



Cliente que caiu em golpe na agência bancária não será indenizado

Cabe ao cliente do banco ter zelo na guarda de seu cartão e de sua senha. Foi com esse entendimento que o Tribunal Regional Federal da 3ª Região negou pedido de indenização por danos morais e materiais a um cliente da Caixa Econômica Federal (CEF) que alegou ter sido lesado por estelionatários em um sábado, numa agência do banco.

O tribunal concluiu que mesmo que o Código de Defesa do Consumidor estabeleça a responsabilidade do prestador de serviços independentemente da existência de culpa, no caso julgado, ficou demonstrado que a instituição financeira prestou serviço de maneira adequada.

A corte afirma que ficou clara a culpa exclusiva do consumidor, já que ele acreditou em pessoas que disseram ser funcionários da Caixa em uma agência fechada, durante um fim de semana, depois de ficar com seu cartão preso no caixa eletrônico. No entanto, "é de conhecimento geral que não há expediente aos finais de semana". Ainda segundo a decisão, o homem deveria ter acionado o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) do banco ficar com seu dinheiro retido.

O cliente da Caixa alega que em um sábado, quando tentou sacar R\$ 50 em uma agência, seu cartão ficou preso no caixa eletrônico. Ele teria sido, então, abordado por dois supostos funcionários do banco, que o informaram que ele deveria retornar na segunda-feira à mesma agência para reaver o cartão. Posteriormente, no entanto, ele percebeu que foram feitos saques indevidos na sua conta de poupança, totalizando R\$ 4,2 mil.

Na ação, o consumidor pedia indenização por danos morais e materiais, responsabilizando o banco, já que a instituição deveria assegurar a seus clientes a segurança nos estabelecimentos. Afirma que é pessoa humilde e com baixa escolaridade, razão pela qual foi ludibriado pelos estelionatários que se passaram por funcionários da CEF.

Contradições do cliente

Em primeiro grau, a sentença julgou improcedentes os pedidos, sob o fundamento de que não há expediente bancário aos sábados, sendo certo que o autor deveria ter conhecimento de que os dois indivíduos que o auxiliaram não eram funcionários da instituição financeira.

O problema é que o autor fez manifestações contraditórias no processo: somente menciona que o cartão bancário ficou retido no caixa eletrônico na petição inicial. No boletim de ocorrência, no pedido de restituição de valores e na contestação de saque nada consta a respeito da retenção do cartão bancário. Também consta na petição inicial que o autor foi à agência bancária para sacar R\$ 50,00. Na contestação de saque, no entanto, ele informa que foi obter extrato bancário e não sacar a quantia mencionada.

Com informações da Assessoria de Comunicação Social do TRF-3.

Processo: 0028403-46.2007.4.03.6100/SP.

Date Created

12/12/2014