



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000321515

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível n. 1000540-38.2025.8.26.0169, da Comarca de Duartina, em que é apelante PAULO ROBERTO MANOEL (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MASTER S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 21ª Câmara de Direito Privado 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 Excelentíssimos Desembargadores PAULO ALCIDES (Presidente sem voto), DÉCIO RODRIGUES E FÁBIO PODESTÁ.

São Paulo, 10 de abril de 2026.

MIGUEL PETRONI NETO

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto n. 52911

Apelação n. 1000540-38.2025.8.26.0169

Comarca de Duartina

Apelante: **PAULO ROBERTO MANOEL**

Apelado: **BANCO MASTER S.A.**

Juiz de Direito Dr. Luciano Siqueira de Pretto

21ª Câmara de Direito Privado

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE CONTRATO CUMULADA COM PEDIDO INDENIZATÓRIO. CONTRATAÇÃO COMPROVADA. INOCORRÊNCIA DE VÍCIO DE CONSENTIMENTO NO ATO DA CONTRATAÇÃO. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. O AUTOR AJUIZOU AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE CONTRATUAL CUMULADA COM PEDIDO INDENIZATÓRIO, ALEGANDO FRAUDE EM CONTRATAÇÃO DE CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO, SEM ENTREGA DE CARTÃO OU SENHA, RESULTANDO EM DESCONTOS AUTOMÁTICOS EM SEU BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. REQUEREU A CESSAÇÃO DOS DESCONTOS, CANCELAMENTO DO CONTRATO, DEVOUÇÃO EM DOBRO DOS VALORES DESCONTADOS E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A QUESTÃO EM DISCUSSÃO CONSISTE EM (I) VERIFICAR A EXISTÊNCIA DE VÍCIO DE CONSENTIMENTO NA CONTRATAÇÃO DO CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO E (II) A POSSIBILIDADE DE RESTITUIÇÃO EM DOBRO DOS VALORES DESCONTADOS E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. O RÉU COMPROVOU A CONTRATAÇÃO DO CARTÃO DE CRÉDITO POR MEIO DE DOCUMENTOS QUE DEMONSTRAM A ASSINATURA ELETRÔNICA E BIOMETRIA FACIAL DO AUTOR, ALÉM DE INFORMAÇÕES CLARAS SOBRE AS CONDIÇÕES DO CONTRATO.

4. NÃO HÁ INDÍCIOS DE VÍCIO DE CONSENTIMENTO OU FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO, SENDO A CONTRATAÇÃO VÁLIDA E REGULAR.

IV. DISPOSITIVO E TESE

5. RECURSO DESPROVIDO.

TESE DE JULGAMENTO: 1. A CONTRATAÇÃO DE CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO FOI VALIDAMENTE COMPROVADA PELO RÉU. 2. INEXISTÊNCIA DE VÍCIO DE CONSENTIMENTO OU FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO.

LEGISLAÇÃO CITADA:

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, ART. 6º, III E VIII; ART. 14, §3º, II; ART. 42, PARÁGRAFO ÚNICO.

CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL, ART. 85, §2º E §11; ART. 98, §3º; ART. 373, II; ART. 487, I.

CÓDIGO CIVIL, ART. 138.

1:- Trata-se de ação declaratória de nulidade contratual cumulada com pedido indenizatório. Adota-se o relatório da sentença *in verbis*: “*PAULO ROBERTO MANOEL* ajuizou a



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

presente “ação declaratória de nulidade contratual cumulada com repetição de débito em dobro” em face de BANCO MASTER S.A. (fls. 01-12). Aduziu, em síntese, ter sido vítima de fraude ao ser induzido, por ligação telefônica, a acreditar que quitava contrato antigo de RMC com o Banco BMG, quando, na realidade, foi formalizada nova contratação de cartão de crédito consignado (RCC) junto ao Banco Master, sem entrega de cartão, senha ou faturas, resultando em descontos mensais automáticos em seu benefício previdenciário (aposentado). Sustenta que a operação é abusiva, desprovida de lógica e transparência, violando a boa-fé objetiva e o art. 6º, III, do CDC, pois duplicou modalidade já existente, sem vantagem ao consumidor. Afirma que não possui provas do contato telefônico, mas apresenta extratos com descontos entre novembro/2024 e abril/2025. Requer, em síntese: gratuidade judiciária, prioridade na tramitação, cessação imediata dos descontos, cancelamento da RCC, devolução em dobro dos valores descontados, indenização por danos morais, inversão do ônus da prova e condenação do réu nas verbas sucumbenciais. Juntou procuração e documentos (fls. 13-22). O requerido foi citado (fl. 28) e apresentou contestação (fls. 29-51). Preliminarmente, arguiu ilegitimidade passiva e falta de interesse processual, sustentando que não possui vínculo com eventual fraudador e que a contratação questionada foi regular, com ciência e anuência expressa do autor. No mérito, afirma que o autor celebrou voluntariamente contrato de cartão de benefícios Credcesta e operação de “saque fácil”, com assinatura eletrônica validada por biometria facial, tendo recebido crédito de R\$ 1.601,21 em sua conta, a ser pago em 84 parcelas de R\$ 48,32, observados os limites legais da margem consignável (Lei 14.431/2022). Alega inexistência de vício de consentimento, má-fé do autor e ausência de falha na prestação do serviço, invocando o princípio do pacta sunt servanda e a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro (art. 14, §3º, II, do CDC). Rechaça a inversão do ônus da prova, por ausência de verossimilhança e hipossuficiência, e requer a improcedência integral dos pedidos, com afastamento de indenização por danos morais e materiais, por inexistência de ato ilícito, nexo causal ou dano, protestando por todos os meios de prova. Juntou procuração e documentos (fls. 55-108). O autor apresentou réplica às fls. 111-118, rebatendo as preliminares de ilegitimidade e falta de interesse de agir, sustentando que não há exigência legal de tentativa prévia de solução administrativa, invocando o art. 5º XXXV, da CF. No mérito, reafirma a ocorrência de vício de consentimento, alegando que foi induzido a erro por terceiro, acreditando quitar dívida antiga, quando na realidade aderiu a um pacote de produtos (cartão consignado, saque via CCB e seguro), sem compreensão das condições, o que considera abusivo e ilógico, sobretudo diante de sua condição de idoso e hipervulnerável. Argumenta que as provas digitais apresentadas pelo réu



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(selfie, logs, geolocalização) não comprovam consentimento livre e informado, pois o processo foi guiado por fraude e realizado em tempo insuficiente para leitura do contrato, além de não ter recebido cartão físico ou senha. Sustenta que os descontos atingem verba alimentar, configurando dano moral, e que a restituição deve ocorrer em dobro, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC, por má-fé do banco. Ao final, requer a rejeição das preliminares e a procedência integral da ação, reiterando os pedidos iniciais.” (fls. 125/126).

A r. sentença de fls. 125/129 julgou improcedente o pedido inicial. Consta do dispositivo: *"Ante o exposto, com fundamento no art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, JULGO IMPROCEDENTE o pedido inicial. Sucumbente, arcará a requerente com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo, nos termos do art. 85, §2º, do Código de Processo Civil, em 10% (dez por cento) do valor da causa, observada a gratuidade de justiça que lhe foi deferida. Após o trânsito em julgado, e feitas as anotações de estilo, archive-se. P.I.C."*

Apela o autor, pretendendo a reforma da r. sentença, sustentando que os documentos apresentados pelo réu apenas comprovam que ele acessou o sistema do banco, porém não demonstram que compreendeu, anuiu e consentiu livremente com o que foi contratado. Alega que jamais recebeu ou utilizou o cartão contratado para compras, tampouco teve acesso a senhas ou faturas para controle. Assim, diante do exposto, pugna pela declaração de nulidade do contrato de cartão de crédito consignado RMC infirmado, bem como da restituição em dobro das parcelas descontadas de seu benefício previdenciário e condenação do réu ao pagamento de indenização por dano moral em seu favor (fls. 133/140).

O recurso foi recebido e contrarrazoado (fls. 145/181).

É o relatório.

2:- Narra o autor, na inicial, que, em meados de novembro de 2024, foi contatado por preposto do réu que lhe informou quanto a possibilidade de quitação e extinção de um contrato de empréstimo firmado junto ao Banco BMG.



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Alega que suposto representante do réu o orientou a realizar um reconhecimento facial e enviar a imagem ao banco e que, posteriormente, teria direito à devolução dos valores cobrados indevidamente. Entretanto, afirma ter sido vítima de golpe, uma vez que foi formalizada uma nova contratação de empréstimo junto à instituição ré.

Primordialmente, destaca-se a indubitável relação de consumo entre as partes, submetendo-se o pleito à égide do Código de Defesa do Consumidor. Com efeito, as partes amoldam-se aos conceitos de “consumidor” e “fornecedor” estabelecidos pelo referido diploma.

Outrossim, o Código de Defesa do Consumidor dispõe, nos termos de seu artigo 6º, inciso VIII, ser direito básico do consumidor a facilitação da defesa de seus interesses, inclusive com a inversão do ônus da prova a seu favor, desde que seja possível verificar a verossimilhança dos fatos narrados e sua hipossuficiência técnica, a critério do juiz e segundo as regras ordinárias de experiência.

Todavia, ressalte-se que a aplicação do Código de Defesa do Consumidor ao caso, bem como a inversão do ônus da prova, efetivamente, não resulta na automática procedência dos pedidos do consumidor. E, nesse contexto, conforme se verá a seguir, independentemente da regra de distribuição dos encargos probatórios que se utilize no caso concreto, seja nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil, seja em virtude da garantia de inversão do ônus da prova (artigo 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor) tem-se que o réu se desincumbiu satisfatoriamente do ônus de provar a contratação do cartão de crédito pelo autor e a higidez dos descontos operados sobre o benefício previdenciário.

Isso porque, os documentos de fls. 52/82 comprovam que o autor celebrou contrato bancário eletrônico, com captação de imagem de documento de identificação e de autorretrato (biometria facial), além de assinatura eletrônica obtida por aplicativo com conexão pela rede mundial de computadores, via aparelho celular com ID (identificador de dispositivo) e dados de geolocalização.

No termo de adesão ao cartão de crédito consignado e a respectiva autorização para descontos, além dos Termos de Consentimento e Cédula de Crédito Bancário (fls. 55/57, 58/59 e



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

71/81) constam informações claras sobre as condições do contrato, o Custo Efetivo Total (CET) e a reserva de margem consignável.

O contrato está devidamente assinado pelo autor, que não se insurgiu quanto aos documentos juntados em contestação, tampouco quanto à regularidade da assinatura aposta em contrato. Além disso, foram apresentados os documentos pessoais da parte. Com efeito, na hipótese dos autos, o autor não nega a contratação realizada com o réu, mas afirma que foi levado a erro por preposto da empresa, sem, contudo, comprovar tal alegação.

Após exame da documentação colacionada, não há indício de ocorrência de vício de consentimento a autorizar a declaração de invalidade do negócio jurídico impugnado, pois suficientemente demonstrada a sua concretização.

Aliás, cabe acrescentar, nos termos do artigo 138 do Código Civil:

“Art. 138. São anuláveis os negócios jurídicos, quando as declarações de vontade emanarem de erro substancial que poderia ser percebido por pessoa de diligência normal, em face das circunstâncias do negócio”.

Assim, para ser escusável, o erro deve ser de tal alcance, que qualquer pessoa de inteligência mediana o cometeria.

Por sua vez, o dolo consiste em se utilizar de artifícios com o propósito de se obter uma declaração de vontade que não seria emitida, se o declarante não fosse enganado.

Há de se destacar que o engano grosseiro, que pode ser descoberto por atenção comum, não configura dolo.

Está claro que o requerente possuía plena liberdade de contratar o cartão de crédito impugnado. A informação quanto ao produto adquirido é clara e a relação jurídica entre as partes é válida.



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por conseguinte, há de se prestigiar a autonomia da manifestação da vontade das partes.

Como ensina Cândido Rangel Dinamarco, *in* Instituições de Direito Processual Civil, Vol. III, 3ª ed., Malheiros, 2003, pág. 71:

“Ônus da prova é o encargo, atribuído pela lei a cada uma das partes, de demonstrar a ocorrência dos fatos de seu próprio interesse para as decisões a serem proferidas no processo”.

Adiante, prossegue:

“Segundo o art. 333 do Código de Processo Civil, cabe ao autor a prova relativa aos fatos constitutivos de seu alegado direito (inc. I) e ao réu, a dos fatos que de algum modo atuem ou tenham atuado sobre o direito alegado pelo autor, seja impedindo que ele se formasse, seja modificando-o ou mesmo extinguindo-o (inc. II; fatos impeditivos, modificativos ou extintivos – supra, n. 524). A síntese dessas disposições consiste na regra de que o ônus da prova incumbe à parte que tiver interesse no reconhecimento do fato a ser provado (Chiovenda), ou seja, àquela que se beneficie desse reconhecimento; essa fórmula coloca adequadamente o tema do onus probandi no quadro do interesse como mola propulsora da efetiva participação dos litigantes, segundo o empenho de cada um em obter vitória. [...]”.

Para o reconhecimento de inexigibilidade do débito tem-se que: ou inexistente a relação jurídica; ou, existindo, foi ela regularmente adimplida.

No caso em análise, evidenciada a contratação, incumbia ao autor comprovar o pontual e integral adimplemento da obrigação livremente assumida. De tal ônus ele não se desincumbiu.

Com efeito, a responsabilidade civil emerge da conjunção de três pressupostos:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

- ação, comissiva ou omissiva (fato lesivo);
- dano (lesão a bem jurídico), moral ou patrimonial; e
- nexo de causalidade entre o dano e a ação (fato gerador da responsabilidade).

Assim, estando comprovada a regularidade da avença e inexistindo indícios de vício de consentimento ou de qualquer falha do banco, não havia mesmo razões para acolher os pedidos de nulidade, restituição de valores ou reparação por dano moral.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

Nos termos do § 11, do artigo 85, do Código de Processo Civil, ficam os honorários advocatícios sucumbenciais majorados para 15% sobre o valor da causa atualizado, com a ressalva de que tais verbas só poderão ser exigidas se houver comprovação de que o autor não mais reúne os requisitos para a concessão dos benefícios da assistência judiciária gratuita, nos termos do § 3º, do artigo 98, do mesmo diploma legal.

MIGUEL PETRONI NETO
Relator