
TRANSFERÊNCIA DE SALDO ENTRE CONTAS POR TELEFONE, SEM A PERFEITA IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE — AÇÃO PROCEDENTE**RESUMO**

- Com saldo em conta-poupança diária, teria o autor-apelado sido vítima do chamado "conto do cartão magnético", que tem lugar, segundo afirmado pelo banco recorrente, contra incautos correntistas que pedem ajuda a terceiros para saque com uso do cartão, fornecendo sua senha pessoal. - Ocorre que o cartão entregue de volta ao correntista é outro e o fraudador passa a usar a senha e o verdadeiro cartão do "otário". - Até esse ponto é verossímil o histórico do banco. - Na auditoria levada a efeito pelo ora apelante - B. B. S/A, afirma os auditores ...: "5.10. a operacionalização do Sistema de Atendimento por Telefone-SAT prevê o acolhimento de autorização formal do usuário para o fornecimento de informações que necessitem de sigilo bancário, e paralelamente, no tocante à identificação do cliente, estabelece o uso de senha ou outra forma determinada pela Administração, se for o caso. 5.11. no acontecimento em foco, em que as transferências dos recursos, da conta de Poupança- Ouro para a de Depósitos foram promovidas em atendimento a solicitações recebidas por telefone, a Agência, como de praxe em situações semelhantes, dentro do entendimento de que não estava envolvida questão de sigilo bancário, mas tão-somente de deslocamento de recursos, com determinação de valores, entre contas de um mesmo cliente, e quando não se pedira informações sobre os saldos das disponibilidades existentes". - Ora, se os auditores do B. B. sabem dessa prática corriqueira do conto do cartão, em face da troca dos mesmos, com certeza deveriam estar mais atentos para as normas acima transcritas, evitando a negligência de afrouxar o atendimento via telefônica sem a identificação segura do cliente, mas através da senha, para qualquer tipo de operação. - Além disso, se o serviço é para desburocratizar o atendimento, conforme afirmado na defesa, ..., trata-se de uma modalidade de atendimento para facilitação de operação de modo que quem o instituiu, para melhorar o seu comércio, há de suportar os riscos decorrentes dessa rendosa atividade. Quanto mais desburocratização, está visto, mais cuidados, menos negligência, tudo para manter alto o prestígio do nome da empresa. - Na sentença apelada afirma o magistrado, com muito equilíbrio e lucidez ...: "O B. B. procedeu auditoria interna, ..., que analisa detidamente o fato e conclui ... item 6.4: "... o inconformismo (...) e provavelmente o fará a procurar a Imprensa e a recorrer à Justiça, contra o B., o que torna aconselhável, no exame, pela sede, do presente caso, ponderar-se a conveniência de fazer o ressarcimento reclamado...O B. admite a transferência por telefone para o fim de conforto do cliente e conclui em sua auditoria pela conveniência do ressarcimento. Ora, porque ressarcir-se se não houvesse culpa? Na verdade houve negligência do B. em proceder a transferência do numerário da conta-poupança para a conta-corrente, por pedido telefônico, na qual conta-corrente - os saques poderiam ser efetuados em caixas eletrônicos. Não tenho dúvidas de ter sido o autor vítima de um vigarismo, de "um conto". Se tal se limitasse à conta-corrente, em vista da quebra do sigilo da senha, nenhuma razão lhe assistiria, todavia, a transferência da poupança para a conta-corrente por telefone, sem expressa autorização, expondo as economias dos poupadores a golpes de vigaristas demonstra negligência do B. O conforto do cliente não pode, nem deve sobrepor-se à segurança, até porque lida-se com economias, não raramente, de toda uma vida em prol de uma velhice tranqüila. Por outro lado, não fez prova o réu de nenhuma norma ou expressa autorização do autor para que o B. pudesse efetuar transferências por telefone. Não juntou o B. qualquer documento neste sentido". - Concluo, de todo o exposto, que não assiste razão ao apelante, motivo por que voto no sentido da subsistência da decisão recorrida e nego provimento ao apelo. Ac. de 15-06-1994 Revista dos Tribunais - Outubro de 1994 - Vol. 708 - Pág. 156 EMFOR 561

EMENTA

Sendo de pleno conhecimento do banco a prática corriqueira do "conto do cartão magnético", constitui negligência o atendimento, via telefônica, sem perfeita identificação do cliente, mediante rigorosa exigência do uso da senha pessoal. - Tratando-se de modalidade de atendimento visando a facilitar a operacionalidade do serviço, a empresa que o instituiu para melhorar o seu comércio há-de suportar os riscos decorrentes dessa rendosa atividade.

NOTA DA REDAÇÃO

Revista dos Tribunais