



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000330719

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000127-40.2020.8.26.0156, da Comarca de Cruzeiro, em que é apelante BANCO BMG S/A, é apelada VANDA MARIA DOS SANTOS BORGES (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), ROSANA SANTISO E PAULO SERGIO MANGERONA.

São Paulo, 3 de abril de 2025.

DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1000127-40.2020.8.26.0156

Apelante: Banco Bmg S/A

Apelado: Vanda Maria dos Santos Borges

Comarca: Cruzeiro

Voto nº 7838

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATO DE CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO. CONTRATAÇÃO DIGITAL. REGULARIDADE COMPROVADA. DISPONIBILIZAÇÃO DOS VALORES NA CONTA DA AUTORA. FALTA DE VÍCIO DE CONSENTIMENTO. AFASTAMENTO DA RESPONSABILIDADE CIVIL. IMPROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS INICIAIS. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação interposta por instituição financeira em face de sentença que declarou a inexistência de relação jurídica entre as partes referente a contratação de cartão de crédito consignado com saque vinculado, condenou à restituição em dobro dos valores descontados e fixou indenização por danos morais. A autora alegava não ter contratado o serviço. A sentença acolheu parcialmente os pedidos, a reconhecer a irregularidade da contratação e deferindo tutela de urgência para cessação dos descontos.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há três questões em discussão: (i) verificar se a contratação do cartão de crédito consignado ocorreu de forma regular; (ii) avaliar se houve vício de consentimento ou falha na prestação de serviço pela instituição financeira; (iii) determinar se há responsabilidade civil do banco e o dever de indenizar.

III. RAZÕES DE DECIDIR

A contratação digital foi validamente comprovada por meio de gravação de voz, adicionado da apresentação de documento de identidade, fotografia ("selfie") e autenticação via número de telefone vinculado à autora, acompanhados de registro de IP e certificado de formalização.

Os valores oriundos do saque foram efetivamente depositados na conta corrente da própria autora, o que, somado à ausência de impugnação da titularidade da conta e do número telefônico, reforça a regularidade do negócio jurídico.

A perícia fonoaudiológica não apresentou conclusão categórica quanto à existência de fraude, sendo o resultado inconclusivo, o que impõe a análise integrada com os demais elementos probatórios.

O conjunto probatório aponta para a regularidade da contratação e para a ausência de vício de consentimento, tornando a narrativa da autora inconsistente à luz das regras de experiência e da lógica dos atos de fraude.

Não se configura falha na prestação de serviço, tampouco dano moral indenizável, sendo indevidas a restituição em dobro e a compensação por danos extrapatrimoniais.

IV. DISPOSITIVO

Recurso provido.

Vistos.

O réu BANCO BMG S/A apelou da r. sentença de fls. 188/195, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados nesta ação, movida em por VANDA MARIA DOS SANTOS BORGES, contendo o dispositivo do julgado os seguintes termos: “Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos formulados na inicial, confirmando a tutela de urgência concedida, para: (a) DECLARAR a inexistência da relação jurídica entre as partes discutida nos autos (adesão ao cartão consignado emitido pelo réu - ADE nº54537782 – fls. 36/40, bem como a atrelada solicitação de saque), devendo o réu se abster de efetuar cobrança à parte autora; (b) CONDENAR o requerido à restituição, em dobro, dos valores descontados do benefício previdenciário da autora, a ser apurado em fase de liquidação de sentença, corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do E. TJSP e com incidência de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, ambos contados a partir da data de cada desconto indevido (Súmulas 43 e 54 do STJ). No mais, resta autorizado o levantamento do depósito judicial pela requerida (fls. 19), desde que apresentado o formulário correlato; (c) CONDENAR a requerida compensar a parte autora quanto aos danos morais suportados, na quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), corrigidos monetariamente pela tabela prática do TJSP e acrescidos de juros legais de mora desde a prolação da presente sentença (data de sua liberação nos autos). Por via de consequência, julgo EXTINTO o processo, com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Sucumbente, arcará a parte

requerida com as custas e demais despesas do processo, bem como honorários advocatícios da parte contrária, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, na forma do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil. P.I. Considerando-se que o CPC vigente suprimiu o juízo de admissibilidade na primeira instância, em havendo apelação independentemente de novo despacho intime-se a parte adversa para contrarrazões no prazo legal (artigo 1.010 §1º do CPC). Em seguida com ou sem resposta encaminhe-se os autos ao TJSP, dispensada nova conclusão. Preclusas as vias recursais e, em nada sendo requerido, remetam-se os autos ao arquivo, com as cautelas e estilo.”

Em seu recurso de apelação (fls. 198/214), o réu alega que o contrato foi regularmente celebrado entre as partes na modalidade de cartão de crédito consignado, por meio de contratação eletrônica, ocasião em que foram solicitados documento pessoal e fotografia da contratante (“selfie”), com o crédito dos valores diretamente em sua conta bancária, tendo havido o cuidado de trazer áudio em que os termos da contratação são passados para a autora e ela os aceita, a asseverar que a perícia fonoaudiológica feita sobre tal áudio é imprecisa.

Sustenta ter atuado de maneira regular e que não deve ser responsabilizado civilmente, nem condenado à restituição em dobro dos valores, muito menos ao pagamento de indenização por danos morais, mas caso tudo isto seja superado, busca ao menos a compensação dos valores, a fim de se evitar o enriquecimento sem causa da autora.

A autora apresentou contrarrazões às fls. 282/284, a afirmar a ocorrência de vício na contratação e que a instituição financeira ré não comprovou a regularidade da contratação.

É o relatório.

O recurso é tempestivo e merece conhecimento.

Em síntese, a autora sustenta que jamais contratou o cartão de crédito consignado nº de ADE 5437782 (fls. 36/42), tampouco realizou os saques nº 294877337 e nº2 92277852 (fls. 43/44), de forma que os descontos que ocorreram em sua conta são indevidos.

Inicialmente, é necessário destacar que a legislação, referente à forma dos contratos de adesão no âmbito das relações de consumo (artigo 54 do Código de Defesa do Consumidor), não exige qualquer formalidade substancial específica (conforme o artigo 183 do Código Civil e o artigo 406 do Código de Processo Civil), exceto no que diz respeito aos mecanismos que assegurem a livre manifestação da vontade do consumidor, garantindo sua plena compreensão do conteúdo do contrato, questão que não se aplica ao caso em análise.

Para a análise da matéria, não se olvida que a Súmula nº 297 do E. Superior Tribunal de Justiça impõe a aplicação o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras. Contudo, a invocação do Estatuto Consumerista não garante a procedência da pretensão autoral.

Segundo posicionamento desta Egrégia Corte, “ainda que seja reconhecida a subsunção às regras protetivas, tal vantagem não asseguraria ao consumidor a automática procedência de quaisquer pedidos formulados” - Apelação 1014090-54.2022.8.26.0477, Rel. Des. Rosângela Telles, 31ª Câmara de Direito Privado, j. 05/02/2024.

Significa dizer que não basta à parte lançar fatos na exordial e buscar vinculá-los nos institutos do Código de Defesa de Consumidor, para com isto obter a procedência de seu pedido, sem ter amparo probatório para tanto.

Neste ponto, verifica-se dos autos que o requerido se desincumbiu adequadamente do ônus que lhe competia, ao apresentar provas consistentes e harmônicas da efetiva contratação na modalidade digital, conforme passa a ser demonstrado.

A primeira prova a ser analisada é a gravação trazida às fls. 67.

Dela se pode extrair que a autora solicitou um produto denominado "saque complementar", tendo sido contactada pela correspondente bancária do requerido, que após pedir a identificação da autora, pede que ela confirme se quer o tal produto.

Após a explicação, a autora confirma o interesse e passa a ser informada das condições do vínculo.

A perícia técnica feita sobre este material, embora não tenha apontado qualquer adulteração no conteúdo do áudio, registrou variações abruptas na intensidade sonora.

Tais oscilações, segundo os peritos, poderiam decorrer de falhas técnicas no momento da gravação ou, alternativamente, de possível adulteração intencional, mas de qualquer modo, inconclusivo a respeito deste vício.

Veja-se que na hipótese de vício, que a correspondente bancária ou o próprio apelante teria de fazer uma gravação, remonta-la, para possível uso como prova judicial, uma atividade dispendiosa que não se mostra razoável ante a modéstia do valor emprestado.

A autora não nega que seja a sua voz uma das duas que constam da gravação.

Em termos de decisão da controvérsia, pode ser aceita a ideia de que o estudo trouxe um resultado inconclusivo, que não inviabiliza o conteúdo da gravação, tampouco comprova a sua invalidação, quando é certo que a má-fé precisa ser provada de maneira inequívoca, impondo-se, por consequência, que se faça a análise em conjunto com os demais elementos probatórios dos autos, conforme exige o princípio da persuasão racional do julgador.

De fato, tal como assinalado na r. sentença a fls. 192, a prestação de informações da representante do réu é feita com rapidez excessiva, mas se evidencia o interesse inequívoco da autora em contratar o empréstimo com o réu, tendo recebido em tal ligação os elementos essenciais do vínculo proposto, salvo melhor juízo.

De qualquer modo, a autora assinalou na inicial a existência de dois contratados estabelecidos por telefone fls. 01, quando na verdade, o telefone foi utilizado como forma para expor as características do negócio e verificar o interesse da autora em aderir, pois a formalização do contrato foi feita da permitida forma eletrônica e mesmo dispensava o contato telefônico em comento para gerar seus jurídicos efeitos.

A autora juntou cópia de sua cédula de identidade, documento que, por sua vez, foi igualmente apresentado pela instituição financeira como aquele utilizado no processo de contratação digital do cartão de crédito consignado, não tendo a autora sugerido como a instituição financeira veio ter às mãos tal documento, se por meio de extravio, subtração, ou congênere, ou se foi disponibilizado voluntariamente, no contexto do interesse da autora em firmar o contrato (fls. 5/6 e 41/42).

O certificado de formalização eletrônica constante às fls. 40 demonstra a autenticação da operação por meio de número de telefone vinculado à autora — número este que não foi impugnado em momento algum em termos de uso por ela —, adicionado do registro de endereço *IP* e envio de fotografia da contratante retratada a fls. 42, o que revela processo de autenticação compatível com os padrões mínimos de segurança digital.

A autora, ademais, trouxe aos autos, às fls. 08/10, extratos bancários de sua conta corrente, com o intuito de demonstrar os débitos efetuados.

Ocorre que os comprovantes de transferências bancárias juntados às

fls. 43/44 revelam que os valores provenientes dos saques complementares foram depositados exatamente nessa mesma conta, de titularidade da própria autora, o que também encontra respaldo na gravação citada anteriormente.

Diante desse conjunto probatório, a alegação de fraude não se mostra consistente.

Seria necessário admitir que um suposto fraudador não apenas tivesse acesso a cópia do documento de identidade da autora — o mesmo que ela ainda utiliza e que instruiu a inicial —, como também se utilizasse de número de telefone vinculado à autora, conseguisse gerar uma "*selfie*" compatível com sua fisionomia e solicitasse o saque complementar por meio de mecanismo fraudulento não detectável sequer por perícia técnica, apenas para, ao final, depositar os valores em conta bancária de titularidade da própria autora, que continua a ser usada por ela.

Tal cenário não se coaduna com as regras da experiência nem com o padrão de comportamento esperado em fraudes digitais, tornando absolutamente implausível a narrativa apresentada na petição inicial.

Tais elementos são coerentes, consistentes e harmônicos para validar a contratação, a afastar as alegações feitas pela autora.

O conjunto probatório aponta para a regularidade da contratação. Em casos em que as referidas provas foram apresentadas pela instituição financeira, a jurisprudência deste Egrégio Tribunal de Justiça reputou válida a contratação, sem necessidade de outras provas. Vejamos as seguintes ementas de julgados:

APELAÇÃO CÍVEL. "Ação declaratória de inexistência de relação jurídica c/c cancelamento de contrato c/c repetição de indébito c/c indenização por danos morais" (sic). Cartão de crédito consignado em benefício previdenciário. Sentença de improcedência. Irresignação da autora. Descabimento.

Cerceamento de defesa. Inocorrência. Documentos juntados nos autos que se mostram suficientes, à luz da legislação e da jurisprudência que regem a matéria. Réu que se desincumbiu de seu ônus (art. 373, II, do CPC). Relação de consumo caracterizada. Autora que nega a contratação e a assinatura digital mediante selfie/biometria. Ausência de vício de consentimento. Comprovação da realização de 02 saques e depósitos na conta corrente da autora. Inexistência de ato ilícito cometido pelo banco réu a ensejar indenização, tampouco restituição dos valores descontado. Sentença mantida. Majoração da sucumbência recursal (art. 85, § 11, do CPC). RECURSO DESPROVIDO.

Apelação Cível 1001053-17.2024.8.26.0597; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sertãozinho - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/11/2024; Data de Registro: 11/11/2024)

Deste modo, por não haver qualquer evidência que macule a regularidade do negócio jurídico, o provimento ao recurso do ré é a medida mais acertada, com a improcedência dos pedidos autorais.

Ante o exposto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso interposto, para julgar improcedente a demanda.

A sucumbência deve ser invertida em desfavor da autora, que arcará com as custas e honorários advocatícios, ora fixados em 12% sobre o valor da causa, por força do artigo 85, § 2º e 11, do CPC, observada a gratuidade deferida às fls. 12/13.

Atendem as partes que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes, dará ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1026, § 2º, do CPC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim, nos termos das Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal.

Domingos de Siqueira Frascino

Relator