

# Celular é furtado, criminoso invade conta e banco deve indenizar

18/10/2020

De acordo com a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras. Assim, em tese, um banco tem responsabilidade total se o consumidor tem problemas com a segurança dos dispositivos de acessos aos serviços bancários.

Reprodução



Segundo decisão, não houve culpa exclusiva da vítima pelo evento danoso  
Reprodução

Esse foi o entendimento da juíza Cláudia Calbucci Renaux, da 7ª Vara Cível de São Paulo, ao definir que o C6 Bank, banco brasileiro 100% digital, terá que retornar R\$ 29.990,00 a um cliente que teve a quantia indevidamente debitada da sua conta depois de ter seu celular roubado.

A magistrada percebeu que o serviço que foi prestado pela instituição foi defeituoso ao não proporcionar a segurança dela esperada. Além disso, o banco deve indenizar o antigo correntista em R\$ 10 mil por danos morais.

O consumidor foi defendido pela advogada **Bruna Piza**. Ela diz que os bancos 100% digitais vendem aos seus consumidores segurança e praticidade; por isso, uma falha no sistema de segurança da instituição não apenas revela defeito no serviço oferecido, mas também, no caso concreto, causou transtornos e aborrecimentos ao correntista.

O autor da ação teve o seu celular roubado em novembro do ano passado e informou imediatamente a operadora telefônica para que a linha e todas as operações fossem bloqueadas. No mesmo dia do ocorrido, trocou todas as senhas dos aplicativos das instituições financeiras e invalidou todos os *tokens* bancários.

No entanto, um dia depois, acessou o aplicativo do banco-réu e percebeu que quase R\$ 30 mil tinham sido transferidos para outras contas bancárias digitais, sendo que uma delas era do próprio C6 Bank. Segundo o autor, o criminoso não conseguiu ter acesso a nenhuma senha do correntista e o *token* estava invalidado; além disso, parte das operações foi feita em horário proibido, deixando clara a responsabilidade do banco.

"Como não foi feito o estorno dos valores indevidamente transferidos, o cliente recorreu à Justiça buscando a restituição da quantia, além de indenização por danos morais", explica a advogada.

A juíza, em sua decisão, concordou que houve falha da instituição bancária: "Concluindo-se, o serviço prestado pela parte ré foi defeituoso, ao não proporcionar a segurança dele esperada, sem que se possa imputar ao consumidor a culpa exclusiva pelo evento danoso". Nessa situação, condenou o banco a restituir o valor, corrigido e acrescido de 1% de juros de mora da data do fato.



"Na verdade, o que se depreende dos autos é o controle insuficiente do banco réu sobre os procedimentos de segurança de lançamentos da conta bancária e também de ressarcimento em casos de débitos indevidos (investiga-se pouco e desconfia-se muito do cliente), caracterizando um descaso com o consumidor", concluiu.

A instituição financeira enviou nota a respeito à **ConJur**, por meio da qual afirma que "adota tecnologia de ponta para garantir a proteção dos clientes e deve recorrer dessa decisão".

**1029557-14.2020.8.26.0002**

**Clique [aqui](#) para ler a decisão**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2020-out-18/celular-furtado-criminoso-invade-conta-vitima-banco-indeniza-la/>