



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000132875

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001383-49.2025.8.26.0477, da Comarca de Praia Grande, em que é apelante MARIA DE LOURDES COMINATO (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO BRADESCO S/A e ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (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(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS E LÉA DUARTE.

São Paulo, Data do Julgamento por Extenso Não informado.

RICARDO HOFFMANN

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1001383-49.2025.8.26.0477

Apelante: Maria de Lourdes Cominato

Apelados: Banco Bradesco S/A e Itaú Unibanco S/A

Comarca: Praia Grande

Juiz(a): João Walter Cotrim Machado

Voto nº 13482

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. CONTRATAÇÃO DIGITAL COM BIOMETRIA FACIAL. ALEGAÇÃO DE FRAUDE POR TERCEIROS. COMPROVAÇÃO DA REGULARIDADE DA CONTRATAÇÃO. CULPA EXCLUSIVA DA CONSUMIDORA. INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Trata-se de Apelação Cível interposta pela autora contra a r. sentença que julgou parcialmente procedente a ação em relação ao Banco Bradesco S/A, declarando a inexigibilidade dos contratos fraudulentos e determinando a devolução dos valores descontados, mas improcedente quanto ao Banco Itaú Unibanco S/A.

Pretende, assim, a declaração de inexigibilidade dos contratos com o Banco Itaú, cancelamento dos empréstimos e restituição dos valores descontados.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

A questão em discussão consiste em: (i) Verificar se os contratos de empréstimo consignado firmados com o Banco Itaú Unibanco S.A devem ser considerados válidos e exigíveis, diante da alegação de fraude pela autora; (ii) Avaliar se há responsabilidade da instituição financeira ou se incide a hipótese de culpa exclusiva da consumidora na guarda de seus dados, nos termos do art. 14, §3º, do CDC; (iii) Decidir se



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

subsiste fundamento jurídico para a declaração de inexigibilidade dos contratos e a restituição dos valores descontados ou se deve ser mantida a sentença de improcedência quanto ao Banco Itaú.

III. RAZÕES DE DECIDIR

O banco apresentou documentação idônea, demonstrando assinatura eletrônica por biometria facial, associada a dados técnicos como IP, geolocalização, data e hora, dispositivo utilizado e hash de segurança, elementos que conferem autenticidade à operação.

A geolocalização e o endereço de IP coincidem com o domicílio da autora, reforçando a legitimidade da contratação.

A legislação aplicável (art. 107 do CC e Instrução Normativa INSS nº 138/2022) admite a biometria facial como meio válido para formalização de contratos, não sendo exigida assinatura digital ICP-Brasil.

Ausente prova de falha na prestação do serviço ou fortuito interno, e evidenciada a culpa exclusiva da consumidora na guarda de seus dados, nos termos do art. 14, §3º, do CDC, não há fundamento para declarar a inexigibilidade dos contratos ou determinar restituição de valores.

Assim, impõe-se a manutenção da sentença que julgou improcedentes os pedidos em relação ao Banco Itaú.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. A assinatura eletrônica por biometria facial, acompanhada de elementos técnicos como IP, geolocalização, data/hora e hash de segurança, é meio idôneo e suficiente para comprovar a regularidade da contratação de empréstimo consignado, conforme art. 107 do Código Civil e Instrução Normativa INSS nº 138/2022. 2. Negada a contratação pela consumidora, cabe à instituição financeira demonstrar a legitimidade do contrato, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC. No caso, o banco se desincumbiu satisfatoriamente desse ônus. 3. Ausente falha na prestação do serviço ou fortuito interno, e evidenciada a culpa exclusiva da consumidora na guarda de seus dados, não há responsabilidade da instituição financeira, nos termos do art. 14, §3º, do CDC. 4. Não subsiste fundamento jurídico para declarar a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

inexigibilidade dos contratos ou determinar a restituição dos valores descontados, pois os débitos decorreram de contrato regularmente celebrado.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, VIII, e 14, §3º, II; CC, arts. 104 e 107; CPC, arts. 85, §11, 98, §§2º e 3º, 489, §1º, IV, 1.025.

Jurisprudência relevante citada:

TJSP, Apelação Cível nº 1042491-62.2024.8.26.0002, Rel. Rosana Santiso, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2), j. 13.06.2025.

TJSP, Apelação Cível nº 1003928-31.2024.8.26.0347, Rel. Gilberto Franceschini, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2), j. 28.10.2025.

TJSP, Apelação Cível nº 1005023-63.2024.8.26.0358, Rel. Léa Duarte, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2), j. 15.04.2025.

TJ-SP, Apelação Cível nº 10049930520248260010, Rel. Wilson Julio Zanluqui, 18ª Câmara de Direito Privado, j. 16.12.2025.

TJ-SP, Apelação Cível nº 10083722920248260664, Rel. Léa Duarte, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2), j. 07.04.2025.

Vistos.

Trata-se de Apelação interposta pela autora MARIA DE LOURDES COMINATO contra a r. sentença, cujo dispositivo restou assim redigido: *"Ante o exposto:1) JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido inicial em face do corréu Banco Bradesco S/A, nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil, para: a)DECLARAR a inexigibilidade do débito relativo aos contratos entabulados entre as partes sem consentimento da autora, tornando definitiva a liminar concedida; b) Condenar o réu à devolução dos valores descontados junto ao benefício previdenciário da autora, com correção*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

monetária pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo a partir de cada operação e juros demora de 1% (um por cento) ao mês a partir da citação, valor que deverá ser apurado em liquidação de sentença. Sucumbentes recíprocas, as partes arcarão proporcionalmente (metade para cada) com as custas e despesas processuais e honorários advocatícios, que ora arbitro em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil, observada a suspensão da exigibilidade em relação à autora decorrente da gratuidade de justiça.2) JULGO IMPROCEDENTE o pedido em face de Banco Itaú Consignado S/A, nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil. Sucumbente, a autora arcará com custas e despesas processuais e honorários advocatícios que arbitro em 10% sobre o valor da causa, observada a suspensão da exigibilidade em relação à autora decorrente da gratuidade de justiça."

Foram opostos embargos declaratório às fls. 433/435, sendo rejeitados às fls. 442/443.

Sustenta a apelante, em síntese, que foi vítima de golpe praticado por meio do aplicativo WhatsApp, no mês de julho de 2024, circunstância que possibilitou a terceiros fraudadores a contratação de diversos empréstimos consignados em seu nome junto às instituições financeiras réis, os quais passaram a gerar descontos indevidos em seu benefício previdenciário. Aduz que a r. sentença reconheceu a ocorrência de fraude apenas em relação ao Banco Bradesco, contudo julgou improcedente o pedido formulado em face do Banco Itaú, sob o fundamento de que este apresentou documentação e fotografia de reconhecimento facial. Sustenta haver contradição nesse entendimento, uma vez que os contratos foram celebrados nos mesmos dias, após a ocorrência do golpe, utilizando-se dos mesmos dados pessoais obtidos ilicitamente. Afirma que, uma vez reconhecida a fraude, não há justificativa para o tratamento diferenciado entre as instituições financeiras réis, devendo ser igualmente declarada a inexigibilidade dos contratos firmados com o Banco Itaú, com o consequente cancelamento dos empréstimos consignados e a restituição dos valores indevidamente descontados de seu benefício previdenciário.

Foram apresentadas contrarrazões às fls. 458/469.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Recurso tempestivo, regularmente processado e com ausência de preparo em razão da concessão de gratuidade judiciária.

É o relatório, fundamento e voto.

O recurso não comporta acolhimento.

A controvérsia recursal restringe-se exclusivamente aos contratos firmados junto ao Banco Itaú Unibanco.

Pois bem.

Primeiramente, negando a consumidora a contratação de serviços bancários, o ônus de refutar a versão autoral, ou seja, demonstrar a validade do contrato impugnado e do consequente inadimplemento, passou a pender sobre a instituição financeira ré, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

A contratação eletrônica é permitida, conforme art. 3º, inciso III, da Instrução Normativa do INSS nº 28/2008, alterada pela Instrução Normativa nº 39/2009: *“Art. 3º Os titulares de benefícios de aposentadoria e pensão por morte, pagos pela Previdência Social, poderão autorizar o desconto no respectivo benefício dos valores referentes ao pagamento de empréstimo pessoal e cartão de crédito concedidos por instituições financeiras, desde que: (...) III - a autorização seja dada de forma expressa, por escrito ou por meio eletrônico e em caráter irrevogável e irretratável, não sendo aceita autorização dada por telefone e nem a gravação de voz reconhecida como meio de prova de ocorrência”*.

Assim, a assinatura eletrônica por biometria facial constitui via idônea e dotada de eficácia jurídica para a contratação de empréstimo, em consonância com o art. 107 do Código Civil.

No caso dos autos, os documentos apresentados pelo Banco se mostraram suficientes para demonstrar a legitimidade da contratação, desincumbindo-se do ônus que lhe cabia.

O contrato foi assinado eletronicamente, com a devida



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

comprovação de apresentação de documentos pessoais da parte e a realização de biometria facial (fls. 363/398).

O documento de fls. 393 apresenta todas as informações da transação, tais como dados de geolocalização Latitude/Longitude, data e hora do acesso ao aplicativo, dispositivo utilizado, data da assinatura e hash da assinatura.

Ao confrontar as informações de Latitude/Longitude apresentadas no documento em questão na plataforma para pesquisa de endereços “*Google Maps*”, o endereço apresentado coincide com o endereço informado pela Autora em sua inicial (fls. 15), qual seja Rua Duarte Coelho, 129, Aviação, Praia Grande, SP.

Do mesmo modo, o endereço de IP utilizado na operação (2804:14d:8e91:5c09:a514:3fd5:a0a6:ff1), segundo consulta efetuada junto à ferramenta de georreferenciamento da empresa “*NordVPN*”, está vinculado à cidade de Praia Grande/SP, coincidente com o domicílio da parte demandante, o que demonstra a regularidade da contratação.

Ressalte-se, ainda, que, na ausência de assinatura eletrônica com certificado digital no padrão ICP-Brasil, a contratação realizada por meio de autenticação biométrica facial encontra respaldo legal no art. 5º, incisos II e III, da Instrução Normativa INSS nº 138/2022, vigente à época da celebração dos contratos, a qual expressamente autoriza a utilização do reconhecimento biométrico como meio válido para a formalização da contratação.

Dessa forma, a selfie, associada aos demais dados de autenticação apresentados, como IP, geolocalização, data e hora e hash de segurança, constituem meio legítimo e idôneo para formalização contratual, eis que os contratos bancários não são obrigados a utilizar assinatura eletrônica de site governamental (ICP-BRASIL).

Assim, legítima e regular a contratação do empréstimo questionado, de modo que a rejeição dos pedidos é medida que se impõe.

Nesse mesmo sentido, confirmam-se os seguintes julgados:



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

“DIREITO PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. ALEGAÇÃO DE FRAUDE NA CONTRATAÇÃO. DOCUMENTAÇÃO IDÔNEA APRESENTADA PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. AUSÊNCIA DE IRREGULARIDADE. INEXISTÊNCIA DE DANO INDENIZÁVEL. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Apelação interposta pelo autor contra sentença que julgou improcedentes os pedidos formulados em ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais, relativos a descontos mensais em benefício assistencial decorrentes de contrato de empréstimo consignado, cuja contratação é impugnada. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão em discussão consiste em definir se houve contratação regular do empréstimo consignado impugnado na inicial, bem como se estão presentes os pressupostos para a responsabilização civil da instituição financeira ré por suposta fraude. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. É legítima a adoção, pelo órgão julgador, dos fundamentos da sentença como razões de decidir, quando suficientemente motivada e idônea à solução do litígio, conforme autorizado pelo art. 252 do RITJSP e consolidada jurisprudência do STJ. 4. A instituição financeira juntou aos autos documentação robusta apta a comprovar a validade da contratação, incluindo cédula de crédito bancário com autenticação biométrica, geolocalização coincidente com o endereço declinado na inicial e comprovante de depósito do valor contratado. 5. O silêncio do autor frente às provas apresentadas e a demora de quase um ano e meio para o ajuizamento da ação enfraquecem a tese de fraude e retiram verossimilhança das alegações iniciais. 6. Inexistindo demonstração de ato ilícito ou falha na prestação do serviço, não há responsabilidade civil a ser reconhecida, tornando inviável a restituição dos valores descontados e a indenização por danos morais. IV. DISPOSITIVO 7. Recurso desprovido. Dispositivos relevantes citados: RITJSP, art. 252; CPC, art. 85, § 11. Jurisprudência relevante citada: STJ, AgRg no REsp n. 1.339.998/RS, Rel. Min. Raul Araújo, Quarta Turma, j. 15/5/2014; AgRg no AREsp n. 44.161/RS, Rel. Min. Herman Benjamin, Segunda Turma, j. 14/5/2013; REsp n. 662.272/RS, Rel. Min. João Otávio de Noronha, Segunda Turma, j. 4/9/2007. (TJSP; Apelação Cível 1042491-62.2024.8.26.0002; Relator (a): Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro Regional II - Santo Amaro - 12ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/06/2025; Data de Registro: 13/06/2025)”;

*“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. CONTRATO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. CONTRATAÇÃO COMPROVADA. AUSÊNCIA DE FRAUDE. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. *Apelação interposta contra sentença que julgou improcedentes os pedidos de declaração de nulidade do negócio jurídico, repetição de indébito em dobro e indenização por danos morais. Busca a recorrente o reconhecimento da invalidade do contrato com a devolução em dobro dos valores e condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais.* II. *QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão em discussão consiste em: (i) saber se houve irregularidade no julgamento antecipado; (ii) saber se a contratação do empréstimo consignado foi regular; (iii) se cabe a restituição em dobro dos valores descontados; e (iv) se houve a configuração de dano moral decorrente da contratação impugnada.* III. *RAZÕES DE DECIDIR 3. O julgamento antecipado da lide é cabível quando o conjunto probatório constante dos autos é suficiente para o deslinde da controvérsia, nos termos do art. 355, I, do CPC. A prova pericial requerida era prescindível diante da robustez dos demais elementos probatórios.* 4. *A documentação apresentada demonstrou a contratação eletrônica válida, incluindo geolocalização, selfie e transferência de valores em favor da autora.* 5. *A contratação digital mediante biometria facial, geolocalização e IP registrado atende aos requisitos da Instrução Normativa INSS nº 138/2022 e da Medida Provisória nº 2.200-2/2001, não sendo obrigatória a certificação pela ICP-Brasil.* 6. *A demonstração de transferência de valores decorrente da contratação confirma a efetiva utilização do serviço contratado, descaracterizando alegações genéricas de não contratação.* IV. *DISPOSITIVO E TESE 7. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. A regularidade da contratação foi comprovada por documentos eletrônicos, com disponibilização de valores em conta ao consumidor.* 2. *A mera alegação de fraude sem indícios mínimos não é suficiente para infirmar a presunção de veracidade dos documentos. Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 355, 370, 373, 369, 429, 436, 80, 81. Código de Defesa do Consumidor. Medida Provisória nº 2.200-2/2001, art. 10, §2º. Instrução Normativa INSS nº 138/2022, art. 5º, II e**



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

III. Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 1628065/MG, Rel^a. Min^a. Nancy Andrighi, rel. p/ac. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, 3^a Turma, j. 21/02/2017. TJSP; Apelação Cível 1006749-26.2024.8.26.0438; Relator (a): Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca; Órgão Julgador: 13^a Câmara de Direito Privado; Foro de Penápolis - 3^a Vara; Data do Julgamento: 31/01/2025; Data de Registro: 31/01/2025. TJSP; Apelação Cível 1056576-14.2023.8.26.0576; Relator (a): Paulo Toledo; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de São José do Rio Preto - 4^a Vara Cível; Data do Julgamento: 29/01/2025; Data de Registro: 29/01/2025. (TJSP; Apelação Cível 1003928-31.2024.8.26.0347; Relator (a): Gilberto Franceschini; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Matão - 2^a Vara Cível; Data do Julgamento: 28/10/2025; Data de Registro: 28/10/2025);”;

“CONSUMIDOR. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA E INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. CARTÃO DE CRÉDITO. DESCONHECIDO. COMPROVAÇÃO DA CONTRATAÇÃO. BIOMETRIA FACIAL. CONTATOS COM O SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE. USO DO CARTÃO. PAGAMENTO DE FATURAS. COMPRAS E PAGAMENTOS EFETUADOS. RECURSO IMPROVIDO. I. CASO EM EXAME I. Apelação da autora contra sentença de improcedência que rejeitou seus pedidos de declaração de inexistência de negócio jurídico e de indenização por danos morais. A autora afirmou que nunca contratou o serviço de cartão de crédito e que a negativação no valor de R\$ 118,32 é indevida. ??Pretendeu assim o reconhecimento da inexistência do negócio jurídico e o recebimento de indenização por danos morais no valor de R\$ 15.000,00. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há duas questões em discussão: (i) saber se a contratação do cartão de crédito é existente e válida e (ii) em não sendo, se enseja indenização por danos morais. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. Improcede a pretensão autoral, uma vez que o requerido comprovou a existência da contratação e sua regularidade por documentos que revelaram a manifestação de vontade da autora em adquirir o cartão de crédito que originou a dívida. 4. A assinatura por biometria facial, o envio das cópias de documentos pessoais e principalmente o fato de que



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

a autora efetuou o pagamento das faturas do cartão entre janeiro de 2023 e abril de 2024 comprovam a regular contratação e utilização do cartão. A partir de abril de 2024 a autora ficou inadimplente, o que torna legítima a negativação do seu nome pelo banco. IV. **DISPOSITIVO E TESE 5. Recurso da autora desprovido.** _____ Dispositivos relevantes citados: CC, arts. 104, 113 e 586; CDC, art. 14, §3º, I; CPC, arts. 350, 369, 371, 374, II e III, 408 e 437. *Jurisprudência relevante citada: (TJSP, Apelação Cível 1028139-31.2021.8.26.0576, Relator.: Ana Catarina Strauch, 37ª Câmara de Direito Privado, p. 05/09/2022 e Apelação Cível 10522575320228260506, Relator.: Achile Alesina, 15ª Câmara de Direito Privado, p. 01/07/2024. (TJSP; Apelação Cível 1005023-63.2024.8.26.0358; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Mirassol - 3ª Vara; Data do Julgamento: 15/04/2025; Data de Registro: 15/04/2025)”.*

Portanto, não é caso de se atribuir responsabilidade e obrigação de indenizar à instituição financeira em razão das operações questionadas, haja vista a ausência de falha na prestação de serviços ou caracterização de fortuito interno, mas sim, culpa exclusiva da autora na guarda dos seus dados de acesso à conta, nos termos do Código de Defesa do Consumidor, art. 14, §3º.

Nesse sentido:

“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO. "GOLPE DA FALSA PORTABILIDADE". CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO VIA BIOMETRIA FACIAL. - CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. Aplicabilidade (Súmula 297/STJ) . Responsabilidade objetiva que, contudo, não é integral, admitindo excludentes de ilicitude (art. 14, § 3º, II, do CDC). - DINÂMICA DOS FATOS. Autor que, ludibriado por terceiros estelionatários (engenharia social), forneceu dados e realizou procedimentos de segurança (selfie/biometria) acreditando tratar-se de portabilidade de dívida . Formalização de novos contratos de empréstimo. - FORTUITO EXTERNO E CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA/TERCEIRO. A fraude perpetrada mediante engenharia social, onde o consumidor participa ativamente da



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

validação das operações (envio de selfie, documentos), rompe o nexo causal entre a conduta da instituição financeira e o dano. Inexistência de falha interna do sistema bancário . O Banco não pode ser responsabilizado pela falta de cautela do correntista em suas tratativas com terceiros fora do ambiente bancário oficial. Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ ao caso concreto. - VALIDADE DA CONTRATAÇÃO. A instituição financeira comprovou a regularidade formal da contratação mediante assinatura eletrônica com biometria facial (selfie), tecnologia segura e apta a comprovar a autoria . O vício de consentimento (erro) provocado pelo terceiro fraudador não contamina a validade do serviço prestado pelo banco, que disponibilizou o crédito conforme contratado. - IMPROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS. Ausente o defeito na prestação do serviço bancário e configurada a culpa exclusiva de terceiro e da vítima, afasta-se o dever de indenizar e de anular o débito perante a instituição financeira, devendo o Autor buscar a reparação contra os autores do ilícito penal. SENTENÇA REFORMADA . RECURSO PROVIDO. (TJ-SP - Apelação Cível: 10049930520248260010 São Paulo, Relator.: Wilson Julio Zanluqui, Data de Julgamento: 16/12/2025, 18ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 16/12/2025)”;

“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C . INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. INEXISTÊNCIA DE VAZAMENTO DE DADOS SIGILOSOS. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIROS . I. CASO EM EXAME 1. Ação declaratória de inexistência de negócio jurídico cumulada com indenização por danos morais proposta por correntista contra instituição financeira, sob a alegação de ter sido vítima de golpe da falsa central de atendimento. O autor alega ter recebido ligação de um suposto gerente do banco, que o induziu a realizar dois empréstimos e duas transferências Pix sob a justificativa de cancelamento de uma operação indevida . Sustenta falha na prestação do serviço da instituição financeira. Requer a declaração de inexistência das operações e a indenização pelos danos sofridos. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2 . A questão em discussão consiste em determinar se há responsabilidade da instituição financeira pelo golpe da falsa central de atendimento sofrido pelo autor,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

considerando a alegação de falha na prestação do serviço e eventual dever de indenização. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras pelos danos causados por fraudes bancárias pressupõe a existência de falha na prestação do serviço, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. 4. A culpa exclusiva da vítima rompe o nexo de causalidade necessário à responsabilização do fornecedor de serviços, nos termos do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. 5. No caso concreto, o autor, voluntariamente, forneceu seus dados pessoais e seguiu as instruções do fraudador para a realização das transações contestadas, sem adotar as cautelas mínimas recomendadas, o que caracteriza sua culpa exclusiva. 6. Não há nos autos qualquer evidência de que o fraudador detinha informações sigilosas obtidas indevidamente do banco, circunstância que poderia configurar falha na segurança da instituição e justificar a responsabilização da ré. 7. Jurisprudência recente reconhece que, na ausência de vazamento de dados sigilosos pelo banco, a responsabilidade pelo golpe da falsa central de atendimento recai exclusivamente sobre o consumidor ou sobre terceiro fraudador. IV. DISPOSITIVO E TESE 8. Sentença mantida. Pedido improcedente. 9. Tese de julgamento: A instituição financeira não responde por golpe da falsa central de atendimento quando não há comprovação de falha na segurança do serviço ou de vazamento indevido de dados sigilosos do consumidor. A culpa exclusiva da vítima, que voluntariamente fornece informações e autoriza transações sem a devida verificação da autenticidade do contato, afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira. Dispositivos relevantes citados: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º, II. Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível 1003231-49 .2024.8.26.0625, Rel. Des. Pedro Kodama, 37ª Câmara de Direito Privado, j. 15.08 .2024. TJSP, Apelação Cível 1010411-13.2022.8 .26.0003, Rel. Des. Afonso Bráz, 17ª Câmara de Direito Privado, j. 09.08.2023. TJSP, Apelação Cível 1010784-04 .2022.8.26.0566, Rel. Des. José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto, 37ª Câmara de Direito Privado, j. 07.08 .2023. (TJ-SP - Apelação Cível: 10083722920248260664 Votuporanga, Relator.: Léa Duarte, Data de Julgamento: 07/04/2025, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2), Data de Publicação: 07/04/2025)”.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Sendo assim, diante do conjunto probatório produzido, verifica-se que a instituição financeira ré se desincumbiu satisfatoriamente do ônus que lhe competia, comprovando a regularidade da contratação do empréstimo consignado, inexistindo falha na prestação do serviço ou vício apto a ensejar a nulidade do negócio jurídico ou a responsabilização civil pretendida.

Nessa linha, não subsiste qualquer fundamento jurídico para a restituição dos valores descontados, porquanto os débitos impugnados decorreram de contrato regularmente celebrado, inexistindo pagamento indevido ou enriquecimento sem causa da instituição financeira.

Dessa forma, impõe-se a manutenção integral da r. sentença de origem, que corretamente julgou improcedentes os pedidos formulados em face de Itaú Unibanco S/A.

Por fim, é preciso ressaltar, ainda, nos termos do Enunciado nº 10 da ENFAM, que “A fundamentação sucinta não se confunde com a ausência de fundamentação e não acarreta a nulidade da decisão se forem enfrentadas todas as questões cuja resolução, em tese, influencie a decisão da causa”.

O Enunciado nº 12 do ENFAM também é assente no sentido de que "Não ofende a norma extraível do inciso IV do § 1º do art. 489 do CPC/2015 a decisão que deixar de apreciar questões cujo exame tenha ficado prejudicado em razão da análise anterior de questão subordinante", assim como o Enunciado nº. 13: "O art. 489, § 1º, IV, do CPC/2015 não obriga o juiz a enfrentar os fundamentos jurídicos invocados pela parte, quando já tenham sido enfrentados na formação dos precedentes obrigatórios".

Em suma, o caso é de improvimento do recurso, com manutenção da r. sentença.

Em consequência, majoro os honorários sucumbenciais para 15% sobre o valor da causa, nos termos do art. 85, §11 do Código de Processo Civil.

Todavia, em razão da concessão da gratuidade da justiça, tais



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

obrigações permanecerão sob condição suspensiva de exigibilidade, conforme o disposto no art. 98, §§ 2º e 3º, do CPC/2015.

Por fim, para viabilizar eventual acesso às vias recursais superiores, considera-se prequestionada toda a matéria suscitada, ainda que não citada, observando-se que i) é pacífico que, em se tratando de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida; ii) que o art. 1.025, do Código de Processo Civil estabelece que: “Consideram-se incluídos no acórdão os elementos que o embargante suscitou, para fins de pré-questionamento, ainda que os embargos de declaração sejam inadmitidos ou rejeitados” e iii) o entendimento do STJ no sentido de que “não há falar em negativa de prestação jurisdicional ante a análise das questões necessárias à solução da controvérsia, não configurando negativa de prestação jurisdicional a ausência de prequestionamento numérico.” (AgInt nos EDcl no REsp 1787184/MG, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 23/08/2021, DJe 26/08/2021).

Diante do exposto, voto por negar provimento ao recurso.

RICARDO HOFFMANN
Relator