



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000397884

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001062-55.2024.8.26.0022, da Comarca de Amparo, em que é apelante TEREZINHA APARECIDA SOUZA DE OLIVEIRA (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, 25 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:

1001062-55.2024.8.26.0022
Terezinha Aparecida Souza de Oliveira
Banco Pan S/A
Foro de Amparo/1ª Vara

Ementa: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO FRAUDULENTO. CONTRATAÇÃO DIGITAL. INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. DANOS MORAIS. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por danos materiais e morais. Autora alega descontos indevidos em benefício previdenciário por contrato de empréstimo consignado que não autorizou. Sentença de primeiro grau julgou improcedentes os pedidos. Autora apela pedindo nulidade do contrato, restituição dos valores e indenização por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. verificar a autenticidade do contrato, a responsabilidade da instituição financeira e o direito a indenização por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Cabe ao banco provar a autenticidade do contrato, conforme o STJ (Tema 1.061), sendo insuficiente a validação apenas com "selfie".

4. A falta de elementos robustos de segurança compromete a prova da contratação.

5. A transferência de valores à autora não comprova a validade do contrato, dada a recorrência de fraudes.

6. A restituição deve ocorrer em dobro para descontos após 30.03.2021, e simples para descontos anteriores a tal data, conforme modulação do STJ.

7. A falha de segurança do banco justifica indenização por danos morais, com base no art. 14 do CDC.

IV. DISPOSITIVO E TESE

8. Recurso provido para reformar a sentença, acolher os pedidos iniciais e declarar nulo o contrato de empréstimo consignado, com a restituição em dobro os valores que foram indevidamente descontados após 30.03.2021 e simples para os anteriores a tal data, fixar de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) e autorizar a compensação das condenações com o valor que a autora efetivamente recebeu do banco.

Tese de julgamento:

a. Em caso de impugnação, cabe ao banco provar a autenticidade de contrato eletrônico.

b. Métodos frágeis de autenticação, como "selfie", são insuficientes para comprovar validade contratual.

c. Restituição em dobro dos descontos após 30/03/2021.

d. Fraude em empréstimo consignado justifica a responsabilidade objetiva do banco por danos morais.

Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 6º e 429, II; CDC, arts. 14 e 42, parágrafo único.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Tema 1.061; STJ, EAREsp n. 676.608/RS.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito c.c. danos materiais e morais em que a autora alega, em síntese, que é pensionista do INSS e que estão ocorrendo descontos em seu benefício que não contratou, referentes a empréstimo consignado. Afirmou que o empréstimo foi realizado de forma fraudulenta, sem a sua autorização. Pleiteou que seja declarada a inexigibilidade da dívida, com a restituição em dobro das quantias descontadas e indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

Foi proferida sentença julgando improcedentes os pedidos sob o fundamento de que restou comprovada a regular contratação (fls. 269/273).

A autora 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 ela e é fraudulento (fls. 276/313).

É o relatório.

Para comprovar a regularidade da contratação, o requerido apresentou documento que foi supostamente assinado de forma eletrônica pela autora, sendo que o único meio de autenticação exigido foi uma foto "selfie", sequer consta cópia de qualquer documento pessoal (fls. 128/135).

A controvérsia se resume em definir se a selfie é suficiente para comprovar que foi a autora quem contratou o empréstimo, já que ela alega a falsidade do contrato (fls. 229/261).

Com a impugnação da contratação pela autora, cabia ao réu comprovar a participação do requerente na celebração do contrato, nos termos do Tema Repetitivo n. 1061, 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 facilmente forjar fotos "selfies" com vistas a fraudar contratações, de modo que não se trata de mecanismo válido de autenticação.

Ademais, não há absolutamente nenhuma prova válida de que a geolocalização e o IP da contratante eram mesmo os indicados no contrato, por sua vez, a autora alega que a geolocalização indicada não corresponde ao seu endereço (fls. 243).

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 Freddie Didier Jr. E Rafael Alexamdria 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/>) (acesso em 08.04.2025).

Há que se considerar também que, por mais que tenha sido demonstrada a transferência do valor de R\$ 705,47 em 24.01.2020 pelo requerido à autora (fls. 136), e conforme alegado pela requerente a fls. 256/257, 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 beneficiários da previdência apenas para ganhar comissões dos bancos.

Assim, há que ser acolhido o pedido da autora de que seja declarado nulo o contrato, condenando-se o requerido a restituir os valores indevidamente descontados do benefício previdenciário da autora. Considerando que o vencimento da primeira parcela se deu em 07.03.2020 (fls. 128), as cobranças efetuadas anteriormente ao dia 30.03.2021 deverão ser devolvidas de **forma simples**, e as cobranças efetuadas posteriormente a tal data deverão ser restituídas **em dobro**, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC, já que não há justificativa para a cobrança indevida, decorrente de fraude, por falha dos mecanismos de segurança do requerido, em violação à boa-fé objetiva, conforme modulação prevista e decidida pela Corte Especial do C. STJ:

"A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que realizou a cobrança indevida, revelando-se cabível quando a referida cobrança consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva. (...) Modulação dos efeitos: Modulam-se os efeitos da presente decisão- somente com relação à primeira tese - para que o entendimento aqui fixado quanto à restituição em dobro do indébito seja aplicado apenas a partir da publicação do presente acórdão."

(STJ - EAREsp n. 676.608/RS, relator Ministro Og Fernandes, Corte Especial, julgado em 21/10/2020, DJe de 30/3/2021).

No caso, ante a declaração de inexistência de relação jurídica, o retorno das partes ao *status quo ante* é imperativo incrementado pela cláusula geral da vedação ao enriquecimento sem causa, sendo de rigor a restituição à instituição financeira do valor comprovadamente recebido pela autora, conforme expressamente pleiteado pelo Banco em contestação a fls. 118. Dessa forma, fica autorizada a compensação da condenação com o valor que a autora efetivamente recebeu do banco.

A autora também faz jus à 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 nome da autora 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 dos transtornos experimentados, com o desconto indevido em verba de caráter alimentar. O valor será acrescido de juros de acordo com a taxa legal a partir da data do evento danoso (data da contratação 06.01.2020 fls. 134) (Súmula 54 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.

Ressalto que a fixação de indenização por dano moral em importe inferior ao pleiteado não acarreta sucumbência recíproca, nos termos da Súmula n. 326, do STJ.

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

- 1) Declarar nulo o contrato de empréstimo consignado;
- 2) Condenar o banco requerido a cessar os descontos sobre o benefício previdenciário da autora, 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 da autora para descontos ocorridos após 30.03.2021, e de forma simples para os anteriores a tal data, 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 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, 06.01.2020, 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 a autora efetivamente recebeu do banco, R\$ 705,47, sem aplicação de juros, mas com correção monetária pelo índice IPCA desde a data da transação;

Por ter sucumbido de forma integral, arcará o requerido com a totalidade do pagamento das custas processuais e honorários ao advogado da parte autora, que fixo em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

20% vinte 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).

LÉA DUARTE
Relatora