

Cliente é culpado por digitar errado código de barras do boleto

Pagamento não efetuado por erro de digitação do código de barras de um boleto é culpa exclusiva do cliente e não do banco. Assim entendeu a 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo ao negar provimento ao recurso de uma aluna que acusou um banco de não ter efetuado o pagamento de sua taxa de inscrição do Enem em 2017.

A estudante e seu pai acionaram o banco na Justiça alegando que houve falha no aplicativo do banco, que teria confirmado o pagamento, inclusive com a emissão de comprovante. Somente meses depois, a família percebeu o problema e a aluna acabou perdendo o Enem. Em primeira instância, a ação foi julgada improcedente. Pai e filha recorreram ao TJ-SP, que também isentou o banco.

Segundo os desembargadores, o número do código de barras do boleto não corresponde ao do comprovante de pagamento, e o pai é quem teria digitado errado: “90” em vez de “09”. Além disso, eles argumentaram que o valor foi devolvido à conta do pai no dia seguinte, ou seja, a transação poderia ter sido refeita. Portanto, o TJ-SP entendeu que o problema na inscrição da aluna não é culpa do banco.

“Antes de ser confirmado qualquer pagamento online, o cliente tem possibilidade de conferir os dados, sendo que o autor quedou-se inerte. Ademais, houve comunicação do fato no dia seguinte e é inacreditável que o autor, após ter demonstrado ser tão meticuloso ao juntar inúmeros comprovantes de despesas de diversas naturezas efetuadas por sua filha, não tenha o hábito de conferir o extrato de sua conta corrente”, disse o relator do caso, desembargador Franco de Godói.

Apesar da relação entre as partes ser de consumo, a 23ª Câmara afastou, por unanimidade, a responsabilidade objetiva do banco, tendo em vista a culpa exclusiva do cliente, conforme o art. 14, §3º, do Código de Defesa do Consumidor. “Reconheço o dano causado à aluna, que não pode prestar o Enem naquele ano. Sou parcimonioso em dar razão aos bancos, mas nesse caso, a razão não assiste ao consumidor”, disse o relator.

1013667-77.2018.8.26.0625

Date Created

22/07/2019