

Idosa paga boleto falso, e banco deve indenizar por falha na segurança

A 1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do [Tribunal de Justiça do Distrito Federal](#) condenou instituição financeira a ressarcir consumidora idosa vítima do chamado “golpe do falso boleto”. A decisão do colegiado foi unânime.

Segundo o processo, a consumidora compareceu à agência da instituição com a intenção de quitar antecipadamente o financiamento de um veículo e, depois do atendimento presencial, foi orientada a ligar para o canal oficial de atendimento telefônico.

Durante a ligação, recebeu por aplicativo de mensagens um boleto que reproduzia dados contratuais sensíveis, como número do contrato, identificação do veículo e informações sobre saldo devedor e parcelas. Certa de que se tratava de documento emitido pela ré, a cliente efetuou o pagamento e somente descobriu a fraude no mês seguinte, quando foi informada de que o débito permanecia em aberto.

A instituição financeira ré se limitou a alegar que não praticou ato ilícito, mas não apresentou provas que demonstrasse que não havia informado que o boleto seria enviado por aplicativo de mensagem.

Falha de segurança

Ao analisar o caso, a turma recursal concluiu que a fraude somente foi possível porque terceiros tiveram acesso a dados pessoais e contratuais da consumidora, o que revela a falha na segurança dos sistemas da instituição. O colegiado destacou a responsabilidade objetiva das instituições financeiras e o enquadramento do episódio como fortuito interno. Segundo o relator “há fortes indícios da participação do preposto da ré na concretização da fraude”.

Assim, a turma condenou a instituição financeira a ressarcir a quantia de R\$ 36.963,34 à autora, a título de danos materiais. *Com informações da assessoria de imprensa do TJ-DF.*

Clique [aqui](#) para ler a decisão
Processo 0728459-77.2025.8.07.0016

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-nov-17/idosa-paga-boleto-falso-e-banco-deve-indenizar-por-falha-na-seguranca/>

