

## Banco é condenado pelo TJ-SP por golpe da falsa central de atendimento

A responsabilidade objetiva (aquela que independe de culpa ou dolo) dos bancos é aplicável nos casos de golpe decorrente de falha na segurança, ainda que haja culpa concorrente do consumidor.

Esse foi o entendimento da 20ª Câmara de Direito Privado do [Tribunal de Justiça de São Paulo](#) para condenar um banco a indenizar uma consumidora que foi vítima de estelionato.

Conforme os autos, a autora da ação recebeu uma mensagem por SMS supostamente do departamento de segurança do banco alertando sobre uma compra suspeita. Ela — que é idosa — contatou o número indicado na mensagem e foi atendida por uma pessoa que se dizia empregada da instituição financeira.

O golpista possuía dados pessoais da consumidora e informações financeiras, como saldo e movimentações de conta. Ela seguiu as orientações do fraudador e fez uma série de procedimentos no aplicativo do banco. Mais tarde, a idosa percebeu que foi feita uma transferência por Pix no valor de R\$ 7 mil. Ela informou a fraude à instituição financeira, mas teve o seu pedido de ressarcimento negado.

A relatora da matéria, desembargadora Maria Salete Corrêa Dias, afirmou que, mesmo que a idosa tenha sido descuidada, não se pode falar em culpa exclusiva da vítima, já que o banco permitiu que fraudadores tivessem acesso às informações da consumidora.

“A parte ré contribuiu com o resultado danoso, já que permitiu que terceiros fraudadores tivessem acesso às informações da parte autora, culminando na realização de transação bancária atípica para o perfil de consumo da correntista.”

A magistrada entendeu que não cabia indenização por danos materiais, já que o valor enviado aos golpistas saiu do cartão de crédito e a vítima não pagou a fatura, o que a levou a ter o nome inscrito em órgão de proteção ao crédito. Porém, a negativação indevida do nome da autora causou dano moral. Assim, a desembargadora votou por condenar o banco a indenizar a consumidora em R\$ 5 mil. O entendimento foi seguido por unanimidade.

A autora foi representada na ação pelo advogado **Fabricio Posocco**.

**Clique [aqui](#) para ler a decisão**  
**Processo 1007013-25.2025.8.26.0562**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-nov-13/banco-e-condenado-pelo-tj-sp-por-golpe-da-falsa-central-de-atendimento/>



*Desembargadores entenderam que banco falhou em proteger dados da cliente*