

Banco e aplicativo devem indenizar vítima de golpe do delivery

21/03/2023

A responsabilidade dos fornecedores que integram a cadeia de consumo é objetiva e solidária em razão de vício do produto ou do serviço. Assim entendeu a 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo ao confirmar a condenação de um banco e de um aplicativo de entrega de indenizar uma cliente que foi vítima de golpe do delivery.

Reprodução



Reprodução Banco e aplicativo devem indenizar cliente que foi vítima do golpe do delivery

Segundo os autos, a autora fez um pedido pelo aplicativo e, ao receber o produto, foi informada pelo motoboy de que deveria pagar uma taxa de entrega de R\$ 4,90. No entanto, o valor descontado de sua conta foi de R\$ 4.990,00. A autora também teve que pagar R\$ 679 de juros pelo uso do cheque especial após a transação indevida.

De início, o relator, desembargador César Zalaf, afastou a tese de ilegitimidade do aplicativo por não ser possível transferir o risco da atividade ao consumidor, que fez uso de seus serviços de intermediadora. "Foi em decorrência dos serviços prestados pela ré, que foi utilizado pela autora, que esta veio a sofrer o golpe, aproveitando-se, o meliante, portanto, desta atuação da empresa ré para perpetrá-lo."

No mérito, Zalaf manteve a sentença de primeira instância e afirmou que, apesar de inexistir vínculo empregatício entre o entregador e a ré, a fraude somente ocorreu por meio da ligação entre ambos. "Neste sentido, de acordo com a disposição dos artigos 14 e 18, do CDC, a responsabilidade dos fornecedores que integram a cadeia de consumo é objetiva e solidária ante o fato e vício do produto ou do serviço."

Conforme o magistrado, na condição de fornecedora da plataforma de delivery, a ré faz parte da cadeia de consumo e deve ser responsabilizada por eventuais danos decorrentes da falha de seu serviço, principalmente porque o golpe só foi possível porque o fraudador teve acesso aos dados pessoais da consumidora pelo aplicativo.

"E, não há que se falar em culpa exclusiva da vítima, tendo em vista que a autora estava utilizando do serviço fornecido pela ré e acreditou serem verídicas as informações que lhe foram passadas, pois, como já dito, o fraudador teve acesso aos seus dados através do aplicativo. Portanto, os argumentos de culpa exclusiva da vítima e do fraudador (terceiro), não se prestaram para excluir a responsabilidade da ré", afirmou.

Com relação ao banco, Zalaf disse que, apesar da tese defensiva de que não houve falha na prestação do serviço e de que a culpa seria exclusivamente da cliente, a segurança dos serviços bancários e das informações dos clientes deve ser totalmente garantida pelas instituições financeiras, que devem ser responsabilizadas em caso de falhas.

"A falha na prestação do serviço dever ser analisada à luz do CDC, nos termos da Súmula 297 do STJ, com a inversão do ônus probatório em razão da vulnerabilidade técnica e informacional da apelada (artigo 6º, VIII, do CDC). Não fosse suficiente a falta de proteção dos dados pessoais, a movimentação financeira destoava do perfil da autora. Caberia ao réu deter mecanismo de segurança que imediatamente bloqueasse o uso do cartão", explicou.



Para o magistrado, a alegação de que a operação foi feita mediante uso do cartão e senha pessoal também não é suficiente para demonstrar a inexistência de falha por parte do banco, nem para evidenciar que teria havido culpa exclusiva da consumidora.

Quanto aos danos morais, o relator disse que, além do fato violador, os transtornos suportados pela autora ultrapassaram o mero aborrecimento, caracterizando abalo a ensejar a reparação. "A autora, antes de propor a ação, foi obrigada a contrair empréstimo para cobrir o saldo negativo de sua conta e tentou solucionar a questão administrativamente, contudo, a ré, a despeito da recorrência do fato vivenciado pela autora, negou-se a ajudá-la, sendo necessária a intervenção do Judiciário."

Com isso, o banco e o aplicativo foram condenados, de forma solidária, ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 4.000, além do ressarcimento dos R\$ 679, a título de danos materiais. Também foi declarada a inexigibilidade da transação de R\$ 4.990, com a devolução do dinheiro à conta da autora. A decisão foi unânime.

Clique [aqui](#) para ler o acórdão
Processo 1035583-91.2021.8.26.0002

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2023-mar-21/banco-aplicativo-indenizar-vitima-golpe-delivery/>