

CONTRIBUINTE QUE SE DECLARA DEVEDOR

CLIENTE VÍTIMA DE "GOLPE DO CARTÃO" — DEVER DE REPARAR

RESUMO

- A prova e os elementos de informação trazidos aos autos ao longo da sucessão de manifestações de lado a lado, está a evidenciar que ambas as partes obraram com inescandível culpa, da qual decorreram os desdobramentos que culminaram com a série de prejuízos experimentados pela recorrente. - A culpa desta já vem implicitamente assumida na inicial, e, em verdade, nem mesmo era preciso que o fizesse, tal a clareza com que avulta. - Deixando-se envolver por pessoa desconhecida, a pretexto de abreviar operações eletrônicas, permitiu que esta trocasse seu cartão e obtivesse sua senha. - Em outras palavras, mercê de sua manifesta imprudência, franqueou ao estranho a "porta" e a "chave". - Esse estranho, contudo, só logrou apoderar-se do dinheiro em virtude do concurso do Banco-apelado, que cuidou - indevidamente - do abastecimento. - Sem embargo de que modernamente as relações cliente/Banco vêm sendo reguladas cada vez mais por sistemas de informatização e automação que objetivam, em última análise, agilizar e otimizar as várias operações que se realizam, trazendo ao cliente a satisfação pelo serviço prestado rápida e eficazmente, e ao Banco, além da contraprestação representada pelo pagamento do serviço, a garantia de que a satisfação do cliente o manterá (e, pois, seu dinheiro e suas potenciais aplicações) no elenco de seu cadastro, não há deixar de considerar que essa circunstância não pode, de maneira alguma, colocar em risco a segurança do usuário. - É absolutamente compreensível o esforço que as casas bancárias têm feito no sentido de atrair a atenção dos consumidores, no sentido de agradar os clientes, pondo à sua disposição todas - e da melhor forma possível - as condições de atendimento. - É também sabido que tal não se dá por capricho, por solidariedade, por acaso, por generosidade descomprometida, por altruísmo. O objetivo que está por trás dessa conduta é desenganadamente o lucro. - O Banco vende ao cliente não só o serviço mas também a presteza, a segurança, a garantia, a comodidade, enfim, todo o arcabouço de condições a preservá-lo atrelado à relação de sua clientela. - Justamente em razão disso, há que suportar não só os ônus que os riscos decorrentes dessa rendosa atividade impõem, como também a exigência de maior atenção, maior cuidado, maior grau de zelo no que diz respeito - entre outros - ao aspecto relativo à segurança. - Desse critério negligentemente abriu mão o apelado quando promoveu a transferência do dinheiro que estava aplicado no investimento commodities para a conta corrente, sem se certificar de, que efetivamente fora o cliente quem a pedira. - Aliás, o recorrido expressamente admite saber que não foi a apelante quem ligou para a agência postulando a tal transferência. - Procura isentar-se afirmando que de qualquer forma haveria a operação para cobrir a conta, por força de transferência automática autorizada pela correntista. - A esse respeito, cabe anotado que não consta dos autos qualquer documento pelo qual a autora tivesse autorizado o Banco a promover, mediante simples telefonema sem qualquer confirmação, transferência de importâncias aplicadas em fundos para a conta corrente. - Se é certo que a praxe bancária - por questões de facilidade, de comodidade, de agilidade - vem chancelando esse tipo de operação, não é menos certo que, à míngua de comprovada autorização de parte do cliente, o Banco o faz por conta e risco próprios. - Se o Banco, diante de pretensão desse jaez (pedido de transferência por telefone), fia-se cegamente e sequer se dá ao trabalho de confirmar com o cliente a operação desejada, assume o risco de o resultado dela decorrente não corresponder à efetiva realidade. - Por outro lado, o documento juntado pelo recorrido às fls. demonstra que a apelante somente o havia autorizado a promover resgate automático para cobrir sua conta, relativamente ao investimento "BB - Curto Prazo". - Não havia autorização para que se "mexesse" no dinheiro aplicado no fundo commodities. - Dessarte, ao promover a transferência de valores ali

EMENTA

É absolutamente compreensível o esforço que as casas bancárias têm feito no sentido de atrair a atenção dos consumidores, no sentido de agradar os clientes, pondo à sua disposição todas - e da melhor forma possível - as condições de atendimento. - É também sabido que tal não se dá por capricho, por solidariedade, por acaso, por generosidade descomprometida, por altruísmo. O objetivo que está por trás dessa conduta é desenganadamente o lucro. - O Banco vende ao cliente não só o serviço mas também a presteza, a segurança, a garantia, a comodidade, enfim, todo o arcabouço de condições a preservá-lo atrelado à relação de sua clientela. - Justamente em razão disso, há que suportar não só os ônus que os riscos decorrentes dessa rendosa atividade impõem, como também a exigência de maior atenção, maior cuidado, maior grau de zelo no que diz respeito - entre outros - ao aspecto relativo à segurança. (Ementa trecho do acórdão)