



Correntista será indenizado por problemas para sacar dinheiro

O artigo 14, parágrafo 1º do Código de Defesa do Consumidor diz que o fornecedor tem responsabilidade objetiva pelos danos decorrentes de falhas na prestação de serviço. Portanto, empresas responsáveis por caixas eletrônicos devem indenizar um homem que não conseguiu sacar dinheiro, conforme decisão da juíza Viviane Silva de Moraes Azevêdo, do 11º Juizado Especial Cível de Goiânia.

O autor da ação, defendido pela advogada **Helida Moura**, conta que, ao fazer saque num Caixa 24 horas, teve o seu dinheiro retido na máquina, porque o aparelho estava rasgando as notas. Ele afirma que tentou solucionar o problema administrativamente, pedindo o estorno do valor às empresas Tec Ban e PagSeguro, mas não teve êxito. Pediu, então, o ressarcimento do valor debitado de sua conta e o pagamento de indenização por danos morais.

Nos autos, a PagSeguro alegou ilegitimidade passiva, atribuindo o erro às administradoras da bandeira do cartão e do Banco 24 horas. Afirmou que a situação configurou mero aborrecimento do cotidiano. Mas a tese não foi acatada pela juíza Viviane Azevêdo, que decidiu que empresa integra a cadeia de fornecedores do serviço prestado, pois seu nome está estampado no próprio cartão.

Já a Tec Ban não apresentou defesa e não compareceu à audiência de conciliação. "Com isso, impera a norma prevista no artigo 20 da Lei 9.099/95, motivo pelo qual decreto a revelia dos requeridos, presumindo-se verdadeiros os fatos alegados pela parte requerente, não restando nos autos convicção diversa. A revelia é, no entanto, relativa, atingindo apenas os fatos e não o direito", disse a magistrada.

Em sua decisão, Viviane ressaltou que o artigo 14 do CDC só é afastado em casos nos quais fica comprovado que a falha na prestação de serviço não existiu ou quando a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiros, mas nenhuma das situações foi provado pelas empresas.

"As rés não se desincumbiram de seu ônus processual no sentido de que a quantia foi liberada no caixa eletrônico, não há filmagens ou qualquer outro documento apto a comprovar tal fato", destacou a magistrada. "Há responsabilidade solidária entre os membros da cadeia de consumo como forma de melhor garantir os direitos do consumidor adquirente, a afastar o tradicional critério de as partes atribuírem umas às outras a responsabilidade pelos vícios do produto e do serviço", confirmou.

Ao fixar o valor de indenização, a juíza destacou que este deve se pautar pelos critérios de equidade, levando em consideração a posição social do ofendido, o comportamento do ofensor, a repercussão da ofensa e o caráter punitivo da indenização.

Considerando as circunstâncias apresentadas de que não houve o estorno do valor na conta do requerente após apuração interna, nem maiores consequências como inserção do nome do autor em cadastros de inadimplentes, magistrada majorou o valor de R\$ 3 mil a título de danos morais. Ela condenou as empresas rés à restituição simples do valor descontado de forma indevida da conta corrente do autor da ação, que foi de R\$ 1 mil reais.



Clique [aqui](#) para ler a decisão.
Processo 5327669.89.2017.8.09.0051

Date Created
30/11/2018