

# Banco deve indenizar cliente vítima de “golpe do motoboy”

16/12/2020

Ainda que a consumidora tenha digitado a sua senha em um teclado numérico privado, isso não afasta a responsabilidade do banco perante os prejuízos por ela suportados, até mesmo porque a digitação da senha em ambiente digital privado é situação comum no cotidiano das operações bancárias e em muito diverge da entrega ou informação verbal ou escrita desta mesma senha numérica.

## Reprodução



Reprodução Banco deve indenizar em R\$ 10 mil cliente vítima do golpe do motoboy

Com base nesse entendimento, a 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo manteve a condenação do banco Itaú ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 10 mil, a uma cliente que foi vítima do chamado "golpe do motoboy".

A cliente acabou entregando seu cartão a um criminoso que se passou por funcionário do banco depois de receber uma ligação informando que a consumidora fora vítima de fraude. Depois, em outra ligação, ela acabou digitando sua senha no teclado do telefone. Assim, mais de R\$ 5 mil foram usados pelos aplicadores do golpe. Ela também teve o nome negativado em decorrência dos débitos não reconhecidos.

O banco alegou a ausência de nexo causal por ter havido culpa exclusiva do consumidor e fato de terceiro. E também defendeu a inviolabilidade do cartão com chip, o que demonstraria que a cliente teria entregue sua senha aos criminosos. Os argumentos foram afastados pelo relator, desembargador Roberto Mac Cracken.

Em primeiro lugar, ele disse que o banco não verificou se as compras efetuadas pelos criminosos se enquadravam no perfil de consumo da autora. "Pelos documentos trazidos aos autos, denota-se que as compras realizadas pelos meliantes destoavam em muito do perfil da autora. Isso porque foram todas realizadas em São Paulo, comarca muito distante da residência da autora que se localiza em Presidente Prudente", disse.

Além disso, observou o magistrado, em um único dia foram usados mais de R\$ 5 mil de crédito, o que também não condiz com o perfil da cliente, que sempre utilizou o crédito concedido pelo banco de forma bastante moderada, como demonstram as faturas anexadas aos autos. Ou seja: para Mac Cracken, ficou configurada a falha na prestação do serviço bancário, a ensejar a reparação da cliente.

"Assim, ao não ter adotado o zelo e a diligência esperada na proteção de seus clientes, o serviço foi defeituoso nos termos do artigo 14, § 1º do CDC. É cediço que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros em seu âmbito de atuação, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno", afirmou.

Ainda conforme o desembargador, o banco não adotou as medidas adequadas e efetivas para dar a segurança necessária à consumidora nem tampouco para resolver o problema, tanto que ela teve que acionar o Poder Judiciário para que os seus direitos fossem reconhecidos.



"É dever da instituição financeira adotar mecanismos de segurança que se voltem à proteção de seus clientes, como é o caso da guarda das informações sigilosas confiadas pelos correntistas, bem como da devida segurança dos cartões utilizados nas operações bancárias", finalizou o desembargador. A decisão se deu por unanimidade.

**Processo 1016969-24.2019.8.26.0482**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2020-dez-16/banco-indenizar-10-mil-cliente-vitima-golpe-motoboy-2/>