

TJ/DF vê culpa de cliente e banco não responderá por boleto fraudado

Colegiado concluiu que a cliente agiu com negligência ao efetuar o pagamento de boleto recebido por WhatsApp sem verificar a origem e dados do documento.



TJ/DF reconheceu culpa exclusiva de consumidora que pagou boleto falso via WhatsApp sem checar a procedência e dados do documento

Por unanimidade, a 1ª turma Recursal dos Juizados Especiais do TJ/DF negou o pedido de reembolso de uma consumidora que pagou um boleto falso enviado por WhatsApp ao tentar quitar um financiamento.

Para o colegiado, **a fraude decorreu de culpa exclusiva da cliente, que agiu com negligência ao não verificar a autenticidade do site e dos dados do boleto.** O golpe foi classificado como fortuito externo, o que afasta a responsabilidade da instituição financeira.

Entenda o caso

A autora da ação relatou que, ao tentar quitar o saldo de um financiamento, acessou o que acreditava ser o site da instituição financeira. Após inserir os três primeiros dígitos de seu CPF, **foi direcionada para um número de WhatsApp,** por onde recebeu um boleto que continha dados semelhantes aos do banco e do veículo.

Efetou o pagamento de cerca de R\$ 52 mil.

Posteriormente, foi novamente cobrada pela quitação da dívida e descobriu que havia sido vítima de golpe. O juízo de primeiro grau entendeu que a fraude caracterizava fortuito interno, aplicando a súmula 479 do STJ para responsabilizar o banco. Assim, determinou a devolução dos valores com correção e juros.

A instituição financeira recorreu, alegando que o boleto foi pago a terceiros fora dos seus canais oficiais, não havendo qualquer falha na prestação do serviço. Sustentou, ainda, que a autora acessou site falso e forneceu voluntariamente seus dados aos golpistas, configurando culpa exclusiva da vítima.

Negligência da consumidora

Ao analisar o recurso, o relator, juiz de Direito Antônio Fernandes da Luz, reconheceu que não houve falha por parte da instituição

financeira. Destacou que, ainda que se trate de uma relação de consumo regida pelo CDC, **a responsabilidade objetiva do fornecedor pode ser afastada quando comprovada a culpa exclusiva do consumidor.**

O magistrado ponderou que, apesar de a súmula 479 do STJ estabelecer que instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes em operações bancárias, **no caso concreto não havia qualquer elemento que indicasse falha nos serviços prestados. Para ele, os fatos demonstram que a fraude resultou exclusivamente da conduta imprudente da consumidora, sem vínculo com a atuação da instituição.**

Site não oficial e boleto com erros evidentes

No voto, o relator apontou contradições entre o relato da autora na petição inicial e o boletim de ocorrência juntado aos autos.

De acordo com os documentos, a consumidora acessou o primeiro link que apareceu em site de buscas, sem verificar se era o canal oficial do banco, e entrou em contato com número telefônico desconhecido. Em seguida, forneceu voluntariamente seus dados pessoais e bancários.

Outro ponto decisivo foi a análise do boleto fraudulento, **que continha erros grosseiros, como nome e CNPJ divergentes dos da instituição.**

"Tais fatos denotam falta de diligência da recorrida (...) não havendo vazamento de dados ou qualquer outra falha que permita imputar ao banco a culpa pelos danos sofridos."

Ausência de falha e configuração de fortuito externo

O magistrado concluiu que a fraude caracteriza fortuito externo, já que não decorreu de falha no sistema ou nos serviços prestados pelo banco.

Assim, não haveria como responsabilizá-lo. **"Todo esse cenário revela que houve ingenuidade e negligência por parte da recorrida, a qual, por si mesma, efetuou pagamento de boleto para terceiros"**, afirmou o relator.

Com esse entendimento, a 1ª turma Recursal deu provimento ao recurso da instituição financeira e reformou a sentença de origem, julgando improcedente o pedido da consumidora. A decisão foi unânime.

O escritório Mascarenhas Barbosa Advogados atua pelo banco.

Processo: 0727851-55.2024.8.07.0003

Confira o acórdão.

<https://www.migalhas.com.br/quentes/434182/tj-df-ve-culpa-de-cliente-e-banco-nao-respondera-por-boleto-fraudado>