

# Banco não deve indenizar cliente vítima de golpe da troca de cartões

29/08/2021

Se a cliente tivesse cuidado em conferir se o cartão devolvido após a compra era o seu, a ação do terceiro fraudador seria inócua. Com esse entendimento, a 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo reformou sentença de primeiro grau e isentou o Itaú de indenizar uma cliente que foi vítima do golpe da "troca de cartões".

## Reprodução



Reprodução Banco não deve indenizar cliente vítima de golpe da troca de cartões, diz TJ-SP

Na ação, a cliente alegou ter feito uma compra com um cartão de débito do Itaú. Horas depois, percebeu que o cartão havia sido trocado e os golpistas efetuaram compras com seu cartão, em um total de R\$ 3,2 mil, inclusive usando o cheque especial.

O banco alegou culpa exclusiva de terceiro, mas o argumento não convenceu o juízo de primeira instância, que julgou a ação procedente. Porém, o TJ-SP deu provimento ao recurso do Itaú e o absolveu por entender que, de fato, houve culpa exclusiva da vítima.

"A própria recorrida contribuiu para a efetivação da fraude, pois entregou espontaneamente seu cartão magnético a um vendedor de rua e ao ser-lhe devolvido o plástico, não teve o cuidado de conferir a respectiva titularidade. Tivesse procedido com essa cautela, possivelmente evitaria o infortúnio a que se submeteu", disse o relator, desembargador Jairo Brazil Fontes Oliveira.

Para o magistrado, embora a relação seja de consumo, não restou demonstrada a ocorrência de falha na prestação dos serviços, nem o necessário nexa causal entre ela e o dano sofrido. Nesse contexto, afirmou Oliveira, é aplicável a exceção prevista no artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

"O prejuízo suportado pela recorrida não pode ser imputado ao apelante, pois não evidenciada qualquer falha na prestação dos serviços. Foi a apelada quem contribuiu, com sua desídia, para a eclosão da fraude a que foi submetida. A incúria da consumidora em não confirmar, de modo efetivo, a titularidade do cartão que lhe foi devolvido após a tentativa de compra, foi determinante para o prejuízo reclamado na hipótese", disse.

Assim, na visão do relator, não houve falha na prestação dos serviços, e também não se trata de hipótese de fortuito interno, excluindo, portanto, a aplicação da súmula 479, do Superior Tribunal de Justiça.

**Clique [aqui](#) para ler o acórdão**  
**1006601-83.2020.8.26.0008**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2021-ago-29/banco-nao-indenizar-cliente-vitima-golpe-troca-cartoes-2/>