

## BV Financeira deve indenizar cliente vítima de fraude por terceiro

Por considerar que fraudes praticadas por terceiros não afastam a responsabilidade civil do fornecedor, o 25º Juizado Especial Cível da Comarca da Regional da Pavuna, no Rio de Janeiro, atribuiu responsabilidade à BV Financeira por uma fraude sofrida por um consumidor.

### Divulgação



Cliente sofreu golpe e pagou boleto falso Divulgação

O autor da ação havia firmado contrato de alienação fiduciária com a instituição financeira para adquirir um automóvel. Ao tentar quitar as parcelas na plataforma digital do banco, clicou na opção "chat" e foi direcionado para uma conversa de WhatsApp. A atendente encaminhou o boleto, que tinha informações do contrato e o logotipo da BV. Mas o pagamento não foi reconhecido, e o cliente mais tarde descobriu ter sido vítima de fraude.

A juíza Gabriela Farias Lacerda destacou que o consumidor seguiu o passo a passo apresentado pela BV, o que o conduziu ao chat criminoso. Ela entendeu que a fraude foi de difícil reconhecimento, já que o responsável pelo golpe forneceu o valor do débito e o número de parcelas remanescentes, o que induziu o cliente ao erro.

Para a magistrada, o banco tem dever de responder pela falha de prestação do serviço, independente da culpa pela fraude. Por isso, determinou a quitação do contrato, a baixa no gravame do automóvel e o ressarcimento de uma parcela paga após o golpe.

Além disso, estipulou a indenização de R\$ 3 mil por danos morais, devido à "frustração da legítima expectativa do consumidor em usufruir dos serviços fornecidos pela plataforma da ré de forma segura".

O consumidor foi representado pelos advogados **Adriano Mota Cassol** e **Ricardo Cezar de Andrade**.

Clique [aqui](#) para ler a decisão

**0005686-19.2020.8.19.0211**

**Date Created**

11/11/2020