



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000119002

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012069-61.2025.8.26.0005, da Comarca de São Paulo, em que é apelante GILDETE PEREIRA DE ASSIS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO C6 CONSIGNADO 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 ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), ROSANA SANTISO E DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS.

São Paulo, 23 de fevereiro de 2026.

LÉA DUARTE
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº: 1012069-61.2025.8.26.0005
Apelante: Gildete Pereira de Assis
Apelado: Banco C6 Consignado S/A
Foro e vara de origem: Foro Regional de São Miguel Paulista/3ª Vara Cível

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. CONTRATAÇÃO ELETRÔNICA IMPUGNADA. ASSINATURA ELETRÔNICA SIMPLES. ÔNUS DA PROVA DO BANCO. FRAUDE. NULIDADE DO CONTRATO. REPETIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO. DANO MORAL. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta em ação de nulidade de contrato cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais, proposta contra instituição financeira, em razão de descontos em benefício previdenciário decorrentes de empréstimo consignado que a autora afirmou não ter contratado, julgada improcedente em primeiro grau.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) definir a ocorrência de inovação processual em alegações apresentadas apenas em réplica; e (ii) estabelecer se o contrato eletrônico apresentado pelo banco comprova a regularidade da contratação.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Alegações fáticas não deduzidas na petição inicial e apresentadas apenas em réplica configuram inovação processual, vedada pelo art. 329 do CPC.

4. A relação é de consumo, aplicando-se o CDC e a responsabilidade objetiva da instituição financeira.

5. Impugnada a assinatura, compete ao banco provar a autenticidade do contrato, nos termos do Tema 1.061 do STJ.

6. Assinatura eletrônica simples, sem garantias de autoria, controle exclusivo e imutabilidade, é insuficiente para comprovar a manifestação de vontade da consumidora.

7. A transferência dos valores a terceiro e os descontos indevidos caracterizam fraude e falha na prestação do serviço.

8. Configurado o dano moral em razão dos descontos indevidos em benefício previdenciário.

IV. DISPOSITIVO E TESE

9. Recurso provido para declarar a nulidade do contrato de empréstimo consignado, determinar a cessação dos descontos, condenar o banco à repetição em dobro e ao pagamento de indenização por danos morais.

Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 329, 428, I, e 429, II; CDC, arts. 3º, 14 e 42, parágrafo único; Lei nº 14.063/2020, art. 4º.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Tema Repetitivo nº 1.061; STJ, Súmula nº 479; STJ, Súmula nº 54.

Trata-se de ação de nulidade de contato cumulada com repetição de indébito e indenização por danos materiais e morais ajuizada em face de Banco C6 Consignado S/A, onde a autora alegou, em suma, ter percebido descontos indevidos em seu benefício previdenciário referente a contrato de empréstimo consignado que aduz não ter assinado e não conhecer. Sustentou, ainda, que os valores foram creditados em conta bancária aberta indevidamente em seu nome, sendo posteriormente desviados para terceiros. Pleiteou, assim, pelo cancelamento do contrato, com a restituição dos valores indevidamente descontados e o pagamento de indenização por danos morais.

A r. Sentença de fls. 285/287 julgou improcedente a ação.

A autora interpôs apelação às fls. 291/299, sustentando que a alegação de inovação processual não deve persistir, vez que os fatos apresentados em réplica buscam apenas detalhar a complexidade da fraude sofrida. Ressalta, ainda, a falha na prestação de serviços da instituição, ante a abertura de conta e contratação de empréstimo sem sua autorização. Requer a reforma da sentença.

É o relatório.

Inicialmente, ressalta-se que as alegações constantes na réplica acerca do suposto golpe que sofreu a autora, em que terceiros se dirigiram ao seu bairro para distribuição de cestas básicas mediante apresentação de documento de identidade e foto facial, utilizando tais documentos para contratação fraudulenta de empréstimos, representa indevida inovação, uma vez que não constou da petição inicial, violando os princípios do contraditório e ampla defesa ao impedir que o réu devidamente se manifeste sobre o alegado. Após a contestação, a parte autora não pode mais aditar a sua inicial para apresentar novos fatos, argumentos ou pedidos, de acordo com o art. 329 do CPC.

Assim, tais alegações não podem ser consideradas para o julgamento da presente ação.

No mais, o recurso comporta provimento.

Salienta-se a aplicação do Código de Defesa do Consumidor ao presente litígio, ante a clara presença de consumidor e fornecedor (art. 3º, do CDC).

Para comprovar a regularidade da contratação, o requerido apresentou documentos que foram supostamente assinados de forma eletrônica pela parte autora (fls. 179/198).

A controvérsia se resume em definir se tal documento é suficiente para comprovar que foi a parte autora que contratou o empréstimo consignado, já que ela impugnou sua autenticidade e negou tê-lo assinado (fls. 251).

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 forma virtual nos mais variados bancos.

De acordo com o art. 4º da Lei nº 14.063/2020, as assinaturas eletrônicas devem ser classificadas de acordo com a sua confiabilidade em simples, avançada e qualificada:

"Art. 4º Para efeitos desta Lei, as assinaturas eletrônicas são classificadas em:

I - assinatura eletrônica **simples**:

- a) a que permite identificar o seu signatário;
- b) a que anexa ou associa dados a outros dados em formato eletrônico do signatário;

II - assinatura eletrônica **avançada**: a que utiliza certificados não emitidos pela ICP-Brasil ou outro meio de comprovação da autoria e da integridade de documentos em forma eletrônica, desde que admitido pelas partes como válido ou aceito pela pessoa a quem for oposto o documento, com as seguintes características:

- a) está associada ao signatário de maneira unívoca;
- b) utiliza dados para a criação de assinatura eletrônica cujo signatário pode, com elevado nível de confiança, operar sob o seu controle exclusivo;
- c) está relacionada aos dados a ela associados de tal modo que qualquer modificação posterior é detectável;

III - assinatura eletrônica **qualificada**: a que utiliza certificado digital, nos termos do § 1º do art. 10 da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001.

§ 1º Os 3 (três) tipos de assinatura referidos nos incisos I, II e III do caput deste artigo caracterizam o nível de confiança sobre a identidade e a manifestação de vontade de seu titular, e a assinatura eletrônica qualificada é a que possui nível mais elevado de confiabilidade a partir de suas normas, de seus padrões e de seus procedimentos específicos.

§ 2º Devem ser asseguradas formas de revogação ou de cancelamento definitivo do meio utilizado para as assinaturas previstas nesta Lei, sobretudo em casos de comprometimento de sua segurança ou de vazamento de dados."

Com base em tais critérios, vê-se com clareza que o contrato apresentado nos autos contém uma assinatura eletrônica simples, com o mais baixo grau de confiabilidade, não chegando nem mesmo a atingir os critérios para que seja classificada como assinatura eletrônica avançada, pois possui apenas supostos dados da autora que não estão associados à signatária de forma unívoca; a suposta assinatura eletrônica não opera sob o controle exclusivo da signatária, com elevado nível de confiança; e não possui nenhum mecanismo de imutabilidade que garanta que qualquer modificação posterior seja detectável.

Os dados da signatária que constam do contrato não estão associados a ela de forma unívoca pois é de conhecimento geral que 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.

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, a assinatura não está sob o controle exclusivo da signatária, eis que foi incluída no documento através do sistema de assinaturas do próprio prestador de serviço, que está sob o controle dele, podendo ser modificada unilateralmente por ele quando quiser.

Tampouco há no contrato qualquer mecanismo que garanta sua imutabilidade e que permita detectar se o documento foi alterado após a sua suposta assinatura.

Para garantir a imutabilidade, 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.

O registro para fins de imutabilidade pode, por exemplo, ser efetuado em um Cartório de Registro de Títulos e Documentos através do sistema e-Notariado, regulamentado pelo CNJ no Provimento nº 149/2023, ou através da 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/>)

No caso, o suposto contrato é uma simples tela sistêmica produzida unilateralmente e que está registrada apenas no banco de dados do requerido, sem nenhum tipo de mecanismo de garantia de imutabilidade. Não há como se garantir que os documentos não foram modificados unilateralmente pelo requerido.

Observa-se, ainda, que todo o montante decorrente do contrato foi enviado para terceiro desconhecido, o que fortalece ainda mais a tese da autora de que foi vítima de fraude (fl. 76).

As instituições financeiras têm dever de segurança quanto às operações bancárias de seus clientes e, nos termos da Súmula n. 479, do C. STJ, respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno e delitos praticados por terceiros.

Assim, com base em todos esses elementos, conclui-se que o contrato apresentado é inautêntico e não serve como prova de que foi a parte autora que o assinou, de acordo com os arts. 428, I, e 429, II, do CPC.

Logo, há que ser reconhecida a nulidade do contrato, condenando-se o

banco a restituir à parte autora em dobro os valores que foram indevidamente descontados do seu benefício previdenciário, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC. Não há que se falar em compensação de valores, uma vez que o montante foi inteiramente transferido pelos fraudadores, não havendo proveito pela requerente.

A parte 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 parte autora e de todos os 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 empréstimo consignado descrito na inicial;
- 2) Determinar que o requerido cesse os descontos relativos ao empréstimo consignado no benefício previdenciário, 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 relativos ao empréstimo consignado, com juros de acordo com a taxa legal e correção monetária pelo índice IPCA a partir da data de cada desconto;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

4) Condenar o requerido a pagar à parte 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.

Pela sucumbência, 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.

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