

## Itaú e Mastercard devem indenizar vítima de “golpe do motoboy”

É dever da instituição financeira adotar mecanismos de segurança para proteção de seus clientes, como a guarda de informações confiadas pelos correntistas e a imediata notificação acerca de transações



Com esse entendimento, a 22ª Câmara de Direito Privado do

Tribunal de Justiça de São Paulo declarou a inexigibilidade do débito de um cliente vítima do "golpe do motoboy" e determinou a exclusão do seu nome dos cadastros dos órgãos de proteção ao crédito. O banco Itaú e a bandeira Mastercard foram condenados a pagar, de forma solidária, indenização integral dos danos materiais e indenização de R\$ 10 mil por danos morais.

O autor recebeu ligação de uma pessoa que se apresentava como preposta do Itaú. O interlocutor sabia seus dados pessoais, como endereço, documentos e compras feitas no crédito. O cliente cumpriu as orientações que recebeu e entregou seus cartões a um suposto funcionário, que os retirou na sua residência. No mesmo dia, ele constatou compras no seu cartão de crédito e saques na sua conta corrente.

Devido à perda dos valores e à sua negativação decorrente de tal débito, o cliente alegou falha na prestação dos serviços das rés. A ação, contudo, foi julgada improcedente na primeira instância.

Após recurso, o desembargador Roberto Mac Cracken, relator do caso no TJ-SP, considerou que "a instituição financeira não cuidou da privacidade de dados sensíveis do autor, tampouco preveniu a ação criminosa de forma efetiva". Segundo o magistrado, o serviço foi defeituoso, pois não adotou "o zelo e a diligência" esperados. Para ele, o caso ultrapassou "o mero dissabor ou os transtornos hodiernos".

Mac Cracken também apontou que não houve nenhuma prova para contrapor os fatos alegados na petição inicial. Segundo ele, o banco poderia ter trazido documentos que provassem o horário das operações financeiras e a ligação do cliente informando o ocorrido. O réu também não apresentou uma análise do perfil das movimentações, nem o local onde foram efetuadas ou mesmo eventual rompimento do padrão de uso.

### Entendimento diverso



---

Em outro acórdão recente do TJ-SP sobre um caso semelhante, a 24ª Câmara de Direito Privado [considerou](#) que o banco e o cliente envolvidos teriam culpa concorrente pelo golpe. Assim, a instituição financeira foi condenada a restituir apenas metade das compras impugnadas.

Além da falta de segurança fornecida pelo banco, os desembargadores consideraram que o cliente descumpriu seu dever de guarda e conservação do cartão e, por isso, também agiu com negligência.

Clique [aqui](#) para ler o acórdão  
**1001642-38.2021.8.26.0007**

**Date Created**  
25/11/2021