

Pousada é condenada a indenizar cliente por reserva em site clonado

A 1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do [Tribunal de Justiça do Distrito Federal](#) manteve a condenação de uma pousada e de uma instituição financeira ao pagamento a uma consumidora de R\$ 5.057,50 por danos materiais e R\$ 5 mil por danos morais. Ela foi vítima de uma fraude por meio de um site clonado.

A autora da ação tentou fazer uma reserva em um site que acreditava ser o oficial da pousada. Durante o contato pelo aplicativo de mensagens com o número indicado na página, recebeu uma oferta de 15% de desconto caso o pagamento fosse feito por Pix. Depois de efetuar a transferência, a cliente recebeu o voucher de confirmação. Ao chegar ao local, no entanto, descobriu que não havia uma reserva em seu nome e que havia sido vítima de um golpe. O site da pousada não continha aviso sobre fraudes ou canais falsos de atendimento.

Em sua defesa, o estabelecimento alegou que informou os clientes sobre possíveis golpes e sustentou a culpa exclusiva de terceiros. A instituição financeira que autorizou a conta destinatária do Pix afirmou que o processo de abertura foi regular e que o dever de segurança foi observado. E o banco da consumidora argumentou que não houve falha em seu sistema, pois a própria cliente realizou a transferência voluntariamente.

Ao julgar os recursos, o colegiado entendeu que a pousada não fez o que precisava para proteger os consumidores. “O golpe perpetrado em seu nome decorre de falha na prestação do serviço, pois deixou de tomar as precauções necessárias para segurança e manutenção de canais e ambientes digitais colocados à disposição de seus clientes”, sublinhou o relator.

Os juízes também reconheceram a responsabilidade da instituição financeira que permitiu a abertura da conta utilizada pelos golpistas, sem observar o dever de vigilância imposto pela [Resolução 4.753/2019 do Banco Central](#). Afastaram, contudo, a condenação do banco da consumidora, uma vez que a transação foi realizada pela própria cliente, sem falha no sistema de segurança da instituição. A decisão foi unânime. *Com informações da assessoria de imprensa do TJ-DF.*

Clique [aqui](#) para ler a decisão
Processo 0736587-86.2025.8.07.0016

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-dez-04/pousada-e-condenada-a-indenizar-cliente-por-reserva-em-site-clonado/>

