



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000236727

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003302-20.2025.8.26.0236, da Comarca de Ibitinga, em que é apelante TEREZINHA DE OLIVEIRA FIGUEIREDO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO ITAÚ CONSIGNADO S.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª 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 Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E SIMÕES DE VERGUEIRO.

São Paulo, 19 de março de 2026.

ALEXANDRE BATISTA ALVES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO Nº 1003302-20.2025.8.26.0236

APELANTE: TEREZINHA DE OLIVEIRA FIGUEIREDO

APELADO: BANCO ITAÚ CONSIGNADO S.A

COMARCA: 1ª VARA CÍVEL DE IBITINGA

JUIZ(A) DE 1ª INSTÂNCIA: ISRAEL SALU

VOTO Nº 614

APELAÇÃO. Ação de nulidade contratual cumulada com repetição do indébito e indenização por danos morais. Sentença de improcedência. Inconformismo da autora. Ofensa ao princípio da dialeticidade recursal e cerceamento de defesa não configurados. Requerimento de julgamento antecipado da lide expressamente formulado pela autora. Preclusão e vedação à prática de comportamentos contraditórios. Alegado não reconhecimento de contratação de empréstimos consignados, que datam desde 2015. Hipótese dos autos em que nove das contratações ocorreram por meio de terminal de autoatendimento (caixa eletrônico) e uma delas por meio digital. Transações presenciais com uso de senha pessoal. Autora que não reportou administrativamente nenhuma fraude ou roubo de seu cartão. Valores creditados em seu benefício, que foram sacados em um curto lapso temporal. Contrato digital válido por provas suficientes, incluindo biometria facial, geolocalização, certificação telefônica, validação documental e protocolo de assinatura eletrônica. Falha na prestação de serviços não verificada. Repetição do indébito e dano moral inexistentes. Sentença mantida. Recurso a que se nega provimento.

Trata-se de recurso de apelação interpostos em face da r. sentença à fls. 467/472, que julgou improcedentes os pedidos iniciais.

Em suas razões recusas, sustenta a autora, em síntese, que os comprovantes de depósitos referentes aos empréstimos impugnados foram produzidos unilateralmente pelo réu, carecendo de validade. Alega a ausência de assinatura física nos contratos de portabilidade dos débitos, bem como pontua que não há informações hábeis a identificar a dívida anterior. Defende que não foram



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

apresentadas filmagens das câmeras de segurança do caixa eletrônico nos dias e horários da suposta celebração dos contratos. Aduz que tanto a assinatura digital quanto a biometria facial são inválidas. Pontua que os dados de geolocalização não coincidem com o seu endereço atual. Alega a ocorrência de cerceamento de defesa pela não produção de prova pericial em caráter digital. Forte nessas premissas, pleiteia a declaração de nulidade dos empréstimos consignados, com a restituição dos indébitos em dobro, cumulada com condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 15.000,00. Subsidiariamente, requer a nulidade da r. sentença.

Recurso tempestivo e isento de preparo, por ser a autora beneficiária da justiça gratuita (fl. 93).

Intimada, a ré apresentou contrarrazões (fl. 505/521), arguindo violação ao princípio da dialeticidade recursal.

É o relatório.

Inicialmente, não deve ser acolhida a preliminar de ausência de impugnação específica à r. sentença, arguida em sede de contrarrazões.

Segundo o princípio da dialeticidade, compete à parte recorrente veicular os motivos para a reforma do pronunciamento judicial impugnado. Acerca do tema, Daniel Amorim Assumpção Neves elucida que:

“Costuma-se afirmar que o recurso é composto por dois elementos: o volitivo (referente à vontade da parte em recorrer) e o descritivo (consubstanciado nos fundamentos e pedido constantes do recurso). O princípio da dialeticidade diz respeito ao segundo elemento, exigindo do recorrente a exposição da fundamentação recursal (causa de pedir: error in judicando e error in procedendo) e do pedido (que poderá ser de anulação, reforma, esclarecimento ou integração). Tal necessidade se ampara em duas motivações: permitir ao recorrido a elaboração das contrarrazões e fixar os limites de atuação do Tribunal no julgamento do recurso” (NEVES, Daniel Amorim Assumpção. Manual de Direito Processual Civil. Volume único, 8. ed. São Paulo: Juspodivm, 2016, p. 1490).

Assim, no caso em tela, verifica-se que esse princípio foi atendido. A parte apelante promoveu a exposição dos fatos e do direito, bem como apresentou as razões e elementos que ensejariam a reforma da sentença atacada, com explícita delimitação dos seus pedidos. Ademais, o mero fato de que os fundamentos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

recursais foram os mesmos apresentados nas manifestações anteriores não configura, *per se*, violação a tal princípio.

Nesse sentido, ainda que haja replicação do teor de petição anterior apresentada pelas partes, a análise deve ser material, a fim de se constatar se as razões expostas (mesmo que precárias) são capazes de dialogar com os fundamentos da decisão atacada. Na situação em comento, considerando-se que a sentença foi de improcedência e que a apelação propugna pela sua reforma, a reprodução dos argumentos aduzidos em peças anteriores não é capaz, por si só, de afastar direta e imediatamente o conhecimento das razões recursais ora analisadas.

A preliminar de cerceamento de defesa igualmente deve ser afastada.

Instada a especificar as provas que pretendia produzir, a autora expressamente requereu o julgamento antecipado da lide (fls. 437/438), não cabendo à parte adotar comportamentos contraditórios.

Superadas as questões preliminares, passo ao exame do mérito do recurso.

Trata-se de típica relação de consumo, incidindo as normas da Lei nº 8.078/90, com aplicação dos preceitos inerentes ao sistema de proteção do consumidor, bem como a Súmula 297 do C. STJ (“*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”).

Dessa forma, a prova da regularidade da operação deveria ter sido produzida pelo banco, fornecedor dos serviços, conforme dispõe o artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, designadamente porque se afigura impraticável a produção de prova negativa por parte do autor.

Com efeito, o banco réu se desincumbiu de seu ônus e logrou comprovar a validade das contratações dos dez empréstimos consignados.

À exceção do contrato digital de n. 634854417, os demais empréstimos consignados foram realizados em caixa eletrônico (fls. 107/126), modalidade que exige o uso do cartão e da senha pessoal e intransferível da autora, evidenciando o interesse de firmar os empréstimos impugnados.

Ainda que a contratação tivesse sido realizada por terceiro, é de se reconhecer que a pessoa que a realizou em canal de autoatendimento possuía não apenas o cartão da autora, mas também a sua senha pessoal e sigilosa, o que demonstraria a falta de cautela da consumidora em prezar pela segurança de sua



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

conta bancária, caracterizando a culpa exclusiva da vítima, nos termos do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Acerca do tema, segue o entendimento deste E. Tribunal de Justiça, incluindo esta C. Câmara Julgadora:

APELAÇÃO CÍVEL. RELAÇÃO DE CONSUMO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FURTO DE CARTÃO DE CRÉDITO COM SENHA ANOTADA. Transação presencial com uso de senha pessoal. Excludente de responsabilidade. Culpa exclusiva da vítima. Art. 14, § 3º, II, do CDC. Fortuito externo configurado pela negligência do consumidor. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA MANTIDA. Majoração dos honorários. RESPONSABILIDADE OBJETIVA MITIGADA: A responsabilidade da instituição financeira por fraudes e delitos de terceiros é objetiva (Súmula 479 do STJ) e configura fortuito interno. Contudo, essa responsabilidade é elidida quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC. **CONFIGURAÇÃO DA CULPA EXCLUSIVA:** A confissão da autora de que guardava o cartão junto a um papel contendo a senha anotada no momento do furto revela conduta imprudente e negligente. A disponibilização da senha a terceiros (ainda que involuntária) possibilita a transação fraudulenta, rompendo o nexo de causalidade entre a conduta do banco e o dano. **DESPROVIMENTO E HONORÁRIOS:** Ausente o dever de indenizar e de restituir o valor, impõe-se a manutenção da sentença de improcedência. Em razão do desprovimento do recurso, majoram-se os honorários advocatícios sucumbenciais, observada a gratuidade da justiça. (TJSP; Apelação Cível 1000287-50.2025.8.26.0169; Relator (a): Wilson Julio Zanluqui; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Duarte - Vara Única; Data do Julgamento: 03/02/2026; Data de Registro: 03/02/2026; grifos nossos)

EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. Pretensão de reforma de decisão anterior. Inadmissibilidade. Acórdão proferido por esta Colenda 18ª Câmara de Direito Privado Bandeirante com

o exame de todas as questões relevantes à solução da controvérsia. AUSÊNCIA DOS VÍCIOS TIPIFICADOS NOS INCISOS DO ART. 1.022 DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL. Manifesto intuito de modificação do decisum por via reflexa. Oposição de embargos de declaração para rejuízo. Descabimento de referido expediente. EMBARGANTE QUE REITERA OS TEMAS JÁ EXAMINADOS. INADMISSIBILIDADE. **Fundamentação clara e suficiente acerca da culpa exclusiva da vítima. Transação presencial com cartão e senha. Impossibilidade de responsabilização da instituição financeira.** Mero inconformismo da parte não autoriza a substancial alteração do v. acórdão por meio de aclaratórios. EMBARGOS REJEITADOS. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Embargos de Declaração Cível 1024498-40.2023.8.26.0002; Relator (a): Ernani Desco Filho; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/04/2025; Data de Registro: 14/04/2025)

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E INDENIZATÓRIA. GOLPE DO 'FALSO EMPRÉSTIMO', 'FALSO FUNCIONÁRIO' OU DA 'FALSA CENTRAL'. POSTERIOR "GOLPE DO MOTOBOY". Contratação fraudulenta de empréstimos e transferências. Fraude praticada por terceiros, através de mensagens em aplicativo WhatsApp e telefonemas, em que se passaram por prepostos da instituição bancária e orientaram o autor a realizar uma série de condutas, culminando com entrega a motoboy de cartões de crédito e chip de celular, e transferências de valores a terceiros desconhecidos. R. Sentença julgou improcedente o pedido, por culpa exclusiva da vítima e de terceiros. **CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA BEM CONFIGURADA no caso concreto.** Consumidor que já havia levado golpe similar cerca de 2 anos antes, conforme comprova o processo 1009501-38.2022.8.26.0309. **Séria negligência do consumidor, ao acreditar em inverossímil estória, e ao não se utilizar de meio de comunicação idôneo para contato com o banco, ele próprio fragilizando seus dados, inclusive porque seguidas todas as etapas de segurança,**

inclusive utilização de identificação biométrica e uso de chip e senha secreta, permitindo facilmente as operações. Conduta determinante para a consumação das fraudes, não havendo que se falar em vazamento de dados ou hackeamento. Operações que não fogem claramente do perfil de utilização da conta bancária do autor. Inexistência de qualquer falha na prestação do serviço do réu, que não tinha como nem por onde suspeitar da fraude. Fortuito externo. CDC, art. 14, § 3º, I e II. Demais operações de saques e compras com cartão de crédito, de valores relativamente baixos, com uso de cartão, chip e senha, entregues voluntariamente pelo autor, que não discrepam do seu perfil, e assim não podem ser imputadas ao banco, pois exclusiva a culpa do autor. **GOLPES PÚBLICOS E NOTÓRIOS, DE AMPLA DIVULGAÇÃO E FÁCIL IDENTIFICAÇÃO PELA PESSOA MEDIANA**, com noticiário na mídia e advertências reiteradas das instituições financeiras, observada a completa falta de cuidado do autor, diante da fragilidade e inverossimilhança da estória forjada, típica para gerar desconfiança e estranheza, até porque não era o número do banco e tampouco pessoa identificada e conhecida. Exigibilidade de maior cautela da pessoa mediana. Desídia do consumidor caracterizada, ante a ausência de precauções mínimas no caso concreto, mormente porque já tinha caído em golpe similar cerca de 2 anos antes. Sentença de improcedência mantida por seus bons fundamentos. Precedentes. RECURSO DO AUTOR IMPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1016982-18.2023.8.26.0309; Relator (a): Carlos Eduardo Borges Fantacini; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jundiaí - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/05/2025; Data de Registro: 08/05/2025)

Não se olvida que foram contestados dez contratos de empréstimos consignados, com datas de contratação entre 2015 e 2025, sem haver nesse período qualquer comunicação ao réu sobre possível fraude ou perda do cartão. Verifica-se ainda pelos extratos acostados aos autos (fls. 128/131) que **os valores creditados em benefício da autora foram sacados em um curto lapso temporal, reforçando a ciência e o interesse nos empréstimos contratados.**

Do mesmo modo, o contrato digital de n. 634854417 é

válido diante da presença dos protocolos de assinatura, os quais demonstram que foi celebrado mediante o uso de biometria facial, devidamente autenticada por geolocalização, IP, certificação telefônica, validação documental, além da data e horário dos eventos (fls. 109/114 e 193/202).

Nesse sentido é o entendimento desta C. Câmara Julgadora em casos análogos:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO CONTRATUAL C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - Autora alega não ter contratado empréstimo na modalidade de cartão de crédito consignado – Sentença que julgou improcedente o pedido inicial – Inconformismo da autora - A questão em discussão consiste em verificar a existência da contratação e a validade do contrato digital – **O réu comprovou a contratação do empréstimo na modalidade de cartão de crédito consignado, com a disponibilização do crédito contratado, mediante documentos assinados digitalmente pela autora** – **Contrato validado por provas suficientes, incluindo biometria facial, geolocalização, certificação telefônica, validação documental e protocolo de assinatura eletrônica** - **Inconsistência ou invalidade na contratação não verificada** – **Autora que não se desincumbiu do ônus probatório** – Cerceamento de defesa. Inocorrência. Afastada alegação de má-fé - Sentença mantida por seus próprios fundamentos. RECURSO DESPROVIDO (TJSP; Apelação Cível 1001365-15.2024.8.26.0137; Relator (a): Rogério Danna Chaib; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Cerquilha - Vara Única; Data do Julgamento: 18/11/2025; Data de Registro: 18/11/2025; grifos nossos)

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE NEGÓCIO JURÍDICO CUMULADA COM PEDIDO INDENIZATÓRIO A DANOS MATERIAIS E MORAIS - Relação de consumo - Contrato bancário - Empréstimo consignado com descontos em benefício previdenciário - Contratação não reconhecida pelo autor - Sentença de improcedência - Acerto - **Ônus da comprovação da**

autenticidade do contrato questionado que incumbia ao fornecedor dos serviços - Tema 1.061 do C. STJ - Requerido que se desincumbiu de tal ônus - Instrumento contratual assinado digitalmente mediante biometria facial (selfie) - Réu que apresentou o contrato nos autos, assim como dossiê acerca da assinatura digital (selfie; números de IP; dados ID de sessão do usuário; número e descrição do aparelho telefônico utilizado; data e horário dos eventos; geolocalização; documento pessoal e; comprovante de transferência bancária) - Réplica genérica, sem impugnação específica aos elementos de prova produzidos pelo requerido - **Inexistência da fraude narrada - Demonstração efetiva da existência de relação jurídica entre as partes, assim como da regularidade dos descontos - Sentença mantida - Honorários advocatícios - Majoração da verba, nos termos do art. 85, § 11, do CPC (Tema 1059 do C. STJ), observada a gratuidade da justiça - RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1008814-19.2023.8.26.0344; Relator (a): Marcelo Ielo Amaro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Marília - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/11/2025; Data de Registro: 13/11/2025; grifos nossos)**

Inexiste, portanto falha na prestação de serviços. Pelo contrário, o réu demonstrou ter realizado os descontos de forma regular, conforme autorizado contratualmente.

Verificada a regularidade dos serviços prestados pela ré, não há igualmente que se falar em dano moral nem na repetição de indébito, de modo que é de rigor a manutenção da r. sentença por seus próprios e jurídicos fundamentos.

Para evitar embargos de declaração, ressalto que “*o julgador não está obrigado a responder a todas as questões suscitadas pelas partes, quando já tenha encontrado motivo suficiente para proferir a decisão*” (STJ, EDCI no Mandado de Segurança nº 21315-DF, Relatora Diva Malerbi, Primeira Seção, Data do Julgamento: 08/06/2016).

Por derradeiro, sedimentado entendimento de que o julgador não está obrigado a mencionar todos os dispositivos legais ou constitucionais para fins de prequestionamento, reputa-se prequestionada toda a matéria e as disposições legais invocadas pelas partes, ainda que não expressamente mencionadas na presente



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

decisão.

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Por fim, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios fixados em Primeiro Grau em favor dos patronos do apelado, de 10% para 12% sobre a mesma base de cálculo estipulada pela r. sentença, tendo em vista o trabalho adicional realizado em grau recursal, sobrestada a exigibilidade por força da gratuidade processual concedida.

ALEXANDRE BATISTA ALVES
Relator