



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000340507

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005501-25.2024.8.26.0438, da Comarca de Penápolis, em que é apelante ADRIANA CORREA BATISTA (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 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, 7 de abril de 2025.

LÉA DUARTE
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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

1005501-25.2024.8.26.0438
Adriana Correa Batista
Banco Pan S/A
Foro de Penápolis/3ª Vara

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO. INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO CONTRATUAL. ÔNUS DA PROVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. INSUFICIÊNCIA DE DOCUMENTO ELETRÔNICO SEM AUTENTICAÇÃO ROBUSTA. NULIDADE RECONHECIDA. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta pela autora contra sentença que julgou improcedentes os pedidos de declaração de inexistência de contrato de cartão de crédito consignado, restituição de valores descontados e indenização por danos morais, além de tê-la condenado por litigância de má-fé. A autora alegou sofrer descontos em seu benefício previdenciário por um cartão de crédito consignado que ela não contratou.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há três questões em discussão: (i) a suficiência da prova apresentada pelo banco para demonstrar a regularidade da contratação do cartão de crédito consignado; (ii) a possibilidade de restituição em dobro dos valores descontados; e (iii) a configuração do dano moral pela cobrança indevida.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A mera apresentação de documento eletrônico produzido unilateralmente sem mecanismos robustos de autenticação e sem registro público independente é insuficiente para comprovar a contratação, especialmente diante da crescente incidência de fraudes no mercado de crédito consignado.

4. O fato de o banco ter depositado valores na conta da autora não comprova sua anuência ao contrato, considerando que fraudes são frequentemente cometidas por correspondentes bancários para fins de recebimento de comissão, sem ciência do consumidor.

5. Assim, há que ser reconhecida a nulidade do contrato, condenando-se o banco a restituir à autora em dobro os valores que foram indevidamente descontados do seu benefício previdenciário, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC. Deve ser autorizada também a compensação da condenação com o valor que a autora efetivamente recebeu do banco.

6. O desconto indevido em benefício previdenciário configura falha na prestação do serviço e enseja dano moral, nos termos do art. 14 do CDC, diante da angústia e perda de tempo produtivo sofridas pela consumidora para resolver a situação.

7. O valor da indenização deve observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, fixando-se o montante em R\$ 5.000,00.

IV. DISPOSITIVO E TESE

8. Recurso provido para acolher os pedidos iniciais, declarar a nulidade do contrato, determinar a cessação dos descontos, condenar o requerido à restituição em dobro e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00.

Dispositivos relevantes citados: Código de Processo Civil, arts. 6º, 369 e 429, II; Código de Defesa do Consumidor, arts. 14 e 42,

parágrafo único.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Tema Repetitivo nº 1.061; STJ, REsp 248764/MG, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, 4ª Turma, julgado em 09.05.2000, DJ 07.08.2000; STJ, Súmula 54.

Trata-se de ação em que a autora alegou, em suma, que se deparou com descontos em seu benefício previdenciário relativos a um cartão de crédito consignado que ela 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\$ 10.000,00.

Foi proferida sentença julgando improcedentes os pedidos e condenando a autora por litigância de má-fé, sob o fundamento de que restou comprovada a regular contratação e a autora alterou a verdade dos fatos (fls. 182/186).

A autora interpôs Apelação pleiteando a reforma da sentença para que os pedidos iniciais sejam integralmente acolhidos, sob o argumento de que os contratos eletrônicos apresentados não possuem mecanismos de autenticação e que não foi ela que os assinou (fls. 189/232).

É o relatório.

Para comprovar a regularidade da contratação, o requerido apresentou documento que foi supostamente assinado de forma eletrônica pela autora.

A controvérsia se resume em definir se tal documento é suficiente para comprovar que foi a autora que contratou o cartão de crédito consignado, já que ela impugnou sua autenticidade, negou tê-lo assinado e afirmou nunca tê-lo recebido.

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)."

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.

Pacotes com fotos “selfie”, cópias de documentos pessoais e dados sigilosos conseguem ser facilmente comprados por criminosos na “deep web”, após terem sido obtidos ilegalmente por “hackers” de outros servidores. Tais documentos não servem, portanto, como uma assinatura em um papel em branco, a legitimar qualquer contratação.

Seguem links de notícias que demonstram a fragilidade dos dados pessoais:

SEGURANÇA E PRIVACIDADE

Megavazamento de fotos de brasileiros na Deep Web pode impulsionar fraudes

Mais de 300 mil fotos de brasileiros vazaram na Deep Web, gerando preocupações sobre fraudes financeiras e a criação de deepfakes

Ana Luiza Figueiredo | 06/11/2024 14h08, atualizada em 07/11/2024 17h32



<https://olhardigital.com.br/2024/11/06/seguranca/megavazamento-de-fotos-de-brasileiros-na-deep-web-pode-impulsionar-fraudes/>

Tecnologia

À venda por 8 euros: 250 mil dados bancários de brasileiros vazam em fórum criminoso

Segundo relatório de empresa de cibersegurança, os registros com dados pessoais e financeiros viriam de sete instituições de crédito pessoal

<https://sbtnews.sbt.com.br/noticia/tecnologia/250-mil-dados-bancarios-de-brasileiros-vazam-em-forum-criminoso>

Hacker invade o SUS e expõe dados de 2 milhões de usuários na DeepWeb

Invasão ao sistema de saúde brasileiro expõe dados de milhões na DeepWeb. PF investiga o caso urgente.



Redação O Antagonista

3 minutos de leitura

22.05.2024 19:21

0 comentários 0

<https://oantagonista.com.br/brasil/hacker-invade-o-sus-e-expoe-dados-de-2-milhoes-de-usuarios-na-deepweb/>

Da mesma forma, a geolocalização não serve como meio de autenticação, pois pode ser facilmente obtida por qualquer um na internet apenas com base no endereço residencial da autora. Por exemplo, o site Google Maps (<https://www.google.com.br/maps/>) oferece gratuitamente dados de geolocalização através da simples indicação de endereço.

Neste contexto, devem ser criados mecanismos mais robustos do que simples foto “selfie”, geolocalização 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". 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/>)

No caso, o suposto contrato é uma simples tela sistêmica produzida unilateralmente e que está registrado apenas no banco de dados do requerido, sem nenhum tipo de mecanismo de autenticação, de modo que ele não tem absolutamente nenhum valor probatório. Não há como se garantir que o documento não foi modificado unilateralmente pelo requerido. O requerido pode ter obtido o endereço IP e a geolocalização da autora após o ajuizamento desta ação e depois tê-la inserido no contrato, sem que ela jamais tenha tido conhecimento dele.

Há que se considerar também que, por mais que tenha sido comprovada a transferência de valores pelo requerido à autora, isto não significa que ela tenha contratado o empréstimo, 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 reconhecida a nulidade do contrato, condenando-se o banco a restituir à autora em dobro os valores que foram indevidamente descontados do seu benefício previdenciário, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC. Deve ser autorizada também a compensação da condenação com o valor que a autora efetivamente recebeu do banco.

A autora 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 e a realização de descontos indevidos em seu benefício previdenciário 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 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.

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

- 1) Declarar a nulidade do contrato de cartão de crédito consignado descrito na inicial;
- 2) Determinar que o requerido cesse os descontos relativos ao cartão de crédito consignado no benefício previdenciário da autora, no prazo de 15 (quinze) dias a contar da data do trânsito em julgado, sob pena de multa diária no valor de R\$ 100,00;
- 3) Condenar o requerido a restituir em dobro os valores indevidamente descontados do benefício previdenciário da autora relativos ao cartão de crédito consignado, com juros de acordo com a taxa legal e correção monetária pelo índice IPCA a partir da data de cada desconto;
- 4) Condenar o requerido a pagar à autora 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, isto é, a data do primeiro desconto indevido, e de correção monetária pelo índice IPCA a partir da data deste julgamento;
- 5) Fica autorizada a compensação das condenações acima com os valores comprovadamente transferidos pelo banco à autora, com correção monetária pelo índice IPCA a partir da data da transferência.

Redistribuo a sucumbência de modo que arcará o requerido com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 20% do valor da condenação, 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.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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