



Bancos devem indenizar clientes pela ação de hackers

Com o advento do Código de Defesa do Consumidor, em setembro de 1990, os consumidores finalmente ficaram assegurados diante dos fornecedores de serviços ou produtos que contratam ou adquirem. Tal segurança faz-se pertinente num momento em que, entre outras relações, ganha importância aquela existente entre os consumidores (correntistas) e os bancos (fornecedores de serviços e produtos). Os fatos mostram que esta sempre foi uma relação desigual, refletindo desvantagem ao consumidor.

Até agosto de 2004, ainda se discutia a aplicabilidade do código às instituições financeiras. Porém, em 9 de setembro passado, com a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, qualquer dúvida caiu por terra. As instituições financeiras sempre se portaram como gigantes quando confrontadas com os seus correntistas. Estes, em quase todos os serviços contratados, nunca puderam negociar condições, cláusulas, prazos etc. nos “contratos de adesão”.

Ora, se os bancos nunca mudaram a postura adotada, mostrando-se mais maleáveis, nada mais justo que respondam pelos atos praticados. E assim vem acontecendo. Buscando acompanhar as tendências mundiais no que se refere às transações eletrônicas, os bancos disponibilizaram aos consumidores serviços “virtuais” para facilitar na execução de transferências, pagamentos e demais operações on-line. Todavia, ao oferecer esses serviços, não fornecem a segurança que o consumidor precisa. É nessa dualidade que reside a atual polêmica jurídica.

O Código de Defesa do Consumidor determina que o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços... Assim, se o banco fornece a opção para seus clientes movimentarem suas contas via internet, deve garantir a total segurança do sistema.

Inúmeras são as conseqüências e os prejuízos que a ação dos hackers pode causar. Além de verem suas contas “varridas”, os correntistas podem assistir, impotentes, ao uso do seu “limite” no cartão ou cheque especial, sem ter autorizado tais operações. Como decorrência, podem ser compelidos ao pagamento de juros e encargos referentes à utilização indevida e podem ter seus nomes lançados no rol de devedores da Serasa ou SPC.

É preciso agir. Hoje, os consumidores não estão mais dispostos a amargar prejuízos e buscam assessoria jurídica para serem ressarcidos pelos danos.

O dano material, em geral, é indenizado na proporção da sua extensão e acrescido de juros e correção, ou seja, há restituição do valor retirado pelos hackers, e, quando for o caso, da soma dos encargos pela utilização indevida do limite e/ou cheque especial. Já o dano moral é mensurado caso a caso e pode variar de acordo com a extensão do dano sofrido pelo correntista, conforme o entendimento dos juízes, que podem divergir. Mas, quase sempre, os tribunais vêm fixando a indenização num patamar entre 10 a 20 vezes o valor pelo qual o consumidor foi inscrito nos órgãos de proteção ao crédito.

Importante ainda é frisar que, nessas situações, nos termos do que ensina o Código de Defesa do Consumidor, o ônus da prova cabe sempre aos bancos, cabendo ao consumidor demonstrar o fato ocorrido e sua conseqüência (prejuízo). Porém, os bancos devem comprovar que procederam com a



segurança que lhes cabia. E é justamente neste ponto que, infelizmente, as instituições financeiras estão deixando a desejar, fazendo-nos concluir que a tecnologia empregada na internet, pelos hackers, está muito mais avançada do que a delas próprias.

Date Created

12/04/2005