



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000370425

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001496-68.2024.8.26.0111, da Comarca de Cajuru, em que é apelante ANTONIO CARLOS CASSAROTTI (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, 15 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:

1001496-68.2024.8.26.0111
Antonio Carlos Cassarotti
Banco Pan S/A
Foro de Cajuru/Vara Única

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO FRAUDULENTO. CONTRATAÇÃO ELETRÔNICA IMPUGNADA. FOTO "SELFIE" NÃO É MEIO VÁLIDO DE AUTENTICAÇÃO. NULIDADE DO CONTRATO. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. DANO MORAL CONFIGURADO.

I. CASO EM EXAME

1. Ação em que o autor, aposentado do INSS, alega não ter contratado a operação consignada que gerou descontos indevidos em seu benefício previdenciário. Requer a declaração de inexigibilidade da dívida, devolução dos valores e reparação por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há uma questão: definir se o banco requerido comprovou a regularidade da contratação eletrônica do empréstimo.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. 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.

4. Não há absolutamente nenhuma prova válida de que a geolocalização da contratante era mesma a indicada no contrato.

5. Por mais que tenha sido comprovada a transferência do valor de R\$ 2.645,94 em 23/03/2022 pelo requerido ao autor (fls. 151), isto não significa que o autor 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. Ademais, não houve qualquer esclarecimento de quem partiu o contato que deu origem ao negócio em discussão bem qual o canal utilizado durante tal processo tampouco há qualquer prova das tratativas mantidas no curso das negociações.

6. Assim, há que ser acolhido o pedido do autor de que seja declarado nulo o contrato, 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 o autor efetivamente recebeu do banco.

7. A falha na prestação de serviços por parte do banco que permitiu a fraude acarretou presumível sofrimento emocional ao autor e perda de tempo produtivo, configurando o dano moral. Indenização fixada em R\$ 5.000,00.

IV. DISPOSITIVO E TESE

8. Recurso provido. Sentença reformada.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, 14 e 42, parágrafo único; CPC, arts. 369 e 429, II; Código Civil, arts. 389, 404 e 406. *Jurisprudência relevante citada:* STJ, REsp nº 1.061.530/RS, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 28.05.2020, Tema Repetitivo nº 1.061.

Trata-se de ação em que o autor alegou, em suma, que é beneficiário de aposentadoria por tempo de serviço e se deparou com descontos em seu benefício referentes a uma averbação sob o título "Reserva de Margem para Cartão (RMC), operação consignada que ele não contratou. Entrou em contato com o réu para pedir explicações e o cancelamento do produto, mas não obteve sucesso. Afirmou que o empréstimo foi realizado de forma fraudulenta, sem sua autorização. Pleiteou que seja declarada a inexistência da relação jurídica entre as partes com a cessação dos descontos, a restituição e dobro das quantias descontadas e indenização por danos morais de R\$ 10.000,00.

Foi proferida sentença julgando improcedentes os pedidos sob o fundamento de que restou comprovada a regular contratação (fls. 390/394).

O autor interpôs Apelação pleiteando a reforma da sentença para que sejam acolhidos os seus pedidos iniciais, sob o argumento de que o contrato apresentado não foi assinado por ele e é fraudulento (fls. 397/426).

Contrarrazões (fls. 430/449).

É o relatório.

Para comprovar a regularidade da contratação, o requerido apresentou documento que foi supostamente assinado de forma eletrônica pelo autor, sendo que os únicos meios de autenticação exigidos foram uma foto "selfie" e cópia de documento pessoal (fls. 152/174).

A controvérsia se resume em definir se tais documentos são suficientes para comprovar que foi o autor que contratou o empréstimo, já que ele alega a falsidade daqueles documentos, não sendo possível comprovar a sua anuência quanto a contratação (fls. 362/378), havendo divergência quanto a própria localização, uma vez que a geolocalização aponta cidade diversa daquela de sua residência (fls. 370).

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.

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 contratante eram mesmo os indicados no contrato, considerando, inclusive, que houve impugnação expressa a tal ponto, que sequer esclarecida pelo réu.

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 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/>)

Há que se considerar também que, por mais que tenha sido comprovada a transferência do valor de R\$ 2.645,94 em 23/03/2022 pelo requerido ao autor (fls. 151), isso não significa que o autor 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. Ademais, não houve qualquer esclarecimento de quem partiu o contato que deu origem ao negócio em discussão bem qual o canal utilizado durante tal processo tampouco há qualquer prova das tratativas mantidas no curso das negociações.

Assim, há que ser acolhido o pedido do autor de que seja declarado nulo o contrato, 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 o autor efetivamente recebeu do banco (fls. 151).

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 em seu nome 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, qual seja: a data do primeiro desconto indevido, 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 nulo o contrato que deu origem a "Reserva de Margem para Cartão (RMC) apontada na inicial;
- 2) Condenar o banco requerido a cessar os descontos sobre o benefício previdenciário do autor, no prazo de 05 (cinco) dias a contar da data do trânsito em julgado, sob pena de multa diária que fixo no valor de R\$ 100,00 (cem reais);
- 3) 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;
- 4) 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;
- 5) 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 disponibilização do valor.

Pela sucumbência, arcará o requerido com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 15% do valor das condenações, 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).

LÉA DUARTE
Relatora