



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000163240**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002166-90.2024.8.26.0084, da Comarca de Campinas, em que é apelante MARIA FLORINDA DIAS (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A e BANCO MASTER S.A..

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (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 da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SOUZA NERY (Presidente sem voto), VALÉRIA LONGOBARDI E OLAVO SÁ.

São Paulo, 2 de março de 2026.

**REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES**

**Relatora**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1002166-90.2024.8.26.0084

Apelante: Maria Florinda Dias (Justiça Gratuita)

Apelados: Banco Santander (Brasil) S/A e Banco Master S/A

Juiz(a) de Direito: Maria Thereza Nogueira Pinto

**Voto nº 4.529/pms**

***Ementa.*** DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E DANOS MORAIS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO E RESERVA DE CARTÃO CONSIGNADO. ALEGAÇÃO DE FRAUDE POR ENGENHARIA SOCIAL. ASSINATURA ELETRÔNICA. DEPÓSITO DOS VALORES NA CONTA DA AUTORA. VENIRE CONTRA FACTUM PROPRIUM. AUSÊNCIA DE PROVA MÍNIMA DA FRAUDE. AUTORA QUE NÃO OFERECEU CONVERSAS DE WHATSAPP, BOLETIM DE OCORRÊNCIA, NEM REGISTRO TELEFÔNICA DA SUPOSTA LIGAÇÃO. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. INAPLICABILIDADE DIANTE DA INVEROSSIMILHANÇA DA NARRATIVA AUTORAL. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. SENTENÇA MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS (ART. 252 DO RI/TJSP). DESPROVIMENTO.

**I. CASO EM EXAME**

1. Apelação interposta pela autora contra sentença que julgou improcedentes os pedidos de declaração de inexistência de contratos de empréstimo consignado e reserva de cartão consignado, bem como de repetição de indébito e indenização por danos morais, mantendo a validade das contratações realizadas junto ao Banco Santander (Brasil) S/A e ao Banco Master S/A, e fixando honorários advocatícios.

**II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO**

2. As questões em discussão consistem em: (i) definir se os contratos de empréstimo consignado e de reserva de cartão consignado foram firmados de forma fraudulenta por terceiros mediante golpe de engenharia social; e (ii) estabelecer se estão configurados falha na prestação do serviço bancário e dano moral indenizável, bem como o direito à repetição do indébito.

**III. RAZÕES DE DECIDIR**

3. A contratação dos empréstimos é comprovada por assinatura eletrônica válida, realizada mediante autenticação por *selfie*, conforme legislação aplicável e normas administrativas vigentes.

4. Os valores decorrentes dos contratos são efetivamente creditados na conta bancária da autora, fato por ela reconhecido, o que demonstra a materialização das operações financeiras.
5. A autora não apresenta qualquer elemento mínimo de prova que corrobore a alegação de golpe, inexistindo registros de conversas, boletim de ocorrência ou comprovação de ligações telefônicas supostamente fraudulentas.
6. A inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, VIII, do CDC não é automática e depende da verossimilhança das alegações ou da hipossuficiência técnica, requisitos não configurados no caso concreto.
7. A ausência de devolução imediata dos valores recebidos, após a ciência do crédito, caracteriza comportamento contraditório, vedado pelo princípio do *venire contra factum proprium*, nos termos do art. 422 do CC.
8. Inexistente a ilicitude na conduta das instituições financeiras, não se configura dano moral nem o dever de repetição do indébito.

#### IV. DISPOSITIVO

9. Apelação cível conhecida e desprovida.

*Dispositivos relevantes citados:* CC, art. 422; CDC, art. 6º, VIII; CDC, art. 42, parágrafo único; Lei nº 14.063/20; Lei nº 14.431/22; CPC, art. 1.021, § 3º; Regimento Interno do TJ, art. 252.

*Jurisprudência relevante citada:* STJ, Tema 1.306; STJ, AgRg no AREsp 435.352/MG.

Trata-se de apelação interposta pela autora em face da respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que julgou improcedente o pedido e fixou honorários em 10% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade processual (fls. 344/345).

Apela a autora, alegando que foi vítima de golpe de engenharia social praticado por terceiros, os quais, passando-se por representantes bancários, ofereceram o cancelamento de um cartão de crédito e a devolução de valores pagos; que foi induzida a erro ao fornecer documentos e uma *selfie* acreditando tratar-se de procedimento para o referido cancelamento, quando, na verdade, os fraudadores utilizaram tais dados para contratar o empréstimo consignado n. 287508866 no valor de R\$ 9.309,39 e reserva de cartão consignado no valor de R\$ 2.172,93 junto ao Banco Santander (Brasil) S/A e ao Banco Master S/A,

respectivamente; que a sentença equivocou-se ao aplicar o princípio do *venire contra factum proprium* previsto no art. 422 do CC, pois a recorrente não foi inerte e efetuou a devolução dos valores creditados mediante depósitos judiciais às fls. 42/44 e fls. 309; que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes de terceiros, conforme a Súmula 479 do STJ; que houve falha na segurança ao permitir contratação fora do perfil da consumidora, que é idosa e recebe apenas um salário-mínimo de pensão por morte; que os descontos indevidos em verba alimentar configuram dano moral *in re ipsa*, afetando sua dignidade e organização financeira; que os réus devem ser condenados à repetição do indébito em dobro, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC, uma vez que mantiveram os descontos mesmo após a devolução das quantias principais e a ciência da fraude (fls. 349/360).

O recurso é tempestivo e está isento do preparo (gratuidade da justiça – fls. 32).

Foram apresentadas contrarrazões pelo Banco Master (fls. 365/380) e pelo Santander (fls. 381/394).

O Banco Master ofereceu memoriais (fls. 397/399), e não houve oposição ao julgamento virtual.

É o **relatório**.

De início, afasto a arguição de ausência de dialeticidade recursal apresentada pelo requerido Banco Master nas contrarrazões (fls. 367/368), vez que as razões recursais atacam os termos da sentença, deixando bastante claros os motivos pelos quais o julgamento combatido merece modificação.

Ademais, ainda que a parte autora insista em argumentos apresentados anteriormente, as razões de apelação possuem relação direta com os argumentos expostos na r. sentença, e estão devidamente fundamentadas com motivação suficiente para o pedido de reforma da decisão recorrida, não havendo que se falar em ofensa ao princípio da dialeticidade.

Sobre o tema, o STJ já assentou que *a mera circunstância de terem sido reiteradas, na petição da apelação, as razões anteriormente apresentadas na inicial da ação ou na contestação não é suficiente para o não conhecimento do recurso, eis que a repetição dos argumentos não*

*implica, por si só, ofensa ao princípio da dialeticidade” (AgRg no AREsp 435.352/MG, 3ª Turma, rel. Min. NANCY ANDRIGHI, j. 25/02/2014).*

Seguindo, narra a autora ter recebido uma ligação no dia 07/03/2023, no seu celular, de uma pessoa que se apresentou como representante do Banco Santander, e que lhe teria oferecido novas condições para outro empréstimo já contratado.

Diz a autora que negou a oferta, pois o contrato anterior já estava prestes a se encerrar. Todavia, após a insistência do atendente, acabou enviando uma *selfie* sua.

Conclui asseverando que a todo momento negou a intenção de contrair novo mútuo, e que os meliantes já estariam de posse dos seus dados, mas que, a partir deles, teriam celebrado os contratos ora impugnados.

A i. Magistrada sentenciante bem indicou as razões pelas quais concluiu ser improcedente o pedido, consignando não ter a autora comprovado minimamente as suas alegações.

Quanto à fundamentação por referência, ressalte-se que o STJ recentemente fixou a seguinte tese no julgamento do Tema 1.306: *1. A técnica da fundamentação por referência (per relacione) é permitida desde que o julgador, ao reproduzir trechos de decisão anterior (documentos e/ou pareceres) como razões de decidir, enfrente, ainda que de forma sucinta, as novas questões relevantes para o julgamento do processo, dispensada a análise pormenorizada de cada uma das alegações ou provas. 2. O § 3º. do artigo 1.021, do CPC não impede a reprodução dos fundamentos da decisão agravada como razões de decidir pela negativa de provimento de agravo interno quando a parte deixa de apresentar argumento novo para ser apreciado pelo colegiado.*

Nesse passo, a fim de evitar repetições desnecessárias, ratifica-se a r. sentença por seus próprios e bem deduzidos fundamentos, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça (*Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la*), a seguir transcritos:

*A controvérsia resume-se à validade da contratação dos empréstimos consignados e a eventual ocorrência de dano moral.*

*Da análise dos documentos juntados aos autos, verifica-se que, ao contrário do alegado pela autora, a contratação foi regular, tendo sido comprovada a assinatura digital com autenticação por selfie e a transferência dos valores para a conta bancária da autora.*

*O extrato bancário juntado aos autos demonstra o depósito dos valores referentes aos empréstimos na conta da autora. Além disso, durante a audiência, a própria autora reconheceu ter recebido os valores, afirmando: "Recebi, eu fui no banco".*

*A assinatura eletrônica utilizada para a contratação é válida, conforme previsão na Instrução Normativa INSS/PRES nº 28, de 16 de maio de 2008, e Lei nº 14.063/2020, que regulamenta a assinatura eletrônica em interações com entes públicos.*

*Embora a autora alegue que não tinha interesse no empréstimo e que apenas enviou a foto após muita insistência, o fato é que recebeu os valores e não providenciou a imediata devolução ao tomar conhecimento do depósito, configurando, assim, o princípio do venire contra factum proprium, vedado pelo art. 422 do Código Civil.*

*A conduta da ré está em conformidade com a Lei nº 14.431/2022, que regulamenta o empréstimo consignado, respeitando o limite de margem consignável de 5% do benefício.*

Como se vê, a Magistrada sentenciante bem apreciou as provas dos autos, sobre elas se debruçando de forma detida e profunda, corretamente concluindo pela improcedência do pedido.

A autora afirmou ter sido vítima de golpe, mas não trouxe o mais remoto indício a esse respeito: não há conversas de *WhatsApp*, boletim de ocorrência, ou mesmo registro de quaisquer ligações recebidas no dia 07/03/2023.

Não se nega a recente epidemia de golpes via *WhatsApp* ou contato telefônico, vitimando, em especial, pessoas idosas, por meio dos quais terceiros obtêm dados pessoais da vítima e os utilizam para a contratação de empréstimos ou cartões de crédito fraudulentos.

Todavia, a parte autora deve oferecer um mínimo de plausibilidade documental ou probatória a corroborar as suas alegações, ônus do qual



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

a autora, no presente caso, não se desincumbiu, tendo apresentado tão somente a sua própria palavra.

Daí que, a despeito do direito à inversão do ônus da prova constante no art. 6º, VIII, do CDC, tal inversão não é automática, devendo estar presente a hipossuficiência técnica do consumidor em relação à referida prova, ou ser verossimilhante a sua narrativa, requisitos ausentes na hipótese.

Ante o exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, majorando os honorários para 15% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade processual.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relatora