



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000291988

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1034420-45.2022.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MARLIETE DE MACENA DOMINGUES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO PAN S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (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 TASSO DUARTE DE MELO (Presidente sem voto), JOSÉ PAULO CAMARGO MAGANO E JOÃO BATTAUS NETO.

São Paulo, 26 de março de 2025.

GUILHERME SANTINI TEODORO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1034420-45.2022.8.26.0001
Apelante: Marliete de Macena Domingues
Apelado: Banco Pan S.A.
Voto nº 6753

CONTRATO BANCÁRIO. *Empréstimo consignado. Ausência de prova inequívoca de anuência da consumidora com contratação. Assinatura digital desacompanhada de instrumentos de autenticação válidos. Operação realizada eletronicamente, em múltiplas etapas, incluindo envio de documento e fotografia (“selfie”), finalizada em menos de dois minutos. Fotografia da biometria facial utilizada em outros instrumentos contratuais. Documento de identificação em instrumento apartado, sem vinculação ao contrato. Ausência de indicação de número de telefone e IP não localizado. Correspondente bancário de outro Estado da Federação. Indícios de fraude na contratação. Fortuito interno. Inexistência de relação jurídica e inexigibilidade do débito. Restituição do indébito pelo dobro. Violação da boa-fé objetiva (tema 929 do STJ). Dano moral caracterizado. Reparação ora arbitrada em R\$ 5.000,00. Dever de restituição dos valores depositados em conta da consumidora para evitar enriquecimento ilícito, autorizada compensação. **Recurso provido.***

Da respeitável sentença (fls. 150/6) de relatório adotado de improcedência de ação declaratória de inexistência de empréstimo consignado, repetição de indébito e reparação de danos morais apela a autora a sustentar irregularidade da contratação por incongruência dos elementos verificadores da autenticidade da assinatura, pois a fotografia foi extraída de outros instrumentos, não há indicação do número de telefone utilizado, o número de IP é inválido e a geo-localização não corresponde ao endereço da autora. Sustenta a inexistência do contrato e pretende a restituição do indébito e reparação de danos.

Recurso tempestivo, isento de preparo e respondido.

É o relatório, em essência.

A controvérsia envolve empréstimo consignado e autorização para desconto em folha de pagamento, cujo instrumento assinado digitalmente o réu apresentou com a contestação (fls. 77/97).

O contrato é eletrônico e foi celebrado por meio digital, mediante assinatura eletrônica, razão da inexistência de instrumento subscrito manualmente pela autora.

Sobre a contratação eletrônica, o art. 3º, III da Instrução

Normativa INSS/PRES 28/2008 autoriza, para pagamento de empréstimo ou cartão de crédito consignados, a outorga de autorização para desconto em benefício por meio eletrônico e existem outras modalidades admitidas de assinatura eletrônica, sem uso de certificado digital.

Como assinalou a Corregedoria Geral da Justiça no parecer nº 52/2023-E, em que fundado o Provimento CG nº 8/2023, *"O gênero "assinatura eletrônica" tem abrangência ampla, mas, para o que interessa neste passo, convém mencionar somente que, de lege lata, o direito brasileiro lhe aponta três espécies: (a) a assinatura eletrônica simples, ou seja, "a que permite a identificação do signatário" ou "a que anexa ou associa dados a outros dados em formato eletrônico do signatário" (Lei n. 14.063, de 23 de setembro de 2020, art. 4º, I); é o caso, por exemplo, de assinatura em que se obtenham os dados do usuário mediante o mero preenchimento de um formulário eletrônico, associado ou não à localização geográfica ou ao IP (internet protocol) do dispositivo ou da rede usada para acesso; (b) a assinatura eletrônica avançada, isto é, "a que utiliza certificados não emitidos pela ICP-Brasil ou outro meio de comprovação da autoria e da integridade de documentos em forma eletrônica, desde que admitido pelas partes como válido ou aceito pela pessoa a quem for oposto o documento, com as seguintes características: está associada ao signatário de maneira unívoca; utiliza dados para a criação de assinatura eletrônica cujo signatário pode, com elevado nível de confiança, operar sob o seu controle exclusivo; e está relacionada aos dados a ela associados de tal modo que qualquer modificação posterior é detectável" (Lei n. 14.063/2020, art. 4º, II, e MP n. 2.200-2/2001, art. 10, § 2º); são exemplos de assinatura eletrônica avançada aquelas que empregam dados biométricos ou Personal Identification Number (PIN); e (c) a assinatura digital qualificada, vale dizer, aquela lançada mediante processo de certificação ("certificado digital") posto à disposição pela ICP-Brasil (Lei n. 14.063/2020, art. 4º, III, e MP n. 2.200-2/2001, art. 10, § 1º). Dentre essas três espécies, a que atinge o maior nível de segurança é a assinatura digital qualificada, por possuir "nível mais elevado de confiabilidade a partir de suas normas, de seus padrões e de seus procedimentos específicos" (Lei n. 14.063/2020, art. 4º, § 3º), i. e., a partir do regramento dado pela MP n. 2.200-2/2001. (...)".*

Na espécie, a alegação de que a consumidora efetivamente firmou o contrato de empréstimo consignado carece de verossimilhança, pois não comprovada nos autos a autenticidade da assinatura digital no instrumento contratual.

Afirma o banco que enviou o "link" de acesso às recomendações iniciais para a contratação e que a operação é processo complexo, composto de várias etapas que incluem acesso ao "link", envio de documentos e fotografia ("selfie"), aceitação das condições e autorização de débito.

Ocorre que, em análise do dossiê (fls. 96/7), constata-se que todos os procedimentos acima descritos ocorreram no lapso temporal de pouco mais de um minuto (entre 15:31:36 e 15:32:46), tempo muito diminuto, considerando que a autora é pessoa idosa, provavelmente sem habilidade para promover rápidas operações por meios

eletrônicos, sobretudo de forma sucessiva, com envio de documentos e foto.

Embora a geo-localização seja compatível com o endereço da autora, não há indicação do número de telefone utilizado e o número de IP não é válido (fls. 169) ou indica aparelho situado na cidade de Guarulhos (fls. 170), distante cerca de 15 km da residência da consumidora, sem que o banco tenha ofertado justificativas para as divergências.

Ausentes provas de que o "link" foi efetivamente enviado e recebido pela autora, remanescem dúvidas se as etapas de contratação foram realizadas pela consumidora.

Consta apresentação de carteira de identidade da autora (RG - fls. 84 e 82), porém o documento está inserido em instrumento apartado, sem indicação de código ID capaz de comprovar a autenticidade do envio e vinculação ao empréstimo consignado impugnado.

Quanto à biometria facial, a consumidora apresenta indícios de que a fotografia utilizada é a mesma inserida em outros instrumentos contratuais (fls. 166/8), a impor dúvidas se a imagem foi capturada e vinculada de forma legítima ao contrato impugnado ou se houve desvio.

Conforme se infere do instrumento, o correspondente bancário que intermediou as operações tem sede na cidade de Florianópolis, no Estado de Santa Catarina, bem distante do local de domicílio da consumidora, sendo crível a tese de que é desconhecido e, portanto, carente de legitimidade para a intermediação, ausente prova do banco em sentido contrário.

Diante das incongruências não justificadas, eventual depósito em conta bancária ou pagamentos por meio de desconto consignado são insuficientes para atestar a anuência e adesão à contratação, sobretudo porque realizados de forma automática pelo banco, sem a intervenção concreta da beneficiária.

De rigor a declaração de inexistência do contrato e inexigibilidade do débito, tal como já decidiu este Tribunal de Justiça:

“APELAÇÃO - DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA CUMULADA COM DANOS MORAIS - EMPRÉSTIMO CONSIGNADO NÃO RECONHECIDO - Autor que nega ter realizado a contratação do empréstimo consignado - Ônus probatório da regularidade das transações imputado ao banco réu - Fraude devidamente caracterizada - Risco da atividade - Responsabilidade objetiva do réu configurada (CDC, art. 14 c.c. STJ, Súmula 479) - Devolução do valor indevidamente descontado da conta bancária do autor - Valores decorrente do empréstimo consignado não foram usufruídos pelo autor, de modo que inexistente motivo para compensação dos valores - Não caracterização de enriquecimento ilícito. DANO MORAL - Dano moral comprovado nos autos - Situação vivenciada pelo autor que extrapola o mero dissabor - Valor arbitrado em R\$ 5.000,00 - Valor que está de acordo com o entendimento

desta C. Câmara – Precedentes - Sentença parcialmente reformada. Nega-se provimento ao recurso do réu e dá-se parcial provimento ao recurso do autor” (TJSP, 19ª Câm. Dir. Priv., Ap. 1021003-19.2022.8.26.0003, rel. Des. Sidney Braga, j. 23/8/2024).

“APELAÇÃO – CONTRATOS BANCÁRIOS – CÉDULA DE CRÉDITO BANCÁRIO – EMPRÉSTIMO CONSIGNADO – Elementos do contrato que põem em dúvida a sua higidez – Ausência de assinatura no contrato firmado entre as partes – Suposta assinatura em documento à parte – Contratação realizada em menos de dois minutos – Nulidade reconhecida – Dever de restituição dos valores descontados indevidamente. REPETIÇÃO EM DOBRO DO INDÉBITO. Art. 42, parágrafo único, do CDC, independentemente da natureza do elemento volitivo. DANO MORAL configurado – Descontos indevidos no benefício previdenciário do consumidor, de natureza alimentar e voltado à garantia da subsistência do beneficiário – Valor da indenização reduzido para R\$ 5.000,00, a fim de atender aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade. JUROS MORATÓRIOS – Relação extracontratual – Inteligência da Súmula 54 STJ – Mantida incidência a partir da citação, à míngua de recurso da autora. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO, para ajuste do valor da indenização por danos morais”. (TJSP, NJ 4.0 – Tuma II (DP2), AP 1011988-40.2022.8.26.0451, rel. Des. João Battaus Neto, j. 1/11/2024).

“DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. REPETIÇÃO DE INDÉBITO E REPARAÇÃO DE DANOS. FRAUDE BANCÁRIA. Contratação de Cartão de Crédito Consignado (RCC) sobre benefício previdenciário - Elementos do contrato que põem em dúvida a sua higidez - Ausência de assinatura no contrato firmado entre as partes, o que compromete a efetiva ciência do autor acerca da natureza do contrato celebrado entre as partes - Dever de restituição reconhecido. DANO MORAL. Ocorrência. Descontos indevidos no benefício previdenciário do consumidor, de natureza alimentar e voltado à garantia da subsistência do beneficiário - Danos Morais mantidos em R\$ 5.000,00, atendendo os critérios de razoabilidade e proporcionalidade REPETIÇÃO EM DOBRO DO INDÉBITO. Art. 42, parágrafo único, do CDC, independentemente da natureza do elemento volitivo. RECURSO PROVIDO EM PARTE DO AUTOR E DESPROVIDO DO REQUERIDO”. (TJSP, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II - Direito Privado 2, Ap. 1027757-06.2023.8.26.0564, rel. Des. João Battaus Neto, j. 26/7/2024).

Uma vez não demonstrada a contratação do empréstimo consignado, cabível a devolução conforme tese fixada pelo STJ no julgamento do EAREsp nº 676.608/RS (tema repetitivo nº 929):

“A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que realizou a cobrança indevida, revelando-se cabível quando a referida cobrança consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva. (...) A modulação incide unicamente em relação às cobranças indevidas em contratos de consumo que não envolvam prestação de serviços públicos pelo Estado ou por concessionárias, as quais apenas serão atingidas pelo novo

entendimento quando pagas após a data da publicação do acórdão" (EAREsp nº 676.608/RS, relator Ministro Og Fernandes, Corte Especial, julgado em 21/10/2020, DJe de 30/3/2021).

Na espécie, a cobrança fundada em contrato inexistente contraria a boa-fé e, na medida em que o instrumento foi efetivado em 19/10/2022, em observância à modulação temporal de efeitos, a restituição das quantias é devida integralmente pelo dobro, independentemente da existência de prova da má-fé ou culpa do banco.

A correção monetária e os juros de mora são aplicáveis desde o evento danoso, ou seja, a contar de cada desconto indevido, por se tratar de responsabilidade extracontratual (súmula 54 do STJ).

Conforme art. 14 do CDC, “o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”.

Cuidando-se de responsabilidade objetiva, é da casa bancária o ônus de comprovar a ausência de falha na prestação do serviço ao consumidor ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (artigos 6º e 14, § 3º, II do Código de Defesa do Consumidor), tendo a instituição financeira abdicado de tal mister.

Na hipótese, caracterizou-se o fortuito interno e responde o banco pelo dano moral advindo dos descontos em benefício previdenciário, verba de caráter alimentar cuja afetação extrapolou mero aborrecimento, violou a integridade psicológica da consumidora e impôs-lhe inquestionável desgaste.

Quanto ao arbitramento da indenização por danos morais, já se assinalou que “*O problema da avaliação da quantia do ressarcimento constitui uma dificuldade comum e geral do dano moral; também se requerem soluções comuns e gerais no que concerne, ao menos, ao esqueleto primário do assunto. Não pode nem deve pretender-se uma concepção matemática totalizadora da questão, o que, além de impossível, prenderia a Justiça em prol de uma cega e inamovível segurança; porém, tampouco a fluidez e arbítrio irrestritos, que significaria uma completa liberdade para fazer justiça, porém a liberdade do naufrago. Por isso, na motivação da sentença, deve especificar claramente quais foram as pautas tomadas em conta para chegar ao montante determinado, as provas que se ponderaram e os precedentes jurisprudenciais, sobre os quais o juiz adaptou a solução ao caso concreto*” (Antonio Jeová dos Santos, Dano moral indenizável, 2ª edição, p. 165/7).

Tendo em vista condição das partes, natureza da falha e extensão dos danos, a quantia de R\$ 5.000,00 revela-se adequada para compensar a vítima, punir o ofensor e dissuadir novas falhas, sem propiciar enriquecimento indevido. A reparação pecuniária não pode ser fonte de enriquecimento, tampouco inexpressiva (RT 742/320).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A correção monetária, para a compensação fixada a título de dano moral, deve incidir a partir do julgamento colegiado, pois esta a data em que a indenização foi arbitrada, nos termos da Súmula nº 362 do Superior Tribunal de Justiça: “*A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento*”.

Os juros de mora da reparação por dano moral são devidos desde o evento danoso, por se tratar de responsabilidade extracontratual (súmula 54 do STJ).

Até a vigência da Lei 14.905/2024, a correção monetária será apurada conforme tabela prática deste Tribunal de Justiça e a taxa de juros moratórios será de 1% ao mês, observando-se a partir de 30/8/2024 as regras dos artigos 389 e 406 do Código Civil, em sua nova redação.

Considerando que a autora admite que houve depósito em sua conta (fls. 4), a respectiva quantia deverá ser objeto de restituição, a fim de impedir seu enriquecimento ilícito, admitida a compensação com o valor da condenação.

Em razão da inversão da sucumbência, o banco deverá arcar com as custas e despesas processuais, além dos honorários fixados em 15% (quinze por cento) do valor atualizado da condenação (art. 85, § 2º do CPC).

Dou provimento ao recurso.

GUILHERME SANTINI TEODORO – relator.