

PESSOA JURÍDICA DE DIREITO PÚBLICO

INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS

CARTÃO MAGNÉTICO — RETENÇÃO NO CAIXA ELETRÔNICO - USO POSTERIOR - DANO MORAL - CABIMENTO

RESUMO

- Cumpre ressaltar, inicialmente, que o presente litígio deve ser analisado à luz do Código consumerista, posto que a instituição bancária, como pessoa jurídica prestadora de serviços, amolda-se ao conceito de fornecedora, e seus clientes, como destinatários finais das atividades bancárias, subsumem-se à definição de consumidor, devendo, tais instituições, atuarem de forma a proteger os interesses econômicos de seus clientes, respeitando sua dignidade e segurança. - Em razão do reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor perante o mercado de consumo, e visando dar eficácia ao princípio da Isonomia, previsto constitucionalmente, o Código de Defesa do Consumidor traz diversos mecanismos. - Dentre outros direitos básicos do consumidor, previstos no art. 6º do Código de Defesa do consumidor, temos o seguinte: "Art. 6º- São direitos básicos do consumidor: VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos; e VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências" (grifei). - Determina este dispositivo que o consumidor tem o direito à efetiva prevenção contra danos, e que como regra elementar, há o dever do fornecedor de implementar normas de prevenção aos prejuízos causados àqueles. - Após a retenção do cartão magnético por uma das máquinas de caixa eletrônico de propriedade do banco, os apelados, em contato com a instituição financeira, foram informados de que seria incinerado e que outro cartão lhes seria enviado. - Entretanto, ao que parece, a destruição do antigo cartão não ocorreu, isso porque, foram lançadas na conta corrente dos apelados quantias a título de débito de empréstimo nos dias que se seguiram, segundo se infere dos documentos de f.11, quando o cartão não mais estava em seu poder. - Desse modo, se o cartão retido não mais se encontrava na posse dos apelados, e foram verificados créditos decorrentes de contrato de empréstimo em sua conta corrente, posteriormente à data em que ocorrera a retenção, cabe ao banco o dever de indenizar o correntista pelos danos suportados, pois é seu o dever de zelar pela boa prestação do serviço que realiza, a menos que prove o contrário, o que não o fez. - Assim, tratando-se de ação indenizatória na qual o autor alega a ineficiência do serviço bancário colocado à sua disposição, em decorrência de falha do caixa eletrônico que causou a retenção de seu cartão magnético, com posterior contratação de empréstimo por eles não autorizado, compete à instituição financeira a prova no sentido de demonstrar a eficiência do serviço prestado, sob pena de ressarcir-los dos prejuízos de ordem moral suportados, o que não fez a recorrente. É o que preceitua o artigo 14 e seu §3º do CDC, "verbis": "Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. § 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro." - Fato este que não foi desconstituído satisfatoriamente pelo banco/réu, porque não conseguiu provar que o equipamento funcionava perfeitamente, gerando, assim, o dever de indenizar. - Ademais, face aos grandes lucros percebidos por instituições financeiras como a apelante, resta patente que dispõem de meios próprios para se resguardarem de situações como esta. Uma alternativa seria apresentar as filmagens realizadas no interior do estabelecimento, e dos caixas eletrônicos, o que daria a questão por incontroversa em relação a quem, de fato, contraiu o empréstimo não reconhecido pelos correntistas. - Assim, a responsabilidade das instituições bancárias e o dever de indenizar estendem-se aos caixas

eletrônicos, devendo estas cuidar para que o local seja adequado à realização de operações financeiras, com segurança. - Entretanto, reconhecido o direito de a autora ser indenizada pelos danos morais sofridos, cabe discorrer a cerca do quantum indeni

EMENTA

Tratando-se de ação indenizatória na qual o autor alega a ineficiência do serviço bancário colocado à sua disposição, em decorrência de falha do caixa eletrônico que causou a retenção de seu cartão magnético com posterior contratação de empréstimo de quantias por ele não-autorizadas, compete à instituição financeira demonstrar a eficiência do serviço prestado, sob pena de ressarcir o cliente dos prejuízos suportados. - A responsabilidade das instituições bancárias e o dever de indenizar estendem-se aos caixas eletrônicos, devendo aquelas cuidar para que o local seja adequado à realização de operações financeiras, com segurança.