



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000183318

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015798-03.2025.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelada IRENE VIEIRA FRANCISCO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. Por maioria de votos.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente), HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO, HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS E ERNANI DESCO FILHO.

São Paulo, 6 de março de 2026.

WILSON JULIO ZANLUQUI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelante: Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A

Apelado: Irene Vieira Francisco

Origem: 1ª Vara Cível do Foro de Barueri – SP

Juiz de primeiro grau: Dr(a). Bruno Paes Straforini

VOTO Nº 2252

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE
RELAÇÃO JURÍDICA CUMULADA COM REPETIÇÃO DE
INDÉBITO E DANOS MORAIS.

AUTORA IDOSA E HIPERVULNERÁVEL.

FRAUDE PRATICADA POR TERCEIROS MEDIANTE
COLETA ILÍCITA DE DADOS EM SUA RESIDÊNCIA.
ABERTURA DE CONTA DIGITAL E POSTERIOR
CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS
SEM MANIFESTAÇÃO VÁLIDA DE VONTADE. Banco que
não comprovou a regularidade da contratação. Contratos
eletrônicos desprovidos de elementos mínimos de autenticação.
Ausência de selfie vinculada ao empréstimo. Ausência de
validação de e-mail da consumidora. Ausência de
geolocalização e de logs confiáveis. Procedimentos de
validação realizados por análise automática. Liberação de
vultosas quantias e imediata dissipação dos valores via PIX
para terceiros e estabelecimento comercial. Falha sistêmica do
fornecedor configurada. Responsabilidade objetiva. Fortuito
interno caracterizado. Tese de fato exclusivo de terceiro
afastada.

Restituição em dobro afastada. Existência de engano
justificável.

Dano moral não configurado. Impacto patrimonial relevante
que, no caso concreto, não ultrapassa a esfera do mero
aborrecimento indenizável.

SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA APENAS
PARA AFASTAR A VERBA MORAL.

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Cuida-se de ação declaratória de inexistência de relação jurídica
cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais, proposta por
IRENE VIEIRA FRANCISCO em face de PAGSEGURO INTERNET S.A.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A autora afirma ter sido vítima de fraude praticada por terceiros, os quais, apresentando-se como agentes do SUS, adentraram sua residência, colheram seus dados pessoais e realizaram fotografia ("selfie"), utilizando tais informações para a abertura não autorizada de conta digital em seu nome e para a contratação de dois empréstimos consignados junto à instituição financeira. Sustenta que jamais solicitou tais operações, sendo surpreendida posteriormente com descontos mensais incidentes sobre seus benefícios previdenciários. Registra, ainda, que os valores dos empréstimos foram creditados na conta recém-aberta e imediatamente transferidos via PIX para terceiros, fato que motivou boletim de ocorrência.

Sobreveio SENTENÇA julgando procedentes os pedidos, para declarar a inexistência dos contratos impugnados, determinar a cessação dos descontos no benefício previdenciário da autora, condenar a instituição financeira à devolução dos valores descontados e ao pagamento de indenização por danos morais, além do custeio das despesas processuais e honorários advocatícios.

Irresignado, o réu interpõe recurso de APELAÇÃO, alegando, em síntese, que os contratos foram regularmente firmados por meio eletrônico, com adoção de mecanismos de segurança, tais como conferência documental e validação por selfie. Afirma inexistir falha na prestação do serviço, tratando-se de fraude perpetrada exclusivamente por terceiros, e sustenta ser indevida a condenação ao pagamento de danos morais. Subsidiariamente, pugna pela restituição simples dos valores, afastando-se a devolução em dobro, e pela redução do montante arbitrado a título de danos morais.

Contrarrazões (fls. 231/246).

Recolhido o preparo (fls. 226/227).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

O recurso é tempestivo.

É o relatório.



Presentes os pressupostos de admissibilidade, passo ao exame do mérito.

I - Relação de consumo, vulnerabilidade da autora e ônus da prova

Cuida-se de típica relação de consumo: a autora é destinatária final dos serviços financeiros prestados pelo réu (conta de pagamento digital e empréstimos consignados), aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor.

O art. 6º, VIII, do CDC dispõe, textualmente:

"Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

VIII – a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências."

No caso, a autora é idosa, viúva, pensionista, com cerca de 69 anos à época dos fatos, vivendo exclusivamente de benefícios previdenciários, o que evidencia não apenas hipossuficiência econômica e técnica, mas hipervulnerabilidade em ambiente digital.

A narrativa inicial é verossímil e encontra amparo em prova documental. Consta dos autos registro de boletim de ocorrência noticiando golpe praticado por indivíduos que se passaram por agentes do SUS, os quais adentraram o domicílio da autora, colheram seus dados pessoais e realizaram registro fotográfico ("selfie").

Os extratos do INSS demonstram a contratação de dois empréstimos consignados não reconhecidos pela autora. Os extratos da conta PagBank, por sua vez, indicam o crédito dos valores decorrentes desses empréstimos e, na sequência, a realização de transferências via PIX para terceiros, inclusive para o estabelecimento denominado Mauricio's Restaurante e Choperia Ltda., em quantias fracionadas e incompatíveis com o perfil econômico da autora, idosa e pensionista.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Esses elementos sustentam a plausibilidade das alegações e evidenciam a hipossuficiência técnica e informacional da consumidora, o que autoriza a aplicação do art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, com a inversão do ônus da prova.

Diante disso, correta a inversão do ônus da prova em favor da autora, incumbindo à instituição financeira comprovar a regularidade da contratação e a inexistência de falha na prestação do serviço, nos termos também do art. 373, II, do CPC:

"Art. 373. O ônus da prova incumbe:

I – ao autor, quanto ao fato constitutivo de seu direito;

II – ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor."

Embora a instituição financeira tenha carreado documentos aos autos, o conjunto probatório não se mostra suficiente para demonstrar a regularidade das contratações impugnadas, nem para afastar a falha na prestação do serviço, não se desincumbindo do ônus probatório que lhe incumbia.

II - Prova da fraude e ausência de comprovação de contratação válida

A causa de pedir está fincada na alegação de que terceiros, se passando por agentes de saúde, compareceram à residência da autora, colheram seus documentos e tiraram "selfie", utilizando tais dados para: (i) abrir conta PagBank em seu nome; (ii) contratar dois empréstimos consignados vinculados a seus benefícios previdenciários; e (iii) imediatamente escoar, via PIX, os valores creditados para diversas pessoas físicas e para uma choperia.

A sentença bem destacou que, não obstante o réu afirme a regularidade das contratações, não logrou demonstrar que as assinaturas digitais apostas nos contratos foram efetivamente produzidas pela autora, limitando-se a juntar telas de sistemas internos e fluxos automatizados de validação (análise automática de documentos), sem qualquer prova técnica independente ou exame pericial apto a vincular, de forma segura, a manifestação de vontade da consumidora.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Com efeito, dos documentos de fls. 214/216, verifica-se que a abertura de conta se deu mediante processo de qualificação automática, aprovado em poucos segundos, sem demonstração de qualquer validação humana adicional, constando inclusive a informação de que os documentos encaminhados foram aprovados por "análise automática", sem videoconferência, sem interação humana e sem entrevista de confirmação (fls. 95).

Por sua vez, as Cédulas de Crédito Bancário (CCBs) dos empréstimos consignados consistem em formulários padronizados, preenchidos com dados pessoais da autora e assinaturas eletrônicas, mas não apresentam lastro probatório idôneo quanto à autoria, pois não se juntou prova de biometria facial comparada com base confiável da autora, não se demonstrou geolocalização vinculada ao endereço residencial ou a local compatível com sua rotina, não há registros de IP, logs detalhados de autenticação ou outros metadados auditáveis, e não se produziu prova pericial acerca dos mecanismos de segurança utilizados.

A instituição financeira insiste na tese de que o acesso à conta e a contratação se deram em ambiente seguro, com múltiplos fatores de autenticação (MFA), biometria, senha e QR Code. Contudo, tais alegações não se bastam por si, sobretudo diante da narrativa consistente de fraude, da idade avançada da autora e da dinâmica objetiva das movimentações financeiras, as quais evidenciam a atuação de estelionatários, e não de uma aposentada de perfil modesto.

A jurisprudência desta Corte tem exigido, em hipóteses de impugnação de contratação digital por consumidores idosos, prova robusta e específica por parte do banco, envolvendo, por exemplo, identificação clara da plataforma utilizada, biometria com trilha de validação, geolocalização, IP do aparelho e eventual confirmação por SMS, não se revelando suficiente a mera juntada de contratos eletrônicos internos ou prints unilaterais de sistema.

Em consonância:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATO BANCÁRIO. Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por danos morais. Sentença de improcedência. Insurgência da autora. Possibilidade de contratação eletrônica. Instituição financeira que todavia não comprovou a legitimidade da contratação. Ausência de indicação específica da assinatura, biometria facial, dados de geolocalização ou IP do aparelho utilizado na contratação. Débito relativo ao contrato que deve ser reconhecido como inexigível. Restituição em dobro de valores que é consequência lógica. Dano moral in re ipsa. Indenização pretendida (R\$20.000,00) que se mostra excessiva diante das circunstâncias do caso concreto. Reparação que deve ser fixada em R\$5.000,00, quantia adequada às circunstâncias dos autos. Recurso provido parcialmente para acolher em parte os pedidos iniciais. (TJSP; Apelação Cível nº 1007738-37.2022.8.26.0071; Rel. Des. Rosana Santiso; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); j. 06/09/2024).

Nesse contexto, não se desincumbiu o réu do ônus de comprovar a regularidade da contratação e a efetiva manifestação de vontade da autora, impondo-se a manutenção da declaração de inexistência dos contratos e da inexigibilidade das dívidas, tal como reconhecido na sentença de fls. 205/207.

Cumpra-se observar que a "selfie" apresentada pelo réu não se refere à contratação dos empréstimos, mas exclusivamente à etapa de abertura da conta digital, conforme validado por análise automática (fls. 214/216). Os contratos de empréstimo, por sua vez, não possuem qualquer elemento de autenticação robusta, como biometria facial, geolocalização ou confirmação ativa de identidade.

Soma-se a isso o fato de que o e-mail utilizado não pertence à autora,

havendo registro nos autos de que não houve qualquer confirmação ou validação desse endereço eletrônico, conforme se verifica das fls. 149, o que inviabiliza reconhecer a existência de manifestação válida de vontade. Esses elementos demonstram que a ré não comprovou, com o rigor exigido, a autenticidade da contratação.

III - Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Fortuito interno

Reconhecida a inexistência de contratação válida, a responsabilidade do réu decorre da própria natureza da atividade exercida.

O art. 14 do CDC estabelece, de forma clara:

"Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos."

Trata-se de típico caso de fortuito interno, consistente em fraude praticada por terceiros no âmbito do sistema da própria instituição, mediante abertura de conta e contratação de empréstimos com documentos e biometria obtidos ilicitamente.

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça consolidou o entendimento de que fraudes em operações bancárias, inclusive contratações mediante documentos falsos ou indevidamente utilizados, integram o risco da atividade e não afastam a responsabilidade objetiva do banco. Trata-se do fortuito interno, conceito amplamente reconhecido, que estabelece que as instituições financeiras respondem pelos prejuízos decorrentes de falhas em seus sistemas, mesmo quando a fraude é praticada por terceiros.

Neste contexto, a Súmula 479 do STJ dispõe:

"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias."

O entendimento consolidado do STJ, reforçado pelo Tema 466, esclarece



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que a responsabilidade do banco independe de culpa, configurando-se como risco da atividade. Assim, mesmo que o golpe tenha sido praticado por terceiros sem participação direta da instituição, o evento danoso só se concretizou porque o sistema de abertura de conta e concessão de crédito falhou, admitindo como válida contratação manifestamente suspeita, sem implementar mecanismos eficazes de prevenção e detecção de fraude.

A própria instituição financeira, tanto na contestação quanto na apelação, reconheceu que o procedimento de abertura de conta e validação da identidade da consumidora foi realizado integralmente por "análise automática", sem qualquer camada adicional de verificação humana, nos termos registrados às fls. 214/216, onde se observa a aprovação automática de documentos em poucos segundos ("Resultado da Análise Automática – Aprovado").

Na apelação, o réu buscou justificar a regularidade da abertura da conta e das contratações afirmando que atuou conforme a Resolução BCB nº 96/2021, expressamente mencionada pelo próprio PagSeguro, ao explicar os supostos mecanismos de segurança e a exigência normativa de validação documental.

Todavia, como demonstrado às fls. 214 a 216, a instituição não adotou qualquer procedimento reforçado de verificação de identidade, como videoconferência, validação humana, mecanismo antifraude sobre padrões comportamentais ou bloqueio preventivo de operações atípicas, limitações que o próprio réu admite ao expor que o procedimento utilizado baseou-se exclusivamente na análise automática do motor de risco.

Do mesmo modo, às fls. 236/239, evidencia-se que os valores liberados foram dissipados por diversos PIX em sequência, inclusive para estabelecimento comercial ("Mauricio's Restaurante e Choperia Ltda."), sem que houvesse qualquer detecção ou bloqueio, apesar de tais normas do Banco Central exigirem monitoramento contínuo e mecanismos de prevenção eficazes.

Resta claro que, a despeito de citar as normas regulatórias, a ré não demonstrou sua efetiva observância, deixando de implementar controles mínimos aptos



a prevenir a fraude concreta, razão pela qual não se pode reconhecer engano justificável.

Nessa linha, não há como afastar a responsabilidade objetiva da instituição financeira, estando plenamente configurados os requisitos legais para a reparação dos danos causados à consumidora.

IV - Inexistência de fortuito externo. Rejeição das teses de fato de terceiro e culpa exclusiva ou concorrente da vítima

O réu procura enquadrar o episódio como fortuito externo, decorrente de fato exclusivo de terceiro ou, ao menos, de culpa concorrente da autora, por ter permitido que os estelionatários adentrassem sua residência e colhessem seus dados.

Tal argumento não procede.

O art. 393 do Código Civil dispõe:

"Art. 393. O devedor não responde pelos prejuízos resultantes de caso fortuito ou força maior, se expressamente não se houver por eles responsabilizado."

O dano não decorreu de fato totalmente estranho à atividade bancária, mas de fraude perpetrada no âmbito do próprio ambiente comercial do réu, que anuiu à abertura de conta em nome da autora, liberou vultosos empréstimos consignados e permitiu a imediata dissipação dos valores por meio de sucessivas transferências via PIX, sem qualquer mecanismo eficaz de bloqueio, monitoramento ou alerta. Tal conduta mostra-se ainda mais grave diante do fato de o réu deter dados pessoais completos da autora, ter ciência de que se trata de pessoa idosa e beneficiária do INSS, inexistir histórico de movimentações semelhantes e apresentar-se padrão transacional absolutamente atípico, consistente na realização de múltiplos PIX em um único dia para estabelecimento comercial e terceiros.

Em outros precedentes, esta 18ª Câmara efetivamente reconheceu a inexistência de responsabilidade bancária quando demonstrada a completa ausência de falha de segurança ou quando o próprio consumidor, durante longo período, anuiu tacitamente com a situação, se beneficiando dos valores creditados e somente ajuizando a ação anos depois, circunstâncias muito diversas da presente. (TJSP, APELAÇÃO nº



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1002041-46.2022.8.26.0326, Rel. Des. Ernani Desco Filho, 18ª Câmara de Direito Privado, j. 27/11/2023)

Na hipótese, ao contrário, a autora não utilizou os valores, que foram dissipados em sequência por terceiros; os descontos, próximos de R\$ 900,00 mensais, passaram a incidir sobre benefício previdenciário de valor limitado; e a autora percebeu o problema em curto prazo, cerca de dois meses, buscando rapidamente solução administrativa e judicial.

Não se está diante, pois, de consumidor negligente que consente com o desconto por anos, mas de vítima idosa, ludibriada dentro de casa, cujos dados foram instrumentalizados em fraude que o banco deveria e poderia ter detectado, ainda mais diante de movimentação financeira tão discrepante do perfil da correntista.

Dessa forma, rejeitam-se as teses de fato exclusivo de terceiro e de culpa exclusiva ou concorrente da autora, por não haver rompimento do nexo causal entre a falha do serviço bancário e o dano sofrido.

V - Danos materiais. Repetição do indébito em dobro

Reconhecida a inexistência dos contratos e, conseqüentemente, a indevida cobrança e desconto de parcelas diretamente do benefício previdenciário da autora, impõe-se a restituição dos valores pagos.

Embora incontroverso que a autora tenha sido vítima de fraude praticada por terceiros, o conjunto probatório revela que não se verifica má-fé da instituição financeira, tampouco conduta dolosa ou abusiva que autorize a aplicação da penalidade prevista no art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.

Não se pode ignorar que que o banco igualmente figurou como vítima da ação de estelionatários, que se valeram de artifícios fraudulentos para burlar os mecanismos de segurança disponíveis à época ao passo que a própria autora concorreu para a ocorrência do evento danoso, ao permitir a realização da *selfie* posteriormente utilizada como meio de validação para a abertura da conta digital, não para os empréstimos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A cobrança indevida, portanto, não decorreu de atuação maliciosa ou de desleixo deliberado, mas de erro escusável, inserido no risco ordinário das operações bancárias, sobretudo no ambiente digital, marcado por fraudes cada vez mais sofisticadas.

Neste sentido, decidiu recentemente o Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, ao reconhecer que, ausente má-fé e evidenciada a boa-fé objetiva da instituição financeira, a restituição deve ocorrer de forma simples:

“Repetição em dobro – Não cabimento – Adoção de tese firmada pelo C. STJ (EAREsp nº 676.608/RS) – Boa-fé objetiva – Reconhecimento – Fraude perpetrada em nome da autora apenas constatada por perícia grafotécnica em demanda judicial – Legítima expectativa do credor quanto à regularidade da contratação – Devolução na forma simples.x (TJSP; Apelação Cível nº 1017744-09.2023.8.26.0576; Rel. Des. Henrique Rodrigo Clavio; 18ª Câmara de Direito Privado; j. 28/10/2025).

Assim, à míngua do elemento subjetivo indispensável à aplicação da sanção civil, impõe-se o afastamento da devolução em dobro, devendo ser mantida apenas a restituição simples dos valores indevidamente descontados, com correção monetária, providência suficiente para recompor o patrimônio da autora, sem impor penalidade desproporcional à instituição financeira ou ensejar enriquecimento sem causa.

VI - Danos morais

No tocante ao dano moral, o recurso o merece guarida.

Embora se reconheça que os descontos indevidos incidiram sobre verba de natureza alimentar, com impacto financeiro à autora, tal circunstância, por si só, não é suficiente para caracterizar lesão extrapatrimonial indenizável no caso concreto.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A jurisprudência desta Câmara tem distinguido situações de efetiva violação aos direitos da personalidade daquelas em que, a despeito do desconforto gerado ao consumidor, não se evidencia abalo psíquico, emocional ou existencial que ultrapasse a esfera dos contratempos próprios de uma contratação viciada posteriormente solucionada pela via judicial.

Aquí, embora configurada a fraude e a necessidade de restituição dos valores descontados, não há elementos que evidenciem prejuízo moral qualificado. O desagrado vivenciado (ainda que compreensível e agravado pelo comprometimento temporário de parcela relevante de seu benefício previdenciário) não se revela apto, à luz da orientação desta Câmara, a ensejar compensação por dano moral, devendo ser tratado no âmbito estritamente patrimonial, mediante restituição em dobro do indébito.

Assim, afasta-se a condenação ao pagamento de indenização por dano moral, mantendo-se os demais comandos da sentença, os quais se mostram adequados à recomposição dos prejuízos patrimoniais sofridos pela consumidora.

De rigor, portanto, o parcial provimento do recurso, restrito à exclusão da verba indenizatória.

No mais, a sentença permanece íntegra.

Ante o exposto, **VOTO** por **DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, afastando a devolução em dobro e a condenação em danos morais, mantida no mais a r. Sentença.

Impõe-se reconhecer que o provimento parcial deste recurso não tem reflexos na sucumbência, pois a apelante decaiu da maioria dos pedidos iniciais, mantendo-se, portanto, a distribuição dos ônus sucumbenciais tal qual efetuada pela respeitável sentença.

JÚLIO ZANLUQUI

Relator



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO



Voto nº 52909 – Divergente
Apelação Cível nº 1015798-03.2025.8.26.0068
Comarca: Barueri
Apelante: Pagueguero Internet Instituição de Pagamento S/A
Apelado: Irene Vieira Francisco

DECLARAÇÃO DE VOTO

Vistos,

Respeitosamente ousou divergir do e. relator sorteado, entendendo deva ser provido o apelo, afirmada a improcedência da ação, revertido o ônus de sucumbência, condenada a parte autora no pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários de advogado fixados em 10% sobre o valor atualizado dado a causa, a teor do disposto no artigo 85, § 2º do CPC.

Dizendo respeito a questão de fundo à fraude em operações bancárias, quanto à responsabilidade da parte ré (artigos 186, 187 e 927 do Código Civil) e sua 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), no caso, necessário se faz observar que a abertura da conta digital se deu em 20/03/2025, mediante biometria facial ('selfie') (fls. 155/156) e envio de documento pessoal (fls. 151/154) – o mesmo juntado com a inicial (fls. 29) –, circunstância reconhecida pela própria parte autora ao afirmar que '*o casal de golpistas pediram para tirarem fotos (tipo "selfie") da parte autora, que apenas permitiu por achar que estavam realmente atualizando o seu cadastro na rede pública de saúde.*' (fls. 04), observado que o cadastro efetuado perante a parte ré (fls. 148/149) conta com os mesmos dados inseridos na inicial e nos documentos que a acompanham (CPF, data de nascimento, nome da mãe e endereço), e ressaltado ainda, por relevante, não impugnar a parte autora o número de telefone cadastrado como '*token*' de segurança ((11) 95664-4222), pelo que se denota ter ocorrido a validação da abertura da conta e das operações impugnadas de seu próprio aparelho celular.

Além disso, quanto às transações bancárias em si – empréstimos consignado nº 506977191-2 e nº 506977194-6 –, a parte ré juntou aos autos a '*Cédula de Crédito Bancário CCB nº 506977191*' (fls. 160/169) e a '*Cédula de Crédito Bancário CCB nº 506977194*' (fls. 170/179), ambos assinados eletronicamente, em 24/03/2025, comprovado o creditamento das quantias mutuadas em 26/03/2025, e quanto a isso, o '*Extrato da conta*' (fls. 39/40) aponta que a conta bancária já possuía movimentação antes mesmo de receber os valores oriundos dos empréstimos, circunstâncias que, em conjunto, revelam a regularidade formal e material das operações, e acrescido a isso, se tem que a cronologia dos fatos não se harmoniza com a narrativa deduzida na inicial, pois a abertura da conta ocorreu em 20/03/2025, ao passo que os contratos foram firmados eletronicamente quatro dias depois (24/03/2025), tendo

boletim de ocorrência sido formalizado apenas em 26/06/2025 (fls. 33/34), sob a alegação de que *'agora, 90 dias depois descobri que foi um golpe'*, o que não se mostra verossímil, pois o empréstimo consignado nº 506977191-2 constitui o único contrato averbado no benefício nº 184.369.379-5 (aposentadoria por idade), gerando desconto mensal de R\$ 531,30 (fls. 55/57), enquanto o empréstimo consignado nº 506977194-6 figura como um de apenas dois contratos averbados no benefício nº 192.709.657-7 (pensão por morte previdenciária), com desconto de R\$ 333,34 (fls. 58/60), valores que, por sua monta e periodicidade, mostram-se facilmente identificáveis na renda da parte autora, sobretudo porque afirma ser *'declaradamente hipossuficiente'* (fls. 02) e que *'não possui condições de arcar com os encargos processuais sem afetar o seu próprio sustento e de sua família'* (fls. 30), de modo que não restaram minimamente demonstrados os fatos constitutivos do direito alegado, a teor do art. 373, I, do CPC, impondo-se reconhecer como comprovados os vínculos contratuais e a regularidade das transações controvertidas.

Nesse sentido, observado que todas as operações – abertura de conta e empréstimos consignados – foram realizadas por meio eletrônico, verificáveis pelos documentos inerentes, não se entende por presente vício a macular esses negócios ainda mais se observada a também comprovação das transferências dos valores mutuados como acima referido, até porque referida documentação tela *'print do sistema'*, especificamente registro eletrônico referente às transações, se apresentam como aptos a demonstrar a verdade ou, como refere doutrina *'potencializar a primazia da realidade'*, vez que se reconhece referido *'print'* de tela sistêmica como prova digital pode ser entendida essa como *"qualquer tipo de informação, com valor probatório, armazenada em repositório eletrônico-digitaís de armazenamento, ou transmitida em sistemas e redes informáticas ou redes de comunicações eletrônicas, privadas ou publicamente acessíveis, sob a forma binária ou digital"* (vide Rodrigues, Benjamim Silva, Direito Penal Parte Especial, Tomo I, Direito Penal Informático), de modo que *'print'* de tela sistêmica – é documento hábil a demonstrar e comprovar a transação e bem assim a contratação, nos termos do disposto no artigo 422 § 1º do CPC, ainda mais quando, como no caso, a transação é eletrônica, não havendo instrumento físico assinado, já que a assinatura – como se disse – é eletrônica, pelo que e como já decidido pelo STJ, *"sendo informatizado o controle de contas, não se haveria mesmo de exigir da demandada outra forma de prova que não a reprodução dos dados presentes em seus computadores"* (STJ; 2019/0299453-4), desincumbindo-se a parte ré do ônus de demonstrar os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito do autor, nos termos do artigo 373, II, do CPC, o que significa se entende de rigor se reconhecer por regular e válida a abertura da conta e os empréstimos consignados firmados, ausente notícia de quitação das avenças ou ocorrência de ilegalidade em suas contratações, não se entendendo por negligente o banco réu - pela inobservância da regra de cuidado e dever de segurança, a explicitar ausente o nexo causal (conduta - relação de causa e efeito - liame entre a conduta do réu e o resultado) a permitir o reclamo, sendo fato que referidos eventos não guardam nexo de causalidade com ato ou fato imputável às instituições financeiras, incontroverso que as operações foram realizadas e validadas pela parte autora, a partir de conduta própria, inaplicável a Súmula 497 do STJ por não advir o evento dano de *'fortuito interno'*, observada a delimitação do enunciado e ausência dos pressupostos de sua incidência (artigo 393 do Código Civil).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ou seja, como a prova dos autos demonstra e expressa por incontroverso o vínculo entre as partes, diante dos princípios da conservação e equivalência contratual, bem como dos requisitos legais de validade, probidade e de boa-fé, como referem os artigos 104, 113 e 422, do Código Civil, de rigor a manutenção da conta bancária validamente aberta (agência 0001, conta 79648680-1) e dos empréstimos consignados (nº 506977191-2 e nº 506977194-6), até porque a incidência da legislação consumerista ao caso não desonera a parte autora de demonstrar minimamente os fatos deduzidos na inicial (artigo 373, inciso I, do CPC), e tampouco implica em automática inversão do ônus probatório (artigo 6º, inciso VIII, do CDC), cuja aplicação pressupõe a existência de patente hipossuficiência da parte ou a verossimilhança das alegações da parte autora, requisitos não observados na hipótese, não sendo crível os argumentos de que se vale a parte autora para imputar responsabilidade ao banco réu, ausente vício ou desvio a macular as movimentações bancárias questionadas, e, por conta disso, tampouco a ocorrência dos danos morais alegados.

Nesse sentido, o entendimento deste E. TJSP: “*Direito do consumidor. Contratos. Empréstimo consignado. Refinanciamento. Apelação cível. Declaratória de inexistência de débito c/c indenização por dano moral e material e pedido de tutela de urgência. Comprovada a regularidade dos contratos. Desprovidamento. I. Caso em exame 1. Apelação cível objetivando a reforma da sentença que julgou improcedentes os pedidos iniciais. II. Questões em discussão 2. As questões em discussão consistem em saber: (i) se houve violação ao princípio da dialeticidade recursal; (ii) se restou comprovada a contratação de refinanciamento de empréstimo consignado e (iii) se há direito à indenização por dano moral e material. III. Razões de decidir 3. Afastada a arguição de ausência de dialeticidade recursal, pois as razões de apelação atacam os termos da sentença 4. Banco réu que se desincumbiu de seu ônus probante ao apresentar o contrato assinado pelo autor. Regularidade da contratação. 5. Indevidas as indenizações por danos moral e material. IV. Dispositivo 6. Apelação cível conhecida e desprovida. Dispositivos relevantes citados: CPC, art. 1.010; Regimento interno deste E. Tribunal de Justiça, art. 252.*” (TJSP; Apelação Cível 1000643-68.2024.8.26.0302; Relator (a): Regina Aparecida Caro Gonçalves, j. 08/11/2024).

E mais: “*AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO C/C REPETIÇÃO DO INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença de improcedência. Apelo da autora. CERCEAMENTO DE DEFESA. Inocorrência. Prova documental constante dos autos suficiente para o deslinde da controvérsia. Desnecessária prova técnica. MÉRITO. Contratação efetiva de empréstimo consignado. Conjunto probatório apresentado pela instituição financeira demonstra a contratação via internet banking e a disponibilização do crédito em conta corrente da autora. Apelante que não logrou impugnar, de forma cabal, os documentos trazidos aos autos pelo apelado. Regularidade da contratação demonstrada. Descontos pertinentes. Não configurada a hipótese do art. 39, III, § único, do CDC. O réu não agiu com a intenção de oferecer amostra grátis à mutuária; pretendia conceder mútuo oneroso, tanto que realizou os descontos no benefício previdenciário da autora. Inexistência de ato ilícito. Indenizações indevidas. Multa por*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

litigância de má-fé. Redução, de ofício, a fim de adequar a finalidade da pena com as condições financeiras da parte. Matéria ordem pública. Precedentes. Sentença mantida, majorada a verba honorária para 15% do valor da causa, observada a isenção e suspensão decorrentes da gratuidade. PRELIMINAR REJEITADA, RECURSO NÃO PROVIDO, COM OBSERVAÇÃO.” (TJSP; Apelação Cível 1000117-72.2023.8.26.0032; Relator (a): Marcelo Ielo Amaro; j. 23/04/2024).

Voto por dar provimento ao recurso.

Des. Henrique Rodriguero Clavasio
3º Juiz



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	14	Acórdãos Eletrônicos	Wilson Julio Zanluqui	2F5142CF
15	18	Declarações de Votos	Henrique Rodriguero Clavisio	2F5257D8

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1015798-03.2025.8.26.0068 e o código de confirmação da tabela acima.