



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000242852

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009734-87.2024.8.26.0269, da Comarca de Itapetininga, em que é apelante/apelado QI SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A., é apelado/apelante TATIANE APARECIDA KRUSZYNSKI (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso da instituição financeira, provido o da consumidora.** V.U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MATHEUS FONTES (Presidente) E CAMPOS MELLO.

São Paulo, 20 de março de 2026.

MARIO SERGIO LEITE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1009734-87.2024.8.26.0269

Apelante/Apelada: TATIANE APARECIDA KRUSZYNSKI

Apelado/Apelante: QI SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A

Origem: 3ª Vara Cível da Comarca de Itapetininga

Juiz(a): LILIANA REGINA DE ARAUJO HEIDORN ABDALA

Voto nº 1.801

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de relação contratual cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais. Empréstimo com garantia de FGTS. Sentença de parcial procedência. Inconformismo das partes: da instituição financeira alegando regularidade da contratação digital e pleiteando compensação de valores e alteração do termo inicial dos encargos; da consumidora, de forma adesiva, postulando indenização por dano moral. Relação de consumo configurada. Inversão do ônus da prova. Prova técnica que não vincula o julgador (art. 479 do CPC). Conjunto probatório indicativo de fraude. Mecanismos de autenticação insuficientes. Falha na prestação do serviço. Responsabilidade objetiva (art. 14 do CDC). Dano moral configurado. Fixação em R\$ 5.000,00. Inviabilidade de compensação, ausente proveito econômico da consumidora. Correção monetária desde cada desembolso. Recurso desprovido da instituição financeira e provido o recurso da consumidora.

Vistos.

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra sentença proferida nos autos da Ação declaratória de inexistência de relação contratual cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais proposta por TATIANE APARECIDA KRUSZYNSKI contra QI SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A que julgou a ação parcialmente procedente para declarar a inexistência do contrato de empréstimo em apreço e de qualquer débito dele decorrente vinculado ao saldo do FGTS da autora, determinando à ré que se abstenha de realizar novos débitos ou cobranças relacionadas ao referido contrato e ainda, condená-la à restituição simples



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dos valores eventualmente descontados do saldo do FGTS da autora, acrescidos de correção monetária pela Tabela Prática do TJSP, desde cada desconto, e juros legais de mora a contar da citação. Em razão da sucumbência, condenou a parte autora no pagamento das custas e despesas processuais e de honorários advocatícios da parte adversa que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor da parte em que foi sucumbente (danos morais), nos termos do artigo 86, parágrafo único, do Código de Processo Civil, observada a gratuidade de justiça concedida.

Apela a instituição financeira, suscitando preliminar de incompetência da Justiça Estadual, sob o argumento de que a operação envolveria a Caixa Econômica Federal. No mérito, afirma que a contratação ocorreu regularmente por meio digital, com validação por selfie e trilha eletrônica, tendo o laudo pericial concluído pela integridade do arquivo e compatibilidade da biometria facial. Alega inexistência de falha na prestação do serviço e ocorrência de culpa exclusiva da vítima ou fato de terceiro, pugnando pela improcedência da ação ou, ainda, a compensação dos valores a serem restituídos e a incidência de juros de mora e correção monetária a partir da citação.

Apela, adesivamente, a autora alegando o direito a indenização por danos morais.

Recursos tempestivos, isento de preparo o da autora e preparado o da ré e ambos contrarrazoados.

É o relatório.

Inicialmente, há que afastar a preliminar de incompetência da Justiça Estadual suscitada pela instituição financeira, uma vez que a controvérsia se restringe à validade de contrato supostamente celebrado entre as partes litigantes, inexistindo pedido formulado contra a Caixa Econômica Federal ou discussão acerca de ato administrativo de ente federal que justifique o deslocamento da competência.

Superada a questão prejudicial, passo à análise dos recursos.

Primeiramente, convém salientar que a relação jurídica de direito

material estabelecida entre as partes é de consumo, estando presentes os elementos previstos nos arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.

Aplica-se, portanto, o regime de responsabilidade objetiva estabelecido no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Pois bem.

Diante da negativa expressa da consumidora quanto à contratação, impõe-se a incidência da regra de inversão do ônus da prova, incumbindo à instituição financeira demonstrar a regularidade do negócio jurídico, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com o art. 373, inciso II, do Código de Processo Civil, por se tratar de fato constitutivo do direito por ela alegado.

A instituição financeira ampara sua tese na prova pericial que concluiu pela integridade técnica do arquivo digital analisado.

Todavia, nos termos do artigo 479 do Código de Processo Civil, o julgador não está adstrito ao laudo pericial, devendo valorar a prova técnica em conjunto com os demais elementos constantes dos autos.

Nesse sentido, colhem-se os seguintes julgados desta Corte:

“DIREITO DO CONSUMIDOR. DIREITO PROCESSUAL CIVIL. CONTRATOS BANCÁRIOS. CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO. ALEGAÇÃO DE FRAUDE. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO. PROVIMENTO. I. Caso em Exame PARCIAL 1. Apelação interposta contra r. sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos, reconhecendo a nulidade do contrato, condenando o banco réu à restituição de valores e ao pagamento de indenização por danos morais. Alega a instituição financeira ré que a contratação foi válida e regular, comprovada por gravação telefônica e pela realização de saques pela autora. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em

determinar se houve fraude na contratação de empréstimo consignado com cartão de crédito ou se a contratação foi válida e regular. III. Razões de Decidir 3. A gravação telefônica acostada aos autos demonstra que a autora reconheceu ser titular do cartão de crédito consignado e expressamente aquiesceu à realização de saque complementar, confirmando todos os seus dados pessoais e indicando conta bancária de sua titularidade para recebimento dos valores, não havendo impugnação específica ao seu conteúdo. 4. A autora alterou suas alegações no curso do processo, inicialmente sustentando falsidade da assinatura e posteriormente alegando falha nas informações prestadas, comportamento que não condiz com quem tenha sido efetivamente vítima de fraude bancária. 5. Em que pese, em sede de perícia grafotécnica, tenha a expert sugerido se tratar de assinatura falsa, o laudo, no presente caso, deve ser afastado diante do conjunto probatório dos autos, uma vez que suas conclusões estão em manifesto confronto com as demais provas produzidas, especialmente a gravação telefônica, os comprovantes de transferência e o comportamento processual da autora. 6. O afastamento do laudo pericial se justifica porque o magistrado, como destinatário da prova, não está adstrito às conclusões periciais quando estas não se harmonizam com o restante do acervo probatório, cabendo ao julgador apreciar e, fundamentadamente, rejeitá-las quando não se mostram convincentes diante do contexto fático demonstrado. 7. A autora, além de reconhecer a validade da contratação, realizou saques complementares em 2015 e 2019, fatos por ela impugnados de forma vaga e genérica, sequer aduzindo que a gravação telefônica fosse falsa. 8. Restou demonstrada a utilização efetiva do cartão de crédito e o recebimento de valores, sendo descabida a alegação de desconhecimento da contratação. IV. Dispositivo e Tese 9. Recurso provido. Tese de julgamento: 1. A validade de contrato de empréstimo consignado com cartão de crédito resta comprovada quando há gravação telefônica não impugnada

demonstrando o reconhecimento da contratação pela parte autora e a realização de saques, afastando-se alegações genéricas de fraude. 2. O laudo pericial pode ser rejeitado pelo magistrado quando suas conclusões se confrontam manifestamente com as demais provas dos autos, especialmente quando há elementos robustos que demonstram a regularidade da contratação. 3. A realização de saques pela parte autora é incompatível com a alegação de desconhecimento da contratação. Legislação Citada: CPC, art. 371 e 479; Jurisprudência Citada: TJSP, AC n° 1005492-69.2022.8.26.0006; TJSP, AC n° 1000552-36.2022.8.26.0079”.(Apelação n° 1003168-19.2024.8.26.0368, Relatório ROBERTO MAIA, J. 14.08.2025).

“APELAÇÃO Ação declaratória e indenizatória Sentença de improcedência Negativação Insurgência Laudo pericial que concluiu que algumas das assinaturas apostas na Proposta de Abertura de conta não partiram do punho da autora Juiz que não está adstrito ao laudo pericial podendo, inclusive, caso seja seu convencimento, pronunciar-se de forma totalmente contrária, em confronto com as demais provas dos autos Relação de consumo Art. 479, DO CPC Artigo 14, § 3º Culpa exclusiva do consumidor ou do terceiro Narrativa da manifestação à peça contestatória que admite a ocorrência de golpe aplicado por irmão da autora Fornecimento de documentos pessoais e assinaturas ambiente bancário Fatos ocorridos fora do Fortuito externo Inaplicabilidade da Súmula 479, do STJ Ademais, culpa exclusiva da vítima, que atuou de forma negligente e imprudente Inexistência de falha na segurança do sistema eletrônico Precedentes improvido”.(Apelação n° 1009395-60.2018.8.26.0004, Relator PEDRO PAULO MAILLET PREUSS, J. 06.06.2024).

No caso concreto, a sentença afastou, de forma fundamentada, a suficiência da prova técnica para demonstrar a manifestação válida de vontade,

destacando que a geolocalização indicou que a operação de assinatura ocorreu a aproximadamente 3,2 km da residência da autora (fl. 348), sendo notório que sistemas dessa natureza possuem margem de erro de poucos metros, circunstância que afasta justificativa por mera imprecisão técnica, que o e-mail utilizado no cadastro (“lucasoliveira697@gmail.com” – fl. 199) não guarda qualquer correspondência com o nome da contratante, que houve transferência quase imediata do valor creditado para terceiro (fl. 226). e que foi lavrado boletim de ocorrência (fls. 52/53). Tais elementos, analisados de forma conjunta, revelam contexto probatório coerente indicativo de utilização indevida de dados pessoais por terceiro.

Ademais, não se pode deixar de observar o documento apontado no laudo pericial como aquele que conteria a assinatura eletrônica validada por *selfie* (referido às fls. 353 do laudo) não foi juntado aos autos pela instituição financeira quando da apresentação do contrato, que a cédula de crédito bancário apresentada pela instituição financeira não contém qualquer assinatura física ou eletrônica aposta em seu corpo e, ainda, que a *selfie* atribuída à consumidora foi juntada de forma isolada, em documento apartado, desacompanhada da vinculação técnica demonstrada no documento analisado pelo perito.

Além disso, observa-se que a cédula de crédito bancário carreada aos autos não contém assinatura física ou digital aposta em seu corpo, tampouco mecanismo de certificação por autoridade certificadora ou outro meio robusto de autenticação. O documento apontado no laudo como contendo a assinatura eletrônica validada não foi apresentado nos moldes descritos no trabalho técnico e a *selfie* atribuída à consumidora foi juntada de forma isolada, desacompanhada de metadados ou demonstração técnica de vinculação estrutural ao contrato.

Cumprindo ainda observar que ao relacionar os documentos submetidos à análise, o próprio laudo não menciona expressamente o documento que, no corpo do trabalho técnico, é apontado como contendo a estrutura completa da assinatura eletrônica vinculada ao contrato, circunstância que evidencia dissociação entre o material descrito na conclusão pericial e os documentos efetivamente individualizados para exame.

analisado, tal conclusão não comprova a autoria do aceite, uma vez que a integridade técnica do documento digital não se confunde com manifestação válida de vontade.

Portanto, há dissociação entre o documento analisado pelo “expert” e os documentos efetivamente juntados aos autos pela instituição financeira.

Tal circunstância impede que se atribua força probatória plena à conclusão pericial, pois o objeto analisado não corresponde integralmente ao conjunto documental disponibilizado às partes no processo.

A ausência de juntada, pela instituição financeira, do documento completo que conteria a assinatura eletrônica validada nos moldes descritos no laudo fragiliza a demonstração da efetiva manifestação de vontade da parte consumidora.

Nesse contexto, permanece caracterizada falha na prestação do serviço, consistente na deficiência dos mecanismos de verificação da identidade do contratante, o que atrai a responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do CDC.

Fraudes perpetradas no âmbito de operações bancárias digitais inserem-se no risco da atividade econômica desenvolvida, configurando fortuito interno.

Não há prova robusta de culpa exclusiva da vítima ou fato exclusivo de terceiro apto a romper o nexo causal. O fortuito, portanto, é interno.

Assim, correta a respeitável e bem lançada sentença ao declarar a inexistência do contrato e determinar à instituição financeira a devolução dos valores descontados.

Não prospera a insurgência da instituição financeira quanto ao termo inicial da correção monetária e dos juros de mora. Tratando-se de restituição de valores indevidamente descontados, a correção monetária deve incidir desde cada desembolso, por se tratar de mera recomposição do valor da moeda, sob pena de enriquecimento sem causa do fornecedor. Quanto aos juros de mora, já corretamente fixados a partir da citação, nos termos do art. 405 do Código Civil.

Não há se falar em compensação do valor creditado na conta corrente

da consumidora, pois ela sequer se beneficiou de tal quantia, uma vez que foi imediatamente transferida a terceiro, circunstância que reforça a conclusão de que foi vítima de fraude.

No tocante ao dano moral, embora a sentença tenha entendido não configurada repercussão anormal, a indevida contratação de empréstimo com incidência sobre verba de natureza alimentar e a necessidade de ajuizamento da demanda ultrapassam mero dissabor cotidiano. O abalo decorre da própria submissão indevida a relação jurídica inexistente.

Considerando, contudo, a inexistência de negativação ou agravamento excepcional, mostra-se adequado fixar a indenização em R\$ 5.000,00, valor suficiente para compensar o abalo e cumprir função pedagógica.

Nesse sentido, tem-se o seguinte julgado proferido por esta Colenda 22ª Câmara de Direito Privado:

“APELAÇÃO. AÇÃO ANULATÓRIA DE CONTRATOS C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E REPETIÇÃO DE INDÉBITO. SENTENÇA DE INCONFORMISMO IMPROCEDÊNCIA. DA AUTORA. EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS. NEGATIVA DE CONTRATAÇÃO. CONTRATO APÓCRIFO. MERA “SELFIE”. MECANISMO NÃO HÁBIL PARA A CONFERÊNCIA DA SUA AUTENTICIDADE. RÉU QUE NÃO SE DESINCUMBIU DE SEU ÔNUS PROBATÓRIO. ART. 373, II, DO CPC. INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO QUE SE IMPÕE. RESTITUIÇÃO DO INDÉBITO, EM DOBRO. CONDUTA QUE CONTRARIA A BOA-FÉ OBJETIVA. DESCONTO PREVIDENCIÁRIO. CARACTERIZADO. EM BENEFÍCIO DANO MORAL “QUANTUM” INDENIZATÓRIO FIXADO EM R\$5.000,00. MONTANTE ADEQUADO. COMPENSAÇÃO DE VALORES. CABIMENTO. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO” (Apelação nº



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1020442-76.2024.8.26.0309, Relator JÚLIO CÉSAR FRANCO, J. 06.02.2026).

Por fim, considero suficientemente apreciada a questão posta a julgamento, até porque o julgador não está obrigado a rebater individualmente os argumentos das partes, mas somente expor os seus, de modo a justificar a decisão tomada, atendendo, assim, ao requisito insculpido no artigo 93, IX, da Constituição Federal, e na ordem legal vigente.

Ainda, em atenção ao disposto no art. 489, § 1º, inciso IV, do Código de Processo Civil, registre-se que os demais argumentos apontados pelas partes não são capazes de infirmar a conclusão acima.

Para viabilizar eventual interposição de recursos aos Tribunais Superiores, considera-se prequestionada toda a matéria discutida nos autos, sendo dispensável a indicação expressa e individualizada dos dispositivos legais.

Ante o exposto, **nego provimento ao recurso da instituição financeira e dou provimento ao recurso da consumidora** para condenar aquela no pagamento de danos morais no valor de R\$ 5.000,00, acrescido de correção monetária a partir desta data e juros de mora desde o evento danoso, nos termos da Súmula 54 do STJ, invertendo-se o ônus de sucumbência, mantidos os demais termos da sentença.

MARIO SERGIO LEITE

Relator