

Banco deve indenizar cliente por cartão retido em caixa eletrônico

O Código de Defesa do Consumidor prevê que o banco responde por defeito na prestação do serviço, independentemente da existência de culpa. Com esse entendimento, a 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo condenou o Banco Santander a indenizar, em R\$ 20 mil, um homem vítima de golpe em caixa eletrônico.

Reprodução



Reprodução Segundo os magistrados, bancos tem tratado com "descaso e desinteresse" questões de segurança

No caso, o homem foi induzido a erro por um terceiro, que indicou caixa eletrônico onde seu cartão foi retido. A fraude é conhecida como "chupacabra". Em primeira instância, ele teve o pedido de indenização negado.

O desembargador Roberto Mac Cracken, relator do caso, considerou que pode ser aplicada a inversão do ônus da prova, conforme prevê o artigo 6º, inciso VIII do Código de Defesa do Consumidor. O magistrado apontou que as alegações do autor não foram efetivamente refutadas pelo banco.

Segundo o magistrado, tem havido "é um total descaso e desinteresse" dos bancos com questões de segurança, já que não dispõem de pessoas especializadas para orientar ou manter a segurança dos clientes que usam os terminais eletrônicos.

Citando precedentes do TJ-SP, o relator afirmou que, embora o cliente bancário tenha que guardar o sigilo de seus dados, a situação "não deve ser reconhecida como meio hábil a ensejar sua culpa exclusiva pelo evento danoso, pois, na verdade, se existisse efetiva segurança nos locais onde se encontram os terminais de caixas eletrônicos tais fraudes teriam sua ocorrência dificultada ou até mesmo impossibilitada".

Assim, o colegiado votou pelo dever do banco em indenizar em danos materiais e morais. Além disso, a turma determinou a expedição de cópias para o Banco Central do Brasil, a Defensoria Pública de São Paulo e o Procon-SP.



Clique [aqui](#) para ler a íntegra da decisão.
Processo 1000145-47.2018.8.26.0248

Date Created
01/06/2019