



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000042602

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010408-24.2024.8.26.0606, da Comarca de Suzano, em que é apelante/apelado DJALMA CELESTINO SANCHES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **DERAM PARCIAL PROVIMENTO ao recurso do réu, e NEGARAM PROVIMENTO ao recurso do autor. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), RICARDO PEREIRA JÚNIOR E INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO.

São Paulo, 3 de fevereiro de 2026.

RUI PORTO DIAS

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1010408-24.2024.8.26.0606

Apelante/Apelado: Djalma Celestino Sanches

Apelado/Apelante: Banco Mercantil do Brasil S/A

Comarca: Suzano - 2ª Vara Cível

Juiz(a) de 1ª Instância: Paulo Eduardo de Almeida Chaves Marsiglia

Voto nº 5912

APELAÇÃO. Ação de reparação de danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. Irresignação das partes. “Golpe do presente”. Captura da selfie da vítima durante a entrega do pacote. Fotografia que permitiu o acesso de terceiros à conta bancária do autor, resultando em empréstimos e transações não reconhecidas. Culpa concorrente. Desídia do autor e falha no serviço bancário. Operações que destoam do perfil de consumo do requerente. Prejuízo material que deve ser repartido em igual proporção entre as partes. Dano moral não configurado. Sentença reformada. RECURSO do autor NÃO PROVIDO. RECURSO do réu PARCIALMENTE PROVIDO.

VISTOS.

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra a r. sentença de fls. 365/367, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos, com resolução de mérito, nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil, para declarar inexistentes os contratos objetos desta lide e inexigíveis quaisquer valores deles decorrentes; condenar o réu a ressarcir ao autor os valores descontados em decorrência dos contratos em tela, corrigidos desde o desconto e com juros de mora desde a citação, a ser liquidado em fase de cumprimento de sentença, dispensada fase própria de liquidação; e condenar o réu a pagar ao autor a quantia de R\$10.000,00 (dez mil reais) a título de dano moral, com juros de mora contados da citação e correção monetária contada da data da sentença (Súmula nº 362, C. STJ). Os juros de mora são de 1% ao mês e a correção monetária nos termos da Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça de São Paulo, até a entrada em vigor das alterações dos artigos 389 e 406 do Código Civil pela Lei nº 14.905/2024. A partir de referida entrada em vigor, os juros são a diferença entre a taxa SELIC e o IPCA, a correção



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

monetária é pelo IPCA e a atualização (juros mais correção) pela taxa SELIC. Condenou o réu ao pagamento das custas e despesas processuais e honorários de advogado em 10% do valor da condenação, nos termos dos artigos 85, §2º, e 86, parágrafo único, ambos do CPC.

Pretende o autor a reforma parcial da sentença para que a devolução dos valores se dê em dobro (fls. 371/380).

Às fls. 384/414 recurso do requerido arguindo, em síntese, que as transações são legítimas e regulares, posto que realizadas de forma eficaz através de *internet banking* por aparelho habilitado. Argumenta que os fatos danosos ocorreram em virtude da atitude da própria parte autora. Não houve falha no sistema bancário. Sustenta inexistência de danos morais. Subsidiariamente, pleiteia a diminuição do valor fixado e compensação dos valores disponibilizados.

Foram apresentadas contrarrazões às fls. 445/459 e 460/489.

Recursos formalmente em ordem, devidamente processados, tempestivos, e recolhido o preparo pelo requerido (fls. 490 e 51).

Não consta oposição ao julgamento virtual.

É O RELATÓRIO.

Consta dos autos que, no dia 22/07/2024, o autor foi surpreendido por um motoboy, que compareceu à sua residência para lhe entregar um pacote com produtos da marca Boticário, afirmando que seria necessário capturar uma fotografia de seu rosto para finalizar a entrega que se tratava de um presente. O requerente concordou em tirar a foto. Alguns dias após o ocorrido (24/07/2024), constatou diversos contratos e transações não reconhecidas em sua conta bancária, mantida junto ao requerido Banco Mercantil, a saber: contratos de empréstimo consignado, sendo que os valores oriundos de tais contratos, assim que depositados em conta, foram transferidos a terceiros via PIX, totalizando o valor de R\$38.253,79.

É incontroverso que o caso apresentado se trata de golpe conhecido como “golpe do presente”, no qual um indivíduo, se passando por entregador, procura a vítima para entregar um suposto presente, mas condiciona a entrega ao fornecimento de uma *selfie* que, posteriormente, é utilizada pelos golpistas para



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

burlar o sistema de biometria facial das instituições financeiras, garantindo o acesso dos fraudadores à conta bancária da vítima, o que ocorreu com o autor.

Nesta Corte já foram julgados inúmeros casos semelhantes. No universo de ações desta espécie já julgadas, apesar do golpe ser muito semelhante em todas elas, há variáveis que devem ser examinadas individualmente caso a caso.

Na hipótese dos autos, os documentos a fls. 242/265 não são suficientes para comprovar a autenticidade da contratação dos empréstimos, diante da narrativa do autor, que nega veementemente a adesão aos contratos e afirma que terceiros, em posse de seus dados pessoais e fotografia, firmaram os contratos impugnados a fim de subtrair as quantias creditadas em sua conta.

Quanto às transferências PIX, como bem pontuado em sentença, foram integralmente transferidos a terceiros em movimentações que destoam do perfil financeiro do requerido (fls. 283), especialmente diante do valor e do volume de transações, realizadas em curto lapso temporal.

Pela documentação encartada aos autos, portanto, é de se reconhecer que as operações impugnadas destoam completamente de seu perfil de consumo, o que demonstra falha na fiscalização da instituição financeira.

Sobre a questão, convém anotar que a casa bancária não demonstrou que as operações foram realizadas de forma autêntica pelo autor, deixando de comprovar que houve qualquer iniciativa no intuito de bloquear as operações realizadas quando da comunicação da fraude.

Ou seja, o réu não produziu nenhuma prova no sentido de que a parte autora efetivamente teria contratado os empréstimos e realizado as transferências bancárias por vontade livre e válida, apenas aduzindo que as operações foram realizadas em aplicativo cadastrado, o que o isentaria de qualquer responsabilidade.

Nos termos do artigo 14 do CDC, cabia à instituição financeira ter detectado a fraude por meio de mecanismos de segurança e ter bloqueado imediatamente as transferências, procedendo à posterior consulta ao autor, tendo em vista o evidente cenário de fraude capaz de acionar todos os alertas de segurança da instituição financeira. Não o fazendo, porém, o serviço foi defeituoso.

A operação impugnada é totalmente dissonante das movimentações padrão do perfil de consumo do autor, fugindo completamente do comportamento



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que é possível aferir através dos documentos juntados, contexto a corroborar a clara falha na prestação do serviço, haja vista consubstanciar movimentações atípicas.

O bloqueio de transações atípicas, dissonantes do perfil do consumidor é ônus intimamente ligado à obrigação de segurança, traduzindo conduta contrastante com a diretriz da boa-fé objetiva a recusa de sua assunção pela instituição financeira.

A propósito:

RECURSO INOMINADO - BANCO INDENIZATÓRIA - "GOLPE DO DELIVERY". Serviço de entrega de refeição por aplicativo. Cobrança de valor indevido feita pelo entregador, no ato da entrega. Relação de consumo configurada. Reconhecimento da responsabilidade objetiva e solidária de todos os réus, atuantes na cadeia de consumo. Responsabilidade do banco que decorre, inclusive, da ausência de identificação, pelos sistemas de segurança, da incompatibilidade do valor cobrado em relação à natureza da compra. Falha na prestação dos serviços configurada. Ausência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Inteligência do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. Dano material consistente na devolução do valor cobrado indevidamente. Sentença mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos, nos termos do artigo 46 da Lei nº 9.099/95. NEGASE PROVIMENTO AO RECURSO. Arcará o recorrente com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que arbitro em 15% do valor da condenação (TJSP; Recurso Inominado Cível 1003074-36.2023.8.26.0003; Relator (a): Adriana Cristina Paganini Dias Sarti; Órgão Julgador: 3ª Turma Recursal Cível Santo Amaro; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara do Juizado Especial Cível; Data do Julgamento: 20/09/2023; Data de Registro: 27/09/2023)

Ainda, não há que se falar em compensação de valores, conforme bem apontado em sentença (fls. 366): “*Quanto aos valores creditados em favor da*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

autora, percebe-se em fls. 31/34 que foram integralmente transferidos a terceiros em movimentações que destoam do perfil da requerente.” (g.n.).

Por outro lado, em que pese a falha no sistema de segurança do banco réu, é de se constatar que o autor deixou de observar cuidados básicos de segurança, pois aceitou presentes de terceiros desconhecidos, fornecendo em troca uma fotografia pessoal.

Mesmo em se reconhecendo a falha na prestação dos serviços por parte da instituição financeira, não se pode deixar de observar que o requerente também contribuiu ativamente para o desfecho do golpe.

O autor agiu de forma absolutamente imprudente e tampouco demonstrou cautela sobre a conduta adotada na oportunidade. Aliás, é de conhecimento notório a orientação dada por praticamente todas as instituições bancárias no sentido de não baixar aplicativos, clicar em *links* suspeitos e não seguir orientações ou atender solicitações de terceiros desconhecidos.

Nesse sentido:

AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZAÇÃO. "GOLPE DO PRESENTE". Autor que foi imprudente ao permitir que terceiro desconhecido tirasse uma foto (selfie) sua, possibilitando a realização de inúmeras transações em sua conta bancária. Ausência de bloqueio preventivo das operações pela instituição financeira. Falha na prestação de serviços configurada. Culpa concorrente. Danos materiais que devem ser repartidos igualmente entre as partes. Indenização por dano moral descabida. RECURSOS PARCIALMENTE PROVIDOS. (TJSP; Apelação Cível 1027816-49.2024.8.26.0405; Relator (a): Afonso Bráz; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/06/2025; Data de Registro: 26/06/2025)

Tivesse o autor adotado maior cautela, poderia ter evitado o malogro.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Fato é que a conduta da parte requerente foi incauta e decisiva para o desfecho, tendo se entregado a golpe extremamente conhecido e de absoluto saber da população em geral, restando evidente que a falta de cautela e preparo do próprio consumidor contribuiu grandemente para a configuração da fraude.

Diante desse cenário, conclui-se pela concorrência de culpas, pois se o autor não foi diligente em suas escolhas, também não agiu com cuidado a instituição financeira, que permitiu a realização de operação fraudulenta e que fugia do perfil do cliente. Desta forma, os danos materiais devem ser repartidos entre as partes, sendo forçoso reconhecer a inexigibilidade de apenas metade dos débitos decorrentes das transações impugnadas, posto que, da culpa concorrente emerge o entendimento de que cada uma das partes deve arcar com a metade do montante relativo ao prejuízo material, repartindo o dano, e não sendo distribuído de forma desigual como constou em sentença.

No tocante a devolução dos valores, forçoso constar aqui também que a mesma deve ocorrer na forma simples, como já determinado em sentença, em valores a serem apurados em fase de cumprimento de sentença.

Outrossim, não se vislumbra a possibilidade de condenação em indenização por danos morais, justamente em face da contribuição preponderante da parte requerente para com o evento danoso, devendo ser afastada a condenação nesse sentido.

Em que pese a falha no sistema de segurança do banco réu, é de se constatar que o autor deixou de observar cuidados básicos, pois franqueou o acesso de terceiros à sua conta bancária, voluntariamente tirando uma *selfie* para desconhecido, sem qualquer prudência.

Aguiu de forma incauta o autor, ao não discernir os procedimentos que estava efetuando na oportunidade.

Assim, com a parcial inversão do julgamento verifica-se que houve sucumbência recíproca, dado que os litigantes tiveram parte de suas pretensões afastadas, o que justifica que cada litigante arque com metade das custas e despesas processuais.

Além disso, tendo em vista o disposto no artigo 85, §14, do CPC, o qual veda a compensação dos honorários em caso de sucumbência parcial, fixa-se a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

verba honorária devida pelo réu em favor do patrono do autor em 10% do valor da condenação, e honorários devidos pelo autor ao patrono do réu em 10% do valor do pedido que decaiu, já observada a atuação da fase recursal, de modo a evitar o aviltamento do exercício da advocacia, e a condição suspensiva em relação ao autor, ante a gratuidade da justiça a ele concedida.

Ante o exposto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso do réu, a fim de reformar a r. sentença para reconhecer a inexigibilidade de apenas metade dos prejuízos materiais decorrentes das transações impugnadas nos autos, em razão do reconhecimento de culpa concorrente das partes, observando-se que o montante devido será apurado em liquidação de sentença, e afastar a condenação em danos morais; e **NEGO PROVIMENTO** ao recurso do autor.

Consideram-se prequestionados todos os temas e dispositivos legais utilizados pelas partes na defesa de seus interesses, tendo em vista que as matérias foram, efetivamente, decididas neste recurso.

A oposição de embargos declaratórios protelatórios contra este acórdão poderá ensejar a condenação da parte embargante em multa de até 2% do valor da causa, nos termos do artigo 1.026, §2º, do CPC.

RUI PORTO DIAS
Relator