

Banco é condenado por não bloquear conta após furto de celular

18/05/2022

Nos termos do Código de Defesa do Consumidor, quando há dano ao consumidor, independentemente de qualquer indagação relacionada à culpa, a instituição financeira responde objetivamente pelo evento.

Reprodução



Reprodução Banco é condenado por não bloquear conta após cliente ter celular furtado

Assim entendeu a 21ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo ao manter a condenação de um banco a indenizar uma cliente que tentou, sem sucesso, bloquear sua conta após ter o celular furtado, o que permitiu que os criminosos efetuassem transferências de R\$ 9,9 mil.

Além de devolver os valores descontados da cliente, o banco também deverá pagar indenização por danos morais de R\$ 5,5 mil. De acordo com os autos, a cliente teve o celular furtado e entrou em contato com o banco para bloquear sua conta, já que tinha o aplicativo da instituição financeira instalado no aparelho.

A ligação durou 27 minutos e a atendente não autorizou o bloqueio. Neste período, os golpistas conseguiram acessar a conta e, depois, o banco ainda negou a devolução dos R\$ 9,9 mil. A ação foi julgada procedente em primeiro grau. Ao TJ-SP, o banco sustentou a culpa exclusiva da vítima, que deveria ter protegido melhor o acesso ao celular.

Os argumentos não convenceram e, de forma unânime, a sentença foi mantida. Segundo o relator, desembargador Décio Rodrigues, o caso configura típica relação de consumo, aplicando-se o disposto no artigo 14, § 3º, do CDC. Assim, havendo dano ao consumidor, independentemente de qualquer indagação relacionada à culpa, a instituição financeira responde objetivamente pelo evento.

"Na hipótese, é evidente que a instituição financeira não cumpriu sua parte na relação contratual, pois, apesar de estar ciente do ilícito e de que a apelada não realizou a transferência da quantia, que foi devidamente impugnada, não realizou o seu estorno. Assim, não há dúvida de que o débito era inexigível, tendo sido caracterizada a má prestação dos serviços pelo réu, na medida em que não foi possível o bloqueio da conta tão logo ocorreu a subtração do aparelho celular", disse.

De acordo com o desembargador, as tentativas de solucionar a questão, sem resultado, geram "angústia, aborrecimento e frustração", que fogem da normalidade e, certamente, atingem valores que devem ser preservados, "como a paz de espírito". Para Rodrigues, a situação descrita na inicial gerou "perturbação, vergonha e desgaste emocional" à cliente, configurando o dano moral.

"Aquele que necessita buscar solução de problemas através de serviços de atendimento ao consumidor, seja por qual meio for, no mais das vezes é obrigado a enfrentar verdadeira via crucis a testar, de forma veemente, a paciência dos consumidores ao submetê-los a longos períodos de espera, transferências do assunto para diversos prepostos, sem que a



situação seja prontamente resolvida, principalmente em casos urgentes, como o dos autos, em que a questão tempo foi essencial para ação dos fraudadores", completou o magistrado.

**Clique [aqui](#) para ler o acórdão
1012310-80.2021.8.26.0003**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2022-mai-18/banco-condenado-nao-bloquear-conta-furto-celular/>