



Banco só deve ser isentado por saques indevidos por culpa do cliente

24/03/2010

Muito se tem discutido sobre a atuação das instituições financeiras e sua responsabilidade perante o consumidor. Após o Superior Tribunal de Justiça pacificar o entendimento no sentido que “o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”, e editar a súmula 297, a responsabilidade é clara, aplicando-se inclusive o instituto da inversão do ônus de prova.

Ademais, com a vasta divulgação e profusão de serviços bancários prestados pela Internet, um grande número de ocorrências tem se desenvolvido no Brasil, principalmente quanto à existência de saques e transferências indevidas em nome do consumidor.

Ainda que a instituição financeira alegue a inexistência de conduta ilícita de sua parte e que a senha e acesso à conta são responsabilidade do consumidor, a responsabilidade da instituição é objetiva, independente de culpa. Assim, para que haja o dever de indenizar, basta que se revele o defeito na prestação do serviço, o dano e o nexo de causalidade entre eles, independente da apuração de culpa.

A responsabilização da instituição financeira somente é afastada em duas hipóteses que são a prova da inexistência do defeito e a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, sendo do fornecedor, em ambos os casos, o ônus da prova. Assim, resta claro que no caso de serviço bancário, a responsabilidade pela falha na prestação do serviço é da instituição financeira, cabendo ao consumidor indenização por danos morais e materiais.

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2010-mar-24/banco-isentado-saques-indevidos-culpa-cliente/>