

# TJ-SP nega apreensão de veículo de cliente que foi vítima de fraude

26/12/2023

De acordo com o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor de serviços responde pelos danos causados aos consumidores independentemente da existência de culpa. E a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça também **estabelece** a responsabilidade das instituições bancárias por fraudes ou delitos praticados por terceiros.

Assim, a 25ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo (TJ-SP) negou a apreensão do veículo de uma cliente de uma instituição financeira por constatar que a mulher foi vítima de fraude nos canais de atendimento da autora.

A empresa de crédito e financiamento de bens alegou que a ré estava em atraso com o pagamento de parcelas de um contrato. Por isso, moveu a ação de busca e apreensão do veículo, alienado de forma fiduciária.

Em sua defesa, a cliente disse que sempre cumpriu suas obrigações contratuais, mas não conseguiu pagar um boleto na data de vencimento. No mesmo mês, ela ligou para a central de atendimento da empresa e solicitou a segunda via do documento.

A atendente enviou o boleto por meio do WhatsApp — opção disponível para o consumidor, segundo o próprio site da autora. Após 12 dias, a mulher recebeu uma ligação de cobrança dessa parcela.

Uma decisão liminar chegou a ordenar a apreensão do veículo, mas tal ordem foi revogada na sentença. A 1ª Vara Cível de Sumaré (SP) reconheceu a fraude na emissão do boleto e determinou a restituição do veículo à ré.

Em recurso, a instituição financeira alegou que a culpa pelo ocorrido foi dos golpistas e da própria vítima, que não conferiu o beneficiário final do pagamento.

No TJ-SP, a relatora do caso, desembargadora Carmen Lúcia da Silva, ressaltou que a fraude aconteceu nos canais de atendimento disponibilizados pela empresa.

Ela explicou que a autora “tem obrigação de zelar pela segurança e privacidade dos procedimentos oferecidos aos seus clientes” e não pode “atribuir à cliente a responsabilidade pela verificação das informações constantes do boleto bancário gerado pelo serviço de suporte do próprio banco”.

Segundo a magistrada, “a instituição financeira não comprovou a versão de que a transação teria sido realizada mediante culpa exclusiva da ré, o que caracteriza falha na prestação de serviços”.

A sentença também havia condenado a autora — após pedido de reconvenção — a devolver à ré os valores do seguro das parcelas e da tarifa de avaliação do bem. Carmen manteve a determinação, pois não viu provas de que a cliente tivesse optado pela contratação desses termos.

Atuaram no caso os advogados **Kennedy Anderson Pereira Gonçalves** e **Bruno Luiz Cardoso Pinati**.

**Clique [aqui](#) para ler o acórdão**  
**Processo 1003351-63.2021.8.26.0604**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2023-dez-26/tj-sp-nega-apreensao-de-veiculo-de-cliente-financeira-vitima-de-fraude/>

