

Banco é condenado a indenizar cliente vítima de golpe do WhatsApp

20/04/2021

O serviço é defeituoso quando não oferece a segurança que o consumidor dele pode esperar. Com esse entendimento, o juiz Guilherme Ferreira da Cruz, da 45ª Vara Cível Central de São Paulo, condenou um banco a pagar indenização por danos morais, no valor de R\$ 5 mil, a uma cliente que sofreu com o golpe da clonagem do WhatsApp. A instituição também deverá restituir o valor indevidamente retirado da conta da autora.

Reprodução



Reprodução Banco é condenado a indenizar cliente vítima de golpe do WhatsApp

Consta nos autos que uma amiga da cliente teve seu WhatsApp clonado e um estelionatário, se passando pela amiga, pediu que a vítima depositasse aproximadamente R\$ 3 mil em sua conta. Apenas três minutos após o depósito, a cliente percebeu que se tratava de um golpe e entrou em contato com o banco pedindo o estorno do valor. Entretanto, o pedido foi negado, o que motivou o ajuizamento da ação.

De acordo com o juiz, a própria instituição financeira admitiu que se trata de um golpe comum. Ou seja, afirmou o magistrado, os consumidores possuem a legítima expectativa de “terem à sua disposição mecanismos aptos a agir eficazmente para impedir ou, no mínimo, minimizar as consequências lesivas dessa fraude já tão conhecida do sistema financeiro nacional”.

O juiz destacou a omissão do banco diante da prática de uma fraude conhecida disse não ser razoável que uma instituição do porte da ré não consiga agir para atender uma reclamação feita três minutos após o golpe. "Eis o ponto que, na espécie, caracteriza o serviço defeituoso, a pouco importar a incontroversa ação de terceiros fraudadores, inserida dentro dos percalços naturais da atuação do agente fornecedor", disse.

Assim, para o magistrado, ficou caracterizado o ato ilícito diante da ofensa à dignidade e aos direitos básicos da consumidora, a quem o Estado deve defender, reprimindo todos os abusos praticados no mercado, tanto que, a partir da consagração do direito subjetivo constitucional à dignidade, o dano moral deve ser entendido como sua mera violação.

"Incide, *in casu*, a teoria do risco proveito, fundada na livre iniciativa, que relega ao empreendedor, de modo exclusivo, o ônus da atividade econômica lucrativa explorada no mercado, tanto é que o eventual dever de indenizar surge independentemente da existência de culpa. É dizer: se os lucros não são divididos com os consumidores, os riscos também não podem ser", completou Cruz.

Processo 1006245-69.2021.8.26.0100

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2021-abr-20/banco-condenado-indenizar-cliente-vitima-golpe-whatsapp/>