



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0001289059

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013004-28.2025.8.26.0482, da Comarca de Presidente Prudente, em que é apelante TEREZA PERALTA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento em parte ao recurso. V. U.

Sustentou oralmente a Dra. Victoria Cremonesi Rodrigues OAB 507.612/SP.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores JAMES SIANO (Presidente sem voto), FLÁVIO PINELLA HELAEHIL E LUIZ ARCURI.

São Paulo, 11 de dezembro de 2025.

SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1013004-28.2025.8.26.0482

Apelante: Tereza Peralta

Apelado: Banco Mercantil do Brasil S/A

Comarca: Presidente Prudente

Voto nº 00.127

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. "GOLPE DA SELFIE". APELAÇÃO PROVIDA EM PARTE.

I. Caso em Exame

1. Recurso de apelação contra sentença que julgou improcedentes os pedidos de declaração de inexistência de três contratos de empréstimo e indenização por danos morais, decorrentes de fraude bancária ("Golpe da Selfie").

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste, preliminarmente, (i) no não conhecimento da apelação por violação ao princípio da dialeticidade, e no mérito, (ii) a responsabilidade civil do apelado pela contratação fraudulenta de empréstimos e subsequentes transferências via PIX; e (iii) o cabimento de indenização por danos morais.

III. Razões de Decidir

3. Rejeitada a preliminar de não conhecimento do recurso, pois a apelante impugnou especificamente os fundamentos da sentença, atendendo aos requisitos do art. 1.010, III, do CPC. 4. A responsabilidade objetiva do apelado é configurada por falhas nos mecanismos de segurança e monitoramento, caracterizando fortuito interno, conforme a Súmula 479 do STJ. 5. A ausência de comprovação de dano moral efetivo impede a indenização por danos morais, conforme jurisprudência do STJ que exige circunstâncias agravantes para tal reconhecimento.

IV. Dispositivo e Tese

6. Recurso parcialmente provido para reformar a sentença para julgar procedentes os pedidos de declaração da inexistência dos débitos referentes aos contratos de empréstimo e determinação de que o apelado se abstenha de promover qualquer cobrança relacionada, mantendo-se improcedente o pedido de indenização por danos morais. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do fornecedor é configurada por falhas de segurança que permitiram a fraude. 2. A ausência de comprovação de dano moral efetivo impede a indenização.

Trata-se de recurso de apelação interposto em face da r. sentença de fls. 262/267, que nos autos da Ação de Inexistência de Débitos c.c.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Danos Morais, julgou improcedentes os pedidos que visavam à declaração de inexistência de três contratos de empréstimo (nº 16890, 16891 e 16892), totalizando R\$ 3.414,70, e à condenação do apelado ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00. Pela sucumbência, a apelante foi condenada ao pagamento das custas e despesas processuais e de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade da justiça concedida.

Na r. sentença, o magistrado de primeiro grau fundamentou a improcedência na ocorrência de culpa exclusiva da vítima, consignando que a apelante "não agiu com a prudência necessária" ao seguir as orientações de terceiro fraudador, por via telefônica, e, notadamente, ao encaminhar sua fotografia facial ("selfie"). Entendeu o magistrado que tal conduta permitiu o reconhecimento facial utilizado para a contratação dos empréstimos e subsequente transferência dos valores. Assim, concluiu pela ocorrência de fortuito externo, aplicando a excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, parágrafo 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Sustenta a apelante em suas razões recursais (fls. 271/281) que não houve culpa exclusiva de sua parte, argumentando que a fraude somente obteve êxito porque os estelionatários já detinham seus dados pessoais sigilosos, inclusive senhas de transação, o que denota inequívoca falha interna da instituição financeira por vazamento de dados. Aduz, ademais, que o apelado faltou com seu dever de segurança ao não detectar e bloquear a manifesta atipicidade das transações, consistentes em três contratações de empréstimo seguidas de imediatas transferências via PIX para a conta de um terceiro desconhecido. Invoca a aplicação da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça (fortuito interno) e salienta sua condição de consumidora idosa e hipervulnerável. Requer a reforma da r. sentença para que os pedidos iniciais sejam julgados totalmente procedentes.

Em contrarrazões (fls. 286/301), o apelado argui, preliminarmente, a necessidade de não conhecimento da apelação, por ofensa ao



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

princípio da dialeticidade. No mérito, reitera a tese de culpa exclusiva da vítima, por conduta negligente. Sustenta que a condição de idosa não presume incapacidade ("Idoso não é sinônimo de tolo") e que o banco cumpre seu dever de informação ao veicular alertas de segurança em seus canais. Afirma tratar-se de fortuito externo e pugna pela manutenção integral da r. sentença de improcedência.

É o relatório.

De início, rejeito a preliminar de não conhecimento do recurso por violação ao princípio da dialeticidade, arguida pelo apelado.

A apelante, em suas razões recursais, impugnou especificamente os fundamentos centrais da r. sentença, notadamente a conclusão pela culpa exclusiva da vítima, contrapondo-se diretamente à *ratio decidendi* ao desenvolver a tese do fortuito interno, fundada no vazamento de dados prévio e na falha de monitoramento de transações atípicas. Atendeu, portanto, aos requisitos do artigo 1.010, inciso III, do Código de Processo Civil.

No mérito, o recurso comporta provimento parcial.

A controvérsia diz respeito a: (i) aferir a responsabilidade civil do apelado pela contratação fraudulenta de três empréstimos e subsequentes transferências via PIX, em nome da apelante, mediante o denominado "Golpe da Selfie"; e (ii) analisar o cabimento de indenização por danos morais decorrentes de tal evento.

É incontroversa a relação jurídica estabelecida entre as partes, de natureza consumerista, o que atrai a incidência das normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor, conforme entendimento pacificado pelo C. Superior Tribunal de Justiça, consolidado no verbete de sua Súmula 297: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.*".



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Na qualidade de fornecedor, o apelado responde objetivamente pelos danos causados aos seus clientes por defeitos relativos à prestação dos serviços, independentemente da aferição de culpa, nos exatos termos do que dispõe o artigo 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor:

"Artigo 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos."

O magistrado *a quo* fundamentou a improcedência na culpa exclusiva da vítima, focando na conduta da apelante em ter fornecido uma fotografia ("selfie") ao fraudador. Contudo, a análise pormenorizada do conjunto fático-probatório revela que a fraude perpetrada contra a apelante apenas logrou êxito em razão de graves e determinantes falhas nos mecanismos de segurança e monitoramento do apelado, configurando inequívoco fortuito interno.

A primeira e mais grave falha consiste no vazamento de dados sigilosos. Conforme narrado na petição inicial e reiterado na réplica e na apelação, a apelante, pessoa idosa, apenas foi induzida a erro e adquiriu confiança na veracidade da ligação telefônica porque o estelionatário, ao se passar por preposto do banco, forneceu-lhe dados pessoais e, crucialmente, senhas de transação.

Ainda que não se possa extrair dos autos a exata extensão das informações já detidas pelo criminoso e aquelas fornecidas pela apelante, é certo que, simplesmente pelo fato de entrar em contato com ela, o referido golpista demonstrou deter informações pessoais relevantes, como, no mínimo, o nome da apelante, seu número de telefone celular e a própria titularidade de conta junto ao apelado. A posse de tais informações cadastrais, que deveriam estar sob a guarda e



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

sigilo exclusivos da instituição financeira, foi o vetor primordial que conferiu verossimilhança ao contato telefônico. Foi este vazamento de dados que tornou a engenharia social eficaz, induzindo a apelante, pessoa idosa e hipervulnerável, a crer que estava, de fato, em contato com um preposto do banco para solucionar um suposto "saque indevido".

Ademais, o apelado, em sua defesa, não impugnou especificamente a alegação de prévio conhecimento das senhas pelo fraudador, limitando-se a culpar a vítima pelo envio da "selfie". Ocorre que o domínio de informações tão sensíveis, como senhas transacionais, por terceiros alheios à relação contratual, é a falha de segurança primária e onexo causal que permitiu toda a fraude subsequente. Tal vazamento de dados configura, por si só, o fortuito interno.

A segunda falha, de igual gravidade, reside na omissão do sistema de monitoramento do apelado, ante a manifesta atipicidade das operações. Conforme se extrai do extrato bancário, no mesmo dia (13 de maio de 2025), em um curto espaço de tempo, foram realizadas três contratações de empréstimo (nº 16890, 16891 e 16892) e, ato contínuo, os valores foram imediatamente transferidos, via PIX, para a conta de um único terceiro desconhecido ("LUIZ CLAUDIO VITAL").

A instituição financeira, ao não identificar, não bloquear preventivamente e não confirmar a autenticidade de transações que fogem de maneira tão flagrante ao perfil de consumo da correntista (idosa), falha em seu dever de segurança, que é um dos pilares da prestação de serviço bancário, conforme entendimento do Superior Tribunal de Justiça:

"3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira." (STJ, 3ª Turma, REsp nº. 2.052.228/DF, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023)

Neste ponto, o apelado sustenta que o uso da credencial correta – no caso, a biometria facial ("selfie") – geraria uma presunção de legitimidade da operação, o que, em sua visão, bastaria para caracterizar a culpa exclusiva da vítima e afastar sua responsabilidade. Contudo, tal presunção é meramente relativa. A análise da responsabilidade da instituição financeira não se exaure na verificação do método de autenticação primário (a "selfie"). Cabia ao apelado demonstrar que seus sistemas de segurança secundários e terciários, como a análise da "trilha de auditoria" (logs), foram igualmente eficazes, demonstrando que o acesso que validou as transações fraudulentas partiu de um dispositivo, endereço de IP ou geolocalização compatíveis com o histórico de uso da apelante, ônus do qual o apelado não se desincumbiu. Ademais, a própria atipicidade das operações, consistentes em três contratações de empréstimo em sequência, com a imediata transferência dos valores via PIX para um único terceiro desconhecido, era manifestamente destoante do perfil da consumidora, pessoa idosa e aposentada, o que, por si só, deveria ter acionado os mecanismos de bloqueio preventivo.

Portanto, a conduta do apelado amolda-se perfeitamente ao



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

entendimento cristalizado no verbete da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça:

"Súmula 479: As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias."

Logo, a tese de culpa exclusiva da vítima, acolhida na r. sentença, não se sustenta. A culpa que rompe o nexo causal (artigo 14, parágrafo 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor) é aquela em que o ato do consumidor, por si só, gera o dano, sem qualquer concorrência de falha do fornecedor. No caso, a apelante apenas enviou a "selfie" porque foi convencida por um fraudador que detinha dados pessoais sigilosos (primeira falha) e porque o sistema do apelado permitiu que transações atípicas fossem concluídas sem bloqueio (segunda falha).

Assim, é de rigor a reforma da r. sentença para reconhecer a falha na prestação do serviço e a responsabilidade objetiva do apelado, declarando-se a inexistência dos débitos referentes aos contratos de empréstimo nº 16890, 16891 e 16892, bem como das transferências via PIX subsequentes, devendo o apelado se abster de realizar qualquer cobrança correlata.

Por outro lado, o pedido da apelante de condenação ao pagamento de indenização por danos morais não comporta acolhimento.

Embora a situação vivenciada pela apelante seja, indubitavelmente, fonte de grave transtorno e aborrecimento, a jurisprudência consolidada do C. Superior Tribunal de Justiça tem se firmado no sentido de que, em casos de fraude bancária ou descontos indevidos, o dano moral não é presumido (*in re ipsa*), exigindo-se a comprovação de que a conduta ilícita ocasionou efetiva



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

violação a direito da personalidade, ultrapassando o mero dissabor.

Neste sentido, a jurisprudência daquela Corte Superior:

"1. Nos termos da orientação firmada nesta Corte, a fraude bancária, ensejadora da contratação de empréstimo, por si só, não é suficiente para configurar o dano moral, havendo necessidade de estar aliada a circunstâncias agravantes." (STJ - AgInt no AREsp 2.149.415/MG, Relator Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, Terceira Turma, DJe de 1º/6/2023)

No caso em tela, a apelante não demonstrou (ônus que lhe incumbia, nos termos do artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil) que a fraude tenha resultado em circunstâncias agravantes, como a inscrição de seu nome em cadastros de inadimplentes, a privação de verbas essenciais para sua subsistência ou qualquer outra exposição vexatória que extrapolasse a esfera do dissabor inerente à falha na prestação do serviço.

Ausente a comprovação de lesão efetiva a direito da personalidade, não há que se falar em dano moral indenizável, devendo a reparação se limitar à esfera patrimonial (declaração de inexistência da dívida).

Assim, a r. sentença deve ser reformada, para julgar os pedidos parcialmente procedentes, afastando-se unicamente a pretensão indenizatória extrapatrimonial.

Em razão da modificação do julgado, impõe-se a redistribuição dos ônus sucumbenciais. A apelante sagrou-se vencedora no pedido declaratório de inexistência de débito (proveito econômico de R\$ 3.414,70) e decaiu do pedido de indenização por danos morais (R\$ 10.000,00). Configura-se, assim, a sucumbência recíproca, nos termos do artigo 86, *caput*, do Código de Processo Civil.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Condeno o apelado ao pagamento de 50% (cinquenta por cento) das custas e despesas processuais, bem como ao pagamento de honorários advocatícios ao patrono da apelante, fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor do proveito econômico obtido (valor dos contratos declarados inexigíveis, R\$ 3.414,70).

Condeno a apelante ao pagamento de 50% (cinquenta por cento) das custas e despesas processuais, bem como ao pagamento de honorários advocatícios ao patrono do apelado, fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor do pedido em que decaiu (R\$ 10.000,00, referente aos danos morais pleiteados), observada a suspensão da exigibilidade, por ser beneficiária da justiça gratuita.

Ante ao exposto, voto no sentido de **DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso de apelação, para reformar a r. sentença e julgar parcialmente procedentes os pedidos iniciais, a fim de declarar a inexistência dos débitos referentes aos contratos de empréstimo nº 16890, 16891 e 16892 e determinar que o apelado se abstenha de promover qualquer cobrança relacionada aos referidos negócios jurídicos, confirmando a tutela de urgência deferida em primeiro grau, restando improcedente o pedido de indenização por danos morais.

Ficam redistribuídos os ônus sucumbenciais na forma acima fundamentada. Deixo de fixar honorários recursais, nos termos do artigo 85, parágrafo 11, do Código de Processo Civil, em razão do provimento parcial do recurso.

Consideram-se, desde já, prequestionadas todas as matérias, sendo desnecessária a oposição de embargos de declaração para esse fim.

SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA

Relator