiva de empréstimos fora do padrão financeiro do cliente. A falta de bloqueio preventivo dessas operações configura defeito na prestação do serviço e gera responsabilidade objetiva pelos danos.

Com base neste entendimento, a juíza Fabíola Fernanda Feitosa de Medeiros Pitangui, do 1º Juizado Especial Cível da Comarca de Goiânia, anulou três empréstimos fraudulentos e determinou a devolução de valores a um cliente enganado.

O caso teve início quando um consumidor foi vítima do **golpe da falsa central de atendimento**. Terceiros se passaram por empregados do banco digital e induziram o homem a fazer procedimentos em seu aparelho celular, incluindo uma videochamada e o espelhamento da tela.

A partir desse acesso, os golpistas contrataram três empréstimos sucessivos em nome do cliente e fizeram uma transferência de R\$ 2 mil, que foi desviada para a conta de um desconhecido.

Diante do prejuízo, o correntista ajuizou uma ação exigindo a declaração de inexistência das dívidas, a restituição da quantia enviada via Pix e o pagamento de indenização por danos morais.

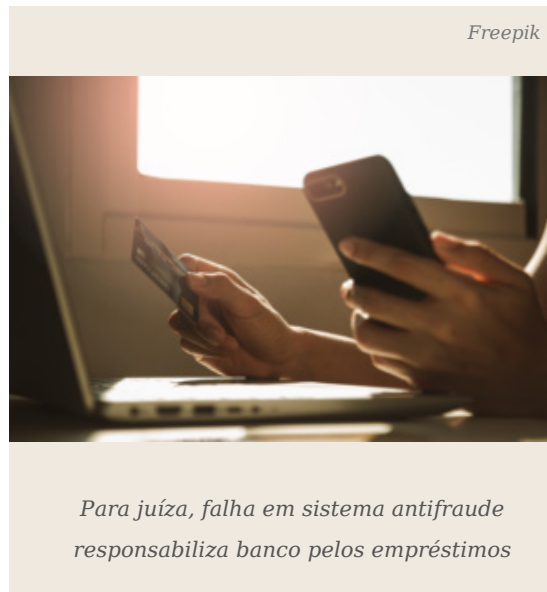
O banco digital contestou os pedidos. A empresa argumentou que as transações ocorreram mediante o uso de credenciais pessoais e intransferíveis, atribuindo a culpa pelo ocorrido exclusivamente ao próprio consumidor e aos fraudadores.

Fortuito interno

Ao julgar o mérito da controvérsia, a magistrada acolheu parcialmente os pedidos do autor, homologando o projeto de sentença elaborado pelo juiz leigo Mateus Miranda Braga.

A julgadora destacou que a relação tem natureza consumerista e atrai a incidência da **Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça**, que estabelece a responsabilidade objetiva das instituições por fraudes sistêmicas, o chamado fortuito interno.

Ela observou que a solicitação de três empréstimos no mesmo dia fugiu completamente ao padrão da conta, o que deveria ter acionado os mecanismos de proteção para impedir o crime.



“A sucessão de contratações em curto lapso temporal, em conta recém-movimentada ou sem histórico de crédito similar, denota uma manobra que foge completamente ao padrão de transação do consumidor, evidenciando falha no sistema de segurança da Promovida, que não bloqueou preventivamente as operações atípicas”, avaliou a juíza.

Quanto à transferência via Pix, a magistrada notou que o cliente contestou a operação logo após descobrir o golpe, mas a empresa não demonstrou ter acionado o Mecanismo Especial de Devolução (MED) de forma tempestiva e eficiente para tentar reter o dinheiro. Assim, a falha configurada justificou a ordem de restituição simples da quantia.

Apesar de reconhecer o prejuízo financeiro e invalidar as cobranças, a juíza negou o pedido de indenização por danos morais. Ela explicou que o cliente teve culpa concorrente no episódio ao compartilhar dados e liberar o espelhamento de sua tela. Segundo a magistrada, isso afasta o dever de compensação extrapatrimonial, restando apenas um aborrecimento sem exposição vexatória.

“A jurisprudência tem entendido que, quando o consumidor contribui ativamente para o golpe, entregando dados ou acesso (como no espelhamento de tela), rompe-se o nexos causal necessário para a configuração do dever de indenizar moralmente, ou a situação se restringe a um mero aborrecimento, não atingindo direitos da personalidade”, concluiu a julgadora.

Para a advogada **Julianna Augusta**, especialista em Direito do Consumidor que atuou em favor do correntista, o caso confirma que o banco digital deve ter uma postura proativa na identificação de potenciais fraudes.

“Essas movimentações totalmente atípicas ao padrão de comportamento do consumidor deveriam ter levantado suspeita imediatamente e acionado os sistemas antifraude da instituição financeira. Isso revela um grave defeito nos mecanismos de segurança do banco”, avalia.

Clique [aqui](#) para ler a decisão
Processo 5633047-69.2025.8.09.0051

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2026-mar-14/banco-digital-tera-que-anular-emprestimos-feitos-via-golpe-da-falsa-central/>