

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

26/04/2022

Por verificar culpa exclusiva da vítima, a 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo reformou sentença de primeiro grau e isentou um banco de indenizar uma cliente que sofreu o golpe da troca de cartões em um caixa eletrônico.

## Reprodução



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

A cliente afirmou ter usado um caixa eletrônico de um supermercado para efetuar um saque de R\$ 150. Após retirar o dinheiro, ela disse que apareceu na tela uma mensagem para que atualizasse o chip do cartão, sob risco de cobrança de taxas de R\$ 89,90.

Na sequência, segundo o relato, um homem se apresentou como funcionário e ofereceu ajuda com a suposta atualização. Somente após deixar o supermercado ela percebeu que o homem lhe entregou um cartão em nome de terceiro.

A cliente procurou o banco, onde foi informada que não havia nenhuma atualização prevista para o chip. Ela registrou um boletim de ocorrência e impugnou as transferências efetuadas pelos golpistas com seu cartão, totalizando R\$ 3 mil. Porém, o banco não devolveu os valores.

Em primeira instância, o banco e a empresa responsável pelo caixa 24 horas foram condenadas, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos materiais de R\$ 3 mil. Ambas recorreram ao TJ-SP sob o argumento de que haveria culpa exclusiva da autora ao aceitar a ajuda de um estranho, permitindo que seu cartão fosse trocado.

Ao dar provimento aos recursos das réis, o relator, desembargador Hélio Nogueira, disse que a análise da situação passa pela aplicação da teoria do risco da atividade. Segundo ele, em razão da complexidade dos serviços bancários, as instituições financeiras devem adotar mecanismos de segurança que assegurem a regular e segura utilização pelos clientes.

"Tendo em mente a prestação de um serviço adequado, espera-se que o banco se cerque de meios de segurança para evitar ocorrências como a narrada nos autos. E, embora não exista sistema de segurança invencível, se houve transposição ferindo os direitos da correntista, com culpa do banco ou não, desnecessário perquiri-la. Sua responsabilidade se apresenta de forma objetiva (artigo 14 do CDC)", disse.

Desse modo, explicou Nogueira, o fornecedor só não será responsabilizado quando demonstrar que o defeito não existe ou que houve a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. No caso dos autos, o magistrado considerou que houve culpa exclusiva da vítima, afastando a condenação do banco e da empresa do caixa eletrônico.

"Nos termos do artigo 14, § 3º, II, da Lei 8.078/1990, a hipótese é de culpa exclusiva do consumidor, que aceitou a ajuda de um estranho, dentro de um supermercado, e permitiu, assim, a troca do seu cartão magnético e a realização das operações fraudulentas, em quebra de nexo de causalidade com a atuação do fornecedor", acrescentou.



Além disso, o relator considerou que os alegados lançamentos fraudulentos na conta da autora, conforme demonstrado pelo banco, não extrapolaram seu perfil, não havendo motivo para a instituição financeira desconfiar da autenticidade das operações. A decisão foi unânime.

**Clique [aqui](#) para ler o acórdão  
1056537-92.2020.8.26.0100**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2022-abr-26/banco-nao-indenizar-cliente-vitima-golpe-troca-cartoes/>