

# Sem omissão, banco não deve ser responsabilizado por golpe do falso atendimento

14/03/2025

Um banco não deve ser responsabilizado por fraude se não forem comprovados sua omissão na resolução do caso e o nexo causal entre a conduta e o golpe que vitimou o cliente.

Com esse entendimento, a Turma II do Núcleo de Justiça 4.0 do Tribunal de Justiça de São Paulo anulou uma decisão de primeiro grau que havia condenado uma instituição financeira a indenizar um cliente por danos morais e materiais.

Diz o processo que a responsável por uma empresa de monitoramento de segurança eletrônica não conseguiu acessar a conta bancária da firma pelo *internet banking* e entrou em contato com sua gerente por e-mail. Após algumas tentativas de resolução, ela foi orientada a ligar para a **central de atendimento** do banco.

Depois desses eventos, ela recebeu uma ligação de um suposto empregado da instituição, que orientou a representante da empresa a fazer alguns procedimentos. Após essa chamada, ela percebeu transferências e empréstimos na conta bancária que a empresa não havia feito.

A empresa, então, entrou na Justiça e pediu indenização por danos morais e materiais ao banco. O pedido foi aceito em primeiro grau.

O banco recorreu alegando que não houve falha na prestação de seus serviços. A instituição financeira sustentou que a culpa foi exclusiva da vítima e dos terceiros que aplicaram o golpe. O relator do caso, desembargador Guilherme Santini Teodoro, deu razão à instituição.

Para ele, a empregada da empresa foi induzida pelos criminosos a passar informações sobre a conta e, por isso, a fraude ocorreu.

“Não há dúvidas de que as transações bancárias foram realizadas mediante informações da autora, fato incontroverso. Também não há indícios de que as informações da autora, empregadas para contato por esse terceiro, foram obtidas a partir do banco de dados da instituição bancária”, escreveu Teodoro.

“Ora, a responsabilidade objetiva das instituições financeiras em casos de ilícitos praticados no âmbito de suas operações exige nexo causal entre sua conduta omissiva ou comissiva e a fraude perpetrada contra consumidor (**Súmula STJ 479**). Aqui não se verifica esse nexo. Sob orientação fraudulenta de terceiro, a funcionária da autora repassou informações suficientes para realização de transações bancárias em seu nome, nada havendo que o banco réu pudesse fazer para prevenir ou impedir a fraude, reverter ou diminuir seus efeitos. A responsabilidade é do consumidor no tocante ao dever de agir com zelo na guarda de seus dados e na realização de transações bancárias.”

O escritório **Opice Blum** atuou na defesa da instituição financeira.

**Processo 1011539-53.2022.8.26.0008**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-mar-14/sem-omissao-banco-nao-deve-ser-responsabilizado-por-golpe-do-falso-atendimento/>

