



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2026.0000245954

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1037312-13.2024.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante EDNA OLIVEIRA PEREIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO PAN S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 TAVARES DE ALMEIDA (Presidente sem voto), EMÍLIO MIGLIANO NETO E JOSÉ MARCOS MARRONE.

São Paulo, 20 de março de 2026.

JORGE TOSTA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1037312-13.2024.8.26.0564
Apelante: Edna Oliveira Pereira
Apelado: Banco Pan S/A
Origem: Foro de São Bernardo do Campo/2ª Vara Cível
Juiz de 1ª instância: Mauricio Tini Garcia
Relator: JORGE TOSTA
Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado
Voto nº 12186

Apelação – Ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais – Sentença de improcedência – Insurgência da autora.

Preliminar arguida em contrarrazões – Ofensa à dialeticidade recursal – Rejeição – Leitura do recurso que evidencia a impugnação aos fundamentos da sentença.

Impugnação à justiça gratuita – Rejeição – Banco apelado que não apresentou documentos que possam infirmar a declaração de hipossuficiência apresentada pela apelante – Contratação de advogado que, por si só, não tem o condão de afastar a hipossuficiência financeira - Art. 99, §4º, do CPC – Benesse mantida.

Cerceamento de defesa – Inocorrência – Elementos constantes dos autos que são suficientes para análise das questões – Juiz que é o destinatário mediado das provas competindo a ele indeferir as provas e diligências desnecessárias – Art. 370 do CPC – Preliminar afastada.

Mérito recursal – Não acolhimento – Prova documental que demonstra a formalização regular dos contratos de empréstimo, com autenticação digital, biometria facial (selfie) da contratante, dados de IP e geolocalização compatível com o seu endereço – Valores depositados diretamente em conta bancária da autora – Prescindível a juntada de áudios, porquanto a biometria facial, no caso e aliada a outros elementos probatórios, é suficiente



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

para comprovar a assinatura dos contratos pela autora - Higidez dos contratos que se impõe – Exegese do art. 422 do Código Civil - Pagamento de boleto de outra instituição e transferências PIX realizadas voluntariamente pela autora a afastar a responsabilidade do banco réu - Inexistência de falha na prestação do serviço bancário - Nexo causal rompido por conduta autônoma da consumidora – Sentença mantida – RECURSO IMPROVIDO.

Cuida-se de recurso de apelação interposto contra a sentença de fls. 362/365, lavra do douto Juiz de Direito, Dr. Maurício Tini Garcia, da 2ª Vara Cível da Comarca de São Bernardo do Campo, cujo relatório se adota, que, em ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com pedido de repetição de indébito e indenização por danos morais, julgou improcedentes os pedidos. Em razão da sucumbência, condenou a parte autora ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 10% do valor atualizado da causa.

Recorre a autora/apelante a sustentar que (fls. 370/397): **i)** ocorreu cerceamento de defesa, pois para verificar se houve ou não contratação consciente e válida por parte da consumidora idosa, dependeria da apresentação das gravações da ligação telefônica e dos registros completos das tratativas entre o banco e a cliente; **ii)** a condição de vulnerabilidade da apelante enquanto pessoa hipossuficiente e hipervulnerável não foi adequadamente considerada na sentença e merece ser reanalisada; **iii)** foi induzida a erro mediante ligações telefônicas, acreditando tratar-se de mera redução de juros em empréstimo anterior, quando, na verdade, foi levada a contratações



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

fraudulentas de produtos que jamais desejou. A instituição financeira, em vez de exercer seu dever redobrado de cautela, valeu-se de mecanismos eletrônicos confusos, como supostas “selfies” e registros unilaterais, sem fornecer qualquer gravação das tratativas ou prova de que a consumidora compreendia a real extensão dos negócios; **iv)** a responsabilidade do banco se ampara na teoria do risco da atividade, conforme previsto no art. 14 do CDC e a falha na prestação do serviço do apelado é evidente, pois não garantiu a segurança necessária para evitar que a cliente fosse vítima de contratação indevida; **v)** a manifestação de vontade é um requisito essencial para a existência de uma relação contratual legítima.

Propugna pelo provimento do recurso para reformar a sentença para acolher integralmente os pedidos formulados na inicial.

Recurso tempestivo. Preparo não recolhido em razão da apelante ser beneficiária da justiça gratuita.

Contrarrazões às fls. 401/422. Alega, preliminarmente, violação à dialeticidade recursal, bem como apresentou impugnação à concessão dos benefícios da justiça gratuita à autora. No mérito, requer que o recurso da apelante seja totalmente improvido.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório do essencial.

VOTO.

De início, **AFASTO** a preliminar arguida pelo banco réu em contrarrazões de não conhecimento do recurso por não



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

vislumbrar ofensa ao princípio da dialeticidade recursal.

Sobre o assunto, ARAKEN ASSIS ensina que: “A reiteração dos argumentos da contestação e da inicial não implicam a inadmissibilidade, desde que evidenciem a inconformidade e se contraponham aos fundamentos da sentença, ensejando a reforma. Em outras palavras, é preciso que guardem 'pertinência com a sentença, ensejando a reforma'”¹.

O C. STJ já se pronunciou no sentido de que “a repetição, pelo recorrente, nas razões da apelação, do teor da petição inicial, ou no caso das razões finais, não ofende o princípio da dialeticidade, quando puderem ser extraídos do recurso fundamentos suficientes, notória intenção de reforma da sentença” (AgInt no REsp nº 1.896.018/PB, Relatora Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, Quarta Turma, j. 04/10/2021).

Do mesmo modo:

PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE. PRINCÍPIO DISPOSITIVO. INSTRUMENTALIDADE DAS FORMAS. HARMONIZAÇÃO. ARTS. 1.010 E 1.013 DO CPC/2015. REPETIÇÃO DAS RAZÕES DOS EMBARGOS DE DECLARAÇÃO OPOSTOS À SENTENÇA NA APELAÇÃO. POSSIBILIDADE. EFETIVA DEMONSTRAÇÃO DE QUE AS RAZÕES IMPUGNAM OS FUNDAMENTOS DA SENTENÇA E DO PROPÓSITO DE OBTER NOVO JULGAMENTO. NECESSIDADE. HIPÓTESE DOS AUTOS. OCORRÊNCIA. DECISÃO MANTIDA.

- 1. Cumprimento de sentença de honorários advocatícios.*
- 2. O principal efeito dos recursos é o devolutivo, já que destinado a impedir o trânsito em julgado da sentença, permitindo o reexame, a nova apreciação, da matéria já*

¹ Manual dos Recursos, 2ª ed. revista, atualizada e ampliada, São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, p. 438.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

decidida pelo Judiciário por outro órgão funcionalmente superior.

3. A jurisprudência do STJ privilegia a instrumentalidade das formas, adotando a orientação de que a mera circunstância de terem sido reiteradas, na apelação, as razões anteriormente apresentadas na inicial ou na contestação, não é suficiente para o não conhecimento do recurso, porquanto a repetição dos argumentos não implica, por si só, ofensa ao princípio da dialeticidade. Todavia, é essencial que as razões recursais sejam capazes de infirmar os fundamentos da sentença.

4. Hipótese em que, não obstante a reprodução parcial dos embargos de declaração opostos à sentença na apelação, a parte recorrente apresentou no recurso as razões pelas quais entendeu estarem equivocados os fundamentos adotados pela sentença, não havendo, assim, violação ao princípio da dialeticidade a justificar o não conhecimento da apelação.

5. Agravo interno não provido.

(AgInt no AgInt no AREsp nº 2.132.111/SC, Relatora Ministra NANCY ANDRIGHI, Terceira Turma, j. 12/12/2022, destaque deste Relator).

Não se vislumbra, portanto, contrariedade ao princípio da dialeticidade recursal, devido à possibilidade de extrair, mediante uma interpretação lógico-sistemática do recurso, o inconformismo do réu quanto à conclusão adotada pelo douto Juízo *a quo* na sentença recorrida.

REJEITO, também, a impugnação à concessão dos benefícios da justiça gratuita à autora, uma vez que o banco apelado não trouxe documentos capazes de infirmar a declaração de hipossuficiência firmada pela apelante. A simples contratação de advogado, por si só, não é suficiente a afastar a vulnerabilidade financeira da requerente, conforme dicção do art. 99, §4º, do CPC.

Desta forma, a benesse merece ser mantida.

REJEITO, ainda, a preliminar de cerceamento de defesa aventada pela parte apelante.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

Isso porque, na hipótese em apreço, os elementos dos autos são suficientes para a análise de todas as questões postas pelas partes, motivo pelo qual o deslinde da controvérsia não requer a produção de outras provas, além daquelas já produzidas.

Como é cediço, o destinatário mediato da prova é o Juiz e a ele compete indeferir as provas e diligências desnecessárias e protelatórias (art. 370 do CPC).

Em que pese o inconformismo da autora, o exame da questão ventilada nos autos independia de outras provas, considerando o conjunto fático probatório existente, que era suficiente para a adequada e justa solução da controvérsia.

Além disso, é assente o entendimento do C. Superior Tribunal de Justiça de que *“não há cerceamento de defesa quando o julgador, ao constatar nos autos a existência de provas suficientes para o seu convencimento, indefere pedido de produção de prova”* (AgInt no AREsp nº 1.823.352/SP, Relatora Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, Quarta Turma, j. 26/02/2024).

Ultrapassadas as questões preliminares, passa-se a análise do mérito.

O recurso não comporta provimento.

No que tange à validade dos contratos de empréstimo impugnados nos autos, observa-se que a autora é destinatária final dos serviços prestados pelo banco apelado, de modo que está caracterizada a relação de consumo entre as partes, a atrair a responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do Código de Defesa do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

Consumidor, bem como a aplicação da inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, VIII, do mesmo diploma legal. Como é cediço, cabe ao fornecedor de serviços a adoção de todos os meios e técnicas aptas a garantir a segurança que deles se espera.

As contratações bancárias realizadas por meio digital representam um avanço significativo em termos de praticidade e acessibilidade, permitindo que clientes celebrem contratos sem a necessidade de deslocamento físico. No entanto, esses processos devem ser conduzidos com rigorosos padrões de segurança, especialmente em relação ao envio e armazenamento de dados sensíveis, como a biometria facial. Esse tipo de dado, por sua singularidade e sensibilidade, exige um cuidado especial para evitar vulnerabilidades que possam ser exploradas por agentes mal-intencionados.

De acordo com o art. 3º da Instrução Normativa nº 28/2008, é possível a contratação por meio digital desde que *"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."*

O envio de biometria facial, utilizado para autenticação e validação de identidade, está associado a um elevado risco de fraude. *Hackers* e golpistas podem recorrer a técnicas sofisticadas, como *deepfakes* ou roubo de identidade, para burlar sistemas de segurança e realizar transações fraudulentas. Por isso, é essencial que as instituições financeiras invistam em tecnologias de ponta para criptografar e proteger os dados biométricos, bem como em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

auditorias regulares para identificar e corrigir possíveis falhas nos sistemas de segurança.

Dessa forma, o equilíbrio entre a conveniência das contratações digitais e a preservação da segurança pode ser alcançado, assegurando a confiança no sistema bancário e a proteção dos direitos dos consumidores.

Neste aspecto, a jurisprudência desta C. 23ª Câmara de Direito Privado já apreciou inúmeros casos nos quais pedidos de reconhecimento de inexistência de contratação foram rejeitados, em face da comprovação da realização das contratações por meio digital.

Confira-se:

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Sentença de improcedência na origem – Reserva de Margem Consignável – Cerceamento de defesa inócurrenre – Instituição financeira que comprovou a relação contratual e a existência do débito – Contratação digital mediante confirmação dos dados pessoais do consumidor e envio de foto do documento pessoal e 'selfie' - Assinatura autenticada por biometria facial – Possibilidade - Inteligência do art. 3º, da Instrução Normativa INSS N° 28/2008 – Inexistência de dano moral – Aplicação do art. 39, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor, e reconhecimento de que os valores depositados em benefício da autora são "amostra grátis" – Irrazoabilidade – Vedação ao enriquecimento sem causa e restabelecimento das partes ao 'status quo ante' – Sentença mantida – Honorários majorados – Recurso improvido, com observação (Apelação Cível nº 1004554-76.2024.8.26.0597; Relatora LÍGIA ARAÚJO BISOGNI; j. 03/02/2025).

DIREITO CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO COM PEDIDO DE DECLARAÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADO COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO POR

MEIO ELETRÔNICO. ALEGAÇÃO DE FRAUDE. DOCUMENTOS E PROVAS DIGITAIS APRESENTADOS PELO BANCO. CERCEAMENTO DE DEFESA E VIOLAÇÃO AO PRINCÍPIO DA NÃO SURPRESA NÃO CONFIGURADOS. CONTRATAÇÃO VÁLIDA. DANO MORAL NÃO CARACTERIZADO. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME Recurso de apelação interposto por Marina Xavier da Silva contra sentença que julgou improcedente o pedido de declaração de inexigibilidade de débito e de indenização por danos morais em razão de alegada fraude na contratação de empréstimo consignado por meio eletrônico. A autora alegou cerceamento de defesa e nulidade da sentença por violação ao contraditório e ao princípio da não surpresa, além de sustentar a invalidade dos contratos digitais apresentados pelo banco. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO Há duas questões em discussão: (i) verificar se houve cerceamento de defesa ou violação ao princípio da não surpresa no julgamento antecipado da lide; e (ii) analisar se os documentos e provas apresentados pelo banco são suficientes para comprovar a validade da contratação eletrônica e afastar a alegação de fraude. III. RAZÕES DE DECIDIR Não há cerceamento de defesa quando o magistrado, na qualidade de destinatário da prova, considera os elementos constantes dos autos suficientes para formar seu convencimento, indeferindo a produção de outras provas. A instrução probatória visa atender ao convencimento do juiz, que tem discricionariedade para determinar as provas necessárias ou indeferir as desnecessárias ou protelatórias, conforme entendimento do STJ (AgInt no AREsp nº 867.581/SP). Não houve violação ao princípio da não surpresa, pois a autora teve oportunidade de se manifestar sobre os documentos apresentados pelo banco em sede de réplica, cumprindo-se os artigos 9º e 10 do CPC. O banco demonstrou, de forma clara e inequívoca, a validade da contratação por meio eletrônico, apresentando documento de identificação da autora, biometria facial (selfie), dados de geolocalização e registros de acesso do dispositivo eletrônico, todos compatíveis com o domicílio da autora. A contratação de empréstimos por via eletrônica está respaldada pela Instrução Normativa INSS nº 28/2008. A inversão do ônus da prova, prevista no art. 6º, VIII, do CDC, foi devidamente observada. O banco cumpriu seu encargo probatório ao comprovar a autenticidade da contratação. Não houve demonstração de fraude ou de que terceiros realizaram a contratação. A ausência de qualquer ato ilícito por parte do banco ou de prejuízo moral à autora



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

inviabiliza o pedido de indenização por danos morais, em conformidade com a jurisprudência do TJSP. IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso desprovido. Tese de julgamento: Não configura cerceamento de defesa o julgamento antecipado da lide quando o magistrado considera os elementos probatórios suficientes para o deslinde do feito, sendo desnecessária a produção de outras provas. A contratação de empréstimos por meio eletrônico, desde que comprovada por documentos válidos e inequívocos, é suficiente para afastar alegações de fraude e caracterizar a validade do contrato. A ausência de demonstração de dano moral decorrente da contratação válida de empréstimo consignado impede a condenação do banco ao pagamento de indenização. Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 9º, 10, 373, II, 429, II; CDC, art. 6º, VIII; INSS, Instrução Normativa nº 28/2008, art. 3º. Jurisprudência relevante citada: STJ, AgInt no AREsp nº 867.581/SP, 4ª T., Rel. Min. Raul Araújo, j. 26.11.2019. TJSP, Apelação Cível 1001081-51.2023.8.26.0651, Rel. Lígia Araújo Bisogni, j. 27/03/2024. TJSP, Apelação Cível 1001851-62.2020.8.26.0097, Rel. Emílio Migliano Neto, j. 26/01/2024

(Apelação Cível nº 1052325-86.2024.8.26.0100; Relatora MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO; j. 29/01/2025).

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. Sentença de parcial procedência. Inconformismo do autor. 1. Relação jurídica demonstrada. Dívida originária de empréstimo consignado. Instrumento de adesão ao produto bancário assinado eletronicamente pelo consumidor por meio de biometria facial. Ausência de impugnação idônea acerca da autenticidade do documento. 2. Aplicação do disposto no art. 252, do Regimento Interno deste Tribunal de Justiça. Sentença mantida. Recurso desprovido

(Apelação Cível nº 1000988-38.2024.8.26.0042; Relator REGIS RODRIGUES BONVICINO; j. 08/01/2025).

Na hipótese dos autos, os contratos digitais juntados pelo réu (fls. 201/213, 214/231 e 232/257) apresentam a biometria facial (*selfie*) da autora, data de formalização dos contratos, bem como dados vinculados à origem do acesso (IP e geolocalização), o que permite



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

concluir, com razoável segurança, que houve efetiva manifestação de vontade do consumidor e validação da operação mediante autenticação digital.

Ressalte-se, ainda, que as geolocalizações registradas no momento das contratações (-23.7375071, -46.6067952 e -23.737492, -46.6068117) são plenamente compatíveis com o endereço residencial indicado pela própria autora na petição inicial.

Assim, a análise dos autos revela que a instituição financeira apresentou documentação suficiente para demonstrar a celebração do contrato. Ademais, inexistente prova concreta de vício de consentimento ou falha na prestação de informações que pudesse comprometer a validade do negócio jurídico.

Demais disso, o banco apelado comprovou que efetuou o depósito dos valores contratados na conta da apelante (fls. 258/260), além da utilização do cartão para compras (fls. 184), sem que se tenha notícia de que tenha efetuado o pagamento do valor total das faturas.

Ainda que a autora alegue ter sido vítima de fraude, pelos documentos carreados aos autos, não se verifica falha de segurança atribuível à instituição financeira.

Com efeito, conforme documentação de fls. 258/260, os valores contratados foram devidamente depositados na conta bancária de titularidade da própria autora e, de forma voluntária, ela procedeu ao pagamento de boleto bancário do Banco Inter, em 11/07/2022, conforme documento de fls. 350/351, acreditando estar



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

procedendo à devolução do valor do empréstimo ao banco apelado.

Posteriormente, em relação aos empréstimos dos cartões consignados realizados em 23/12/2022, a autora realizou a transferência, por meio de operação PIX, em favor de terceiro estranho à relação contratual (HLN CONSULTORIA), conforme documentos de fls. 44.

Ademais, merece relevo o fato de a autora, após o recebimento dos valores decorrentes do contrato de empréstimo firmado com o réu, ter procedido voluntariamente à sua transferência via PIX em favor da pessoa jurídica “HLN CONSULTORIA”, cuja identidade e vinculação com o banco não foram minimamente demonstradas nos autos. Trata-se de conduta autônoma, realizada a partir de informações obtidas por fora dos canais oficiais da instituição financeira, em diálogo informal e sem qualquer intermediação autorizada.

Conforme se extrai dos documentos acostados aos autos, a autora deixou-se enganar por dois golpes diuturnamente divulgados e alertados pelas grandes mídias, o do “falso boleto” e da “falsa central de atendimento”.

Dessa forma, competia à autora cautela no pagamento do boleto, pois contratou o empréstimo junto ao banco Pan e efetuou o pagamento de boleto emitido pelo banco Inter. Em relação à transferência à HLN CONSULTORIA, trata-se transferência direta e consciente efetuada pela própria consumidora, a partir de sua conta bancária pessoal, mediante dados fornecidos em conversa por aplicativo de mensagens. Tal conduta caracteriza rompimento do nexo de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

causalidade necessário à responsabilização objetiva do banco, nos termos do art. 14, §1º, do CDC.

Importa destacar, ainda, que não há demonstração nos autos de que a empresa HLN CONSULTORIA efetivamente atuasse como correspondente bancário autorizado do BANCO PAN. Ademais, é por demais estranho que, mesmo após ter efetuado a transferência no valor de R\$5.035,76, em 26/12/2022, à empresa HLN CONSULTORIA, no dia seguinte (27/12/2022) a citada empresa tenha depositado o valor de R\$337,60 na conta da apelante (fls. 44).

Assim, os elementos dos autos não são capazes de atribuir a responsabilidade do banco apelado.

E, não havendo falha no serviço prestado diretamente pelo banco, nem demonstração de vulnerabilidade sistêmica que tenha possibilitado o acesso de terceiros aos dados sensíveis da autora, não se configura hipótese de defeito na prestação do serviço. O risco do negócio bancário não pode ser ampliado a ponto de abranger atos voluntários do consumidor, praticados sem a observância de cautelas mínimas.

Ainda que lamentável o prejuízo experimentado, não é possível atribuí-lo à atuação do banco, que adimpliu regularmente a obrigação contratual pactuada com a autora, sem qualquer desvio de finalidade ou defeito de segurança no serviço prestado.

Neste cenário, ao contrário do disposto pela autora, a formalização dos contratos foi comprovada pelo banco, sendo prescindível a juntada de gravações das ligações telefônicas para



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

corroborar a regularidade das contratações. Inexiste prova de vício de consentimento ou falha na prestação de informações que pudesse comprometer a validade do negócio jurídico.

Não havendo, destarte, elementos suficientes para infirmar a sentença recorrida, de rigor a sua manutenção, inclusive pelos seus próprios e jurídicos fundamentos.

Por força da sucumbência, e tendo em conta os critérios previstos no art. 85, §2º, do CPC, majoro os honorários nesta fase recursal (art. 85, §11, do CPC) para 15% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade judiciária concedida à autora.

Posto isso e considerando todo o mais que dos autos consta, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso interposto.

JORGE TOSTA
Relator