

Itaú deve indenizar vítima de golpe em show do Coldplay

02/06/2023

As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

Reprodução



Consumidora levou golpe da maquininha quebrada na saída do show do Coldplay
Reprodução

Com este entendimento, a juíza Érika Ricci, da Primeira Vara Cível da Comarca de São Caetano do Sul, condenou o Itaú Unibanco S.A a indenizar uma consumidora que caiu no golpe da "maquininha quebrada" ao comprar camisetas de um vendedor ambulante no show do Coldplay.

De acordo com o processo, a vítima compareceu ao show da banda americana em março, no estádio do Morumbi, em São Paulo. Na fila para entrar no estádio, tentou comprar duas camisetas no valor de R\$ 80 com cartão de crédito, porém a maquininha de cartão do ambulante apresentava defeito no visor.

Após algumas tentativas de passar o cartão, o ambulante informou que a compra tinha sido efetuada. Cinco minutos depois, a mãe da vítima, dona do cartão, recebeu notificações de compras somando R\$ 9 mil.

As vítimas narram que o Itaú aprovou e confirmou as compras, apesar de elas terem contestado a compra instantaneamente.

A defesa das vítimas imputou falha na prestação do serviço pelo réu e pediu concessão de tutela antecipada para que o banco se abstenha de cobrar os valores, anule as compras efetuadas e indenize as vítimas por danos morais no valor de R\$ 5 mil.

A juíza concedeu a tutela antecipada e determinou que o banco se abstenha de efetuar cobranças no valor questionado até o julgamento.

Culpa da cliente

O banco, em sua defesa, afirmou inexistir falha na prestação do serviço, pois praticado por fraudadores, e alegou imprudência da cliente. A defesa da instituição invocou excludente de responsabilidade em razão da culpa exclusiva da parte autora e ilícito de terceiro.

A juíza, porém, afirmou que não é razoável que os bancos transfiram ao cliente a responsabilidade por eventuais riscos inerentes ao aparato tecnológico oferecido.

"É de se ter em mente que as instituições financeiras disponibilizam grandioso aparato eletrônico para uso dos clientes, no propósito, de um lado, de facilitar as operações financeiras realizadas pela massa consumidora, de outro, economizar custos com a manutenção de uma estrutura de serviços capaz de, com eficiência e agilidade e efetiva segurança, assistir o cliente em tais operações", entendeu a juíza.

"Assim é que tais instituições, afora dinamizar as operações, o que lhes proporciona maior lucro, economizam com a contratação de funcionários, com o pagamento de adicional por quebra de caixa, com a manutenção de postos e agências etc., transferindo ao consumidor, sejamos francos, a realização de atividades que competiriam a elas próprias e respectivos prepostos. Se é assim e apesar de boa parte da massa consumidora aderir a tais práticas, pela economia de tempo, de energia e pelas demais facilidades que acarretam, não é razoável, contudo, também transferir ao consumidor os riscos inerentes a tais serviços, quaisquer que sejam as respectivas causas", prosseguiu.

"Efetivamente, houvesse um mínimo de preocupação quanto à segurança do sistema, de sorte a evitar dissabores como o experimentado pela autora, haveria plenas condições de verificação prévia, on line, do fato de a indigitada operação fugir por completo ao perfil da cliente, e seria ela certamente consultada sobre a regularidade da operação, pela administradora do cartão, logo que inserida a respectiva senha, e antes de concretizada a operação", continuou.

A magistrada observou ainda que as operações contestadas pela autora foram realizadas às 11h38 de uma sexta-feira, após outras tentativas em valores também elevados, o que se mostrava em completo descompasso com o perfil de gastos da cliente.

Assim que se deu conta do golpe, a consumidora comunicou o banco e efetuou boletim de ocorrência. "O quadro inspira foros plenos de credibilidade à versão descrita na petição inicial", escreveu a juíza.

"Em face desse contexto e à luz do disposto no art. 14 do CDC, a estabelecer a responsabilidade objetiva do fornecedor pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços e a considerar defeituoso o serviço quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, tendo em conta, entre outros fatores, o modo de seu fornecimento, é imperioso o reconhecimento de falha na prestação de serviços, a ensejar, no mínimo, a não responsabilização da autora pelo débito correspondente à operação questionada", escreveu.

"Cabe lembrar que tais inconvenientes não ocorreriam caso os bancos mantivessem uma estrutura de funcionários para dar atendimento à massa consumidora e se, por outra, as



mesmas instituições dispusessem de um sistema efetivo de detecção de fraude para operações que ultrapassam vistosamente o perfil de gastos do cliente", prosseguiu.

Desvio produtivo do consumidor

No que concerne aos danos morais, a juíza considerou-os caracterizados. O dano moral, segundo a magistrada, não decorreu da fraude em si realizada pelo estelionatário, mas sim do sentimento de indignação e impotência experimentado pela autora com a falta de atenção que lhe foi dedicada pelo banco.

A juíza aplicou a teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, que se caracteriza quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar suas competências de uma atividade necessária ou por ele preferida para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irrecuperável.

"De fato, a autora percorreu longo caminho para tentar solucionar a questão, sem, contudo, obter sucesso, tendo ela demonstrado que buscou exaustivamente resolver o problema junto ao réu por meio do Procon, Reclame Aqui, mensagens eletrônicas, chamadas telefônicas e envio mensagens pelas redes sociais da instituição financeira", escreveu a magistrada.

"Em face desse contexto, tenho que a indenização por dano moral deve ser fixada em R\$ 2.500 para cada autora que representa, de um lado, razoável lenitivo para a autora, de outro, satisfatório fator de desestímulo à repetição do ilícito", afirmou.

"Ante o exposto, julgo procedentes os pedidos para confirmar a tutela concedida e declarar a inexigibilidade dos valores impugnados (R\$ 4 mil e R\$ 5 mil) e de eventuais encargos incidentes sobre ele. Condeno o banco réu na restituição dos valores já pagos pela autora referentes as operações ora questionadas, inclusive com os acréscimos de encargos financeiros inerentes ao parcelamento, com correção monetária pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça a partir do ajuizamento da ação", escreveu a magistrada.

"Condeno o réu à reparação por danos morais, ora fixados em R\$ 2.500 para cada autora, totalizando R\$ 5 mil, com correção monetária a partir da data deste julgado, com juros de mora de 1% ao mês a partir da citação por se tratar de responsabilidade civil contratual. Por força da sucumbência, condeno o réu ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 15% do valor atualizado da condenação. Por consequência, julgo extinto o processo, com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil", concluiu a juíza.

As vítimas foram representadas pelos advogados **Luciana Pereira Leopoldino** e **Vitor Matera Moya**.

Clique [aqui](#) para ler a decisão

Processo 1002602-95.2023.8.26.0565

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2023-jun-02/itau-indenizar-vitima-golpe-show-coldplay/>