



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000423577

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1106339-54.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ESTER FERREIRA DE MELLO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO PAN S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Converteram o julgamento em diligência. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), ALEXANDRE COELHO E OLAVO SÁ.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relatora

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1106339-54.2023.8.26.0100

Apelante: Ester Ferreira de Mello

Apelado(a): Banco Pan S/A

Juiz(a) de Direito: Dr(a). Juliana Pitelli da Guia

Voto nº 1.636/mjp

Ementa. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM PEDIDO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAL E MORAL. IMPUGNAÇÃO DA AUTENTICIDADE DA ASSINATURA DIGITAL CONTIDA NO CONTRATO ELETRÔNICO. INDISPENSÁVEL A PRODUÇÃO DA PROVA PERICIAL TECNOLÓGICA. CONVERSÃO DO JULGAMENTO EM DILIGÊNCIA.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível objetivando a reforma de sentença que julgou improcedente a pretensão autoral.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em saber se há prova da contratação dos serviços da ré pela autora.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A autora impugnou a autenticidade da assinatura aposta no contrato eletrônico, o que impõe à instituição ré o ônus de provar sua validade.

4. A sentença foi proferida sem a produção da prova pericial, o que justifica a conversão do julgamento em diligência.

IV. DISPOSITIVO

5. Julgamento convertido em diligência para a realização de prova pericial tecnológica.

Dispositivo relevante citado: CPC, arts. 429, II, e 938, §4º.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Tema Repetitivo nº 1061; TJSP, Apelação Cível nº 1001710-48.2024.8.26.0438.

Trata-se de apelação interposta em face da respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que julgou improcedente o pedido e condenou a parte autora *ao pagamento das custas e despesas processuais, bem honorários advocatícios da parte ré, os quais, considerando o grau de zelo profissional, o lugar da prestação de serviços, a natureza e importância da causa e o trabalho e tempo*

realizado pelo advogado, arbitro em 10 % (dez por cento) do valor da causa (...) e, pela litigância de má-fé, ao pagamento de multa de 2% (dois por cento) sobre o valor da demanda, com atualização a contar da data da distribuição.

Recorre a parte autora. Em síntese, alegou que não contratou cartão de crédito junto ao apelado, que não foi comprovada a autenticidade da assinatura digital, pois o banco não demonstrou os elementos técnicos necessários para validação da biometria facial utilizada para contratação, que seria necessária a realização de perícia digital e que houve cerceamento de defesa. Sustentou que os descontos mensais em seu benefício previdenciário são indevidos. Defendeu a ocorrência de dano moral em razão dos descontos indevidos. Por fim, alegou que é indevida a aplicação de multa por litigância de má-fé. Requer, portanto, a reforma da sentença, a fim de que: a) sejam acolhidas as preliminares; b) seja afastada a condenação por litigância de má-fé; c) seja o banco condenado a restituir em dobro os valores indevidamente descontados; e d) seja arbitrada indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 236/242).

O recurso é tempestivo e está isento do preparo (gratuidade da justiça).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Cuida-se de demanda que visa à declaração de inexistência de contrato de cartão de crédito com Reserva de Margem Consignável (RMC), cumulada com pedido de cancelamento do cartão, restituição em dobro dos valores descontados e indenização por danos morais.

Narra a parte autora que passou a verificar descontos mensais em seu benefício previdenciário, sem que tivesse contratado ou autorizado qualquer serviço passível de gerar tais descontos. Após receber orientação, emitiu extrato com informações do INSS e constatou que os valores eram descontados em favor do Banco Pan (contrato nº 761562771-3), relativos à concessão de um "cartão de crédito", tratando-se de modalidade de empréstimo que permite ao credor receber seu crédito diretamente no benefício do aposentado em margem de até 5% acima do teto regulamentado para o empréstimo consignado (30%). Asseverou que não

contratou o cartão, sendo os descontos indevidos.

Citado, o réu sustentou que a autora efetivamente contratou o empréstimo e o cartão de crédito, recebendo o valor contratado em sua conta bancária, tendo inclusive assinado o contrato por meio de biometria facial.

Juntou cópia do contrato impugnado (fls. 97/115), no qual consta uma assinatura digital atribuída à autora, além de dados técnicos relativos à geolocalização, endereço de IP, dentre outros.

Juntou, ainda, comprovante de transferência do valor de R\$ 1.166,00 para conta bancária de titularidade da autora (Banco Bradesco, agência 1738, conta corrente 213829 – fls. 116).

Instada a indicar as provas que pretendia produzir, a autora requereu o fornecimento pela instituição ré de informações digitais relativas à operação para comprovação da veracidade da assinatura digital, inclusive a produção de prova pericial digital (fls. 198/200). O banco, por sua vez, informou não ter outras provas a produzir (fls. 201/202).

Sobreveio a sentença, assentando que:

(...) Em vista disso e também considerando a possibilidade de inversão do ônus da prova, nos termos do artigo 6º, inciso VIII do CDC, caberia ao banco requerido comprovar a regularidade da contratação. Deste ônus o réu bem se desvencilhou, demonstrando não apenas a existência de contrato, mas a disponibilização do crédito em conta bancária de titularidade da autora.

4. Neste sentido, veja-se o documento de fls. 89/95, contrato em nome da autora, bem como o documento de fls. 96, assinado pela autora, "protocolo de recebimento" do plástico em seu endereço (mesmo da inicial), isso sem mencionar os documentos de fls. 97 e seguintes, com que o réu prova ter tirado cópias de documentos pessoais da autora quando da contratação e, ainda, a fotografia pessoal da autora às fls. 80. Em arremate, às fls. 116, prova de recebimento em conta bancária de R\$1166,00, não negado pela autora.

No entanto, respeitado o entendimento da i. magistrada *a quo*, os documentos juntados pela requerida, por si só, não comprovam a contratação.

Isto porque, impugnada a autenticidade do documento,

nos termos do artigo 429, II, do CPC, incumbe ao réu o ônus da prova, pois foi quem o produziu.

E há entendimento consolidado no C. Superior Tribunal de Justiça no **Tema Repetitivo nº 1061 do STJ** no sentido de que *na hipótese em que o consumidor/autor impugnar a autenticidade da assinatura constante em contrato bancário juntado ao processo pela instituição financeira, caberá a esta o ônus de provar a autenticidade (CPC, arts. 6º, 369 e 429, II).*

Nesse passo, a prova pericial tecnológica é imprescindível para a solução adequada do caso.

Deste modo, impõe-se a conversão do julgamento em diligência, a fim de que ela seja produzida.

Neste sentido, confira-se decisão proferida por esta Turma Julgadora:

APELAÇÃO DA AUTORA - EMPRÉSTIMO CONSIGNADO – DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DO NEGÓCIO – Consumidora que nega, expressa e reiteradamente, a contratação do mútuo – Instituição financeira que junta aos autos documento digital que é atribuído à apelante – Requerimento da autora para confecção de perícia no âmbito tecnológico – Cerceamento de defesa evidente – Dúvida invencível acerca da regularidade na contratação – Autenticidade dos elementos de validação do instrumento a ser verificada por laudo pericial, sob o crivo do contraditório, por ser prova nuclear e indispensável à formação do convencimento do Juízo – Conversão do julgamento em diligência, nos termos do artigo 938, § 4º, do Código de Processo Civil – RECURSO PROVIDO, para o fim de produção da prova pericial supracitada. (Apelação Cível nº 1001710-48.2024.8.26.0438; Relator: M.A. Barbosa de Freitas; Comarca: Penápolis; Órgão julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma I (Direito Privado 2); Data do julgamento: 05/11/2024; Data de publicação: 05/11/2024) (grifo nosso).

Ante o exposto, pelo presente voto, **CONVERTO O JULGAMENTO EM DILIGÊNCIA**, nos termos do artigo 938, §4º, do CPC, para o fim de se realizar a prova pericial tecnológica, por perito a ser nomeado pelo r. Juízo de primeiro grau, a quem caberá presidir a produção da prova, em todos os seus



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

aspectos, incumbindo à instituição ré o ônus financeiro respectivo, após que os autos retornem para conclusão do julgamento do recurso.

Regina Aparecida Caro Gonçalves

Relatora