



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000332132

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1024116-54.2023.8.26.0032, da Comarca de Araçatuba, em que é apelante BANCO PAN S/A, é apelada CLAUDIA AUGUSTA DIAS DE FRANÇA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS ABRÃO (Presidente sem voto), PENNA MACHADO E CÉSAR ZALAF.

São Paulo, 3 de abril de 2025.

LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1024116-54.2023.8.26.0032

Apelante: Banco Pan S/A

Apelado: Claudia Augusta Dias de França

Comarca: Araçatuba

Juiz sentenciante: Dr. Adeilson Ferreira Negri

Voto nº 31.756

Apelação. Contratação eletrônica de empréstimo consignado. Descontos em benefício previdenciário. CCB assinada fora do âmbito da ICP-Brasil. Impugnação. Aplicação do art. 10, §2º, da MP 2.200/01 e do art. 411, inciso III, do CPC, bem como do Tema nº 1.061 dos recursos repetitivos. Registro de dados da operação eletrônica (IP e geolocalização) que deviam ser escrutinados para comprovação da autenticidade, integridade, confiabilidade e disponibilidade dos dados. Irrelevância da relação custo-benefício da produção da prova. Recebimento de valores em conta-corrente que só interessa à síntese da relação jurídica e futura compensação. Descumprimento do ônus probatório pelo réu. Precedentes da Corte em sentido análogo. Fraude evidenciada. Inexigibilidade reconhecida. Restituição do indébito ora determinada pela forma simples. Dano moral configurado. Valor da indenização ora reduzida para R\$ 5.000,00. Termo inicial dos juros de mora. Evento danoso. Aplicabilidade da Súmula nº 54 do STJ.

Sentença de procedência da ação reformada em parte. Recurso do réu parcialmente provido.

Vistos.

A r. sentença de págs. 373/378, cujo relatório é adotado, acrescida da decisão de pág. 422 que acolheu os embargos declaratórios opostos, assim julgou a ação em que a parte autora busca o reconhecimento de invalidade de contrato de empréstimo consignado vinculado ao seu benefício previdenciário:

Ante o exposto, julgo procedente o pedido, com resolução do mérito, nos termos dos artigos 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para: a) declarar a inexistência de relação jurídica entre as partes, tornando definitiva a tutela de urgência; b) condenar a ré a restituir à parte autora a quantia referente ao dobro do valor que foi indevidamente descontado de seu benefício previdenciário, corrigida monetariamente pela tabela prática do TJSP, desde cada desconto, acrescida de juros de mora de 1% ao mês contados da citação até a entrada em vigor da Lei 14.905/2024, regendo-se por esta a partir de então (art. 406, §§ 1º a 3º, do Código Civil); c) condenar a ré a pagar a parte autora a quantia de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), a título de indenização por danos morais, corrigida monetariamente a partir desta data (Súmula 362 do STJ), acrescida de juros de mora de 1% ao mês, contados da citação até a entrada em vigor da Lei 14.905/2024, regendo-se por esta a partir de então

(art. 406, §§ 1º a 3º, do Código Civil). Fica desde já autorizada a compensação de valores.

Pela sucumbência, condeno a ré ao pagamento das custas judiciais, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor total da condenação.

Apela o banco requerido com vistas à inversão do resultado, com a revogação da tutela de urgência concedida, para o que argumenta a validade e regularidade da contratação eletrônica celebrada entre as partes, a ausência de vício, bem como discorre sobre a não restituição dos valores na forma dobrada, a ausência de dano moral indenizável e configuração de indenização excessiva, reclama pela inaplicabilidade da Súmula nº 54 do STJ, pela compensação de valores e pela redução dos honorários de sucumbência, tudo não sem antes apresentar impugnação à justiça gratuita (págs. 425/451).

O recurso foi processado e respondido pela autora apelada, que, em síntese, argumentou pela manutenção da sentença (págs. 538/544).

À pág. 550 foi determinada a regularização do preparo recursal, sob pena de deserção, o que foi atendido às págs. 553/555.

É o relatório.

Nada obsta o conhecimento do recurso.

Não há que se falar em revogação da gratuidade da justiça concedida à autora oportunamente pela decisão de pág. 95 e não revogada em sentença, pois a presunção de necessidade a que alude o art. 99, § 3º, do CPC é técnica de concretização do direito fundamental de gratuidade da justiça instituído no art. 5º da CF que cabe ao juiz garantir, e a

autora comprovou a necessidade por ela alegada.

Ademais, o banco recorrente não apresentou elementos de prova suficientes a afastar o benefício e nem demonstrou a possibilidade de custeio das despesas processuais, ônus de prova que lhe incumbia.

Logo, fica afastada a impugnação à gratuidade da justiça.

Quanto ao mais, trata-se de ação em que a parte autora alega que não formalizou o contrato de empréstimo consignado nº 345189927-6, incluído em seu benefício previdenciário em 08.04.2021 (pág. 32).

Aplica-se no caso trazido a exame a Súmula nº 297 do C. STJ e, assim, cabia à parte requerida o ônus de provar a existência da relação jurídica questionada, que implicou em descontos no benefício previdenciário da parte autora, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC.

E, do que se lê dos autos, diante da impugnação da assinatura e do contrato digital da cédula de crédito bancário pela parte autora, cabia ao banco réu demonstrar a autenticidade, nos termos do art. 429, II, do NCPC, do art. 14, §3º, I, do CDC e do Tema Repetitivo nº 1.061 do STJ, ônus do qual o banco não se desincumbiu, vez que, intimado, o réu não depositou os honorários periciais para realização da perícia deferida (págs. 335/341, 343/344, 362/364, 368/372), que, no caso, era imprescindível para o deslinde do feito.

A hipótese não autoriza o reconhecimento de validade da contratação, pois, tendo em vista a especificidade da operação e do aceite da proposta por assinatura eletrônica, inexistem nos autos provas de que a parte autora quis, de forma inequívoca, celebrar o contrato em questão.

Ademais, também não foi comprovada a utilização de

aplicativo de mensagens ou mesmo outro aplicativo disponibilizado pelo próprio banco requerido, nem a realização do atendimento por via virtual com observância dos termos da legislação pertinente (Instrução Normativa INSS/PRES 28/2008), o envio do *token*, *link* ou de SMS para confirmação das operações.

Portanto, diante dos indícios de fraude, não se pode considerar legitimamente provada a relação contratual impugnada, como quer fazer crer o banco recorrente, devendo as partes retornarem ao *status quo ante*, como se o negócio nunca tivesse sido celebrado.

Acresça-se, ainda, que chama atenção o banco réu ofertar documento de contratação digital de cédula de crédito bancário autenticada por terceiro que não comprovou utilizar certificados emitidos pela ICP-Brasil.

A parte autora impugnou o documento (págs. 216/230) e dada a impugnação incide a regra do §2º do art. 10 da MP nº 2.200/01, especialmente em sua parte final de grifo:

O disposto nesta Medida Provisória não obsta a utilização de outro meio de comprovação da autoria e integridade de documentos em forma eletrônica, inclusive os que utilizem certificados não emitidos pela ICP-Brasil, desde que admitido pelas partes como válido ou aceito pela pessoa a quem for oposto o documento.

Disto se extrai, por força da lei, que a prova do contrato eletrônico não é idônea.

Também por força da impugnação do documento incide a regra do art. 411, inciso III, do CPC, de modo que foi transferido ao banco

réu o ônus da prova, conforme o Tema Repetitivo nº 1.061 do STJ.

Logo, o banco não se desincumbiu de provar a autenticidade do contrato eletrônico.

Não desconheço que foi alegado pelo réu que os dados visuais e registros de IP, telefone celular e geolocalização provam a autenticidade do contrato, bem como a trilha de auditoria feita pelo banco.

A assertiva é hipoteticamente verdadeira, mas sem a produção da prova exigível como antes referido é desprovida de aplicação no caso concreto.

Não se perca de vista que a higidez da prova consistente de *selfies* e dados de operação na *internet* não é dada por devoção ou deslumbre à tecnologia, mas, sim, pela demonstração de que nos elementos apresentados há autenticidade, integridade, confiabilidade e disponibilidade².

Também não se perca de vista que o prestador ou fornecedor não produz a prova porque não quer, pois não lhe convém a relação custo-benefício que julga desfavorável, de modo que deve arcar com o ônus disto.

Por fim, não impressiona do recebimento de valor mutuado em conta-corrente, pois isto é problema a ser solucionado mediante compensação que desde já fica reiterada e autorizada.

Anote-se que a Corte também examinou precedentes

² PINHEIRO, Patricia Peck, WEBER, Sandra Paula Tomazi, OLIVEIRA NETO, Antonio Alves de. 10. A Prova eletrônica. In: **Fundamentos dos Negócios e Contratos Digitais**. 2. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021. Página RB-10.1. E-book. Disponível em:

<https://proview.thomsonreuters.com/launchapp/title/rt/monografias/195102547/v2/page/RB-10.1>.

análogos e no mesmo sentido se posicionou acerca da matéria:

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C REPETIÇÃO EM DOBRO DO INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - RESERVA DE MARGEM CONSIGNÁVEL EM CARTÃO DE CRÉDITO - PARCIAL PROCEDÊNCIA - PRETENSÃO DE REFORMA PELO BANCO RÉU - PARCIAL CABIMENTO - Contrato de empréstimo eletrônico cuja aceitação pelo autor teria ocorrido por meio de biometria facial. A validade dos contratos de cartão de crédito consignado e de empréstimos consignados fica sujeita à apresentação de documento de identificação e à autorização expressa assinada pelo aposentado, para que então sejam permitidos descontos em folha, permitida a assinatura digital, desde que feita por certificadora credenciada pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil), em consonância com o art. 3º, incs. II e III, da Resolução INSS/PRES nº 28/2008, norma criada com nítido escopo de coibir fraudes em relação a idosos aposentados, requisitos não observados no caso pela instituição financeira ré, de forma a ser mantida a declaração de primeiro grau de inexigibilidade da contratação em questionamento e de devolução simples do indébito. Autor que teve descontado de seu benefício previdenciário valores de parcelas de empréstimo que não realizou. Subtração de parte da verba alimentar do requerente, proveniente do desconto consignado sobre benefício previdenciário, que resulta em abalo moral in re ipsa. Quantum

*indenizatório fixado em primeiro grau em R\$ 10.000,00 que, contudo, se mostra exagerado, tendo em vista as peculiaridades do caso. Indenização por danos morais reduzida para o valor de R\$ 6.000,00, quantia que se apresenta mais adequada para compensar a vítima pelos danos de ordem moral advindos do episódio e que não constitui enriquecimento sem causa. Sentença parcialmente alterada. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível nº 1005346-82.2023.8.26.0009; Relato: Walter Fonseca; Órgão Julgador: **11ª Câmara de Direito Privado**; Foro Regional IX - Vila Prudente - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/10/2024; Data de Registro: 07/10/2024).*

DECLARATÓRIA C.C. REPETIÇÃO DE INDÉBITO E REPARAÇÃO DE DANOS. FRAUDE BANCÁRIA. Desconto de valores do benefício previdenciário da autora. Empréstimos consignados que desconhece. Elementos dos contratos de abertura de conta bancária e de empréstimo que põem em dúvida a sua higidez. Ausência de certificação com geolocalização. Fotografias insuficientes para provar a contratação. Dados cadastrais incorretos. Ausência de assinatura por meio de certificado emitido sob os critérios da ICP-Brasil. Fraude verossímil, não infirmada pelas rés. Dever de segurança não observado pelas instituições financeiras (arts. 8º e 14 do CDC). Responsabilidade objetiva dos bancos por fraudes praticadas por terceiros (Súmula 479 do STJ). REPETIÇÃO EM DOBRO DO INDÉBITO. Art. 42, parágrafo único, do CDC. Cabimento. Má-fé evidente

*do réu ao forjar mútuo em nome da autora. DANO MORAL. Ocorrência. Descontos indevidos no benefício previdenciário do consumidor, atingido em sua dignidade pela subtração mensal de percentual de sua renda, afetando-lhe a subsistência. "Quantum" reparatorio mantido. Razoabilidade e proporcionalidade no caso concreto. Sentença mantida na íntegra. Recursos dos Apelante-réus da Apelante-autora não providos. (TJSP; Apelação Cível 1017710-87.2022.8.26.0602; Relator: Tasso Duarte de Melo; Órgão Julgador: **12ª Câmara de Direito Privado**; Foro de Sorocaba - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/07/2024; Data de Registro: 26/07/2024).*

Apelação - Ação declaratória de inexigibilidade de débito, cumulada com pedido de repetição de indébito e indenização por danos morais - Improcedência - Contratação de empréstimo consignado negada pelo demandante - Existência e legitimidade desta contratação não evidenciada, tendo em vista a fragilidade da prova produzida pelo réu - Contratação que se deu mediante assinatura eletrônica e selfie - Autor que é pessoa idosa, simples e que sequer sabe utilizar os meios tecnológicos - Impossibilidade da obrigação ter sido contraída pelo demandante - Declaração de inexigibilidade da dívida é medida de rigor - Restituição de forma simples dos valores descontados indevidamente se mostra cabível - Não há que se falar em restituição em dobro, diante da ausência de má-fé da instituição financeira - Dano

moral - Ocorrência configurada - Demandante que faz jus à reparação deste dano - Montante que comporta ser fixado em R\$ 5.000,00 e não na quantia requerida pelo autor - Observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade - Procedência parcial da ação é medida de rigor - Recurso parcialmente provido.(TJSP; Apelação Cível 1003114-02.2021.8.26.0322; Relator: Thiago de Siqueira; Órgão Julgador: **14ª Câmara de Direito Privado**; Foro de Lins -1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/12/2021; Data de Registro: 15/12/2021)

*Ação declaratória de inexistência de relação contratual com indenização por danos morais. Fraude bancária. Biometria facial. Empréstimo realizado por meio de "selfie" gerada do aparelho celular do terceiro fraudador. Ausência de declaração de vontade do consumidor. Negócio jurídico inválido. Danos morais configurados. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1042082-68.2020.8.26.0506; Relator: Roberto Mac Cracken; Órgão Julgador: **22ª Câmara de Direito Privado**; Foro de Ribeirão Preto - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/07/2021; Data de Registro: 12/08/2021).*

Apelação Cível. Contrato bancário. Empréstimo consignado. Ação Declaratória c.c. Reparação de Danos Morais. Sentença de improcedência. Inconformismo da autora. Aplicação do CDC e Estatuto do Idoso. Interpretação mais favorável ao consumidor. Empréstimo consignado eletrônico. Contratação

*negada. Prova negativa. Ônus da prova da regularidade da contratação, que incumbe à ré. Juntada aos autos do contrato eletrônico. Não comprovação do envio do link. Adesão inequívoca não demonstrada. Documentação exibida cujo envio, pela autora, não restou demonstrado. Falha na prestação do serviço. Responsabilidade objetiva. Ônus da ré de provar que as transações foram realizadas pela autora ou por culpa exclusiva dela. Prova não produzida. Falha que não a exime de responsabilidade ao constituir relação de negócio alheio à vontade de interposta pessoa, operando descontos de seu benefício. Repetição em dobro. Dano moral configurado. Indenização devida. Correção do arbitramento. Súmula 362 do STJ. Juros moratórios do evento danoso. Súmula 54 do STJ. Ônus sucumbenciais invertidos. Súmula 326 do STJ. Honorários arbitrados em 20% do valor da condenação. Recurso provido, nos termos da fundamentação. (TJSP; Apelação Cível 1003511-04.2021.8.26.0438; Relator: Hélio Nogueira; Órgão Julgador: **23ª Câmara de Direito Privado**; Foro de Penápolis - 1ª Vara; Data do Julgamento: 16/11/2021; Data de Registro: 16/11/2021).*

Portanto, correto o reconhecimento da falha na prestação dos serviços oferecidos pelo banco à luz do art. 14 do CDC e da redação da Súmula nº 479 do C. STJ, não tendo aplicação ao caso o disposto no art. 14, § 3º, I, do CDC.

Sendo assim, a parte autora faz jus à reparação por **dano material** e, com relação à forma de restituição dos valores pagos

indevidamente, não é o caso de ser determinada a restituição em dobro, como pretende a parte autora, porque não se trata de ilícito contratual que permita a incidência da regra do art. 42 do CDC, e a nulidade do contrato somente foi reconhecida após a propositura e o julgamento da ação, contexto em que não se evidencia a ausência de boa-fé na conduta da instituição financeira.

Desse modo, a devolução deve ser na forma simples, de modo que resta provido o recurso nesse ponto.

No que tange ao **dano moral**, o caso decorre de violação de direito fundamental da parte autora, cujo benefício previdenciário foi gravado indevidamente em razão de falha na prestação do serviço do banco apelante, o que basta para reconhecer o caráter *in re ipsa* da lesão.

Logo, a parte autora faz jus à reparação por danos morais.

No que toca ao valor indenizatório, na ausência de um critério objetivo para fixação da reparação, deve-se atentar para a proporcionalidade e a razoabilidade.

Assim, observando os fatos narrados, e à luz do disposto no art. 5º, incisos V e X, da CF e no art. 6º, inc. VI, do CDC, a quantia fixada em primeiro grau deve ser reduzida para R\$ 5.000,00, levando-se em consideração os precedentes da Câmara, as condições sociais e econômicas das partes, o ilícito, os danos sofridos, a inexistência de enriquecimento sem causa da parte autora e o impacto gerado ao banco réu para dissuadi-lo de práticas tais quais a relatada nos autos.

Com relação ao termo inicial dos juros de mora, estes devem incidir desde a data do evento danoso (Súmula nº 54, STJ), diante

da inexistência da relação contratual³, o que ora fica observado.

Ressalve-se que a parte autora deverá devolver o valor que lhe foi depositado pelo banco réu em razão do contrato declarado inexistente, apenas com correção monetária pela Tabela Prática do TJSP a partir da data da efetivação do depósito, evitando-se assim o enriquecimento ilícito, autorizada a compensação (art. 368 do Código Civil).

Quanto aos honorários advocatícios sucumbenciais, a sentença não merece qualquer reparo, vez que a verba honorária não se mostra excessiva e foi fixada no percentual mínimo legal sobre o valor da condenação, de acordo com os critérios dos incisos de I a IV do § 2º do art. 85 do CPC e as regras do Tema Repetitivo nº 1.076 do STJ, observando-se a ordem de preferência da base de cálculo inclusive.

Nessas condições, o recurso do banco requerido merece parcial acolhimento a fim de reformar em parte a sentença, apenas para determinar a restituição de valores na forma simples e reduzir o valor da indenização por danos morais para R\$ 5.000,00, com observação quanto ao termo inicial dos juros, tudo conforme acima especificado, mantida, no mais, a sentença apelada.

Ante o exposto, o voto é pelo provimento parcial do recurso.

LUÍS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL

Relator

³ STJ: AgRg no AREsp nº 241.516/MG, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 6/8/2013, DJe de 22/8/2013; e AgInt no AREsp nº 1.194.400/SP, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 6/8/2019, DJe de 16/8/2019.