



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001277707

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1031988-79.2024.8.26.0196, da Comarca de Franca, em que é apelante FLORENCIO ANDRE FELICIANO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ERICKSON GAVAZZA MARQUES (Presidente sem voto), MARCIO BONETTI E MÁRCIA TESSITORE.

São Paulo, 3 de dezembro de 2025.

JOÃO BATTAUS NETO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelação nº.: 1031988-79.2024.8.26.0196

Apelante: Florencio André Feliciano

Apelado: Banco Mercantil do Brasil S/A

Ação: Ação declaratória de inexistência de débito c/c repetição do indébito e indenização por danos morais

Origem: 3ª Vara Cível da Comarca de Franca

Juiz de 1ª instância: Humberto Rocha

Voto nº 5879

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.

I – Caso em exame: Consumidor idoso, beneficiário de proventos previdenciários, vítima de fraude bancária conhecida como “golpe da selfie”, mediante a qual terceiros obtiveram fotografia e dados pessoais do autor, realizando empréstimos e transferências via PIX não reconhecidas, que lhe causaram prejuízo financeiro.

II – Questão em discussão: Responsabilidade civil objetiva da instituição financeira ré pela falha na segurança do sistema eletrônico que permitiu contratações fraudulentas, bem como a caracterização de dano moral indenizável.

III – Razões de decidir: 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. Considerado o caráter alimentar dos valores subtraídos e o abalo emocional decorrente, reconhece-se o dano moral, arbitrado em R\$ 5.000,00, quantia compatível com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, em conformidade com precedentes deste E. Tribunal de Justiça.

IV – Dispositivo e tese: Recurso de apelação provido para condenar o banco réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

5.000,00, mantidos os demais termos da sentença.

Tese: A instituição financeira responde objetivamente pelos prejuízos decorrentes de fraudes praticadas em ambiente eletrônico, configurando falha na prestação do serviço bancário quando não comprova a regularidade das operações realizadas.

Legislação e precedentes citados: artigo 14 do CDC; artigo 389, parágrafo único, e artigo 406 do CC; Súmulas 54 e 362 do STJ; Tema 1.368 do STJ; Súmula 479 do STJ.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **FLORENCIO ANDRE FELICIANO** em face da sentença proferida nos autos da ação declaratória de inexistência de débito c/c repetição de indébito e indenização por danos morais ajuizada contra o **BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A**, que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais, para: (i) declarar inexistentes os débitos relativos aos contratos de empréstimos descritos na petição inicial, assim como dos débitos por meio deles constituídos, devendo a ré proceder à baixa dos contratos; (ii) condenar o banco requerido à devolução de todos os valores indevidamente descontados, corrigidos e acrescidos de juros de mora desde cada desconto; (iii) condenar o banco requerido a restituir ao autor os valores transferidos via PIX; bem como (iv) determinar que a parte autora restitua os valores do empréstimo que permaneceram em sua conta e não foram transferidos pelos fraudadores.

Diante da sucumbência, condenou a parte requerida ao pagamento das custas, despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios, que fixou em 15% sobre o

valor atualizado da causa.

Embargos de declaração opostos pelo banco réu às fls. 159/160, rejeitados pela decisão de fls. 245/246.

Irresignado, o autor apela (fls. 217/238), em suma, sustentando: (i) responsabilidade objetiva do banco (artigo 14 do CDC e Súmula 479 do C. STJ); (ii) condição de consumidor hiper vulnerável por ser pessoa idosa; (iii) teoria do desvio produtivo da parte consumidora, tendo despendido tempo e energia em tentativas administrativas frustradas; (iv) grave falha na segurança bancária; e (v) precedentes do C. Superior Tribunal Justiça sobre fraudes bancárias envolvendo pessoas idosas. Requer, desta forma, a condenação do banco réu ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 20.000,00.

Tempestiva e sendo a parte dispensada do recolhimento do preparo, dada a gratuidade de justiça, vieram aos presentes autos contrarrazões do banco réu (fls. 337/344).

É a síntese do necessário.

Em síntese, a parte autora, beneficiária da previdência social, relata ter sido vítima do denominado "*golpe da selfie*", quando um indivíduo, suposto entregador, compareceu em sua residência, entregou-lhe um presente e, mediante ardil, "*Sob o pretexto de confirmação do recebimento, solicitou-lhe a apresentação de seu CPF e a captura de uma fotografia (...)*" (fls. 04). No dia seguinte, o autor constatou a contratação de três empréstimos consignados fraudulentos e diversas transferências via PIX não reconhecidas.

O banco requerido contestou alegando que as tais transações bancárias foram realizadas mediante uso de senha pessoal e intransferível, sem irregularidade ou falha na prestação do serviço bancário, portanto.

Sentenciado o feito, o d. magistrado de primeiro grau julgou parcialmente procedente a demanda, nos seguintes termos:

“É incontroverso, porque não impugnado, que o autor recebeu um presente, de um suposto entregador que, lançando mão de um artil, logrou captar a sua fotografia.

Conforme se denota dos autos, uma série de transações foram deflagradas na mesma data, vinculadas à conta bancária do demandante, com prosseguimento de operações em data posterior.

Do discurso da inicial e elementos probantes dos autos não se detectou que tivesse o autor contribuído com outros atos a não ser pela concessão da foto feita ao meliante que o abordara no dia dos fatos, assim, como não há indícios mínimos de que passara informações relativas a seus documentos pessoais ou de sua conta bancária, a exemplo de sua senha sigilosa.

Com essas ponderações, ainda que se considere a falha do autor com a liberação de sua selfie, não há como fazer disso a causa mais relevante à consumação dos atos delituosos e de seus prejuízos patrimoniais. Os extratos bancários carreados com a inicial e contestação revelam que o perfil de usuário do autor era sobremodo distinto e não se coadunava de forma alguma com todas as operações desencadeadas em sua conta nas datas de 04/12 e 05/12/24.

Pela forma como foram realizados os empréstimos pessoais, via internet banking (fls. 87/89) caberia à

instituição financeira demonstrar, de forma robusta e inequívoca, a regularidade da transação e, principalmente, provar a forma que foi efetivado (senha ou selfie) e a plataforma (caixa eletrônico ou internet banking, app), já que o autor nega a contratação.

(...)

A mera alegação de que a transação "só poderia" ter sido feita com senha, desacompanhada de prova técnica auditável, é insuficiente para superar a negativa do consumidor.

(...)

Certamente, falhou o sistema de segurança do Mercantil ao deixar de detectar as inúmeras transações ilícitas que se achavam em curso. (grifei)

Contra tal *decisum* recorreu o autor.

Cinge-se, portanto, a controvérsia recursal quanto à insistência do autor no reconhecimento do direito à indenização a título de dano moral no montante de R\$ 20.000,00.

Pois bem.

Diante da evidente natureza alimentar do benefício sobre o qual foram efetuados os descontos, voltado para garantia da subsistência do autor, entendo que os débitos geraram dissabor passível de ser indenizado a título de dano moral.

No que tange à indenização a título de dano moral, algumas considerações mostram-se necessárias. Segundo entendimento esposado pelo festejado Prof. Limongi França, dano moral é aquele que, direta ou indiretamente, a pessoa, física ou jurídica, bem assim a coletividade, sofre no aspecto não econômico de seus bens jurídicos (apud in *Reparação*

do Dano Moral, in RT 631, p. 31), seguindo nesta esteira escorregadia lição de Andréa Torrente, para quem o dinheiro (que o juiz passa às mãos da vítima não é um fim em si, mas meio de propiciar através dele, ao lesado, maneiras diversas de distrações e lenitivos capazes de lhe diminuir a angústia ou o cruciante peso da dor (apud in Cristiano Almeida Leite, Dano Moral, 1993, Rio, Aide, p. 38), cuja visão não discrepa da doutrina alienígena, segundo se pode auferir das palavras de Roberto Brebbia, ao referir que a indenização do dano moral paga em dinheiro, além de possuir natureza compensatória, também é satisfatória: *em la impossibilidad de tasarse en metálico el perjuicio sufrido, la norma ordena el pago de una suma de dinero al damnificado para que este pueda proporcionarse una satisfacción equivalente al desasosiego sufrido* (apud In El Daño Moral, Buenos Aires, Ed. Bibliográfica Argentina, p. 69).

Todavia, contendo a ânsia de compensar o mal causado, deve o julgador ser prudente e comedido, evitando que tão nobre instituto seja transformado em fonte de enriquecimento ou abusos de toda sorte, levando sempre em consideração, quando de sua fixação, o estado de quem o recebe, as condições de quem paga, e a intensidade ou extensão do dano.

Na delicada seara do arbitramento do valor devido a título de dano moral, o E. Tribunal de Justiça de São Paulo, por sua Colenda 2ª Câmara de Direito Privado, já entendeu que a indenização a título de dano moral é arbitrável mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual

e novo atentado, o autor da ofensa. Deve, por isso, adequar-se à condição pessoal das partes, para que não sirva de fonte de enriquecimento da vítima, nem agrave, sem proveito, a obrigação do ofensor (JTJ 243/98).

Aliás, é farta a criação jurisprudencial pátria; confira-se RT 744/255, JTACivSP 189/198, JTJ 240/246, RT 742/320, RJTJESP 137/187, JTJ 174/49, JTJ 239/111.

Ademais, o C. Superior Tribunal de Justiça, apreciando a questão, decidiu que: *”Embora a avaliação dos danos morais para fins indenizatórios seja das tarefas mais difíceis impostas ao magistrado, cumpre-lhe atentar, em cada caso, para as condições da vítima e do ofensor, o grau de dolo ou culpa presente na espécie, bem como os prejuízos morais sofridos pela vítima, tendo em conta a dupla finalidade da condenação, qual seja, a de punir o causador do dano, de forma a desestimulá-lo à prática futura de atos semelhantes, e a de compensar o sofrimento indevidamente imposto, evitando, sempre, que o ressarcimento se transforme numa fonte de enriquecimento injustificado ou que seja inexpressivo a ponto de não retribuir o mal causado pela ofensa.”* (quando do julgamento do AI 163.571/MG, Rel. Min. Eduardo Ribeiro, j. em 09.02.99, DJU de 23.12.99, p. 71).

Cumpra mencionar que o entendimento jurisprudencial vem sinalizando que a indenização por dano moral deve ser arbitrada moderada e equitativamente, para que se não converta o sofrimento em móvel de captação em lucro (Ap. c/revisão 507.724, 2ª Câmara, Rel. Juiz Gilberto dos Santos, j. em 09.03.98). No mesmo sentido: Ap. c/revisão 512.917, 5ª Câmara, Rel. Juiz Luís de Carvalho, j. em 17.06.98; Ap. s/revisão 521.812, 5ª Câmara, Rel. Juiz Luís de Carvalho, j. em 04.11.98; Ap. c/revisão 503.666, 12ª Câmara, Rel. Juiz Diogo

de Salles, j. em 15.12.97.

Isto posto, quanto ao valor da indenização a título de dano moral, o montante a ser arbitrado deve ser suficiente a coibir a reiteração da conduta do banco requerido, que, como demonstrado, falhou em sua prestação de serviços bancários, mas também não pode ensejar o enriquecimento ilícito da parte autora, pessoa lesada, caso fixado em valor exorbitante.

Centrado em tais parâmetros, entendo por bem fixá-la em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), quantia esta que se mostra perfeitamente adequada aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, assim como ao entendimento exarado em recentes julgados deste E. TJSP, a seguir reproduzidos:

APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória de inexistência de relação jurídica c.c repetição do indébito e indenização por danos morais. Golpe do falso entregador. PRELIMINAR de cerceamento de defesa. Não ocorrência, estando presente hipótese autorizadora do julgamento antecipado, nos termos do art. 355, I, do Código de Processo Civil, pois despicienda a perícia técnica para que seja reconhecida a ausência de culpa do autor no despontar do ilícito. MÉRITO. Instituição recebedora que não pode ser responsabilizada por operações realizadas em favor de seus clientes. Excludente de responsabilidade da corré SHPP Brasil. Responsabilidade do corréu Banco Mercantil. Inexistência das operações. Elementos de prova a indicarem que, não obstante tenha o requerente descurado de sua imagem, permitindo que falso entregador obtivesse fotografia sua, deram-se as contratações impugnadas sem a utilização de identidade biométrica. Contratações realizadas simultaneamente e sucedidas por pix vários a terceiros desconhecidos. Ausência de validação biométrica, somada à

extravagância das operações, que revela falha na prestação do serviço bancário do requerido, sem concorrência significativa do autor. Inescapável declaração de inexistência das operações bancárias. Repetição do indébito. Requerente que faz jus à devolução das contraprestações que desembolsou, por razão dos negócios inexistentes, assim como das quantias que, próprias, foram-lhe subtraídas da conta bancária. Autorizada a compensação. Dano moral ocorrido, pois o avanço patrimonial indevido e significativo, tido por sobre benefício alimentar de idoso, que não usufruiu da prestação pactual, traduz-se em circunstância que desborda por além do mero dissabor ou descontentamento, caracterizando verdadeira laceração à subjetividade. Valor indenizatório. Critério de proporcionalidade e circunstâncias do caso que mostram pertinente a fixação do valor da indenização imaterial em R\$5.000,00. RECURSO PROVIDO EM PARTE. (TJSP; Apelação Cível 1001549-10.2025.8.26.0048; Relator (a): Márcio Teixeira Laranjo; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Atibaia - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/10/2025; Data de Registro: 28/10/2025) (grifei)

APELAÇÕES DO AUTOR E DO RÉU – BANCÁRIO – Consumidor que assevera ter sido vítima de golpe perpetrado mediante obtenção de fotografia de seu rosto – Posterior realização de dois empréstimos e transferências PIX – Princípio tantum devolutum quantum appellatum – Autor insiste na majoração dos danos morais e na fixação de multa por litigância de má-fé, ao passo que o réu almeja a improcedência da ação – Preliminar de falta de interesse de agir afastada – Litigância de má-fé inexistente – Quanto ao mérito, não restou demonstrada pelo autor a relação lógico-fática entre a suposta fotografia tirada e a realização das operações impugnadas – Não obstante, instituição financeira que não demonstra que as transações foram realizadas pelo autor (Art. 6º, VIII, CDC) – Fragilidade do sistema de segurança da casa bancária – Incidência da súmula nº 479, do E. STJ – Nulidade das transações impugnadas – Dano material – Devolução dos valores

subtraídos – Danos morais configurados – Quantias tomadas que imediatamente foram transferidas via PIX para terceiros, não havendo como se falar em neutralização do dano – Quantum indenizatório de R\$ 5.000,00 que fica mantido, observado os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade – Sentença mantida – Aplicação do disposto no artigo 252, do Regimento Interno do Tribunal de Justiça deste Estado, com o acréscimo dos fundamentos declinados neste voto – RECURSOS DESPROVIDOS. (TJSP; Apelação Cível 1003420-19.2025.8.26.0196; Relator (a): M.A. Barbosa de Freitas; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Franca - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/10/2025; Data de Registro: 20/10/2025) (grifei)

AÇÃO DECLARATÓRIA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO RÉU IMPROVIDA. CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. FRAUDE. CONTRATAÇÕES E TRANSFERÊNCIAS INDEVIDAS. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. DANOS MATERIAIS RECONHECIDOS. DEVOLUÇÃO DOBRADA. DANOS MORAIS RECONHECIDOS. Ação declaratória cumulada com indenização por danos materiais e morais. Sentença de procedência. Recurso do banco réu. Primeiro, reconhece-se o defeito na prestação dos serviços. Responsabilidade do banco réu, ao permitir acesso dos criminosos à conta bancária da autora, de modo a contratar empréstimos e efetuar transferências em sua conta bancária. Situação peculiar. Fraudadores que se passaram por entregadores e conseguiram uma selfie da autora. Todavia, tratava-se de um golpe em que os estelionatários lograram invadir o aplicativo da autora e efetuar as contratações transações fraudulentas. Sistema bancário ineficiente para a detecção das fraudes. Transações que se mostraram suspeitas, notadamente porque elevados para os padrões da autora. Transferência via PIX que trouxe para as instituições financeiras obrigações ainda maiores e mais relevantes, no campo da segurança. Violação do regulamento do PIX (art. 39, 88 e 89). Fortuito interno caracterizado. Incidência do art. 14 do

CDC com aplicação da Súmula 479 do STJ. Responsabilidade civil do réu configurada. Segundo, mantém-se a restituição simples dos valores descontados indevidamente. Caso singular em que restou demonstrada cobrança de má-fé do réu. Não se pode admitir em face do consumidor uma conduta comercial violadora da boa-fé. O réu sustentou a legitimidade das contratações, numa demonstração de adoção de um método comercial sem cautelas e com descaso para segurança das operações. Devolução simples que restou determinada por ausência de pedido da autora para devolução dobrada. E terceiro, reconhece-se a existência de danos morais passíveis de reparação. É preciso levar em consideração a atuação do banco réu no evento danoso como um todo, bem como o tortuoso caminho que a autora teve de percorrer para alcançar a declaração de nulidade dos negócios jurídicos impugnados. Montante indenizatório mantido em R\$ 5.000,00, parâmetro ajustado às singularidades do caso concreto, bem como razoável e admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes. Ação julgada procedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DO RÉU IMPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1003189-79.2025.8.26.0361; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mogi das Cruzes - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/10/2025; Data de Registro: 14/10/2025) (grifei)

APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c repetição do indébito e indenização por danos morais. Golpe do falso entregador. PRELIMINAR de cerceamento de defesa. Não ocorrência, estando presente hipótese autorizadora do julgamento antecipado, nos termos do art. 355, I, do Código de Processo Civil, pois despicienda a perícia por sobre celular de requerente, para que reconhecida a ausência de culpa sua no despontar do ilícito. MÉRITO. INEXISTÊNCIA DAS OPERAÇÕES. Elementos de prova a indicarem que, não obstante tenha a requerente descurado de sua imagem, permitindo que falso entregador obtivesse fotografia sua, deram-se as

contratações impugnadas sem a utilização de identidade biométrica. Contratações realizadas simultaneamente e sucedidas por pix's vários, a terceiros desconhecidos. Ausência de validação biométrica, somada à extravagância das operações, que revela falha na prestação do serviço bancário do requerido, sem concorrência significativa da autora. Inescapável declaração de inexistência das operações bancárias. REPETIÇÃO DO INDÉBITO. Requerente que faz jus à devolução das contraprestações que desembolsou, por razão dos negócios inexistentes, assim como das quantias que, próprias, foram-lhe subtraídas da conta bancária. DANO MORAL ocorrido, pois o avanço patrimonial indevido e significativo, tido por sobre benefício alimentar de idoso, que não usufruiu da prestação pactual, traduz-se em circunstância que desborda por além do mero dissabor ou descontentamento, caracterizando verdadeira laceração à subjetividade. QUANTUM INDENIZATÓRIO. Critério de proporcionalidade e circunstâncias do caso que mostram pertinente a fixação do valor da indenização imaterial em R\$5.000,00. CONCLUSÃO. Sentença reformada, de modo a que julgado procedente o pedido inicial. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1026699-61.2024.8.26.0554; Relator (a): Márcio Teixeira Laranjo; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/09/2025; Data de Registro: 29/09/2025)
(grifei)

Referida verba indenizatória deverá ser atualizada a partir desta data (Súmula 362 do STJ), nos termos do artigo 389 do Código Civil, incidindo os juros moratórios de 1% ao mês desde o evento danoso (Súmula 54 do STJ), nos termos do artigo 406 do Código Civil.

Vale pontuar que a atualização monetária e juros de mora devem ser computados da seguinte forma: (i)

antes da entrada em vigência da Lei nº 14.905/2024 incidirá exclusivamente a Taxa Selic em obediência ao disposto no **Tema 1.368** do C. STJ: “O art. 406 do Código Civil de 2002, antes da entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024, deve ser interpretado no sentido de que é a SELIC a taxa de juros de mora aplicável às dívidas de natureza civil, por ser esta a taxa em vigor para a atualização monetária e a mora no pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional.”; (ii) após a entrada em vigência da tal lei, a atualização se dará pelo IPCA/IBGE e os juros pela Taxa Selic, abatido o IPCA (art. 389, parágrafo único e art. 406, parágrafo 1º, ambos do Código Civil).

Centrado em tais considerações, majora-se a verba honorária devida ao patrono da parte autora para 20% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso de apelação interposto pelo autor.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator