



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000231402

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001180-63.2025.8.26.0291, da Comarca de Jaboticabal, em que é apelante RICARDO DE JESUS BALBINO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO MASTER S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2) 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 J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), GUSTAVO SANTINI TEODORO E MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA.

São Paulo, 18 de março de 2026.

FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 590
APELAÇÃO Nº 1001180-63.2025.8.26.0291
COMARCA: JABOTICABAL (2ª VARA CÍVEL)
APELANTE: RICARDO DE JESUS BALBINO
APELADO: BANCO MASTER S/A

JUIZ DE PRIMEIRO GRAU: CARLOS EDUARDO MONTES NETTO

APELAÇÃO CÍVEL - Bancários - Direito do consumidor - Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e danos morais - Sentença de improcedência - Apelo do autor - Fraude bancária não evidenciada - Dano moral não caracterizado - Indenização inexigível - Sentença mantida - Sucumbência mantida - Majoração dos honorários à luz do artigo 85, § 11, Código de Processo Civil - Recurso desprovido

A sentença de fls. 194/197, cujo relatório é adotado, julgou improcedente a ação, condenando o autor ao pagamento das custas, das despesas processuais e dos honorários advocatícios fixados em 10% do valor atualizado da causa, observada a sua condição de beneficiário da justiça gratuita.

Apela o autor (fls. 200/218, com reiteração a fls. 219/237), arguindo, em preliminar, cerceamento de defesa em razão do indeferimento de perícia sobre biometria facial e dados eletrônicos. No mérito, requer o reconhecimento da inexistência de relação jurídica e a nulidade do contrato eletrônico, alegando fraude, ausência de anuência e descumprimento da IN 138/INSS e da Nota Técnica DRN/001/2022. Pleiteia, ainda, indenização por danos morais, restituição dos valores descontados, inversão do ônus da prova, afastamento de custas e honorários e a condenação do banco com fundamento no CDC e no Tema 1061/STJ.

O recurso foi regularmente processado e respondido (fls. 241/256).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Rejeita-se a alegação de nulidade da sentença por cerceamento de defesa, uma vez que, sendo o magistrado o destinatário da prova, compete a ele avaliar a necessidade ou não de sua produção, apreciando livremente o conjunto probatório constante dos autos e indicando, na decisão, as razões da formação de seu convencimento, nos termos do artigo 371 do Código de Processo Civil.

No caso concreto, os elementos já produzidos mostram-se suficientes para o julgamento da lide, inexistindo violação ao contraditório e à ampla defesa, bem como necessidade de perícia, oportunidade em que se ressalta que, conforme constou

do relatório da sentença “*A parte autora afirmou que não assinou o contrato, então a parte ré foi consultada sobre a intenção de produzir prova pericial digital (fl. 189). A parte ré informou que não desejava produzir prova pericial (fl. 193)*”.

No mais, a controvérsia cinge-se à legalidade dos descontos efetuados no benefício previdenciário do apelante, decorrentes de contrato de cartão de crédito consignado que ele afirma não ter celebrado, bem como à responsabilidade da instituição financeira pelos danos alegados.

Em que pesem os argumentos deduzidos pelo recorrente, nenhum reparo comporta a sentença recorrida.

A relação jurídica estabelecida entre as partes está inserida no âmbito das relações de consumo, nos termos da Súmula n. 297 do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual “*o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Dessa forma, incide, na espécie, o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, que estabelece a responsabilidade objetiva dos fornecedores de serviço por defeitos relativos à prestação destes.

Apesar disso, no caso concreto, a prova dos autos não revela verossimilhança suficiente para infirmar a contratação. Ao contrário, os documentos apresentados pela instituição financeira junto da contestação (fls. 71/116) evidenciam que o autor forneceu seus dados pessoais, encaminhou fotografia (*selfie*) que confere com o documento de identidade, teve sua geolocalização registrada, circunstâncias que conferem autenticidade à contratação digital.

No que se refere ao requisito da forma, a ausência de contrato impresso com a assinatura física das partes revela-se irrelevante para a comprovação do vínculo obrigacional. Isso porque tal formalidade não constitui requisito essencial à validade da manifestação de vontade, sendo plenamente possível demonstrar a existência da relação jurídica por outros meios de prova, inclusive por documentos eletrônicos, nos termos do artigo 441 do Código de Processo Civil. Tal circunstância se verifica no caso em exame, devendo-se, ademais, presumir a boa-fé objetiva que norteia todas as relações contratuais.

A esse respeito, convém destacar trecho da decisão proferida no REsp 1495920/DF, de relatoria do eminente Ministro Relator Paulo de Tarso Sanseverino, integrante da Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça, que bem enaltece a questão:

“(...) Não há dúvidas de que o contrato eletrônico, na atualidade, deve ser, e o é, colocado em evidência pela sua importância econômica e social, pois a circulação de renda tem-no, no mais das vezes, como sua principal causa. Aliás, é preciso que

se diga, impérios são construídos atualmente em vários países do mundo com base exatamente na riqueza produzida mediante contratos eletrônicos celebrados via internet no âmbito do comércio eletrônico. As instituições financeiras, ainda, em sua grande maioria, senão todas, disponibilizam a contratação de empréstimos via internet, instantaneamente, seja por navegadores eletrônicos, seja por, até mesmo, aplicativos de celular, sem qualquer intervenção de funcionários, bastando que o crédito seja pré-aprovado (...). O sucesso desta forma de negócio talvez esteja na facilidade do acesso e nos benefícios aos contratantes (no mais das vezes, economiza-se tempo e os valores são inferiores aos dos mesmos bens e serviços negociados mediante contratos 'físicos' celebrados em lojas físicas), notadamente em uma sociedade cada vez mais digitalizada, movimento este corroborado, também, pela cada vez maior segurança garantida em tais transações. O comércio eletrônico, nas palavras de Antonia Espindola Klee vem a ser: “toda e qualquer forma de transação comercial em que as partes interagem eletronicamente, em vez de estabelecer um contato físico direto e simultâneo. Isto é, no comércio eletrônico, as relações entre as partes se desenvolvem a distância por via eletrônica.”. Segundo a nominada autora, diferencia-se o comércio eletrônico em direto e indireto: “O comércio eletrônico indireto consiste na celebração de contratos nos quais a declaração de vontade negocial é emitida por meios eletrônicos, embora o cumprimento das obrigações seja realizado pelos canais tradicionais; é a encomenda eletrônica de bens corpóreos, tais como livros, CDs, DVDs, equipamentos eletrônicos, eletrodomésticos e peças de vestuário, que são entregues fisicamente pelos serviços postais ou pelos serviços privados de entrega expressa. No comércio eletrônico direto, a oferta e a aceitação, o pagamento e a entrega dos produtos e serviços são feitos on-line. Nesse caso, o objeto dos contratos só pode ser o consumo de bens incorpóreos ou a prestação de serviços, como o download de um software, de um jogo, de uma música, de um filme, todos considerados conteúdos recreativos ou serviços de informação. O objeto da relação de consumo é intangível e pode ser transmitido no ambiente virtual. Essa modalidade (comércio eletrônico direto) permite transações eletrônicas sem descontinuidade e explora todos os mercados eletrônicos, superando as barreiras geográficas. Os bens incorpóreos serão analisados mais adiante, quando se tratar do direito de arrependimento do consumidor. O comércio eletrônico determina uma redução de custos de estabelecimento, revolucionando a relação entre consumidor e fornecedor, uma vez que o consumidor se beneficia de uma melhor condição de escolha, mediante a possibilidade de comparar uma vasta gama de ofertas.”. Estes negócios podem se dar entre empresários ou ainda entre empresários e consumidores, pelo que se classificam, aqueles, como 'B2B' (business to business), e, estes, 'B2C' (business to consumer) e movimentam, seja pela quantidade de contratos pulverizados celebrados, seja pelo assomo mesmo das negociações especialmente entre sociedades empresárias, valores de elevada monta (...). **Em relação ao contrato eletrônico, enquanto instituto jurídico novo, que não se confunde com o comércio eletrônico, a doutrina tem sobre ele se debruçado, sendo que, na obra Direito Civil - Contratos, coordenada por Maria Rosa Andrade Nery, com base em estudos de vários outros pensadores do direito, teve-se a oportunidade de afirmar que eles não se diferenciam dos demais contratos, senão na forma de contratação, já que se abdica da solenidade (ao menos nas hipóteses em que ela não se mostre legalmente exigida), instrumentalizando-se o acordo mediante informações digitais. (...) Acerca dos requisitos do contrato eletrônico, ou para que sejam utilizados como prova, Patrícia Peck lembra exigirem: “a certificação eletrônica, assinatura digital, autenticação eletrônica, para manter a autenticidade e integridade do documento, conforme o meio que foi utilizado para a sua realização” (j. 15/05/2018) g.n.**

Note-se também que, ao contrário do sustentado, não houve ofensa à Instrução Normativa INSS nº 138/2022, segundo a qual, em seu artigo 5º, incisos II e III,

há vedação acerca da formalização de autorização de descontos mediante simples ligação telefônica, exigindo contrato assinado com reconhecimento biométrico, apresentação de documento oficial e autorização expressa, não sendo admitida autorização por telefonema ou gravação de voz como meio idôneo de prova: “*Art. 5º A averbação da contratação de crédito consignado pelo titular do benefício ocorrerá desde que: II - O desconto seja formalizado por meio de contrato firmado e assinado, com uso de reconhecimento biométrico, apresentação do documento de identificação oficial, válido e com foto, e Cadastro de Pessoa Física - CPF, junto com a autorização da consignação tratada no inciso III; III - a autorização da consignação seja dada de forma expressa, assinada com uso de reconhecimento biométrico, não sendo aceita autorização dada por ligação telefônica e nem a gravação de voz reconhecida como meio de prova da ocorrência*”.

Cumpre enfatizar, ademais, que não se verifica, no caso concreto, qualquer afronta à Nota Técnica DRN/001/2022 ou ao Tema 1061/STJ. Isso porque o conjunto probatório demonstra que a contratação observou as cautelas eletrônicas exigidas, com coleta de fotografia (selfie), registro de geolocalização, envio de documentos e autenticação digital, atendendo aos requisitos mínimos de segurança previstos nas normas administrativas aplicáveis. Da mesma forma, o Tema 1061/STJ - ao tratar da validade das contratações eletrônicas e da necessidade de demonstração da regularidade do procedimento pelo fornecedor - não é violado, já que a instituição financeira apresentou documentação robusta e apta a comprovar a higidez do contrato.

Ressalte-se, ainda, que a mera alegação de ter sido vítima de fraude não é suficiente, por si só, para imputar responsabilidade à instituição financeira, pois a simples negativa da parte autora não afasta a robusta prova documental apresentada pela ré. A contratação digital, quando realizada com as cautelas necessárias, mostra-se válida e eficaz. Comprovada a regularidade do procedimento, não há vício capaz de ensejar a nulidade do contrato.

Pondere-se, ademais, que, ainda que se trate de pessoa idosa (fl. 21), verifica-se dos autos que o autor forneceu *selfie*, cópia de documento, além de ter sido apresentado o “Dossiê de Contratação” (fl. 90), com o registro da sequência dos fatos, sem se preocupar em melhor conhecer acerca da natureza da operação. Tal conduta evidencia ausência de diligência mínima esperada, não se podendo atribuir ao réu a falha na prestação do serviço.

Nesse contexto, incide a excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, por culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, de modo que a contratação foi regularmente formalizada por meio eletrônico, cercada das cautelas necessárias, não se configurando vício capaz de ensejar nulidade, como

se verifica do trecho da sentença a seguir reproduzido:

“(...) o ônus de provar a legalidade da contratação é da parte ré, até porque não é possível à parte autora fazer prova de fato negativo (algo que não contratou). Nesse contexto, por tudo que consta nos autos, verifico que a parte requerida apresentou documentos demonstrando a regularidade da relação jurídica impugnada. O contrato foi celebrado por meio digital, o qual é assinado digitalmente pelo cliente, com a captura de sua fotografia através do aplicativo instalado em um celular, para concretizar a operação bancária, consoante indica os documentos acostados. Ainda, há indicação da geolocalização, a qual, em consulta ao Google Maps, identificou endereço na cidade de Jaboticabal, o qual é muito perto da residência da parte autora.

(<https://www.google.com/maps/dir/Assentamento+C%C3%B3rrego+Rico,+PPFV%2B6H++Jaboticabal+SP/-21.256764,-48.2334191/@-21.266552,-48.2551976,15z/data=!3m1!4b1!4m9!4m8!1m5!1m1!1s0x94b913007879ec1b:0x92a1ae3eebaaf040!2m2!1d-48.2560837!2d-21.2768967!1m0!3e0?entry=ttu&gep=EgoyMDIIMTEwNC4xIKXMDSOASAFQAw%3D%3D>)

A tecnologia tem alterado a forma de contratação das operações bancárias, colocando em desuso a contratação escrita por meio de assinatura física, o que obviamente não modifica a validade do contrato entabulado entre as partes. Diante do quadro fático, conclui-se que os documentos juntados pelo banco requerido demonstram a existência de relacionamento bancário entre as partes e a validade dos contratos impugnados. Ainda, conforme fl. 101, foi transferido valor em favor da parte autora. Cabe ressaltar, ademais, que considerando estar demonstrada, por decorrência lógica, a capacidade da parte autora de operar dispositivos digitais, tendo seguido adequadamente todas as instruções passadas pela parte ré, não se verifica a impossibilidade de que pudesse efetuar a leitura das claras informações acerca do negócio que celebrou pelo meio eletrônico. (...). Destarte, não há que se falar em ato ilícito praticado pela parte requerida, visto que houve a comprovação da contratação do empréstimo consignado pela parte autora, o que acarreta na improcedência dos pedidos”.

Sobre a matéria, oportuno destacar os seguintes julgados deste

Tribunal:

*Declaratória e indenizatória - Contrato bancário - Empréstimo consignado com descontos em benefício previdenciário - **Operação regularmente realizada em canal eletrônico, através de aplicativo de celular, com aceite através de fotografia ('selfie') e assinatura digital mediante biometria facial** - Documentos hábeis (contrato devidamente assinado digitalmente e comprovante de transferência do montante liberado) - **Inocorrência de fraude** - **Suposta negociação de portabilidade não comprovada** - **Regularidade da contratação** - **Cobrança** - **Exercício regular de direito** - **Danos morais e materiais** - **Inexistência de falha na prestação de serviços** - **Pretensão afastada** - **Existência da relação jurídica entre as partes ensejadora dos descontos questionados devidamente demonstrada pelo réu** - **Ação improcedente** - Fraude - Boleto bancário - Pagamento de suposta portabilidade através de boleto encaminhado à parte autora via Whatsapp - Peculiaridade do caso - Singularidade relativa a questão de fato - Pagamento realizado com indicação de beneficiário diverso do credor - Inobservância a deveres mínimos de cautela e diligência pela parte autora - Imperativos do dever de conduta impostos a*

todos os partícipes da relação obrigacional - Boa-fé objetiva - Inteligência do artigo 422 do Código Civil - Valores revertidos em proveito da instituição financeira - Não demonstração - Artigo 308 do Código Civil - Responsabilidade da instituição bancária - Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil - Obrigação de reparação que independe de culpa - Responsabilidade objetiva do fornecedor - Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' - Artigo 927 § único do Código Civil e artigos 14 e 20 do Código de Defesa do Consumidor - Relação de causa e efeito - Não reconhecimento - Liame entre a conduta do réu e o resultado - Possibilidade de responsabilidade sem culpa que não significa responsabilidade sem nexo causal - Relação de causalidade - Regra de incidência - Artigo 403 do Código Civil - Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva - Prática de ato voluntário próprio pelo autor que explicita assunção de risco - Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade - Artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor - Inaplicabilidade da Súmula 497 do STJ - Inocorrência de 'fortuito interno' - Reconhecimento - Delimitação do enunciado e ausência dos pressupostos de sua incidência - Artigo 393 do Código Civil - Evento danoso por ação estranha à atividade do fornecedor - Danos morais não caracterizados - Pretensão afastada - Ação improcedente - Sentença mantida - RITJ/SP, artigo 252 - Assento Regimental nº 562/2017, artigo 23 - Sucumbência recíproca - Majoração dos honorários advocatícios recursais em desfavor da parte autora - Artigo 85, § 11, do CPC. Recurso não provido (Apelação n. 1006002-96.2022.8.26.0066, 18ª Câmara de Direito Privado, Desembargador Relator Henrique Rodrigo Clavasio, j. 26.10.2022)

*APELAÇÃO - Ação Declaratória de Inexistência c.c. Pedido de Tutela Antecipada, Repetição do Indébito e Danos Morais - Golpe da portabilidade de empréstimo - **Sentença de improcedência - Insurgência do autor - Responsabilidade civil de natureza objetiva do réu elidida - Hipóteses do artigo 14, § 3º, do CDC - Inexistência de defeito na prestação de serviços pelo réu - Operação regularmente realizada por meio eletrônico, mediante biometria facial** - Pagamento direcionado a terceiro - **Ausência de prova de que a fraude decorreu de falha na atuação da parte requerida - Nexo causal não demonstrado** - Culpa exclusiva da autora ou de terceiro - Excludente de responsabilidade configurada - Sentença mantida - Recurso não provido (Apelação Cível n. 1003537-26.2022.8.26.0451, 38ª Câmara de Direito Privado, Desembargador Relator Lavínio Donizetti Paschoalão, j. 22.03.2023)*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ademais, os valores oriundos do saque foram creditados na conta bancária do autor (fl. 101), tornando-se, assim, fato incontroverso.

É possível concluir, portanto, ter o juízo de origem agido com acerto ao declarar a inexigibilidade dos valores cobrados da parte autora com base na relação ora discutida.

Diante do exposto, não há que se falar em restituição de valores ou indenização por danos morais, pois ausente ato ilícito por parte da instituição financeira, ficando, assim, mantida a sentença recorrida.

Em decorrência disso, na forma do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil (“*O tribunal, ao julgar recurso, majorará os honorários fixados anteriormente levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal, observando, conforme o caso, o disposto nos §§ 2º a 6º, sendo vedado ao tribunal, no cômputo geral da fixação de honorários devidos ao advogado do vencedor, ultrapassar os respectivos limites estabelecidos nos §§ 2º e 3º para a fase de conhecimento*”), ficam os honorários advocatícios majorados de 10% para 12% do valor atualizado da causa, observada a suspensão da exigibilidade dos ônus da sucumbência, nos termos do artigo 98, § 3º, Código de Processo Civil.

Ressalta-se, por fim, que se considera prequestionada toda a matéria de natureza infraconstitucional e constitucional, sendo entendimento pacífico no Superior Tribunal de Justiça que, para fins de prequestionamento, não é necessária a menção numérica dos dispositivos legais tidos por violados, bastando que a questão jurídica tenha sido efetivamente enfrentada e decidida no acórdão (STJ, EDcl no RMS n. 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, o voto é no sentido de negar provimento à apelação.

FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA
Relatora