

# Cliente sofre golpe em caixa eletrônico e ganha indenização

30/06/2004

O Banco do Brasil S.A. — Administradora de Cartões de Crédito — foi condenado a indenizar um cliente, por danos morais, em R\$ 6 mil e por danos materiais em R\$ 22.955,51 por prejuízos sofridos.

O cliente foi vítima de um golpe quando sacou dinheiro no caixa eletrônico. A decisão é da 2ª Câmara Cível do Tribunal de Alçada de Minas Gerais e ainda cabe recurso.

## Golpe

Em fevereiro de 1998, o cliente foi retirar dinheiro na agência do bairro Eldorado, no caixa de auto-atendimento, quando uma jovem, trajando uniforme e crachá de identificação do banco, lhe ofereceu ajuda.

Após o saque, a jovem, em vez de entregar o seu cartão, devolveu um cartão de outra pessoa, sem que ele percebesse. No mês seguinte, o cliente se deparou com vários saques em sua conta poupança, feitos por pessoas desconhecidas, que contabilizavam R\$ 22.955,51, lhe restando apenas R\$ 10,00.

Segundo informações do Tribunal de Alçada de Minas Gerais, o banco sustentou que não pode ser responsabilizado pelo uso indevido de cartões por seus clientes. De acordo com o banco, cabe aos clientes o dever de zelar e cuidar dos seus cartões e senhas, que são pessoais e intransferíveis.

## Entendimento

O juiz Alberto Aluizio Pacheco de Andrade, relator da Apelação Cível, ressaltou que “é de responsabilidade do usuário o uso do cartão magnético e o sigilo de sua senha. Porém, se o usuário é vítima de golpe de troca de cartão no interior das dependências da instituição bancária, vindo a sofrer desfalques em seu crédito em conta corrente, responde o banco pelos prejuízos causados em razão de ter oferecido um serviço defeituoso, sem a segurança necessária à realização de operações financeiras em caixa eletrônico”.

Apelação Cível 414.593-7

Fonte: [https://conjur.jumps.com.br/2004-jun-30/cliente\\_sofre\\_golpe\\_caixa\\_eletronico\\_ganha\\_indenizacao/](https://conjur.jumps.com.br/2004-jun-30/cliente_sofre_golpe_caixa_eletronico_ganha_indenizacao/)