



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001280554

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000902-77.2025.8.26.0383, da Comarca de Nhandeara, em que é apelante VALERYA MALAQUIAS MOURÃO, é apelado BANCO MASTER S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "**Deram parcial provimento ao recurso. V. U.**", de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), RODOLFO PELLIZARI E CARLOS ORTIZ GOMES.

São Paulo, 4 de dezembro de 2025.

ELÓI ESTEVÃO TROLY

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

15ª Câmara de Direito Privado

Apelação Cível nº 1000902-77.2025.8.26.0383

Apelante: Valerya Malaquias Mourão

Apelado: Banco Master S/A

Comarca: Nhandeara

Juiz(a): Wendel Alves Branco

Voto nº 23.792.

Apelação. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por dano moral e pedido de repetição do indébito. Sentença de improcedência. Recurso da parte autora.

1. Inépcia recursal, por ofensa ao princípio da dialeticidade, afastada. Razões de apelação que impugnam os fundamentos da r. sentença.

2. Contrato de empréstimo consignado em benefício previdenciário. Pactuação em ambiente virtual mediante biometria facial. Contratação impugnada pela autora, que nega ter manifestado sua vontade na espécie. Ônus da prova que é da instituição financeira. Art. 429, II, CPC. Tema vinculante nº 1.061 do STJ. Provas constantes nos autos que corroboram a alegada fraude. Instituição financeira que não se desincumbiu de seu ônus de comprovar a efetiva celebração do contrato pela parte autora.

3. Indébito. Restituição dos descontos incidentes sobre benefício previdenciário recebido pela parte autora.

3.1. Correção monetária. Termo inicial. Incidência a partir dos desembolsos. Providência que não constitui ganho, mas mera recomposição do valor de compra da moeda.

3.2. Juros de mora. Termo inicial. Incidência a partir dos desembolsos, por se tratar de ilícito extracontratual (CC, art. 398).

3.3. Restituição dobrada. Cabimento. Elementos de convicção que apontam para a má-fé do correspondente bancário, intensa violação da boa-fé objetiva. Responsabilidade da instituição por atos praticados por seus prepostos. Cobranças que objetivamente não eram justificáveis. Entendimento fixado pelo C. STJ no julgamento dos Embargos de Divergência nº 1.413.542-RS.

4. Compensação. Abatimento de eventual valor descontado indevidamente do benefício previdenciário da autora com o crédito concedido, corrigido monetariamente da data do recebimento do respectivo montante pela parte autora.

5. Dano moral. Descontos sobre benefício previdenciário destinado à subsistência da parte autora, por empréstimo não contratado. Ausência de justa causa. Dano não verificado no caso concreto. Inexistência de depósito judicial, pela parte autora, do

crédito indevidamente recebido, o que afasta sua boa-fé. Ademais, embora ilícita a contratação, os descontos foram compensados pelo valor indevidamente recebido, sendo certo que a restituição/compensação integral do crédito -- determinada na sentença -- só se dará em fase de cumprimento, não se verificando, portanto, qualquer impacto na subsistência da parte autora, de modo que, à falta de comprovação de outros fatos que tenham lesado sua personalidade, não há se falar em dano moral, conforme sustentado pelo réu.

6. Sentença reformada, para declarar a inexigibilidade do contrato e respectiva dívida, e condenar o réu a restituir à autora o indébito de forma dobrada, admitida a compensação com eventual valor descontado indevidamente de seu benefício previdenciário, nos termos do acórdão. Sucumbência recíproca reconhecida e revogação das penas por litigância de má-fé. **Recurso parcialmente provido.**

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença, que julgou improcedente a ação, condenada a autora ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa, observada a gratuidade, além de multa, por litigância de má-fé, no montante de R\$ 10.000,00 (fls. 204/208).

A parte autora, ora apelante, alega que: **(a)** não contratou o empréstimo consignado impugnado, salientando que o banco juntou aos autos os contratos de nºs 5776136 e 12648181, que divergem daquele impugnado na petição inicial de nº 50-2201254448, da modalidade RCC, que não foi juntado aos autos; **(b)** inexistente endereço de IP na trilha da contratação, o que fragiliza os dados de código *hash* e geolocalização; **(c)** não é válida a contratação por meio de captação de imagem facial, por não ser incluída no rol da Instrução Normativa do INSS que regulamenta a contratação de empréstimos consignados; **(d)** os contratos juntados aos autos contam com fotografia simples da autora; **(e)** foi cerceado seu direito de defesa, pois postulou a realização de perícia; **(f)** deve ser ressarcida, em dobro, dos valores descontados indevidamente do seu benefício previdenciário e o réu deve ser condenado ao pagamento de indenização por danos morais no valor sugerido de R\$ 15.000,00; **(g)** é descabida sua condenação às penas por litigância de má-fé (fls. 212/225).

Contrarrazões a fls. 232/248.

Recurso tempestivo, dispensado de pagamento de preparo, em razão da gratuidade concedida à autora (fl. 84), regularmente processado.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O recurso deve ser parcialmente provido.

1. Afasta-se a alegação de ofensa ao princípio da dialeticidade, pois, muito embora as razões recursais se limitem a considerações já realizadas na origem, verifica-se que há referência à r. sentença recorrida, impugnando seus fundamentos. Nessa medida, e reconhecendo a aplicabilidade restrita das hipóteses de rejeição da peça recursal com base no artigo 1.010, incisos II e III, do Código de Processo Civil, é de rigor o conhecimento do recurso, nos termos a seguir explicitados.

2. Deflui da petição inicial a pretensão da autora de obter a declaração da inexistência do débito indicado na inicial, notadamente em relação ao contrato averbado em sua folha de pagamento do réu *Banco Master S/A* (contrato nº 50-2201254448). Segundo a autora não teria contratado o cartão de crédito consignado relacionado, pugnano, assim, também pela condenação da parte ré ao pagamento de indenização por dano moral e repetição do indébito em dobro.

Após apresentada a contestação, com os documentos dos contratos de nºs 5776136 (fls. 115/119, 120, 121/129, 141/148) e do contrato nº 12648181 (fls. 131/140, 149/156), além de comprovantes de transferências bancárias (fls. 157/159), em réplica, a autora impugnou sua autenticidade, salientando que não foram juntados aos autos o contrato questionado na petição inicial, fato não impugnado pelo réu.

O réu, ademais, pleiteou o julgamento antecipado da lide, de forma que, conforme será visto a seguir, era despicienda a produção de prova pericial.

2. A relação jurídica analisada está amparada pelo Código de Defesa do Consumidor e, diante da hipossuficiência técnica do consumidor, justifica-se a inversão do ônus da prova, uma vez que seria impossível exigir-lhe comprovação de fato negativo, isto é, de que não contratou o serviço.

Independentemente disso, impunha-se ao banco a prova de válida contratação, por se tratar de comprovação de fato (positivo) impeditivo do direito invocado pela parte autora (artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil).

No histórico de empréstimo consignado (fls. 24/32) que acompanhou a petição inicial, denota-se, a fl. 29, que foi averbado o contrato *sub judice* de nº 50-2201254448, em 19/09/2022, suspenso em 03/11/2023, com limite de cartão de R\$ 1.939,20 e reserva da quantia de R\$ 75,90.

O réu não explicitou, na contestação, quais números os contratos por ele juntados tiveram quando da averbação no INSS, como tampouco juntou faturas de cartão de crédito.

Na contestação foi juntado o contrato de nº 5776136, assinado em 08/09/2022, no valor de R\$ 1.184,73, com previsão para pagamento em 84 parcelas de R\$ 41,15, com vencimento da primeira parcela em 10/11/2022 (fls. 121/129), de forma que é possível deduzir que se trata do contrato questionado na petição inicial de nº 50-2201254448, pelo que se depreende do histórico de empréstimos do INSS de fl. 32.

Por sua vez, na Cédula de Crédito Bancário de fls. 131/140, assinada em 22/02/2023, foi previsto saque complementar de R\$ 100,03, com valor de parcela de R\$ 3,42, com previsão de vencimento da primeira prestação em 10/04/2023, que não possui relevância para a presente ação.

Uma vez impugnada a autenticidade do contrato é o caso de se aplicar o julgamento vinculante do REsp 1.846.649-MA, Relator o Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, em que foi firmada a seguinte tese (tema 1.061):

“Na hipótese em que o consumidor/autor impugnar a autenticidade da assinatura constante em contrato bancário juntado ao processo pela instituição financeira, caberá a esta o ônus de provar a autenticidade (CPC, arts. 6º, 369 e 429, II)”.

O caso dos autos versa sobre pactuação eletrônica feita em ambiente virtual, mediante a captação de biometria facial, situação que não diverge daquela analisada no julgamento do e. Superior Tribunal de Justiça, pois o que se busca, em suma, é o exame da existência e validade da manifestação de vontade da suposta mutuária, expressada por sua assinatura, quer seja exarada por seu punho escritor, quer por meios digitais (*selfie* e dados de geolocalização dos equipamentos eletrônicos).

Vê-se, portanto, que a *ratio decidendi* da norma, é dizer, a tese jurídica definida por aquele julgamento, também vale nos casos em que há impugnação acerca dos mecanismos eletrônicos de captação de assinatura por meios diversos, cabendo a quem apresenta o documento provar a sua existência e integral validade.

Não há razão para afastar deste caso a incidência do núcleo decisório pacificado pela Corte Superior, prevalecendo a interpretação dada como correta pelo tribunal.

Aqui, a hipótese é de pactuação digital, por suposta captação de biometria facial, mas a autora negou a contratação, em seu todo, e assim cumpre ao banco provar o elemento volitivo, ou seja, a vontade da autora de contratar aquela modalidade de empréstimo comercializada pelo banco.

Com a expansão e surgimento de novas tecnologias, novas modalidades de contratação de empréstimos são oferecidas aos usuários de serviços bancários, mas a segurança deve ser preservada.

É o caso, por exemplo, da contratação de que cuida esta ação, feita em ambiente virtual, com captação de envio de imagem facial, de documentos, data e hora.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Considerando que o autor não poderia fazer prova de fato negativo -- que não contratou --, cumpria ao réu demonstrar a licitude da contratação, porém, deste ônus não se desincumbiu.

Não basta ao banco defender que o contrato, formalizado em tais termos (captação biométrica *selfie* e de geolocalização), é válido, cabendo-lhe provar a existência do elemento essencial, no caso, a vontade da consumidora na contratação do mútuo.

No caso, observa-se que o contrato foi originado de SMS enviado e que a captação de imagem facial foi utilizada como prova de vida (não de assinatura) e, em seguida, o sistema automaticamente aprovou a proposta (fl. 143), isto é, sem a real aquiescência da autora.

Além disso, o endereço para remessa de cartão diverge daquele indicado na petição inicial da autora (fl. 144).

Denota-se, no mais, que a contratação ocorreu por aplicativo de mensagem (*Whatsapp*) e não por intermédio de aplicativo próprio, o que demonstra fragilidade do sistema, observando-se que foi disponibilizado um *link* (<https://auditaronline.com.br/iniciar/formalizacao/1278335/2755611677> - fls. 147) para a finalização do contrato, acessível por mais de um aparelho.

Não foi esclarecido, ademais, em quais termos houve autenticação eletrônica do contrato, verificando-se que não foi identificado o número de IP na avença.

Tal circunstância demonstra que há falha no sistema de segurança da ré, pois permite que terceiros, com documentos do autor, e sem a sua real anuência para aquela transação específica, contrate empréstimo consignado, ao se utilizar de um *link* acessível por outro número de celular para obter a captura da imagem do autor, facilitando o golpe. Evidencia-se, portanto, a vulnerabilidade do sistema da ré, concorrendo para a fraude.

Em verdade, a fraude está evidenciada pelo conteúdo do próprio instrumento contratual juntado, observando-se que o correspondente bancário, indicando no termo de adesão de cartão de crédito consignado, localiza-se no Município de Teolândia (fl. 122), quando é certo que a parte autora reside em Nhandeara/SP, isto é, em local distante, o que só corrobora a fraude na contratação eletrônica / captação de biometria facial, e as condutas fraudulentas de prepostos da ré, multiplicadas significativamente, tantas são as ações distribuídas a esta Câmara de Direito Privado com o mesmo objeto.

A ré, em termos vagos e genéricos, alegou que “*a contratação dos serviços do Réu Master foi realizada através de contrato digital, validado com e selfie [...]*” (fl. 98). Em momento algum explicitou a relação de tal procedimento com o contrato questionado na inicial ou como a autora foi levada a contratar -- se foi procurada por preposto do réu, ou se espontaneamente procurou o banco -- ou como se deu a negociação -- se lhe foi oferecido um valor preestabelecido, ou se a mutuante pleiteou o valor mutuado.

Tais omissões dão conta da falha da prestação de serviço, prestada por correspondente bancário.

Verifica-se, assim, que não há evidências de que a biometria facial em questão tratou, no caso, de assinatura ou de qualquer forma de confirmação do contrato, não consubstanciando declaração de vontade.

Nessa conformidade, impõe-se reconhecer a inexistência de ato válido, a vincular a autora, pela ausência do elemento volitivo. Segundo a autorizada doutrina de Washington de Barros Monteiro, “*a vontade é base e fundamento do ato jurídico, sua razão de ser, a alma do negócio jurídico*” (*Curso de Direito Civil*. 1. Vol. Ed. Saraiva, 1983, p. 184).

Conclui-se que o réu não se desincumbiu integralmente de seu ônus probatório, nos termos do artigo 373, inciso II do Código de Processo Civil e artigo 6º, inciso VIII do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que a origem do débito não foi comprovada, de modo que os descontos decorrentes da contratação de cartão de crédito sobre o benefício da parte autora são indevidos, em decorrência da

inexigibilidade do débito em questão.

3. A inexistência do negócio implica a recondução das partes ao estado anterior à suposta contratação, com restituição do indébito, e a responsabilidade da ré em indenizar os danos causados, pois a Súmula 479 do E. STJ é expressa no sentido de que *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”*

3.1. Quanto à correção monetária, sua incidência se dá partir dos desembolsos, pois a providência não constitui ganho, mas mera recomposição do valor de compra da moeda.

3.2. Quanto ao termo inicial dos juros moratórios, devidos nos ressarcimentos decorrentes de ilícitos extracontratuais -- pois não há contrato válido entre as partes --, o agente está em mora a partir do evento danoso, também nas datas dos desembolsos, suposto que é obrigado à reparação do dano desde sua ocorrência, nos termos do art. 398 do Código Civil e Súmula 54 do STJ.

Assim, incidirá a taxa SELIC (integral e única) – que contém o fator de correção monetária e de juros de mora – até o advento da Lei 14.905/2024, a partir de quando incidirá a correção monetária pelo IPCA e juros de mora pela taxa SELIC, deduzido o IPCA.

3.3. Cabível a restituição dobrada do indébito.

Além do fato da ré não ter comprovado a autenticidade do contrato, a fraude restou evidenciada pela dinâmica da contratação.

Houve fraude do correspondente bancário, e o proveito é evidente: a remuneração obtida com mais um empréstimo consignado contratado. E uma vez que o banco deve responder pelos atos de seus prepostos, há de ser responsabilizado pela má-fé na suposta contratação, violação intensa da boa-fé objetiva, o que impõe a restituição dobrada.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ademais, o contrato em questão foi celebrado em setembro de 2022, sendo, assim, a hipótese de aplicação ao caso do entendimento do **EREsp 1.413.542/RS (STJ - relatora Ministra Maria Thereza de Assis Moura, relator para acórdão Ministro Herman Benjamin, Corte Especial, julgado em 21/10/2020, DJe de 30/3/2021)**, cujo marco inicial é 31.03.2021, que dispensa o elemento volitivo para a sanção da restituição dobrada, nos termos do artigo 42, do CDC, mantida, assim, no ponto, a sentença.

Assim, se efetivado algum desconto pela ré, em relação ao contrato indicado, rigorosa a restituição dobrada de prestações que objetivamente não eram justificáveis, porque não comprovada a contratação.

Admite-se a compensação do valor da condenação com o valor do mútuo creditado na conta da autora (fl. 158), acrescido de correção monetária desde o depósito -- cujo comprovante de transferência não foi impugnado e corresponde ao mesmo número de conta indicado no histórico de empréstimo consignado do INSS (fl. 24)

4. Embora ilícita a contratação, verifica-se que o crédito foi disponibilizado em conta de titularidade da autora -- o que ficou incontroverso na sentença, à falta de questionamento recursal -- e que a parte autora não depositou judicialmente o valor recebido, não demonstrando razoável postura de boa-fé, em face do que não se pode admitir, por incompatível, o pretense reconhecimento de dano moral.

Ademais, a restituição/compensação é providência determinada na sentença e que só se dará em fase de cumprimento, o que afasta a ocorrência de qualquer impacto na subsistência da parte autora, de modo que, à falta de comprovação de outros fatos que tenham lesado sua personalidade, a indenização é afastada.

Neste sentido:

DECLARATÓRIA CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E
INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. CONTRATO DE EMPRÉSTIMO
CONSIGNADO. Contratação do empréstimo por terceiros fraudadores.
Perícia conclusiva acerca da falsidade da assinatura ali aposta, contrato

viciado. Aplicação das normas do Código de Defesa do Consumidor e da súmula 297 do C. Superior Tribunal de Justiça. Falha na prestação do serviço. DANO MORAL. Não configuração. Incontrovertida disponibilização de crédito em favor da autora, que não promoveu sua devolução. Situação que se traduz em mero aborrecimento. SUCUMBÊNCIA. Fixação de forma recíproca. Recurso do réu parcialmente provido. Apelação da autora não provida.

(TJSP; Apelação Cível 1002739-97.2021.8.26.0484; Relator (a): JAIRO BRAZIL; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Promissão - 2ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 02/08/2023; Data de Registro: 02/08/2023).

Ressalta-se, outrossim, que a intercorrência vivida pela parte autora foi de fato desagradável, contudo, não ostenta contornos de dano moral, mas sim de dissabor condizente com a vida contemporânea.

Isto porque a autora não sofreu negação em seu nome, nem ocorrência de constrangimento público ou qualquer outra exposição decorrente das operações impugnadas.

A existência de dano de natureza moral exige violação a direito da personalidade da parte autora, o que não ocorreu no caso, ausente qualquer prejuízo ou ofensa à sua dignidade, assistindo razão ao réu.

5. Em razão da solução dada à lide, não é o caso de se condenar a autora às penas por litigância de má-fé, não se vislumbrando que tenha alterado a verdade dos fatos.

6. Portanto, o recurso é parcialmente provido, para julgar parcialmente procedente a ação e (a) declarar a inexistência do contrato de cartão de crédito consignado de nº 50-2201254448, averbado junto ao INSS, e da dívida dele decorrente; (b) condenar o réu a restituir à parte autora, de forma dobrada, os valores eventualmente descontados de seu benefício previdenciário, com correção monetária e juros moratórios a contar dos desembolsos, nos termos do acórdão, admitindo-se a compensação com o valor creditado em conta da autora, com correção monetária desde a data do depósito / transferência / saque; (c) diante da solução dada à lide, revogar a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

condenação do autor à multa por litigância de má-fé; **(d)** reconhecer a sucumbência recíproca, em igual proporção, quanto às despesas processuais e aos honorários de R\$ 2.000,00, que cada qual pagará ao advogado da outra, observada essa mesma proporção e a gratuidade da justiça concedida à autora.

Por fim, destaca-se que a eventual oposição de embargos de declaração protelatórios pode motivar condenação do embargante ao pagamento de multa sobre o valor atualizado da causa, do que ele não se isenta mesmo se for beneficiário da gratuidade da justiça, nos termos do artigo 1.026, §2º do Código de Processo Civil. E, para interposição de recursos aos Tribunais Superiores, o que se prequestiona é a matéria e não o preceito legal ou constitucional, conforme já decidiu o Superior Tribunal de Justiça (Resp. nº 88.365/SP, 4ª T., rel. Min. Ruy Rosado de Aguiar, j. em 14.5.1996).

Ante o exposto, dá-se parcial provimento ao recurso.

ELÓI ESTEVÃO TROLY
Relator