

# Financeiras devem indenizar por não oferecer segurança contra fraudes

07/06/2022

O Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (TJ-SP) condenou a PagueSeguro, o Banco Santander e o Aymoré Crédito a restituir R\$20 mil a um cliente que alega ter caído em golpe de Whatsapp. O colegiado considerou que as rés não forneceram "a necessária segurança contra fraudes".

Divulgação



TJ-SP condena PagueSeguro, Banco Santander e Aymoré Crédito a restituir R\$20 mil a cliente que foi vítima de fraude <sup>Divulgação</sup>

Além da restituição do valor desviado por terceiros, as empresas foram condenadas a indenizar o autor da ação em R\$ 5 mil por danos morais, já que ele sofreu "indevido constrangimento e desconforto".

O caso foi julgado pela 14ª Câmara de Direito Privado do TJ-SP em sessão virtual na última segunda-feira (30/5).

De acordo com informações do processo, o cliente afirma que havia assinado contrato de concessão de crédito com Banco Santander e Aymoré Crédito Financiamento e Investimento S/A (pertencente ao grupo Santander). Para quitar antecipadamente a dívida, diz ter entrado em contato com a instituição financeira por meio de chat no Whatsapp.

O homem, acreditando que estava se comunicando por canal seguro, confirmou seus dados e pagou quatro boletos, no valor total de R\$20 mil. Alguns dias depois, como não recebeu a carta de quitação, foi até o banco e percebeu que havia caído em um golpe.

Segundo os autos, o PagueSeguro consta como beneficiário final dos depósitos.

A defesa do cliente pediu a restituição do dinheiro desviado e indenização por danos morais. O caso foi patrocinado pelo advogado **Welliton Aparecido Nazário**, de São Paulo.

Em sua defesa, os bancos Santander e Aymoré afirmaram que o cliente foi vítima de fraude divulgada diariamente nas mídias sociais e que, nesses casos, a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Segundo o processo, as instituições alegaram que o fornecedor do serviço não tem o dever de suportar os riscos.

Já a PagueSeguro defendeu não haver qualquer falha na prestação de seus serviços, pois "o cerne da questão é o acesso à lista de clientes do Banco Santander pelos fraudadores".

O TJ-SP negou provimento ao recurso dos réus para reformar a sentença de 1º grau.

**Decisão**

No julgamento, a desembargadora Penna Machado reconheceu que o autor da ação foi vítima de fraude, "pois o código de barras indicado no comprovante de pagamento remeteu o valor à pessoa jurídica diversa que não os réus".

A relatora do caso caracterizou a situação como uma "grave falha no serviço prestado" pelas empresas e considerou que elas não ofereceram a necessária segurança contra fraudes virtuais.

A magistrada também recuperou trecho da sentença de 1º grau, segundo o qual os fraudadores se utilizaram do "frágil sistema" da Pagueguro, que permite a emissão dos documentos "sem maiores formalidades e sem a inviolabilidade do código de barras".

Segundo Machado, houve ofensa à honra do cliente e o constrangimento não foi "qualquer mero aborrecimento ou dissabor", o que justifica indenização por danos morais.

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

**Processo 1008694-55.2021.8.26.0405**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2022-jun-07/financeiras-indenizar-nao-oferecer-seguranca-fraudes/>