

Banco não precisa indenizar por golpe do falso atendimento, reafirma STJ

22/06/2026

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.



Vítima do golpe foi contatada por falsa central de atendimento e transferiu seu dinheiro para terceiros, em conta corrente em outro banco

A conclusão é da 3ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, que negou provimento ao recurso especial de uma correntista que caiu no golpe da falsa central de atendimento.

Trata-se da reafirmação de uma jurisprudência do colegiado que vem buscando delimitar a responsabilidade das instituições financeiras nos chamados golpes de engenharia social.

Por vezes, a 3ª Turma reconhece a falha no serviço bancário quando ocorre a validação de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista no momento desses ilícitos.

Golpe concretizado

No caso concreto julgado, a correntista recebeu uma ligação de um número 0800 de uma pessoa que se passou por atendente do banco. Ela lhe forneceu seus dados pessoais e disse que houve uma movimentação

suspeita em sua conta.

Os golpistas então convenceram a retirar o dinheiro de sua conta e transferi-lo para outro banco. Ela alegou que a responsabilidade seria do banco porque os golpistas tinham informações pessoais sigilosas.

O Tribunal de Justiça de São Paulo afastou qualquernexo de causalidade entre a conduta do banco e o crime. Identificou culpa exclusiva da vítima, que facilitou o golpe ao se dirigir ao caixa automático e transferir seu dinheiro para terceiros.

Relator do recurso especial, o ministro Humberto Martins concordou com a argumentação e apontou que rever o nexo de causalidade demandaria reexame de fatos e provas, medida vedada pela Súmula 7.

“O Tribunal de origem entendeu que as transações, que as transações realizadas pela autora não configuraram fortuito interno, não sendo inerentes aos serviços bancários prestados”, destacou.

REsp 2.209.868

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2026-jun-22/banco-nao-precisa-indenizar-por-golpe-do-falso-atendimento-reafirma-stj/>