



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000326034

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1031574-58.2023.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante/apelado ANA MARIA DA SILVA FRANCISCO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO CETELEM S/A.

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: **NEGARAM PROVIMENTO ao recurso do requerido e DERAM PARCIAL PROVIMENTO ao recurso da autora. 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), DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO E ROSANA SANTISO.

São Paulo, 1º de abril de 2025.

LÉA DUARTE
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº:
Apelante/Apelado:
Apelado/Apelante:
Foro e vara de origem:

1031574-58.2023.8.26.0506
Ana Maria da Silva Francisco
Banco Cetelem S/A
Foro de Ribeirão Preto/1ª Vara Cível

DIREITO CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO NÃO CONTRATADO. FRAUDE NA FORMALIZAÇÃO DO CONTRATO ELETRÔNICO. INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA. RESTITUIÇÃO EM DOBRO DOS VALORES DESCONTADOS. DANO MORAL CONFIGURADO. MAJORAÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. RECURSO DO BANCO DESPROVIDO. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Ação declaratória de inexistência de débito proposta em face de Banco Cetelem S/A, com alegação de que foram realizados descontos indevidos em seu benefício previdenciário em razão de contrato de empréstimo consignado que não reconhece ter firmado. A sentença julgou procedente o pedido para declarar a inexistência da relação jurídica e condenar o réu à devolução simples dos valores descontados e ao pagamento de R\$ 3.000,00 a título de danos morais. Ambas as partes apelaram.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há quatro questões em discussão: (i) definir se houve contratação válida de empréstimo consignado entre as partes; (ii) verificar se a restituição dos valores descontados deve ocorrer em dobro; (iii) aferir se o valor da indenização por danos morais deve ser majorado; (iv) analisar a possibilidade de majoração dos honorários advocatícios.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A prova apresentada pelo banco, consistente em contrato eletrônico, é insuficiente para comprovar a regularidade da contratação, diante da ausência de mecanismos eficazes de autenticação, como registro em blockchain ou código “hash” inviolável, revelando-se inapto como elemento de certeza quanto à autoria da contratação.

4. A jurisprudência exige cautela na análise de documentos eletrônicos em razão da crescente ocorrência de fraudes, sendo ônus do fornecedor demonstrar a regularidade da contratação, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC.

5. Reconhecida a inexistência da relação jurídica e a indevida cobrança de valores, impõe-se a restituição em dobro, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC, autorizando-se, contudo, a compensação com eventual valor efetivamente creditado à autora.

6. O valor fixado a título de indenização por danos morais (R\$ 3.000,00) mostra-se insuficiente frente à gravidade da conduta do réu e ao padrão jurisprudencial em casos semelhantes, devendo ser majorado para R\$ 5.000,00, a fim de atender às funções compensatória e inibitória da indenização.

7. A fixação dos honorários sucumbenciais pelo juízo de origem observou critérios legais e razoáveis, não se justificando sua majoração nesta instância recursal.

IV. DISPOSITIVO E TESE

8. Recurso do banco desprovido. Recurso da autora parcialmente provido para condenar o banco réu à restituição em dobro dos

valores descontados e para majorar o valor da indenização por danos morais ao patamar de R\$ 5.000,00.

Tese de julgamento: A) A apresentação de contrato eletrônico sem elementos robustos de autenticação não comprova, por si só, a validade da contratação, especialmente em contexto de contratação fraudulenta de empréstimos consignados. B) O desconto indevido de valores em benefício previdenciário enseja restituição em dobro, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC, salvo prova de engano justificável. C) A indenização por danos morais decorrente de contratação fraudulenta deve ser fixada em valor proporcional à gravidade da conduta do fornecedor, ao porte econômico das partes e à finalidade pedagógica da reparação. E) A fixação dos honorários advocatícios deve observar os critérios legais de razoabilidade, complexidade da causa e trabalho desenvolvido, não se justificando majoração quando já adequadamente fixados na origem.

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, X e XXXII; CDC, arts. 6º, III, VI e VIII; 7º; 14; 42, parágrafo único; CPC, art. 373, I; CC, arts. 389, 404 e 406 (redação pela Lei nº 14.905/2024).

Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 248764/MG, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, 4ª Turma, j. 09.05.2000, DJ 07.08.2000; Súmula 54/STJ.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito ajuizada por Ana Maria da Silva Francisco em face de Banco Cetelem S/A, onde alegou, em suma, ter se deparado com descontos indevidos em seu benefício previdenciário decorrentes de empréstimo consignado que não reconhece e não contratou. Pleiteou pela declaração de inexigibilidade do negócio jurídico, com a restituição em dobro dos valores indevidamente descontados e a condenação da requerida ao pagamento de indenização por danos morais.

A r. Sentença de fls. 128/134 julgou procedente a ação, para: "declarar a inexistência de relação jurídica entre as partes decorrente do contrato juntado a págs. 97/111, bem como para condenar o réu a restituir a autora os valores descontados indevidamente de sua conta corrente, com atualização e juros de mora contados de cada evento, além de lhe pagar indenização por danos morais no importe de R\$3.000,00 (três mil Reais), atualizados a partir desta data e acrescida de juros de mora contados da citação."

Apela a requerente às fls. 137/148, requerendo a reforma da sentença para que seus pedidos iniciais sejam integralmente acolhidos, com a majoração do quantum devido a título de danos morais e dos honorários advocatícios, além da condenação da requerida em restituição em dobro dos valores indevidamente descontados.

Apela também a requerida, às fls. 149/167, requerendo a reforma da sentença para que os pedidos iniciais sejam julgados improcedentes, alegando ser válida a contratação, que atende todas as regras referentes a contratações eletrônicas existentes.

Contrarrazões às fls. 181/184 e 185/191.

Peticionam os Bancos PNP PARIBAS BRASIL S/A e INBURSA S/A, requerendo a retificação do polo passivo, vez que houve cessa do crédito objeto da presente demanda (fls. 198/213).

É o relatório.

Inicialmente aponto que, embora tenha havido incorporação do Banco Cetelem ao Banco PNP e, posteriormente, cessão de crédito do Banco PNP ao Banco INBURSA, não há que se falar em retificação do polo passivo da demanda, em razão da responsabilidade solidária entre as partes requeridas, nos termos do art. 7º do CDC.

Passo ao julgamento conjunto dos recursos.

Para comprovar a regularidade da contratação, o requerido apresentou documento que foi supostamente assinado de forma eletrônica pela autora (fls. 140/149).

Ao se analisar a autenticidade de contratos produzidos de forma eletrônica, o julgador deve ter redobrada cautela, eis que é de conhecimento geral que estão ocorrendo incontáveis fraudes na contratação de empréstimos consignados de forma virtual nos mais variados bancos.

Como é de conhecimento geral, criminosos têm conseguido obter facilmente cópias de documentos pessoais e forjar fotos "selfies" com vistas a fraudar contratações, de modo que não se trata de mecanismos válidos de autenticação.

Ademais, não há absolutamente nenhuma prova válida de que a geolocalização e o IP do contratante eram mesmo os indicados no contrato. Como o suposto contrato é uma simples tela sistêmica produzida unilateralmente e que está registrado apenas no banco de dados do requerido, ele pode muito bem ter inserido os dados de geolocalização e IP após a distribuição desta ação, para que correspondessem ao endereço residencial indicado pelo próprio autor na sua petição inicial.

Para que a geolocalização e o IP sejam utilizados como parâmetros de autenticidade, o documento precisa ter sido imediatamente registrado, após a assinatura, em algum tipo de banco público de dados de terceiro para que ele se torne imutável por ambas as partes, tais como, por exemplo, o registro em um Cartório de Registro de Títulos e Documentos ou a utilização da ferramenta de "blockchain". Neste sentido:

"3. DOCUMENTO ELETRÔNICO: A QUESTÃO DA SEGURANÇA E DA CONFIABILIDADE

A valorização do meio eletrônico para fins de documentação de fatos e declarações de vontade está em conformidade com o avanço tecnológico e com a forma pela qual as relações jurídicas vêm sendo constituídas atualmente. É crescente, por exemplo, o uso de aplicativos em dispositivos móveis para o registro de ideias e de manifestações de vontade (como os aplicativos de mensagem), para a realização de transações financeiras (como os aplicativos de instituições financeiras) – em alguns casos, a senha pessoal é até substituída por recursos de biometria, como o reconhecimento facial – e para a celebração de smart contracts (como nos aplicativos de transporte, de aluguel de bicicletas ou patinetes, ou de delivery de comidas ou de compras feitas em ambiente online etc.).

Há, por isso mesmo, uma preocupação constante quanto ao grau de segurança e de certeza que se pode ter em relação à autenticidade dos documentos eletrônicos, que permite identificar a sua autoria, e à sua integridade, que permite garantir a inalterabilidade do seu conteúdo. Somente a certeza quanto a esses dados é que pode garantir a eficácia probatória desses documentos.

O problema é que, pelo seu próprio conceito (sequência de bits representativa de um fato), já se vê que a maior e melhor característica do documento eletrônico – que é a sua versatilidade, ou flexibilidade, na medida em que, em segundos, ele pode ser formado e utilizado, mediante envio pela Internet, em qualquer lugar do mundo – é

também a porta para possíveis adulterações, o que infirma a sua integridade e, pois, a sua eficácia probatória.

Têm sido desenvolvidas técnicas que buscam dar maior segurança e confiabilidade aos documentos eletrônicos. Normalmente essas técnicas vinculam a garantia da autenticidade à integridade do conteúdo do documento, de modo que, alterado o seu conteúdo, desfaz-se a vinculação entre este novo conteúdo (alterado) e o autor do documento originário.

São várias as técnicas, que podem conferir maior ou menor segurança, a depender do tipo.

(...)

6.2. Segurança e imutabilidade

A informação registrada na blockchain é considerada imutável e segura, porque, embora não seja imune à fraude, é muito custoso adulterá-la e, em certo ponto, a fraude passa a ser tecnicamente impossível para os padrões computacionais de hoje. Isso se dá porque cada nova página (block) que se acrescenta ao Diário contém informações sobre as páginas anteriores, às quais se liga de forma encadeada. Assim, sempre que um novo bloco é validado consensualmente na rede, é como se todos os blocos que o antecedem fossem novamente validados.

É exatamente daí que vem o nome blockchain: cadeia de blocos.

Para que alguém consiga inserir uma informação falsa na rede blockchain é preciso que esse alguém detenha um poder de processamento computacional maior que 50% dos computadores ligados à rede. A questão aí é de probabilidade matemática: quanto menor o poder de processamento de dados, menor a chance de vencer o desafio matemático proposto e, portanto, menor a chance de ser o registrador da vez. O problema é que, segundo estimativa, para alcançar esse poder de processamento computacional maior que 50% dos computadores ligados à rede, seria necessário que o sujeito fraudador tivesse uma capacidade de processamento igual a cerca de 50 vezes a capacidade de processamento do Google. Ainda que existisse um servidor, ou conjunto de servidores, com uma capacidade de processamento tão expressiva, é difícil acreditar que ele seria colocado a serviço desse tipo de fraude.

Por outro lado, é também improvável que alguém consiga alterar informações já inseridas na blockchain. Para fazer isso, precisaria não apenas alterar o registro do bloco (página) em que a informação estivesse inserida, como também alterar o registro de todos os blocos subsequentes a ela, já que eles guardam e validam a informação dos blocos precedentes. "

("O uso da Tecnologia Blockchain para arquivamento de documentos eletrônicos e negócios probatórios segundo a lei de liberdade econômica", por Freddie Didier Jr. E Rafael Alexandria de Oliveira" - 02/04/2020 - <https://meusitejuridico.editorajuspodivm.com.br/2020/04/02/o-uso-da-tecnologia-blockchain-para-arquivamento-de-documentos-eletronicos-e-negocios-probatorios-segundo-lei-de-liberdade-economica/>)

Não há, ainda, detalhes sobre o suposto código "hash" adotado pela instituição financeira ré e, conforme apontado pelo juízo "a quo", a geolocalização indicada no contrato diverge do endereço da autora.

Assim, deve ser mantida a sentença quanto ao reconhecimento da inexistência de relação jurídica entre as partes.

Quanto à restituição dos valores, respeitado o entendimento do juízo de primeiro grau, entendo ser o caso de condenar o banco réu a restituir em dobro os valores que foram indevidamente descontados do benefício previdenciário, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC, mas autorizando-se a compensação da condenação com o valor que a autora efetivamente recebeu do banco.

Por fim, assiste razão à autora no que diz respeito ao seu pedido de majoração da indenização por danos morais, pois o valor de R\$ 3.000,00 fixado na sentença é baixo se considerada a gravidade da conduta do requerido de lançar débitos no benefício previdenciário da autora em razão de um contrato fraudulento, o elevado porte econômico do requerido e o valor que vem sendo usualmente fixado pela jurisprudência em casos semelhantes.

O arbitramento do valor da indenização há que ser feito "com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio econômico da parte autor e ao porte econômico da ré, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso." (STJ - Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Resp. 248764/MG, 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, julgado 09/05/2000, DJ 07/8/2000)

Oportuno registrar que também a fixação da indenização por danos morais deve guardar relação com a harmonização dos interesses dos sujeitos da relação de consumo consumidor e fornecedor de forma a concretizar o princípio explicitado no inciso III do artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor.

É preciso identificar, dentro da razoabilidade e proporcionalidade, quantia capaz de gerar equilíbrio entre as partes.

E, nessa linha, a partir dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, a indenização deve ser majorada para R\$ 5.000,00. A quantia atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), concretizando-se o direito básico do consumidor, para neutralizar os efeitos negativos da longa jornada percorrida pela autora e de todos transtornos experimentados. O valor será acrescido de juros de acordo com a taxa legal a partir da data do evento danoso, isto é, a data do primeiro desconto indevido, de acordo com a Súmula 54 do STJ, e de correção monetária pelo índice IPCA a partir da data deste julgamento, nos termos dos arts. 389, 404 e 406 do Código Civil, com a nova redação dada pela Lei nº 14.905/2024.

Por fim, quanto à possibilidade de majoração dos honorários, razão não assiste à apelante.

Observa-se que o arbitramento dos honorários sucumbenciais deve sopesar, principalmente, a complexidade e a importância da causa, além do trabalho efetivamente desempenhado pelo procurador.

No caso em tela, considerando tudo o que elencado acima, razoável o valor fixada pelo MM. Juízo "a quo", não comportando majoração.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso do requerido e **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso da autora para reformar a sentença, condenando a requerida à restituição em dobro dos valores indevidamente descontados do benefício previdenciário da autora e majorando a indenização por danos morais para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). O valor será acrescido de juros de acordo com a taxa legal a partir da data do evento danoso, isto é, a data do primeiro desconto indevido, e de correção monetária pelo índice IPCA a partir da data deste julgamento.

Pela sucumbência, arcará a parte requerida com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que majoro para R\$ 1.800,00, de acordo com os



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

critérios do art. 85, §2º e 11, do CPC/2015.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

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

LÉA DUARTE
Relatora