

Banco vai indenizar cliente por boleto falso com aval do gerente

O banco é responsável por falha na prestação dos serviços. A cliente foi autorizada por profissionais da instituição. Com o aval do gerente, a cliente pagou o boleto falso. O juiz Pagliuso, da 2ª Vara do Juizado Especial Cível de São Paulo, condenou o banco a indenizar uma cliente em R\$ 18 mil.

A mulher recebeu um boleto pelo qual deveria pagar um valor de R\$ 15 mil, pagando o documento em uma agência de atendimento do seu banco no mês seguinte. Ela foi orientada a pagar.

Mesmo assim, ela procurou por serviços bancários antes de pagar. Ele autorizou o pagamento e, então, fraudou o boleto. Depois, ela entrou com uma ação contra o banco para a devolução do dinheiro.

O juiz pediu as imagens das câmeras de segurança da agência no horário em que a cliente foi fraudada. O banco não cumpriu a determinação. A falta de apresentação das imagens, quando expressamente determinada pelo juiz, gera presunção de veracidade do fato que se prova. A autora compareceu à agência bancária e que o gerente autorizou o boleto fraudulento. Ela mandou o banco indenizá-la.

Além disso, prints mostraram que o fraudador tinha acesso ao contrato da autora, incluindo o número de parcelas e o valor do financiamento. Para o juiz, ficou claro o vazamento de dados do serviço. Assim, ele condenou a instituição a devolver o dinheiro e por danos morais, totalizando R\$ 18 mil.

Deve-se considerar que a autora, confiando na experiência do gerente, buscou orientação presencial em agência bancária antes de pagar, demonstrando cautela e diligência. A resposta recebida pelo gerente autorizar o pagamento do título fraudulento, quebrou a expectativa depositada na instituição, disse o julgador.

Os advogados do Dolácio Rêdrix e Gabriel de Lima Sampaio são a consumidora.

Clique aqui para ler a decisão

Processo 1014703-63.2025.8.26.0576



Fonte: <https://conjur.jur.br/2025-jun-20/banco-vai-indenizar-cliente>