

# Banco devolverá valores descontados de vítima de golpe por telefone

26/09/2021

A possibilidade de ocorrer falha em operações bancárias, inclusive por meio da internet, não pode ser considerada como um fato isolado, principalmente porque os estelionatários também acompanham a especialização tecnológica do sistema bancário.

Dollar Photo Club



Dollar Photo Club Banco deve devolver valores descontados de empresa vítima de golpe por telefone

Com esse entendimento, a 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo reformou sentença de primeiro grau para condenar o banco Santander a devolver a totalidade dos valores descontados da conta de uma empresa que foi vítima de um golpe por telefone.

Na ação, um funcionário da empresa disse ter recebido uma ligação de uma pessoa que se apresentou como representante do banco e informou sobre a necessidade de atualização de um QR Code. Segundo a empresa, o criminoso tinha todos os seus dados e, por isso, o funcionário não desconfiou do golpe.

Após a ligação, um valor elevado foi descontado indevidamente da conta da empresa por meio de 12 transações. Consta dos autos que o Santander estornou apenas uma parte do dinheiro desviado pelos criminosos. Por isso, a empresa ajuizou a ação indenizatória, que foi julgada improcedente em primeira instância.

O TJ-SP, por outro lado, deu provimento ao recurso da empresa, que é representada pelo advogado **Rodrigo Setaro**. O relator, desembargador Thiago de Siqueira, reconheceu que as transações não foram efetuadas pela autora, que foi vítima de golpistas que conseguiram violar o sistema de segurança do banco e efetuaram as transferências.

"Ainda que se pudesse considerar que a autora deveria ter tido mais cautela, é de se verificar que não relatou ter fornecido sua senha pessoal a qualquer pessoa, mas sim, ter efetuado atualização de módulo de segurança através do site do requerido, após ligação de suposto funcionário do réu. Se a demandante fez atualização em site fraudulento, ensejando, assim, aos golpistas realizar tal operação, é porque também conseguiram burlar o sistema de proteção do banco", disse.

Além disso, afirmou o magistrado, as operações impugnadas fugiram do padrão da empresa, que não transferia valores tão expressivos, principalmente em um curto período de tempo. Dessa forma, Siqueira disse que o banco deveria ter entrado em contato com a cliente para confirmar a autenticidade das operações, o que não foi feito.

"Pretensiosamente o réu assevera extrema segurança de seu sistema para transações via internet, ora, afigura-se pretensão demasiada distante da realidade, porquanto é cada vez mais comum assistirmos às invasões realizadas por hackers e vários crimes cibernéticos, infelizmente os fraudadores contam, cada vez mais, com tecnologias avançadas capazes de corromper qualquer sistema eletrônico", acrescentou.



Segundo o relator, cabia ao banco o ônus de provar que as operações impugnadas teriam sido feitas regularmente, sem que houvesse falha alguma de sua parte ou no seu sistema de proteção, ou que não poderiam ser decorrentes de prática fraudulenta, o que também não ocorreu, já que o Santander reconheceu a fraude e devolveu parte do dinheiro.

"Se o banco reconheceu que as operações decorreram de fraude, não haveria razão para não restituir a totalidade do valor debitado indevidamente da conta da autora. Restou evidenciado, portanto, que houve falha no sistema de segurança do réu, já que, ao que consta, o site do banco foi interceptado pelos fraudadores no momento de seu acesso pela demandante, o que foge ao controle do correntista evitar", concluiu.

**Clique [aqui](#) para ler o acórdão  
1083802-69.2020.8.26.0100**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2021-set-26/banco-devolvera-valores-descontados-vitima-golpe-telefone/>