

Banco não precisa indenizar por golpe do falso atendimento

Quando o golpe bancário envolve pessoas alheias à instituição, que se utilizam de mensagens e ligações falsas para enganar o consumidor, não há responsabilidade do banco pelo eventual estelionato.

A conclusão é da 3ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, que negou provimento ao recurso especial de uma mulher que foi alvo do chamado golpe do falso atendimento. A votação foi unânime.

O colegiado aplicou [jurisprudência recente](#) que reconhece como fortuito externo os golpes praticados, por exemplo, por falsos sites.

Golpe do falso atendimento

No caso concreto, a cliente recebeu uma mensagem informando uma transação suspeita em sua conta e ligou no número indicado. Ela conversou com uma pessoa que alegou ser funcionária do banco e a orientou a baixar um aplicativo.

O falso atendimento levou a mulher a fornecer seus dados, o que permitiu que um empréstimo fosse feito em seu nome, com a transferência dos valores via Pix para outras contas correntes.

O Tribunal de Justiça de São Paulo afastou a responsabilidade do banco porque o evento danoso consistiu em uma ação estranha à sua atividade. Assim, não houve qualquer falha na prestação do serviço.

Ao STJ, a consumidora apontou que é ônus da instituição financeira demonstrar que o dano não decorreu de falha na prestação do serviço bancário, o que não ocorreu. A argumentação não sensibilizou a 3ª Turma do STJ.

Fortuito externo

Relator do recurso, o ministro Ricardo Villas Bôas Cueva reforçou o entendimento de que o caso concreto (fornecimento de dados a um estelionatário) está dentro do conceito de fortuito externo.

Esse cenário afasta a responsabilidade do banco e rompe o nexo de causalidade, especialmente quando o fato só é comunicado à instituição depois de estar plenamente concretizado, como ocorreu no processo em questão.

“O acórdão recorrido, que afastou a responsabilidade da instituição financeira em razão da atuação exclusiva de terceiro e diante da falta de tempestiva comunicação da fraude — antes da sua concretização — ao banco, possui respaldo na jurisprudência desta corte”, disse.

Clique [aqui](#) para ler o acórdão REsp 2.215.907

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-set-08/banco-nao-precisa-indenizar-por-golpe-do-falso-atendimento-2/>

