



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000151131**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008005-40.2024.8.26.0038, da Comarca de Araras, em que é apelante ROSA MARIA DE FREITAS VIEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, NEON PAGAMENTOS S/A e ASSAS GESTÃO FINANCEIRA S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO.

São Paulo, 27 de fevereiro de 2026.

**WILSON JULIO ZANLUQUI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1008005-40.2024.8.26.0038

Apelante Rosa Maria de Freitas Vieira

Apelados Banco Mercantil do Brasil S/A e outros

Comarca de Ortigem:

Juiz de Primeiro Grau:

Voto nº 2076

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO C/C REPARAÇÃO POR DANO MORAL. FRAUDE BANCÁRIA. "GOLPE DA SELFIE". SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RESPONSABILIDADE CIVIL. Transações realizadas mediante uso de biometria facial e dados pessoais fornecidos voluntariamente pela correntista a estelionatário em sua residência. CERCEAMENTO DE DEFESA. Inocorrência. Prova pericial e testemunhal desnecessárias diante da confissão da autora sobre a entrega do dado biométrico por indução a erro. ÔNUS DA PROVA. Inversão que não exige o consumidor da prova mínima. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. Culpa exclusiva da vítima (art. 14, § 3º, II, do CDC). A autora, ao permitir que um estranho capturasse sua imagem facial sob pretexto de manutenção de filtro de água inexistente, viabilizou a autenticação das operações. Rompimento do nexo de causalidade. Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ aos casos de fortuito externo decorrente de negligência do correntista. DANOS MATERIAIS E MORAIS. Inexistência de falha na prestação do serviço pelas instituições financeiras e de pagamento. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de apelação (fls. 504/510) interposta por ROSA MARIA DE FREITAS VIEIRA contra a r. sentença (fls. 494/500) que julgou IMPROCEDENTE a



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ação declaratória de inexistência de negócio jurídico c/c reparação por danos morais movida em face de BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, ASAAS GESTÃO FINANCEIRA INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e NEON PAGAMENTOS S/A INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

A r. sentença reconheceu que a autora foi vítima de golpe praticado por terceiros, todavia, fundamentou que a conduta da própria requerente, ao permitir voluntariamente que um desconhecido capturasse sua imagem facial (selfie) em sua residência, sob o pretexto de confirmação de visita de manutenção, configurou culpa exclusiva da vítima, rompendo o nexo de causalidade. Entendeu o magistrado que as instituições financeiras apenas processaram operações regularmente autenticadas pelos dados biométricos da titular, não havendo falha sistêmica ou defeito no serviço.

Irresignada, a requerente apela sustentando, preliminarmente, a nulidade por cerceamento de defesa, ante o indeferimento da prova pericial e testemunhal que visavam demonstrar o *modus operandi* do estelionatário e a ausência de consentimento real. No mérito, alega a aplicação da responsabilidade objetiva e da Súmula 479 do STJ, afirmando que a fraude constitui fortuito interno. Aduz que os bancos falharam ao permitir operações atípicas que comprometeram sua verba alimentar (salário mínimo) em curto intervalo de tempo. Pugna pela declaração de nulidade dos contratos, restituição em dobro dos valores e indenização por danos morais de R\$ 30.000,00.

Recurso tempestivo e isento de preparo por ser a apelante beneficiária da gratuidade judiciária. Contrarrazões apresentadas pela Neon Pagamentos S/A (fls. 513/524), Banco Mercantil (fls. 525/528) e Asaas Gestão Financeira (fls. 529/541), todas pugnando pela manutenção do julgado.

É o relatório.

O inconformismo da apelante não merece prosperar.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A preliminar de cerceamento de defesa deve ser afastada.

O juiz é o destinatário das provas e tem o dever de indeferir diligências inúteis (art. 370, CPC). No caso, a prova testemunhal ou pericial em nada alteraria o deslinde, pois a própria narrativa inicial admite o fato determinante: a autora permitiu que o estelionatário tirasse uma foto de seu rosto. A controvérsia é puramente de direito quanto à qualificação dessa conduta como excludente de responsabilidade.

No mérito, extrai-se dos autos que a autora foi abordada em sua residência por indivíduo que alegava prestar manutenção em filtros de água. Mesmo informando não possuir o equipamento, anuiu com a captura de sua imagem facial. Tal dado biométrico foi utilizado para validar contratações de empréstimos e transferências via PIX junto aos réus.

Ainda que se aplique o Código de Defesa do Consumidor, o dever de indenizar não é absoluto. A responsabilidade das instituições financeiras é afastada quando comprovada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC).

In casu, configurou-se o fortuito externo. A fraude não decorreu de invasão hacker aos sistemas dos bancos ou vazamento de dados sob custódia das rés, mas sim de "engenharia social" onde a própria vítima, embora ludibriada, entregou ao criminoso a chave de acesso (sua biometria).

A jurisprudência deste E. Tribunal é pacífica em casos análogos:

*EMENTA: RECURSO INOMINADO. DIREITO DO CONSUMIDOR. FRAUDE BANCÁRIA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR E DE TERCEIRO. IMPROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS. RESPONSABILIDADE CIVIL DO FORNECEDOR*

*AFASTADA, NOS TERMOS DO ART. 14, 3º, II, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, POIS HÁ EXCLUDENTE EM CASO DE CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR OU DE TERCEIRO. [...] COMPROVAÇÃO DE QUE OS PROCEDIMENTOS REALIZADOS DECORRERAM DE CONDUTA NEGLIGENTE E CONTRÁRIA ÀS ORIENTAÇÕES DE SEGURANÇA BANCÁRIA. SENTENÇA REFORMADA PARA JULGAR IMPROCEDENTE A AÇÃO. RECURSO DO RÉU PROVIDO. (TJSP; RECURSO INOMINADO CÍVEL 0004864-52.2024.8.26.0451; RELATOR (A): VERA LÚCIA CALVIÑO DE CAMPOS; DATA DO JULGAMENTO: 17/04/2025). TJSPMETA:"id":"99762"*

*EMENTA: APELAÇÃO AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. PEDIDO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS FRAUDE EM MEIO BANCÁRIO - GOLPE DO "FALSO FUNCIONÁRIO" - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA - ATUAÇÃO DE TERCEIRO E CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA DEMONSTRADAS - FRAUDE APERFEIÇOADA PELO DESCUIDO DA CORRENTISTA QUE SEGUE ORIENTAÇÕES DE FRAUDADOR [...] INTELIGÊNCIA DO ART. 14, 3º, II, CDC - ROMPIMENTO DO NEXO DE CAUSALIDADE - INOCORRÊNCIA DE QUALQUER FALHA A SER IMPUTADA À INSTITUIÇÃO BANCÁRIA - SENTENÇA REFORMADA PARA JULGAR IMPROCEDENTE A AÇÃO. (TJSP; APELAÇÃO CÍVEL 1012082-94.2024.8.26.0005; RELATOR (A): IRINEU FAVA; DATA DO JULGAMENTO: 06/08/2025). TJSPMETA:"id":"172269"*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A Súmula 479 do STJ não socorre a apelante, pois esta refere-se a fraudes que fazem parte do risco da atividade (*fortuito interno*). A entrega voluntária de biometria facial a estranho em ambiente domiciliar foge totalmente da esfera de vigilância e controle dos bancos. Não era exigível das instituições financeiras que detectassem que aquela face, capturada em tempo real, estava sendo obtida mediante engodo interpessoal fora do sistema digital.

Dessa forma, a conduta negligente da consumidora rompeu o nexo causal. Inexistindo ato ilícito ou falha na prestação do serviço pelas apeladas, que se limitaram a processar transações mediante regular autenticação, não há que se falar em declaração de inexistência de débito ou dever de indenizar por danos materiais ou morais.

Ante o exposto, voto por NEGAR PROVIMENTO ao recurso, mantendo integralmente a r. sentença recorrida.

Pela sucumbência recursal, majoro os honorários advocatícios devidos pela apelante para 12% (doze por cento) sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, observada a gratuidade judiciária concedida.

JÚLIO ZANLUQUI

Relator