



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000421948

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1166360-93.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO PAN S/A, é apelada ANÍZIA GOMES SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em 16ª Câmara de Direito Privado 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 Exmos. Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente sem voto), DANIELA MENEGATTI MILANO E MARCELO IELO AMARO.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

JAYME DE OLIVEIRA

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

APELAÇÃO CÍVEL nº 1166360-93.2023.8.26.0100

APELANTE: BANCO PAN S/A

APELADO: ANÍZIA GOMES SANTOS

COMARCA: SÃO PAULO

JUIZ DE 1º GRAU: RICARDO AUGUSTO RAMOS

Voto nº 9.984

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATOS. RECURSO PROVIDO.

I. Caso em Exame

Ação de ressarcimento de danos materiais e morais proposta por Anízia Gomes Santos contra o Banco Pan S/A. Sentença de primeira instância julgou procedentes os pedidos da autora. Declarou a inexigibilidade do débito e condenou o banco ao ressarcimento de parcelas descontadas e ao pagamento de indenização por danos morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em saber se a autora efetivamente contratou empréstimo consignado e cartão de crédito consignado, e, em caso negativo, se o banco deve ressarcir os valores descontados e pagar indenização por danos morais.

III. Razões de Decidir

3. A autora realizou as contratações e recebeu os valores em sua conta bancária. A gravação telefônica e os documentos apresentados demonstram que a autora anuiu com as contratações.

4. A contratação foi feita por meio de biometria facial, conforme permitido pela legislação vigente, não havendo prova de vício de consentimento.

IV. Dispositivo

5. Recurso provido. Sentença reformada para julgar improcedente a demanda.

Legislação Citada:

Código Civil, art. 107.

Instrução Normativa INSS/PRES nº 28/2008, art. 3º, inciso III.

Instrução Normativa PRES nº 100/2018 do INSS, art. 2º, inciso I.

Instrução Normativa nº 138/2022 do INSS, art. 5º, incisos II e III.

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível 1000130-98.2022.8.26.0196, Rel. Marcelo Ielo Amaro, 16ª Câmara de Direito Privado, j. 10.02.2025.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

TJSP, Apelação Cível 1086683-77.2024.8.26.0100, Rel. Simões de Vergueiro, 16ª Câmara de Direito Privado, j. 25.02.2025.

TJSP, Apelação Cível 1134551-85.2023.8.26.0100, Rel. Marcelo Ielo Amaro, 16ª Câmara de Direito Privado, j. 12/12/2024.

Trata-se de ação ressarcimento de reparação de danos materiais e morais ajuizada por Anízia Gomes Santos contra o Banco Pan S/A.

A r. sentença (fls. 192/197) julgou procedentes os pedidos iniciais, nos seguintes termos:

Por todo o exposto, julgo PROCEDENTES os pedidos autorais, para o fim de: (i) tornar definitiva a tutela de urgência concedida às fls. 30/31, declarando a inexigibilidade do débito objeto desta demanda e condenando a requerida ao ressarcimento das parcelas descontadas do benefício previdenciário do autor, corrigidas monetariamente a partir de cada desembolso e acrescidas de juros de mora de 1% ao mês desde a citação (oito parcelas de R\$ 188,00); (ii) declarar a inexigibilidade do débito objeto desta demanda e para cancelar o cartão de crédito contratado com o empréstimo, devendo as oito parcelas descontadas no benefício 175.525.658-0 serem ressarcidas ao autor; (iii) condenar a requerida ao pagamento de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de indenização por danos morais, corrigidos monetariamente desde a data da sentença (súmula 362, STJ) e acrescido de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação. O índice de correção será o previsto na Tabela Prática do TJ/SP. Em razão da sucumbência, arcará a requerida com as custas e despesas processuais e com os honorários advocatícios do patrono da parte contrária, que fixo em 10% do valor atualizado da condenação.

Inconformado, o réu interpôs recurso (fls. 200/215). Alega ter sido comprovada a formalização do contrato de empréstimo consignado. Afirma que a autora foi alertada para não repassar nenhum dos valores recebidos em razão do

contrato firmado. Aponta a existência de gravação da ligação em que a autora confirma a intenção de realizar o empréstimo. A autora enviou os valores a terceiro que nada tem a ver com o banco. Desta forma, não agiu de maneira diligente e a sentença deve ser reformada para se julgar improcedentes os pedidos iniciais. Subsidiariamente, a indenização por dano moral deve ser afastada. Além disso, deve ser determinada a compensação de valores, em caso de procedência da demanda. Requer, portanto, o provimento ao recurso.

Recurso tempestivo e devidamente preparado (fls. 216/217).

Contrarrazões às fls. 283/288, sem arguição de preliminares.

É o relatório.

A controvérsia nestes autos cinge-se em saber se a autora procedeu efetivamente à contratação de empréstimo consignado correspondente ao contrato nº 371701866 (fl. 23), no montante de R\$ 6.229.73 (seis mil duzentos e vinte nove reais e setenta e três centavos), e contrato de cartão de crédito consignado nº 771702312, com utilização do limite para empréstimo no montante de R\$1.253,00 (mil duzentos e cinquenta e três reais), em caso negativo, se o réu está obrigado a ressarcir a importância descontada do benefício previdenciário da demandante, bem como pagar indenização por dano moral.

A autora realizou as referidas contratações em 09/03/2023, tendo recebido os valores em sua conta bancária no mesmo dia (fls. 158/159). Embora a autora afirme que devolveu os montantes recebidos, em verdade, da própria verificação dos documentos por ela juntados constata-se que no dia 29/03/2023 autora realizou TED para a empresa BP GESTÃO DE CRÉDITOS, no montante de R\$15.798,00 (quinze mil setecentos e noventa e oito reais) (fl. 22). Esta empresa não se confunde com o banco réu e, desta maneira, os valores não foram devolvidos à empresa ré.

A contestação veio instruída com instrumentos contratuais assinados digitalmente por meio de biometria facial, no qual consta *selfies* da autora capturada no horário da contratação, com a indicação do código de autenticação eletrônica, data e hora, descrição do terminal - IP de onde partiu a contratação, geolocalização,

além da cópia do documento de identificação da autora (fls. 92/134).

Verifica-se que a geolocalização da contratação digital (-17.1839058, -41.6910938 – fl. 92), conforme consulta no *google maps*¹, indica que se tratava de endereço muito próximo ao da autora. Uma distância de 1 quilômetro entre a residência da autora, situada à Rua Alto da Boa Vista, nº 45, e o local apontado na geolocalização.

Ressalta-se que com a apelação foi juntada gravação telefônica da contratação, tendo a autora tido oportunidade de se manifestar sobre seu teor em contrarrazões (Fls. 283/288). Embora não tenha sido juntado anteriormente, a gravação da ligação disponível à fl. 206 da apelação demonstra que, de fato, a autora anuiu com a contratação do empréstimo. Segundo a cronologia disponível nos dossiês de contratação (fls. 107/108 e 130/131) as contratações se iniciaram em 12:42:03 do dia 09/03/2023 e findaram em 12:55:59 do mesmo dia. Ou seja, a contratação durou aproximadamente 13 minutos. Em análise do áudio disponibilizado (fl. 206), vê-se que desde que autora aceitou dar continuidade à contratação e o envio do link (minuto 1:08 do áudio) até a aceitação da *selfie* (minuto 13:03 do referido áudio) decorreu tempo aproximado àquele constante nos referidos dossiês. Assim, a gravação da ligação, apesar de não ser determinante, corrobora que a autora anuiu com as contratações realizadas.

Do contexto descrito, portanto, depreende-se que a autora tinha plena ciência das contratações, de modo a se concluir pela inexistência de fraude e legitimidade dos contratos.

Quanto à validade do contrato digital, e sobre a expressão de vontade e liberdade de forma nos negócios, o art. 107 do Código Civil estabelece: *A validade da declaração de vontade não dependerá de forma especial, senão quando a lei expressamente a exigir*; e, não há exigência legal de forma escrita presencial para os contratos bancários.

Vale dizer que a contratação do empréstimo não violou o disposto no art. 3º, inciso III, da Instrução Normativa INSS/PRES nº 28/2008, com alterações da Instrução Normativa PRES nº 100/2018 do INSS, que estabelece como requisito do contrato a autorização expressa, *por escrito ou por meio eletrônico e em caráter*

¹ <https://maps.app.goo.gl/kFiph1nVfy79H7HB9>

irrevogável e irretratável, não sendo aceita autorização dada por telefone e nem a gravação de voz reconhecida como meio de prova de ocorrência, porquanto a autorização foi expressa, feita por biometria facial da autora, meio válido para identificação inequívoca do contratante. A própria Instrução Normativa PRES nº 100/2018 do INSS alterou o artigo 2º, inciso I, para prever a autorização por meio eletrônico como rotina que permite confirmar a operação realizada nas instituições financeiras, garantindo a integridade da informação, titularidade, não repúdio, a partir de ferramentas eletrônicas; não havendo nenhum repúdio à biometria facial.

Ademais, a Instrução Normativa nº 138/2022 do INSS dispõe sobre o que se considera como contratação válida feita por meio de biometria. Veja-se o artigo 5º, incisos II e III, da referida Instrução:

Art. 5º A averbação da contratação de crédito consignado pelo titular do benefício ocorrerá desde que:

(...)

II - o desconto seja formalizado por meio de contrato firmado e assinado, com uso de reconhecimento biométrico, apresentação do documento de identificação oficial, válido e com foto, e Cadastro de Pessoa Física - CPF, junto com a autorização da consignação tratada no inciso III;

III - a autorização da consignação seja dada de forma expressa, assinada com uso de reconhecimento biométrico, não sendo aceita autorização dada por ligação telefônica e nem a gravação de voz reconhecida como meio de prova da ocorrência

Portanto, reconhece-se o preenchimento dos requisitos para realização dos contratos, tendo o réu fornecido os serviços solicitados pela autora, nas modalidades contratadas, sem provas da existência de vício do consentimento.

Nesse sentido, destacam-se precedentes desta C. 16ª Câmara de Direito Privado:

*AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA
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 - PRELIMINAR EM CONTRARRAZÕES - VIOLAÇÃO AO PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE - Rejeição - Irresignação aos termos da sentença apontada nas razões do apelo interposto possibilitando o contraditório e, sobretudo, o exercício amplo e eficiente do efeito devolutivo conferido pelo recurso à instância recursal - MÉRITO - Empréstimos consignados - Dossiê de Contratação demonstra a regularidade de ambos os negócios jurídicos - Contratos assinados mediante biometria facial (selfie) da autora, capturada nos respectivos atos da contratação - Indicação do código de autenticação eletrônica (Hash), data e hora da celebração dos contratos, número do terminal - IP, geolocalização, além da cópia de documento de identificação da autora e comprovação das transferências em favor da requerente - Descontos pertinentes - Inexistência de ato ilícito - Indenizações indevidas - Sentença mantida, majorada a verba honorária para 15% do valor da causa (Tema 1059 do STJ), observada a isenção e suspensão decorrentes da gratuidade. PRELIMINARES REJEITADAS, RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1000130-98.2022.8.26.0196; Relator (a): Marcelo Ielo Amaro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Franca - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/02/2025; Data de Registro: 10/02/2025)

RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA IMPROCEDENTE AÇÃO DE DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO, C.C. REPARAÇÃO DE DANOS - ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO, COM PEDIDO DE REFORMA - PLENO ACERTO DA R. SENTENÇA. CONTRARRAZÕES COM PRELIMINAR DE NÃO CONHECIMENTO DO APELO DO AUTOR, DIANTE DA INSUFICIENTE IMPUGNAÇÃO DOS TERMOS DA R. SENTENÇA AGORA ATACADA - INOCORRÊNCIA - RAZÕES RECURSAIS QUE, DE FORMA SUFICIENTE APONTAM OS MOTIVOS PELOS QUAIS SE BUSCA A REFORMA DA R. SENTENÇA - RECURSO CONHECIDO. CONTRARRAZÕES COM PRELIMINAR DIRECIONADA A REVOGAÇÃO

DA BENESSE RELATIVA A GRATUIDADE PROCESSUAL DEFERIDA AO AUTOR – DEMANDADO QUE NÃO APRESENTOU ELEMENTOS SEGUROS DE PROVA QUE SE MOSTRASSEM CAPAZES DE AFASTAR A PRESUNÇÃO DE QUE O AUTOR NÃO REÚNE CONDIÇÕES DE SUPORTAR AS CUSTAS DO PROCESSO – GRATUIDADE MANTIDA – PRELIMINAR REPELIDA. CONTRARRAZÕES COM PEDIDO DE RECONHECIMENTO DE LITIGÂNCIA DE MÁ-FÉ – NÃO CARACTERIZAÇÃO, AO MENOS ATÉ O PRESENTE MOMENTO DO DESENNOLAR DO PROCESSO – RECURSO NÃO PROVIDO. PRELIMINAR DE CERCEAMENTO DE DEFESA SUSCITADA PELO AUTOR – INOCORRÊNCIA – PROVAS ENCARTADAS AOS AUTOS QUE SE MOSTRARAM SUFICIENTES PARA O CORRETO DESLINDE DO FEITO – PRELIMINAR AFASTADA – RECURSO NÃO PROVIDO. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – PRESENÇA DE RELAÇÃO DE CONSUMO A DAR ENSEJO A APLICAÇÃO DO CDC – APLICAÇÃO DO CÓDIGO PROTETIVO QUE NÃO IMPLICA, POR SI SÓ, NO ACOLHIMENTO DA PRETENSÃO DEDUZIDA PELO CONSUMIDOR – DOCUMENTOS ACOSTADOS AOS AUTOS PELO BANCO RECORRIDO QUE COMPROVAM A CONTENTO A EXISTÊNCIA DO DÉBITO QUESTIONADO PELO OCUPANTE DO POLO ATIVO DA RELAÇÃO – EXIGIBILIDADE DO DÉBITO COMPROVADA – REGULAR CONTRATAÇÃO DE CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO JUNTO À CASA DE VALORES, QUE CONTA COM ASSINATURA COMPROVADA POR BIOMETRIA FACIAL – REAPRECIAÇÃO PORMENORIZADA DA R. SENTENÇA QUE IMPLICARÁ EM DESNECESSÁRIA REPETIÇÃO DOS ADEQUADOS FUNDAMENTOS DO PENSAMENTO ADOTADO PELO JUÍZO – SIMPLES RATIFICAÇÃO DOS TERMOS DA R. DECISÃO DE 1º GRAU, PORQUE SE MOSTRA SUFICIENTEMENTE MOTIVADA, E BEM CALCADA EM PROVAS – RECURSO NÃO PROVIDO (TJSP; Apelação Cível 1086683-77.2024.8.26.0100; Relator (a): Simões de Vergueiro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/02/2025; Data de Registro: 25/02/2025)

Deste modo, deve ser dado provimento ao recurso do réu, para se



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

reformular a r. sentença e julgar improcedente a demanda. A autora deverá arcar com as custas e despesas processuais, bem como com honorários advocatícios arbitrados, neste momento, em 10% do valor da causa.

Considera-se prequestionada a matéria constitucional e infraconstitucional, desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando a decisão da questão posta (EDROMS 18205/SP, Min. Felix Fischer).

Diante do exposto, pelo meu voto, **dá-se provimento ao recurso.**

JAYME DE OLIVEIRA

Relator