

## Banco vai indenizar cliente que pagou boleto falso com aval do gerente

O banco é responsável por falha na prestação dos serviços, principalmente quando uma fraude é autorizada por profissionais da instituição. Com esse entendimento, o juiz Ricardo Palacin Pagliuso, da 2ª Vara do Juizado Especial Cível de São José do Rio Preto (SP), condenou um banco a indenizar uma cliente em R\$ 18 mil.

A mulher recebeu um boleto pelo Whatsapp. O fraudador disse que ela deveria quitar um financiamento no valor de R\$ 15 mil, pagando o documento. Ela procurou o atendimento do seu banco no mesmo aplicativo. Ali, foi orientada a pagar.

Mesmo assim, ela procurou por seu gerente na agência bancária antes de pagar. Ele autorizou a operação. Ela pagou e, então, descobriu a fraude. Depois, ela ajuizou uma ação contra o banco para conseguir o dinheiro de volta.

O juiz pediu as imagens das câmeras da agência no dia e horário em que a cliente foi falar com o gerente, mas o banco não cumpriu a determinação. “A não apresentação das imagens, quando expressamente determinada pelo juízo, gera presunção de veracidade do fato que se pretendia comprovar. Assim, concluo que a autora compareceu à agência bancária e que o gerente lhe orientou a efetuar o pagamento do boleto fraudulento”, escreveu o magistrado.

Além disso, prints mostraram que o fraudador tinha conhecimento específico sobre dados do contrato da autora, incluindo o número de parcelas e o valor exato devido para quitação do financiamento. Para o juiz, ficou claro o vazamento de dados pelo banco e a falha na prestação do serviço. Assim, ele condenou a instituição a devolver os R\$ 15 mil e a pagar mais R\$ 3 mil por danos morais, totalizando R\$ 18 mil.

“Deve-se considerar que a autora, confiando na expertise e idoneidade da instituição financeira, buscou orientação presencial em agência bancária antes de efetuar o pagamento, demonstrando cautela e diligência. A resposta recebida do preposto do banco, no sentido de autorizar o pagamento do título fraudulento, quebrou a legítima expectativa de segurança depositada na instituição”, disse o julgador.

Os advogados **Ricardo Dolacio Teixeira** e **Rodrigo de Lima Santos** defenderam a consumidora.

**Clique [aqui](#) para ler a decisão**  
**Processo 1014703-63.2025.8.26.0576**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-jun-20/banco-vai-indenizar-cliente-que-pagou-boleto-falso-com-aval-do-gerente/>

