



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000325856

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000849-64.2024.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante PRISCILA ADRIELE DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA.

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 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: 1000849-64.2024.8.26.0405
Apelante: Priscila Adriele de Oliveira
Apelado: Mercado Pago Instituicao de Pagamento Ltda
Foro e vara de origem: Foro de Osasco/3ª Vara Cível

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. INSCRIÇÃO INDEVIDA EM CADASTROS DE INADIMPLENTES. AUSÊNCIA DE PROVA DA CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS. INEXISTÊNCIA DA DÍVIDA. DANO MORAL CONFIGURADO.

I. CASO EM EXAME

1. Ação ajuizada por consumidora alegando a inscrição indevida de seu nome nos cadastros de inadimplentes (SPC e SERASA) por débitos que não reconhece, supostamente decorrentes de contratos empréstimo. Pleito de declaração de inexistência da dívida, exclusão do nome dos cadastros restritivos e indenização por danos morais. Sentença de improcedência da ação. Apelação da autora visando à reforma da sentença.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) verificar se a instituição financeira comprovou a contratação dos empréstimos pela autora; e (ii) definir se a inscrição do nome da autora nos cadastros de inadimplentes foi indevida e enseja indenização por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. O ônus de comprovar a contratação do cartão de crédito e a realização das compras cabe à instituição financeira, conforme o art. 373, II, do CPC, o que não ocorreu no caso concreto.

4. A simples apresentação de foto "selfie" e cópia de documento pessoal da autora, sem qualquer mecanismo de autenticação que vincule tais documentos à contratação dos empréstimos, não constitui prova suficiente para comprovar a relação contratual.

5. A inscrição indevida em cadastros de inadimplentes configura dano moral presumido. Indenização fixada em R\$ 10.000,00.

IV. DISPOSITIVO E TESE

6. Recurso provido para acolher os pedidos iniciais, declarando a inexistência dos débitos, determinando a exclusão do nome da autora dos cadastros de inadimplentes e condenando a requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

Tese de julgamento: A simples apresentação de documentos pessoais do consumidor, sem mecanismos seguros de autenticação, não configura prova válida para fins de comprovação da relação jurídica.

Dispositivos relevantes citados: CPC/2015, arts. 373, II, e 80; CDC, arts. 6º, VI, e 14.

Jurisprudência relevante citada: STJ, AgInt no AREsp n. 1.607.866/PR, rel. Min. João Otávio de Noronha, Quarta Turma, j. 20/5/2024, DJe 22/5/2024; STJ, REsp 248764/MG, rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, Quarta Turma, j. 9/5/2000, DJ 7/8/2000.

Trata-se de ação indenizatória por danos morais c.c. inexistência de débito em que a autora alegou, em suma, que tomou conhecimento do fato de que o seu nome estava inscrito nos cadastros de inadimplentes SPC e SERASA pela requerida em razão de

débitos que não reconhece. Pleiteou o reconhecimento da inexistência dos débitos, a exclusão do seu nome dos cadastros de inadimplentes e a condenação da requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 15.000,00.

Foi proferida sentença julgando improcedentes os pedidos (fls. 282//285).

A autora interpôs recurso de Apelação pleiteando a reforma da sentença para que os seus pedidos iniciais sejam acolhidos, sob o argumento, em suma, de que apenas fez cadastro na plataforma digital da requerida mas não contratou os empréstimos (fls. 288/305).

É o relatório.

No caso, a autora alega que apenas fez cadastro junto à plataforma digital do requerido, mas negou expressamente a contratação dos empréstimos, tanto na petição inicial quanto na réplica (fls. 01/07 e 251/266).

Neste contexto, era ônus do requerido apresentar provas de que foi a autora que contratou os empréstimos, de acordo com o art. 373, II, do CPC, mas o requerido não apresentou nenhuma prova neste sentido.

O requerido apenas apresentou no corpo de sua contestação isoladamente uma foto "selfie" da requerente e cópia do seu documento pessoal (fls. 45/46), mas sem qualquer tipo de mecanismo de autenticação que comprove que tais documentos foram apresentados pela autora para a contratação dos empréstimos. Sequer é possível saber o motivo pelo qual tais documentos foram apresentados pela autora. É bastante possível que eles tenham sido fornecidos pela requerente apenas para o cadastro na plataforma digital do requerido, como ela alega em sua réplica, e não para a contratação de empréstimos.

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 serviços bancários de forma virtual nos mais variados bancos.

Neste contexto, devem ser criados mecanismos mais robustos do que simples foto "selfie" e dados pessoais para se garantir, de forma segura, que foi a parte que realmente pôde ler o documento eletrônico e concordou com ele.

Ademais, após a sua assinatura, o documento eletrônico deve permanecer público e bloqueado a mudanças em uma plataforma isenta e imparcial, de escolha de ambas as partes, semelhante ao que ocorre quando se registra um contrato em cartório. Ele não pode, jamais, ficar apenas registrado no banco de dados da instituição financeira, pois, caso contrário, ele poderá ser facilmente modificado por ela, de forma unilateral, para conter as disposições que ele quiser.

Para que a assinatura eletrônica tenha validade, ela necessita mecanismos robustos de verificação da autenticidade do signatário e 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", o que não ocorreu no presente caso. 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 Fredie 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/>)

Ademais, o endereço constante das cédulas de crédito bancário anexadas à contestação, Rua Jose Eugenio Antunes Filho 09, Capela Do Alto, SP, sequer é o endereço residencial da autora informado em sua inicial, a indicar que realmente se trata de fraude.

Portanto, deve ser acolhido o pedido da autora de reconhecimento da inexistência dos débitos.

Considerando que o requerido inscreveu indevidamente o nome da autora em cadastros de inadimplentes por uma dívida que ela não contraiu, causando presumível dano à sua imagem e impossibilitando a contratação de outros serviços de crédito por ela, o banco deve ser condenado ao pagamento de indenização por danos morais, de acordo com o art. 14 do CDC e a jurisprudência pacífica:

"Consoante entendimento desta Corte Superior, a inscrição indevida em cadastro de inadimplentes configura dano moral in re ipsa."
(STJ - AgInt no AREsp n. 1.607.866/PR, relator Ministro João Otávio de Noronha, Quarta Turma, julgado em 20/5/2024, DJe de 22/5/2024.)

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\$ 10.000,00. 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 os transtornos experimentados. O valor será acrescido de juros de acordo com a taxa legal a partir da data da inscrição indevida, 08.08.2023 (fls. 29), nos termos da 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.

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

- 1) Declarar a inexistência de débitos entre a autora e a requerida;
- 2) Condenar a requerida a excluir o nome da autora dos cadastros de inadimplentes SERASA e SPC, no prazo de 15 (quinze) dias a contar da data do trânsito em julgado, sob pena de multa diária que fixo no valor de R\$ 200,00 (duzentos reais);
- 3) Condenar a requerida a pagar indenização por danos morais ao autor, que fixo no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais). O valor será acrescido de juros de acordo com a taxa legal a partir da data da inscrição indevida, 08.08.2023, e de correção monetária pelo índice IPCA a partir da data deste julgamento.

Redistribuo a sucumbência, de modo que o requerido arcará com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 15% (quinze por cento) do valor atualizado das condenações (somatória entre o valor da obrigação declarada inexigível e o valor da indenização por danos morais), de acordo com os critérios do art. 85, §2º, 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).

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