

Banco não deve indenizar idosa que levou golpe pelo telefone

31/05/2022

O fornecedor de serviços não será responsabilizado quando provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, conforme o Código de Defesa do Consumidor.

123RF



123RF Banco não deve indenizar idosa que sofreu golpe pelo telefone, decide TJ-SP

Com base nesse entendimento, a 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo negou um pedido de indenização por danos morais feito por uma idosa que alegou ter sido vítima de um golpe bancário pelo telefone.

De acordo com os autos, a cliente recebeu uma ligação em que o golpista se passava por funcionário do banco e informava que a conta dela teria sido utilizada para compras de alto valor. Após negar ter efetuado as compras, a idosa recebeu orientações para "limpar um vírus" do aplicativo do banco.

O golpista conseguiu convencer a idosa a retirar R\$ 16 mil de sua poupança e transferir para terceiros. Somente após a transação, ela estranhou o fato e percebeu ter caído em um golpe. O banco negou a devolução dos valores, o que motivou o ajuizamento da ação. Entretanto, a Justiça também negou o pedido de restituição dos R\$ 16 mil e de reparação por danos morais.

O relator, desembargador Alberto Gosson, destacou a "orientação estranha" de transferência de valores da poupança para contas em nome explícito de terceiros, que sequer a autora conhecia, "em descompasso absoluto com qualquer prática que pudesse ser justificada pelas circunstâncias".

Assim, diante do quadro apresentado, o magistrado afirmou não ser possível imputar responsabilidade à instituição financeira, "havendo enquadramento explícito no disposto no inciso II, do § 3º, do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor".

O dispositivo estabelece que o fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, como ocorreu na hipótese dos autos. A decisão foi por unanimidade.

Processo 1013146-25.2021.8.26.0562

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2022-mai-31/banco-nao-indenizar-idosa-levou-golpe-telefone/>