

---

## Maíra Borghi: A questão da prova na era do internet banking

As contratações eletrônicas logo serão a regra, senão para todas, para a maioria das operações financeiras. Desde as megaoperações até as mais simples, que costumavam ser feitas nas tradicionais agências de Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal, Bradesco, Itaú e Santander, se espalharam por bancos regionais ou de maior nicho, como Banrisul, Citibank, Safra e BTG Pactual, chegaram à popularização das corretoras de valores, tendo a XP como maior *case*, e às *fintechs*, como o Nubank ou os bancos Original e Inter. Daí a relevância do tema para todo o Judiciário. Trata-se de um desafio que demanda transformação do entendimento desse Poder, principalmente quanto aos meios de se obter provas passíveis de serem aceitas nos processos judiciais. É um caminho sem volta.

Devido à dinâmica das suas operações, o setor bancário é diretamente influenciado pela adoção de novas tecnologias, tanto para proteção contra fraudes quanto para captação de novos clientes e venda de produtos e serviços. O avanço tecnológico, contudo, torna mais complexas todas as relações de consumo, dada a facilidade de se obter bens e serviços. Isso é ainda mais crítico para os bancos, que observam crescimento nos conflitos com seus clientes, que multiplicam a judicialização de demandas. Conforme dados do Conselho Nacional de Justiça, os bancos estão entre os [100 maiores litigantes do país](#), representando 38% das demandas nacionais e contribuindo de maneira efetiva para a morosidade do sistema judiciário.

Por isso, é fundamental entender as contratações dos serviços bancários por meios eletrônicos e especialmente como se dá, nesses casos, a formação da prova para os processos judiciais. Para que o contrato eletrônico bancário se concretize nos terminais eletrônicos ou via internet, é necessária a manifestação expressa de interesse do cliente em adquirir produtos ou contratar empréstimos, por exemplo. Isso ocorre a partir da digitação da senha pessoal e da utilização do cartão ou, em alguns casos, do uso de biometria.

Nesse sentido, registra o Enunciado 173 da 3ª Jornada de Direito Civil: “A formação dos contratos realizados entre pessoas ausentes por meio eletrônico se completa com a recepção da aceitação pelo proponente. Logo entende-se pela obrigatoriedade do aceite para concretizar a contratação, como prevê o artigo 434 do Código Civil, que regula a transação entre ausentes e a possibilidade da contratação efetiva, de modo correto”.

Ademais, deve ser considerado que, diante de toda tecnologia que se tem disponível, não é admissível que o aceite nas relações contratuais possa se dar apenas por meio de papel e assinatura com firma reconhecida. Assim posto, do ponto de vista do Direito Bancário, a comprovação de contratação oriunda de meio eletrônico deve considerar as telas digitais claras de contratação, como o aceite do consumidor para efetiva contratação do produto ou serviço, seja em terminais de autoatendimento, clique único ou *internet banking*.

Imperioso ressaltar que o clique na tecla do computador, que manifesta a clara vontade de contratar, gera para as partes todo o respaldo e formalidade de contratação que a assinatura física o faria. Outra prova da efetivação da contratação por meio eletrônico é a comprovação da contraprestação, o que pode ser feito por extratos bancários e telas que demonstrem o crédito recebido, o pagamento reiterado de parcelas e

outras movimentações que evidenciem o aceite da contratação.

O que os magistrados precisam entender é que a operação por tecnologia ampara os consumidores quanto à segurança do ato de contratar, uma vez que as transações eletrônicas deixam rastros e pistas que permitem a verificação dos detalhes de cada contratação. Assim, ao aceitar as condições da contratação pela via eletrônica, o cliente é responsável por sua efetivação, pressupondo-se a ciência sobre o fato de que a facilitação do crédito traz bônus e ônus, bem como sobre a necessidade de cuidadosa guarda e utilização da senha e do cartão. Portanto, deve-se tomar como fato, nos dias de hoje, que as contratações eletrônicas bancárias são seguras e confiáveis. Resta necessário que isso se torne evidente ao universo jurídico.

**Date Created**

19/06/2018