

# Banco deve indenizar cliente vítima do golpe do boleto falso

09/07/2022

As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. O entendimento é da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo ao condenar um banco a indenizar uma cliente que foi vítima do golpe do boleto falso.

iStock



iStock Banco deve indenizar em R\$ 5 mil cliente que foi vítima do golpe do boleto falso

A autora comprou um veículo de terceiro e, para isso, aderiu a um financiamento junto ao banco réu. Ela atrasou a parcela de maio de 2020 e disse que foi contatada por uma empresa de cobrança, que dizia atuar em nome do banco e tinha todas as informações e detalhes do contrato de financiamento, o que acabou convencendo a autora.

Ela recebeu da empresa um boleto que seria referente à parcela em atraso e efetuou o pagamento. Somente dias depois, quando foi cobrada pelo banco, a autora se deu conta de que tinha caído em um golpe do boleto falso. O banco acabou rescindindo o contrato de financiamento e autora também teve seu nome incluído em cadastros de inadimplentes.

O juízo de origem concluiu pela culpa exclusiva da vítima e afastou a responsabilidade do banco, julgando a ação improcedente. Mas o TJ-SP acolheu em parte o recurso da consumidora. Isso porque, na visão do relator, desembargador Castro Figliolia, cabia ao banco provar que houve culpa exclusiva da cliente na fraude, ônus do qual não se desincumbiu.

"A apelante explicou que houve atraso no pagamento da referida parcela, vencida em maio de 2020. Disse que foi contatada por suposta empresa de cobrança a serviço da apelada que tinha a posse de todos os dados do financiamento e cobrava justamente a parcela em atraso. Assim, na convicção de que se tratava de cobrança legítima, solicitou o envio do boleto por e-mail para adimplir a obrigação pendente", afirmou.

Segundo o relator, o cenário criado pelo terceiro fraudador levou a consumidora a acreditar que realmente estava tratando com um representante do banco e, por isso, pediu o envio do boleto por e-mail. Dessa forma, o magistrado considerou que o pagamento foi realizado de boa-fé pela autora.

"Não é possível sustentar a ideia de que o homem médio tem condições de prever a ocorrência de tal tipo de fraude, e com isso, evitá-las. Cediço que a cada dia que passa, a população é bombardeada por notícias a respeito das mais diversas fraudes ocorridas junto ao sistema bancário em geral. Cediço, também, que os fraudadores vão se especializando para conseguirem atingir os seus objetivos", completou.

Para o desembargador, houve vazamento de informações confidenciais acerca do contrato, o que se deu no âmbito de atuação do banco: "Restou evidenciada a falha pertinente à segurança que a apelada e qualquer instituição financeira deve



ter com os dados de seus clientes. Terceiros tiveram acesso a dados do contrato e, justamente por causa disso, conseguiram perpetrar a fraude, induzindo a apelante a fazer o pagamento por meio de boleto falso".

Figliolia, então, determinou a manutenção do contrato de financiamento, conforme originalmente celebrado entre as partes, e a exclusão do nome da autora de cadastros de inadimplentes. Além disso, ele concluiu pela ocorrência de dano moral (hipótese de dano *in re ipsa*) e fixou a indenização em R\$ 5 mil.

"Há muito é pacífica a jurisprudência no sentido de que o mero lançamento indevido (ou abusivo) do nome da pessoa em banco de dados cadastrais de devedores, ou em serviço de protesto, já faz inferir a ocorrência de dano moral, independentemente da produção de quaisquer outras provas a respeito da repercussão decorrente do apontamento", finalizou. A decisão foi por unanimidade.

**Clique [aqui](#) para ler o acórdão  
1034509-60.2020.8.26.0576**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2022-jul-09/banco-indenizar-cliente-vitima-golpe-boleto-falso-2/>