



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000325837

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002797-25.2024.8.26.0572, da Comarca de São Joaquim da Barra, em que é apelante JOSE REINALDO ALTOBELI (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO PAN 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: **Deram provimento em parte ao recurso. 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: 1002797-25.2024.8.26.0572
Apelante: Jose Reinaldo Altobeli
Apelado: Banco Pan S/A
Foro e vara de origem: Foro de São Joaquim da Barra/2ª Vara

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO NÃO RECONHECIDO. ÔNUS DA PROVA DA AUTENTICIDADE DA CONTRATAÇÃO. DOCUMENTO ELETRÔNICO UNILATERAL. AUSÊNCIA DE ELEMENTOS SEGUROS DE AUTENTICAÇÃO. FRAUDE CONFIGURADA. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. DANOS MORAIS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Ação ajuizada por beneficiário previdenciário contra instituição financeira, alegando descontos indevidos em seu benefício referentes a um cartão de crédito consignado que desconhece e não contratou. Sentença de improcedência. Apelação do requerente.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) verificar se o banco comprovou adequadamente a regularidade da contratação do empréstimo consignado e (ii) definir a responsabilidade da instituição financeira pelos descontos indevidos, com eventual dever de restituição dos valores e indenização por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Conforme o Tema Repetitivo nº 1.061 do STJ, quando o consumidor impugna a autenticidade da assinatura em contrato bancário, cabe à instituição financeira o ônus de provar sua autenticidade (CPC, arts. 6º, 369 e 429, II).

4. A apresentação de contrato que contém apenas foto "selfie", sem nenhum outro mecanismo seguro de autenticação e sem registro em plataforma independente, segura e imutável, não constitui prova suficiente da manifestação de vontade do consumidor.

5. A repetição do indébito em dobro é devida, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC.

6. O dano moral é presumido, pois a indevida contratação de empréstimo consignado e os descontos irregulares em benefício previdenciário acarretam transtornos financeiros e emocionais ao consumidor, justificando a indenização de R\$ 5.000,00.

IV. DISPOSITIVO E TESE

7. Recurso parcialmente provido.

8. Tese de julgamento:

O ônus da prova da regularidade da contratação de empréstimo consignado impugnado pelo consumidor recai sobre a instituição financeira, nos termos do Tema Repetitivo nº 1.061 do STJ.

Documentos eletrônicos não registrados em sistema público de verificação ou blockchain não constituem prova suficiente da autenticidade da contratação, sendo insuficientes para demonstrar a anuência do consumidor.

O desconto indevido em benefício previdenciário gera o dever de restituição em dobro, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC.

A falha na prestação do serviço bancário, ao permitir a contratação fraudulenta em nome do consumidor, configura dano moral

indenizável, devendo a indenização ser fixada com base nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, IV, e 42, parágrafo único; CPC/2015, arts. 6º, 369 e 429, II; Código Civil, arts. 389, 404 e 406 (com redação dada pela Lei nº 14.905/2024).

Jurisprudência relevante citada: STJ, Tema Repetitivo nº 1.061; STJ, REsp 248764/MG, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, 4ª Turma, j. 09.05.2000; TJSP, Apelação Cível nº 1001804-55.2019.8.26.0572, Rel. Des. Maia da Rocha, 21ª Câmara de Direito Privado, j. 06.04.2020.

Trata-se de ação em que o autor alegou, em suma, que se deparou com descontos em seu benefício previdenciário relativos a um empréstimo consignado que ele desconhece e não contratou. Pleiteou o reconhecimento da inexistência do negócio jurídico, a restituição em dobro dos valores indevidamente descontados e uma indenização por danos morais no valor de R\$ 15.000,00.

Foi proferida sentença julgando improcedentes os pedidos (fls. 227/235).

O autor interpôs Apelação pleiteando a reforma da sentença para que os seus pedidos iniciais sejam acolhidos integralmente, considerando a grave falha na prestação de serviço do réu ao inserir descontos indevidos em seu benefício previdenciário (fls. 242/262).

Contrarrazões (fls. 271/293).

Verificados indícios de possível prática de litigância predatória, determinou-se a apresentação de documentos pelo autor (fls.299).

Documentos apresentados pelo autor às fls. 306/365.

É o relatório.

Considerando que o autor cumpriu adequadamente as determinações de fls. 299, passo a apreciação do recurso interposto.

Para comprovar a regularidade da contratação, o requerido apresentou documentos que foram supostamente assinados de forma eletrônica pelo autor.

A controvérsia se resume em definir se tais documentos são suficientes para comprovar que foi o autor quem contratou o empréstimo.

De acordo com o Tema Repetitivo nº 1.061 do STJ, "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)."

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 tratam de mecanismos válidos de autenticação.

Ademais, não há absolutamente nenhuma prova válida de que a

geolocalização e o IP do autor 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/>)

Há que se considerar também que, por mais que tenha sido comprovada a transferência do valor do empréstimo pelo requerido ao autor, isto não significa que a parte tenha contratado tal operação, pois é de conhecimento geral que as fraudes na contratação de consignados são na maioria das vezes praticadas por correspondentes bancários que realizam esses contratos fraudulentos em nome de aposentados apenas para ganhar comissões dos bancos.

Assim, há que ser acolhido o pedido do apelante de que seja declarado nulo o contrato objeto dos autos, condenando-se o banco 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 apelante efetivamente recebeu do banco.

O autor também faz jus a uma indenização por danos morais, de acordo com o art. 14 do CDC, pois a falha na prestação dos serviços do requerido que permitiu a contratação fraudulenta de um empréstimo consignado em nome do requerente lhe ocasionou presumível angústia e perda de tempo produtivo ao ter que adotar medidas extrajudiciais e judiciais para resolver o problema.

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, deve ser fixada indenização no importe de 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 pelo autor e de todos transtornos experimentados. O valor será acrescido de juros de acordo com a taxa legal a partir da data do evento danoso, qual seja o primeiro desconto indevido referente ao contrato objeto dos autos, 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.

Diante do exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso para reformar a sentença, acolher os pedidos iniciais e:

- 1) Declarar nulo o contrato de cartão consignado indicado na inicial;
- 2) Condenar o banco requerido a restituir em dobro os valores que foram indevidamente descontados do benefício previdenciário do autor, com juros de acordo com a taxa legal e correção monetária pelo índice IPCA a partir da data de cada desconto;
- 3) Condenar o requerido a pagar ao autor uma indenização por danos morais no valor de 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, e de correção monetária pelo índice IPCA a partir da data deste julgamento;
- 4) Fica autorizada a compensação das condenações acima com o valor que o autor efetivamente recebeu do banco, com correção monetária pelo índice IPCA desde a data da transação.

Pela sucumbência, arcará o recorrido com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% do valor da condenação, de acordo com os 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