

# Banco é condenado por causa de golpe telefônico contra correntista

04/12/2025

A Súmula 297 do [Superior Tribunal de Justiça](#) estabelece que o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras. Portanto, a responsabilidade do banco é objetiva em relação aos danos causados por defeitos na prestação de serviços, independentemente da verificação de culpa.

Esse foi o entendimento da juíza Cristiane Farias Rodrigues dos Santos, da 9ª Vara Cível Federal de São Paulo, para condenar um banco a indenizar por danos morais um consumidor vítima de golpe.

Conforme os autos, o correntista recebeu uma ligação de um número telefônico da sua agência bancária. O interlocutor se identificou como seu gerente pessoal e lhe disse que teria de fazer alguns procedimentos de segurança no aplicativo do banco no seu celular.

O golpista pediu que o cliente baixasse outro aplicativo em seu aparelho e aceitasse o acesso remoto, o que foi feito. O contato telefônico durou algumas horas. No dia seguinte, o correntista foi à agência e soube que havia sido lesado em R\$ 194 mil por meio de transferências via TED e Pix. Ele conseguiu a devolução de apenas R\$ 26 mil.

O cliente sustentou que houve falha de segurança do banco na guarda dos seus dados. E também destacou que não conseguia fazer transações superiores a R\$ 15 mil, mas os golpistas fizeram transferências com valor muito superior.

O banco, em sua defesa, alegou que se tratou de um golpe externo e que a culpa foi exclusiva da vítima, que admitiu ter baixado o aplicativo para acesso remoto e fornecido sua senha. Portanto, não teria havido falha no sistema de segurança da instituição.

Na decisão, a juíza apontou que a relação entre as partes é de consumo, conforme a Súmula 297 do STJ. Assim, a responsabilidade do banco independe de culpa.

“Verifica-se que fraudes ou roubos cometidos por terceiros em operações bancárias eletrônicas são riscos previsíveis e inerentes à atividade dos bancos, configurando fortuito interno. Assim, o simples fato de a fraude ter sido praticada por terceiros não afasta a responsabilidade da instituição financeira.”

Ela ressaltou que houve falha no dever de segurança do banco e que o golpe só foi bem-sucedido porque os criminosos tiveram acesso a informações sigilosas, como nomes de gerentes e o número de telefone da agência.

A juíza condenou o banco a restituir os valores subtraídos por meio da fraude e a indenizar o cliente em R\$ 20 mil por danos morais.

O advogado **Lucas Pedroso Klain** atuou em favor do autor.

**Clique [aqui](#) para ler a decisão**  
**Processo 5004666-30.2024.4.03.6100**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-dez-04/juiza-condena-banco-por-golpe-telefonico-contracorrentista/>



*Juíza concluiu que banco falhou na guarda de informações sigilosas do cliente*