

Golpe com selfie e senha da vítima não afasta responsabilidade de banco

19/12/2025

A ocorrência de uma **fraude bancária** que usa dados de acesso cedidos pela própria vítima, como chave de segurança e *selfie* (autorretrato), não afasta a responsabilidade do banco se esses elementos estiverem desacompanhados de validação biométrica prévia e as transações destoarem do perfil do cliente.

Com esse entendimento, o 2º Núcleo de Justiça 4.0 — Cível Privado do **Tribunal de Justiça de Minas Gerais** manteve a condenação de um banco e de uma *fintech* vinculada a ele a ressarcir, em dobro, os valores transferidos por uma vítima a golpistas via Pix.

As instituições também foram condenadas ao pagamento de indenização por danos morais.

Segundo o processo, o consumidor foi alvo de fraude eletrônica em que fez quatro transferências sequenciais via Pix, no total de R\$ 10,2 mil. Ele contestou as operações imediatamente, alegando que elas foram feitas sem seu consentimento, mas não obteve solução pela via administrativa.

Em sua defesa, o banco e a *fintech* alegaram que o próprio autor confessou ter sido “manipulado pelos fraudadores”, forneceu voluntariamente seus dados, senhas e validou as transações.

Os bancos sustentaram a tese de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, afirmando que o Pix é instantâneo e foi confirmado pelo uso de senha e chave de segurança.

Para corroborar a suposta legitimidade das movimentações, as empresas apresentaram registros de localização e uma *selfie* do cliente, argumentando que a foto comprovava a validação de segurança no aplicativo.

Falha de segurança

O juiz auxiliar de segundo grau Wauner Batista Ferreira Machado, relator do caso, rejeitou os argumentos da defesa. Segundo ele, a atipicidade das movimentações em relação ao padrão de consumo do autor configura prova da falha no dever de segurança.

“A instituição financeira tem o dever de adotar mecanismos que obstem operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, o que denota a vulnerabilidade do sistema bancário”, afirmou o magistrado.

Sobre a prova técnica apresentada pelos bancos (*selfie*), o colegiado a considerou insuficiente para atestar a vontade consciente do consumidor, uma vez que não houve cruzamento de dados biométricos.

“Os documentos unilaterais e a simples *selfie*, desacompanhada de indicativo de biometria facial com registro prévio, não possuem o condão de demonstrar que as transações se deram por vontade do autor”, apontou o relator.

O tribunal manteve a condenação à restituição em dobro do prejuízo material, totalizando R\$ 20.476. A decisão aplicou a tese fixada pelo Superior Tribunal de Justiça (EAREsp 600.663) que prevê essa penalidade para cobranças indevidas contrárias à boa-fé objetiva ocorridas depois de 30 de março de 2021.

Além do ressarcimento, foi mantida a indenização de R\$ 5 mil por danos morais, sob o fundamento de que a fraude e os transtornos para resolver o problema extrapolam o mero aborrecimento cotidiano.

O consumidor foi representado pelo advogado **Elivaldo Neto**, do escritório Pacheco & Reis Advogados.

Bruno Peres/Agência Brasil



Para o TJ-MG, uso de senha e de selfie não afasta responsabilidade de banco



Clique [aqui](#) para ler acórdão
Processo 1.0000.25.102459-2/001

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-dez-19/golpe-com-selfie-e-senha-da-vitima-nao-afasta-responsabilidade-de-banco-2/>