



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000370295

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010484-58.2024.8.26.0344, da Comarca de Marília, em que é apelante LUCIANA CRISTINA BULGARELLI DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado FACTA FINANCEIRA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO.

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: 1010484-58.2024.8.26.0344
Apelante: Luciana Cristina Bulgarelli dos Santos
Apelado: Facta Financeira S/A Crédito, Financiamento e Investimento
Foro e vara de origem: Foro de Marília/2ª Vara Cível

Ementa: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO FRAUDULENTO. NULIDADE DO CONTRATO. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta por consumidora contra sentença que revogou o benefício da justiça gratuita e extinguiu o processo, sem resolução do mérito, por falta de recolhimento de custas. No mérito, a autora pleiteia a nulidade de contrato de cartão de crédito consignado não reconhecido, com restituição em dobro dos valores descontados de seu benefício previdenciário e indenização por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) definir se a autora faz jus ao benefício da justiça gratuita; (ii) estabelecer se há nulidade no contrato de cartão consignado e direito à restituição em dobro e indenização por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A autora comprovou sua hipossuficiência econômica com documentos que evidenciam sobrevivência com apenas um benefício previdenciário, não sendo possível exigir certidões de inúmeros bancos para comprovar que ela não possui mais conta bancária ativa com eles. Benefício da justiça gratuita mantido. Afastada a determinação de recolhimento de custas.

4. A instituição financeira não comprovou a autenticidade do contrato eletrônico impugnado. A tela sistêmica unilateral apresentada não tem valor probatório.

5. Dados como “selfie”, geolocalização e documentos pessoais são insuficientes para validar a contratação eletrônica sem registro em plataforma segura e imutável.

6. A requerida não apresentou provas de uso do cartão ou recebimento dos valores pela autora, o que evidencia que são ilícitos os descontos realizados em seu benefício previdenciário.

7. O art. 42, parágrafo único, do CDC impõe a restituição em dobro dos valores cobrados indevidamente.

8. A falha na prestação do serviço gera o dever de indenizar por dano moral, considerando os transtornos e a vulnerabilidade da consumidora.

IV. DISPOSITIVO E TESE

9. Recurso provido para declarar a nulidade do contrato, determinar a cessação dos descontos, condenar a requerida a restituir em dobro os valores descontados indevidamente e condena-la ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00.

Dispositivos relevantes citados: CPC/2015, arts. 99, §§ 2º e 3º; 1.013, §3º, I; CDC, arts. 6º, VIII; 14; 42, parágrafo único.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Tema Repetitivo nº 1.061; STJ, REsp 248.764/MG, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo, j. 09.05.2000.

Trata-se de ação em que a autora alegou, em suma, ter se deparado com descontos em seu benefício previdenciário relativos a um empréstimo consignado que ela não contratou e desconhece. Pleiteou o reconhecimento da inexistência do débito, a restituição em dobro dos valores indevidamente descontados e uma indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

A requerida foi citada e apresentou contestação alegando, em suma, que os descontos se referem a um cartão de crédito consignado que foi regularmente contratado pela autora de forma eletrônica. Pleiteou a improcedência dos pedidos (fls. 93/105).

Em réplica, a autora impugnou a autenticidade do contrato, afirmou que não foi ela que o assinou e alegou que a sua foto "selfie" e a cópia do seu documento pessoal devem ter sido obtidas ilegalmente. Reiterou, assim, os seus pedidos iniciais (fls. 120/129).

Foi proferido despacho determinando que a autora apresentasse procuração com firma reconhecida e extratos bancários, por haver indícios da prática de litigância predatória. Consignou-se que, caso a determinação não fosse inteiramente cumprida, a justiça gratuita seria revogada (flss. 137/138).

A autora juntou a procuração com firma reconhecida e alguns extratos, mas afirmou não dispor de condições de juntar extratos de outros bancos que não possuem movimentação (fls. 141/149).

Foi proferido despacho determinando que a autora diligenciasse para buscar e apresentar uma certidão negativa de relacionamento com os demais bancos (fls. 150).

A autora informou que os demais bancos se recusam a fornecer qualquer tipo de documentação e pleiteou a expedição de ofícios (fls. 153).

Foi proferida sentença revogando a justiça gratuita que havia sido deferida à autora, julgando extinto o processo, sem resolução do mérito, por falta de recolhimento das custas processuais e condenando a autora ao pagamento das verbas sucumbenciais (fls. 154/158).

A autora interpôs Apelação pleiteando a reforma da sentença para que seja mantido o benefício da justiça gratuita e para que o processo tenha regular prosseguimento (fls. 161/167).

É o relatório.

De acordo com o art. 99, §3º, do CPC/2015, presume-se verdadeira a alegação de insuficiência deduzida exclusivamente por pessoa natural para fins de concessão da gratuidade da justiça.

Todavia, a presunção de pobreza é de natureza relativa, "juris tantum", podendo ser afastada pelo julgador em cada caso concreto, se comprovado que os vencimentos do beneficiário não indicam a impossibilidade de arcar com as custas e despesas processuais. Neste sentido é o art. 99, §2º, do CPC/2015.

No presente caso, a autora apresentou comprovantes de rendimentos e extratos bancários que demonstram com clareza que ela sobrevive com apenas um benefício

previdenciário de cerca de um salário mínimo e não tem nenhuma outra fonte de renda, de modo que ela não tem condições de arcar com as custas e despesas processuais sem o prejuízo do próprio sustento.

Bancos em que as contas não são movimentadas não geram extratos bancários, como é de conhecimento geral. Portanto, não existe a possibilidade de a parte obter uma "certidão negativa de relacionamento" junto aos bancos, como determinou o juízo de origem. Se desconfiava da afirmação da autora de que não tem mais contas ativas em outros bancos, o juízo de origem deveria ter expedido ofícios a eles ou então realizado uma rápida pesquisa pelo sistema SISBAJUD. Não é possível atribuir à parte que afirma ser pobre diligências impossíveis de serem cumpridas como condição para o deferimento da justiça gratuita.

Portanto, o benefício da justiça gratuita que havia sido deferido à autora às fls. 42 deve ser mantido.

Consequentemente, não há que se falar em extinção do processo sem resolução do mérito por falta de recolhimento de custas processuais.

Contudo, não há a necessidade de retorno dos autos à primeira instância, pois o feito comporta julgamento imediato do mérito, nos termos do art. 1.013, §3º, I, do CPC.

Para comprovar a regularidade da contratação, o requerido apresentou documento que foi supostamente assinado de forma eletrônica pela autora (fls. 106/115).

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 a requerida não apresentou absolutamente nenhuma prova de que a autora tenha se beneficiado com o uso do cartão de crédito consignado através da realização de saques ou compras, a legitimar a realização de descontos no seu benefício previdenciário. Não foi apresentada nem mesmo uma fatura do cartão de crédito comprovando a sua utilização, o que evidencia que os descontos são ilícitos.

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.

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.

Redistribuo a sucumbência de modo que arcará a requerida 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. 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