

Banco deve indenizar cliente vítima do golpe do boleto falso

As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

iStock



iStock Banco deve indenizar cliente que foi vítima do golpe do boleto falso pelo WhatsApp

Esse foi o entendimento da 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo ao manter a condenação de um banco a indenizar uma cliente que foi vítima de um golpe pelo WhatsApp. Foi determinada a inexigibilidade da dívida, a exclusão do nome da autora de cadastros de proteção ao crédito, e indenização por danos morais de R\$ 5 mil.

De acordo com os autos, a consumidora entrou em contato com o banco, por telefone, para efetuar o pagamento de uma parcela atrasada de um contrato de financiamento. Alguns minutos depois, recebeu no WhatsApp um boleto bancário, encaminhado por uma pessoa que se identificou como funcionária da instituição financeira.

A cliente pagou o boleto, mas foi novamente cobrada pelo banco em razão da parcela atrasada e teve seu nome incluído em cadastros de inadimplentes. Somente depois disso, ela percebeu que o boleto era falso e que havia caído em um golpe. A ação foi julgada procedente em primeiro grau e o TJ-SP manteve a sentença, em votação unânime, apenas reduzindo o valor da reparação.

"O caso deve ser solucionado à luz do Código de Defesa do Consumidor, que implica na inversão do ônus probatório (artigo 6º, VIII, do CDC). É fato incontroverso nos autos que a autora foi vítima de fraude e, assim, o banco deverá suportar as consequências decorrentes do fortuito interno, nos termos da Súmula 479, do STJ e do artigo 14, do CDC", afirmou o relator, desembargador Luis Fernando Camargo de Barros Vidal.

Ele destacou que o golpista teve acesso aos dados da consumidora, inclusive do valor da parcela, após contato direto com um número de telefone disponibilizado pelo próprio banco. Para Vidal, ficou configurada a conduta omissiva do réu, consistente em não tomar as cautelas necessárias para resguardar os seus canais de atendimento.

"Além disso, a culpa concorrente da autora não elide a responsabilidade objetiva do banco nos termos do CDC. Assim, a negatização do nome da autora restou indevida e o dano moral foi bem reconhecido, diante da falha na prestação dos serviços", finalizou o desembargador.

Em declaração de voto convergente, o desembargador César Zalaf afirmou que a instituição financeira deve desenvolver sistemas de segurança melhores, para dificultar a ocorrência de fraudes, "envidando esforços para obtenção de ferramentas tecnológicas que protejam os consumidores, que, devido à sua inequívoca hipossuficiência, são vítimas constantes de golpes, que causam dissabor e constrangimento".

Clique [aqui](#) para ler o acórdão
Processo 1003986-13.2022.8.26.0506

Date Created
17/09/2022