

# Banco terá que estornar valor perdido em golpe do falso entregador

Quando um cliente bancário pede restituição de valores alegando ter sido vítima de fraude, cabe à instituição financeira provar que houve anuência do cliente na operação. Não basta ao banco alegar o uso de senhas e dados pessoais; é seu ônus comprovar a consciente manifestação de vontade do consumidor na contratação.

Com base nesse entendimento, o juiz Rodrigo Sousa das Graças, da 3ª Vara Cível da Comarca de Diadema (SP), declarou nulas sete transferências feitas por um cliente que foi vítima do “golpe do falso entregador”. O banco foi condenado a restituir todos os valores eventualmente debitados em decorrência da fraude.

O golpe do falso entregador é uma fraude em que o criminoso usa a entrega simulada para fazer cobranças indevidas no cartão ou coletar dados da vítima, em foto ou vídeo, no momento em que ela usa um cartão ou abre o aplicativo do banco no celular, por exemplo.

No caso dos autos, o fraudador tirou uma foto dos dados do cliente, que passou a identificar uma série de empréstimos e transferências para terceiros em sua conta.

O banco alegou, em sua defesa, a regularidade das contratações e a negligência do consumidor na guarda de seus dados e senhas, sustentando que as operações foram realizadas por canais oficiais.

O magistrado, porém, verificou que o banco não se desincumbiu do seu ônus probatório. Embora a instituição tenha juntado documentos relativos à contratação dos empréstimos e comprovantes de transferências para a conta vinculada ao cliente, o juiz ressaltou que a prova essencial estava ausente.

“Não foi apresentada qualquer documentação com assinatura física ou digital que comprove a anuência do Autor aos negócios jurídicos. Também não há registro ou prova da culpa exclusiva de terceiros ou do próprio Requerente”, afirmou o magistrado.

O consumidor também ajuizou pedido de indenização por danos morais, mas este foi negado. Na opinião do juízo, o consumidor não demonstrou prejuízos relevantes ou violação aos direitos da personalidade que justificassem a reparação.

Os advogados **Thiago Tadeu França Costa Diegues** e **Yuri Carmo Alves** atuaram em defesa do cliente.

**Clique [aqui](#) para ler a sentença**  
**Processo 1014803-36.2024.8.26.0161**



Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-nov-09/banco-tera-que-estornar-valor-perdido-em-golpe-do-falso-entregador/>