

Cliente que perdeu R\$ 68 mil após ter celular furtado será indenizada

26/09/2022

As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros, pois tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno.

Tânia Rêgo/Agência Brasil



Agência Brasil Banco deve indenizar cliente que perdeu R\$ 68 mil após ter o celular furtado

Com esse entendimento, a 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo confirmou a condenação de um banco a devolver valores descontados da conta de uma cliente que teve o celular furtado. Além da restituição da quantia desviada pelos criminosos, o banco ainda pagará indenização por danos morais de R\$ 5 mil.

A cliente teve o celular furtado e os criminosos conseguiram acessar sua conta por meio do aplicativo do banco. Eles aumentaram os limites de crédito, realizaram empréstimos pessoais, transferências de valores e pagamentos, totalizando um prejuízo superior a R\$ 68 mil.

O banco sustentou que a demora da cliente em comunicar o furto do celular teria impossibilitado o imediato bloqueio da conta e o estorno das transações fraudulentas, configurando culpa exclusiva da vítima. Mas, por unanimidade, a turma julgadora negou provimento ao recurso.

"Preconiza, ainda, o Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 14, a responsabilidade objetiva do banco como prestador de serviços, o qual apenas não responde pelos daí advindos quando provar (§ 3º): 'que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro'", disse o relator, Lavínio Donizetti Paschoalão.

No caso dos autos, conforme o desembargador, é "inafastável" a responsabilidade do banco pelas transações fraudulentas efetuadas pelo aplicativo instalado no celular furtado da autora, "uma vez que, como é sabido, tal ferramenta é disponibilizada aos clientes pelas instituições financeiras para facilitar as transações bancárias, minimizando a necessidade de deslocamento até as agências".

Para Paschoalão, a natureza objetiva da responsabilidade do banco impõe que assuma o risco inerente à tal atividade, ou seja, que garanta a segurança das operações por meios eletrônicos, assim como no interior das agências, postos de atendimento ou caixas eletrônicos, não devendo permitir a livre ação de fraudadores.

"Descabida também a hipótese de exclusão de responsabilidade sustentada pelo banco réu com fundamento na demora na comunicação do ocorrido. Isso porque o roubo/furto de um aparelho celular, diferente do caso de extravio de cartão bancário, não faz nascer obrigação à vítima de proceder à notificação às instituições financeiras", acrescentou.

O relator afirmou ainda que a falha na prestação do serviço bancário é "inequívoca", já que a liberação das consideráveis transações bancárias, efetuadas em tão curto espaço de tempo e com tamanha discrepância do perfil de consumo da consumidora, deixa evidente a ausência de cautela do banco e do regular funcionamento de seu sistema de segurança.



"Devida pelo réu não só a restituição do prejuízo material, decorrente das transações bancárias indevidamente efetivadas em nome da autora, mas, também a objetada indenização pelos danos morais por ela experimentados. E tal se dá, porquanto, a situação suportada pela requerente ultrapassou o mero aborrecimento não indenizável."

Clique [aqui](#) para ler o acórdão
Processo 1008007-86.2021.8.26.0564

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2022-set-26/cliente-perdeu-68-mil-celular-furtado-indenizada/>