

Sem adotar cuidados mínimos, vítima de boleto falso não será indenizada por banco

O **Tribunal de Justiça de Santa Catarina** decidiu que não há responsabilidade bancária por falha na prestação de serviço em casos de fraude que envolvam pagamento de boleto falso via WhatsApp quando a negociação é iniciada pela própria pessoa devedora, sem adotar as diligências mínimas para efetuar o pagamento e sem comprovar o contato por meio de canal oficial da instituição bancária.

A 1ª Câmara Especial de Enfrentamento de Acervos do TJ-SC manteve a sentença que isentou instituição bancária de responsabilidade em um golpe relacionado à quitação de financiamento de veículo por meio de boleto falso.

A vítima, que pagou R\$ 17.983 a um golpista via WhatsApp, foi considerada responsável por não tomar medidas de segurança essenciais, como verificar a autenticidade do boleto e confirmar o canal de atendimento oficial do banco. A decisão ressaltou a ausência de falha no sistema bancário e afastou a responsabilidade da instituição financeira, ao classificar o episódio como fortuito externo.

Sem culpa do banco

Em primeira instância, a vítima ajuizou ação para que fosse declarada a inexistência do débito por quitação, além de pleitear indenização por danos materiais e morais. No entanto, o juízo da 1ª Vara Cível de Brusque julgou improcedentes os pedidos. O autor da ação recorreu da sentença, ao argumento de que o banco tem responsabilidade pelo ocorrido, porque deveria manter seu endereço eletrônico livre de fraudes. A defesa sustentou que houve falha no sistema de segurança da instituição financeira.

Contudo, o desembargador relator do recurso entendeu que o autor foi o único responsável pelos fatos narrados. Ainda que tenha sofrido prejuízo, não há como imputar culpa ao banco, pois a vítima seguiu orientações de um canal falso e forneceu seus dados para emissão de um boleto fraudulento — sem conferir as informações antes de efetuar o pagamento. O relator destacou que não foi demonstrada a vinculação do número de WhatsApp utilizado com os canais oficiais de atendimento do banco, como os disponíveis no site da instituição ou no contrato de financiamento. Tampouco foi comprovado que o boleto foi emitido por meios oficiais destinados ao consumidor.

“Ressalta-se que o fato de não ser preciso demonstrar a negligência, imprudência ou imperícia do fornecedor não exime o consumidor de comprovar a presença dos demais pressupostos da responsabilidade civil, que, mesmo em sua modalidade objetiva, não se contenta com a existência de um ato ilícito: acima de tudo, é preciso distinguir um efetivo dano com o nexo causal que o atrele à conduta do responsável pela reparação”, aponta o relatório.

O voto do relator também majorou os honorários advocatícios recursais. O recurso interposto pelo autor foi desprovido, com voto unânime dos integrantes da Câmara de Enfrentamento de Acervos. *Com informações da assessoria de imprensa do TJ-SC.*

Clique [aqui](#) para ler a decisão
Processo 5010173-24.2020.8.24.0011

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-abr-19/sem-adotar-cuidados-minimos-vitima-de-boleto-falso-nao-sera-indenizada-por-banco/>

