



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000309480**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1026143-62.2024.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelado JOSÉ MARCELINO DO NASCIMENTO (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. I (DP2) 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 SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), M.A. BARBOSA DE FREITAS E REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES.

São Paulo, 7 de abril de 2026.

**OLAVO SÁ**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação – 1026143-62.2024.8.26.0068**

Comarca: Barueri – SP - 5ª Vara Cível

Juiz de 1ª Instância: Bruna Lyrio Martins

Ação: Declaratória e Indenizatória

Apelante/Réu: Baco Mercantil do Brasil S/A

Apelado/Autor: José Marcelino do Nascimento

**VOTO 6916**

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. “GOLPE DA SELFIE”. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RELAÇÃO DE CONSUMO. Incidência do Código de Defesa do Consumidor. Responsabilidade objetiva da instituição financeira por falha na prestação do serviço. Art. 14 do CDC e Súmula 297 do STJ. FRAUDE BANCÁRIA. Contratação de múltiplos empréstimos e realização de transferências via Pix por terceiro fraudador, após obtenção de “selfie” do autor, pessoa idosa, mediante ardil. Operações manifestamente atípicas e em valores desproporcionais ao perfil de consumo do correntista. FORTUITO INTERNO. A fraude praticada por terceiro não configura excludente de responsabilidade, por se tratar de fortuito interno, inerente ao risco da atividade bancária. Inteligência da Súmula 479 do STJ e do Tema Repetitivo 466 (REsp 1.197.929/PR). CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. Tese afastada. A vulnerabilidade do consumidor idoso e a sofisticação das fraudes de engenharia social impõem às instituições financeiras um dever de segurança qualificado, que não é satisfeito pela simples autenticação biométrica quando há falha manifesta dos sistemas de prevenção a transações atípicas. DANO MORAL. Configurado. Descontos indevidos que comprometeram parcela substancial (73%) da verba alimentar do autor (aposentadoria). Situação que extrapola o mero aborrecimento. Valor da indenização (R\$ 5.000,00) fixado em conformidade com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade e com os precedentes desta Corte. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO. HONORÁRIOS RECURSAIS. Majoração da verba honorária em favor do patrono do autor, nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pela parte requerida em face da sentença exarada às f. 321/329, proferida pelo D. Juízo



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

da 5ª Vara Cível da Comarca de Barueri/SP, que julgou a ação nos seguintes termos: *“Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos formulados por JOSE MARCELINO DO NASCIMENTO em face de BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, com resolução do mérito, nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil, para, confirmando a tutela de urgência concedida: 1. DECLARAR a nulidade absoluta e a inexigibilidade de todos os débitos oriundos dos seguintes contratos: (i) Empréstimo Consignado - Contrato nº 808241992, (ii) Cartão de Crédito Consignado - Contrato nº 7195000, (iii) Cartão de Crédito Consignado - Contrato nº 7194999, (iv) Empréstimo 13º Salário INSS 2025 - Contrato nº 910002199744, (v) Empréstimo 13º Salário INSS 2026 - Contrato nº 910002199745 e (vi) Empréstimo Imediato - Contrato nº 808253606; 2. CONDENAR o réu a restituir, em dobro, todos os valores descontados indevidamente em razão dos referidos contratos, com correção monetária a partir da data de cada desconto indevido (Súmula 43 do STJ), pelo índice da Tabela Prática do TJSP, conforme estabelecido no art. 389, parágrafo único do CC, e com juros de mora também a partir da data de cada desconto indevido (Súmula 54 do STJ), pelo índice previsto no art. 406, §1º do CC, tudo conforme alterações introduzidas pela Lei 14.905/2024; 3. CONDENAR o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com correção monetária a partir da data de publicação desta sentença (Súmula 362 do STJ), pelo índice da Tabela Prática do TJSP, conforme estabelecido no art. 389, parágrafo único do CC, e com juros de mora a contar da data do evento danoso (Súmula 54 do STJ), pelo índice previsto no art. 406, §1º do CC, tudo conforme alterações introduzidas pela Lei 14.905/2024. Sucumbentes, porém em proporções distintas, condeno as partes ao pagamento das custas e despesas processuais na razão de 70% para o réu e 30% para o autor. Condeno-as, ainda, em honorários advocatícios, que fixo, nos termos dos arts. 85, §2º, e 86, caput, do CPC, em 15% (...)”*

Apela a parte requerida (f. 341/355). Alega que a ocorrência dos supostos empréstimos indevidos realizados em nome do Apelado se deu única e exclusivamente pela sua falta de cuidado e zelo, que confirmou seus dados pessoais e deu a permissão a terceiros estelionatários de realizarem fotografia de seu rosto em estilo selfie. Ademais, defende que há a ocorrência de causa excludente de responsabilidade, uma vez que, conforme expressamente confessado pela parte autora, esta forneceu sua biometria facial, possibilitando a realização das transações que não reconhece a validade.

Recurso tempestivo. Preparo recolhido (f. 356/358).

As contrarrazões foram apresentadas pelo



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

autor (f. 363/367). Requer em síntese, o desprovimento ao recurso interposto, com a manutenção da r. sentença.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

**É o relatório.**

O recurso preenche os pressupostos de admissibilidade e, portanto, deve ser conhecido. No mérito, contudo, não comporta provimento.

A controvérsia recursal cinge-se à análise da responsabilidade da instituição financeira ré pelos danos decorrentes de fraude perpetrada por terceiro (“golpe da selfie”) e, subsidiariamente, à adequação do valor fixado a título de danos morais.

Pois bem.

A relação jurídica entre as partes é de consumo, nos termos da Súmula 297 do C. Superior Tribunal de Justiça, o que atrai a incidência do Código de Defesa do Consumidor e do regime da responsabilidade objetiva, previsto em seu artigo 14:

*Art. 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.*

A principal tese do apelante, de que a fraude se deu por culpa exclusiva da vítima, não se sustenta. A jurisprudência pátria, em especial a do C. Superior Tribunal de Justiça, consolidou-se no sentido de que as fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias constituem fortuito interno, ou seja, um risco inerente à própria atividade empresarial desenvolvida.

Tal entendimento foi pacificado em sede de recurso repetitivo (Tema 466) e, posteriormente, sumulado:

*“Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno.” (STJ, REsp 1197929/PR, Relator: Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, Data de Julgamento: 24/08/2011, S2 - SEGUNDA SEÇÃO, Data de Publicação: DJe 12/09/2011).*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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

No caso dos autos, é incontroverso que o autor, pessoa idosa e, portanto, hipervulnerável, foi vítima de sofisticada fraude de engenharia social, na qual teve sua imagem facial capturada sob o pretexto de receber uma cesta básica. Com essa imagem, os fraudadores conseguiram realizar múltiplas contratações de empréstimos e transferências em sua conta, em valores que, como bem apontado pelo juízo a quo, superaram em 24 vezes a sua renda mensal (fls. 325).

A alegação do banco de que a validação por biometria facial tornaria a operação segura não o exime de responsabilidade. Ao contrário, a situação evidencia uma grave falha em seus sistemas de segurança, que se mostraram incapazes de detectar e bloquear uma sequência de operações totalmente atípicas e incompatíveis com o perfil do correntista. O dever de segurança da instituição financeira não se esgota na implementação de uma tecnologia de autenticação, mas abrange a contínua monitorização de atividades suspeitas.

Este Egrégio Tribunal de Justiça, inclusive em julgamentos deste Núcleo de Justiça 4.0, tem reiteradamente decidido nesse sentido:

“DIREITO DO CONSUMIDOR – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – FRAUDE BANCÁRIA (“GOLPE DA SELFIE”) – RECURSO PROVIDO. [...] Configurada a falha na prestação do serviço bancário, diante da ausência de prova técnica apta a demonstrar a regularidade das operações e da ineficiência do sistema de segurança em detectar transações atípicas e simultâneas, aplicando-se o art. 14 do CDC e a Súmula 479 do STJ. [...]” (TJSP, **Apelação Cível 1031988-79.2024.8.26.0196, Relator: João Battaus Neto, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2), Data de Julgamento: 03/12/2025, Data de Publicação: 03/12/2025**).

“DIREITO DO CONSUMIDOR – AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – FRAUDE BANCÁRIA – CONTRATAÇÃO ELETRÔNICA FRAUDULENTA – CONSUMIDOR IDOSO HIPERVULNERÁVEL – RECURSO PROVIDO. [...] Fraude perpetrada mediante engenharia social sofisticada, com indução em erro do consumidor que depositou legítima confiança em suposto representante de empresa conhecida. Ausência de conduta negligente, imprudente ou dolosa do autor. [...] Instituições financeiras falharam



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

gravemente no dever de diligência ao não identificarem evidente incompatibilidade entre operações contratadas (valores vultosos) e perfil socioeconômico do autor (aposentado, renda modesta). Insuficiência dos mecanismos de segurança, verificação de identidade e análise de risco nas contratações eletrônicas. [...] Fraude mediante utilização indevida de dados pessoais e biométricos constitui fortuito interno, risco típico e previsível da atividade bancária contemporânea, especialmente em operações digitais. Aplicação da Súmula 479 do STJ [...]” (TJSP, **Apelação Cível 1001467-16.2025.8.26.0456, Relator: João Battaus Neto, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2), Data de Julgamento: 03/12/2025, Data de Publicação: 03/12/2025).**

Assim, correta a r. sentença ao reconhecer a responsabilidade objetiva do banco apelante e declarar a inexigibilidade dos débitos.

No que tange ao dano moral, este também restou devidamente configurado. A situação vivenciada pelo autor ultrapassou, em muito, o mero dissabor cotidiano. A fraude resultou em descontos que comprometeram 73% de sua verba de natureza alimentar (aposentadoria), gerando angústia e abalo psicológico que prescindem de prova, sendo presumidos (*in re ipsa*).

O valor de R\$ 5.000,00, fixado na origem, mostra-se razoável e proporcional, atendendo ao caráter dúplice da indenização (compensatório para a vítima e pedagógico para o ofensor), sem gerar enriquecimento ilícito, e está em consonância com os parâmetros adotados por esta Corte em casos análogos.

Destarte, a manutenção da r. sentença é medida que se impõe.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso de apelação, mantendo-se integralmente a r. sentença por seus próprios e jurídicos fundamentos.

Nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios de sucumbência devidos pelo apelante para 12% (doze por cento) sobre o valor atualizado da condenação.

**OLAVO SÁ**  
**Relator**