

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

11/03/2022

A simples alegação de que transações bancárias foram feitas mediante uso do cartão com chip e de senha pessoal do correntista não é suficiente para demonstrar a inexistência de falha na operação ou que teria havido culpa exclusiva do consumidor.

## Reprodução



Reprodução Banco deve indenizar cliente que foi vítima do golpe da troca de cartões, decide TJ-SP

Assim entendeu a 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo ao confirmar a condenação de um banco a indenizar um cliente que foi vítima do golpe da troca de cartões, além de devolver os valores descontados indevidamente. A reparação por danos morais foi arbitrada em R\$ 8 mil.

O consumidor alegou ter sofrido o golpe ao pagar uma corrida de táxi. Somente quando desembarcou do veículo, ele percebeu que estava com um cartão com o nome de outra pessoa. O cliente logo procedeu o bloqueio do cartão junto ao banco, mas, mesmo assim, os golpistas conseguiram efetuar algumas compras.

O banco se recusou a devolver os valores das transações, o que levou o cliente a ajuizar a ação. Ao recorrer da condenação, o banco também negou a falha na prestação dos serviços e disse que as operações contestadas foram realizadas por meio de um cartão com chip e da senha pessoal do cliente.

Porém, os argumentos não convenceram a turma julgadora. O relator, desembargador Luis Fernando Camargo de Barros Vidal, reconheceu a verossimilhança das alegações do cliente, que, assim que percebeu ter sido vítima de um golpe, tomou providências junto ao banco para impedir a ocorrência de transações fraudulentas e ainda registrou um boletim de ocorrência.

"No entanto, a questão não foi resolvida na via administrativa a despeito de o autor ter sido claramente vítima de falsário que lhe aplicou o golpe da 'troca de cartão'. E apesar de o banco insistir na legitimidade das operações em razão de terem sido realizadas com chip e senha, se os terceiros conseguiram realizar compras com o cartão do autor, é porque conseguiram burlar o sistema de proteção do banco para consumir o golpe", afirmou.

Para o relator, o banco não demonstrou que as operações impugnadas ocorreram sem falha alguma de sua parte ou que não foram decorrentes de fraude. Assim, afirmou, a instituição financeira deve suportar as consequências decorrentes de tal fato, nos termos do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor.

"E ao contrário do alegado pelo banco, a hipótese não se trata de excludente de responsabilidade por fato de terceiro ou culpa da vítima, não tendo aplicação, pois, o disposto no artigo 14, § 3º, I, do CDC", completou o magistrado, que também citou a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça para embasar a condenação do banco.

**Clique [aqui](#) para ler o acórdão  
1002940-87.2020.8.26.0011**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2022-mar-11/banco-indenizar-cliente-vitima-golpe-troca-cartoes/>