

# Banco deve ressarcir cliente que pagou boleto fraudado

17/04/2022

O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

iStock



Cliente recebeu boleto via WhatsApp de terceiro que tinha seus dados<sup>iStock</sup>

Com esse entendimento, a Vara do Juizado Especial Cível e Criminal de Barueri (SP) condenou um banco a ressarcir uma cliente idosa em cerca de R\$ 6.900 devido a uma fraude de boleto bancário enviado por WhatsApp

A mulher entrou em contato com a instituição financeira para pedir boleto de quitação de seu financiamento. Ela foi redirecionada para atendimento via WhatsApp e recebeu um boleto. Dias depois, antes de pagar, ela recebeu novo contato com a informação de uma nova proposta para quitação, mais vantajosa. A cliente aceitou e fez o pagamento. Mais tarde, descobriu que o boleto era fraudado.

O banco argumentou que a mulher foi vítima de fraude promovida por terceiros. Também sustentou que certos elementos permitiriam verificar que o boleto era falso.

A juíza Telma Berkelmans dos Santos ressaltou que os golpistas possuíam os dados bancários e o histórico de débitos da autora junto ao réu. Segundo a julgadora, o fato de outra pessoa obter tais dados para praticar um golpe é de responsabilidade do banco.

Por outro lado, a instituição financeira não esclareceu a situação e "não produziu nenhuma prova concreta sobre a existência de meios efetivamente idôneos para impedir a ocorrência de tais fraudes".

Mesmo assim, Berkelmans negou pedido de indenização por danos morais. De acordo com ela, não houve "evidente ofensa moral causada diretamente pelo pagamento de boleto fraudulento".

A juíza ressaltou que o banco ainda poderá tentar reaver a quantia por meio de ação própria contra o fraudador. A vítima do golpe foi representada pelo advogado **Reginaldo Penezi Júnior**.

**Clique [aqui](#) para ler a decisão**  
**Processo 1017440-50.2021.8.26.0068**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2022-abr-17/banco-ressarcir-cliente-pagou-boleto-fraudado/>