



Banco tem de indenizar cliente que teve cartão retido em caixa

Santander é condenado a indenizar cliente em R\$ 2,5 mil

O Banco Santander Meridional S/A foi condenado a indenizar em R\$ 2,5 mil uma cliente cuja conta indicou saque indevido de R\$ 550 depois de ter seu cartão magnético trancado em um caixa 24 horas. A decisão é da 16ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, que manteve sentença da Justiça de Canoas.

Na ação, o cliente alegou que, depois de verificar que seu cartão estava preso, tentou entrar em contato com o banco mas verificou que o telefone do caixa não funcionava. Para se comunicar com o banco, usou o telefone de uma pessoa que estava na fila. Afirmou ter sido vítima duma espécie de “assalto”, já que os fios do telefone da agência estavam cortados e o terminal fora sabotado para trancar ou colar os cartões magnéticos, como ocorreu com o seu, que não foi mais localizado.

O banco se defendeu dizendo que a responsabilidade pelo fato é do usuário, que deve ter passado a senha do cartão pelo telefone celular oferecido ao que seria o Serviço de Proteção ao Cliente, revelando total falta de cuidado para operacionalizar o caixa. Afirmou que tomou as providências necessárias para evitar prejuízos ao seu cliente, com o bloqueio do cartão e o reembolso da quantia ao cliente. O autor da ação negou que houvesse informado a senha para alguém.

O juiz de Canoas, Fábio Koff Júnior, condenou o banco a pagar ao autor da ação a soma de R\$ 2,5 mil, acrescidos de juros legais e correção monetária, a contar da data do trânsito em julgado da decisão. No recurso à decisão do TJ, o Santander alegou que não houve comprovação do dano e que o valor fixado pela sentença foi excessivo, devendo ser reduzido sob pena de enriquecimento indevido.

Para a relatora da ação no julgamento de 2º Grau, juíza-convocada Ana Beatriz Iser, “tem-se perfeitamente caracterizada a responsabilidade civil do banco em ressarcir os prejuízos sofridos pelo autor, em decorrência do golpe a que fora vítima, em face da vulnerabilidade e falha dos sistemas de prevenção, segurança e de controle de movimentação de conta corrente para saque em caixa eletrônico”.

Lembrou que “mesmo tomando a providência de reembolsar o valor subtraído da conta do autor, a responsabilidade do banco recorrente, como típico prestador de serviço, é regida pelo art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, que adotou, nesta hipótese, a teoria do risco da atividade”.

Ana Beatriz considerou, ainda, que “a mídia vem alertando, em nível nacional, sobre os assaltos e golpes nas máquinas de saque em caixa eletrônico 24 horas – o fato, portanto, é previsível, o que impõe redobrado sistema de segurança e prevenção da instituição, além do controle de movimentação de contas”. Ela considerou os mecanismos de proteção do Santander “vulneráveis e deficientes”.

Relatou que o autor da ação, e então cliente do Santander, procurou o gerente do banco para declaração dos fatos, abriu nova conta, ficou sem utilizar cartão magnético e efetuou empréstimo pessoal para saldar compromissos, segundo informação de testemunha.



A apelação do banco foi parcialmente atendida apenas para fixar a verba honorária em 20% sobre o valor da condenação e estabelecer que incumbe à parte autora da ação o pagamento de percentual de 1/4 das custas processuais e dos honorários advocatícios.

Proc. nº 70009743329

Date Created

16/11/2004