



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000382129

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001053-71.2024.8.26.0094, da Comarca de Brodowski, em que é apelante MARIA GUEDES BATISTA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO ITAÚ CONSIGNADO S.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente) E REBELLO PINHO.

São Paulo, 21 de abril de 2025.

LUIS CARLOS DE BARROS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 58654

APEL. Nº: 1001053-71.2024.8.26.0094

COMARCA: Brodowski

APTE.: Maria Guedes Batista (Justiça Gratuita)

APDO.: Banco Itaú Consignado S/A

Ementa: Ação declaratória de nulidade de relação contratual c.c. indenizatória. Refinanciamento de empréstimo consignado. Negativa de contratação. Juntada de cópia do instrumento contratual celebrado digitalmente, inclusive com foto da parte autora, documento apresentado, IP, número do celular e geolocalização. Recebimento do crédito. Provas dos autos que revelam a regularidade da contratação. Pretensão improcedente. Recurso desprovido.

A r. sentença, cujo relatório se adota, julgou improcedente o pedido deduzido em ação declaratória c.c. obrigação de fazer e indenizatória (fls. 183/191).

Apela a parte autora procurando modificar o resultado do julgamento. O recurso foi processado com as formalidades legais.

É o relatório.

O disposto da r. sentença foi assim redigido: “Ante ao exposto, JULGO IMPROCEDENTE a presente ação e, por consequência, extinto o processo, nos termos do artigo 487, inciso I, do CPC. Em virtude da sucumbência, a parte autora arcará com o pagamento das custas, despesas processuais

e honorários advocatícios ao autor, cujo valor fixo em 10% (dez por cento) do valor atribuído à causa, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil, observada a suspensão decorrente da gratuidade judiciária concedida” (fls. 190).

Apela a autora às fls. 194/201. Sustenta que “questionou a validade da "self" e da assinatura eletrônica atribuída a ela às fls. 165/181, uma vez que não reconhece ter realizado o contrato de refinanciamento. Nota-se que a suposta assinatura digital fornecida pelo Apelado em sua defesa, veio desacompanhada de prova de que a imagem tenha sido extraída de aplicativo de reconhecimento facial ou de que o link do banco tenha sido o efetivamente enviado, sendo certo que o simples envio da captura da imagem da consumidora não pode ser considerada anuência por biometria facial, bem como a Apelante não segurava seu documento de identificação” (fls. 196).

Afirma que “o documento de identificação da Apelante, anexado pelo Apelado, pode ter sido extraído de qualquer outro contrato firmado pela Apelante com o banco Apelado, uma vez que o documento juntado às fls. 45 não apresenta qualquer indicação de sua origem ou prova de que tenha sido inserido no suposto sistema de assinatura digital do banco, tampouco contém elementos que comprovem sua

autenticidade” (fls. 197).

Alega que, “no ano de 2018, devido precária situação financeira, a Apelante contraiu, junto ao Apelado, o empréstimo consignado nº 582814899, em 72 (setenta e duas) parcelas de R\$ 188,00, com início dos descontos em março de 2018 e previsão de quitação em março de 2024. Porém, como os descontos não cessaram, descobriu, com ajuda de terceiros, em abril de 2024, que em fevereiro de 2022, o contrato de empréstimo consignado nº 582814899 fora excluído e em seu lugar fora averbado o contrato de empréstimo consignado nº 634449199, mediante refinanciamento, em 84 (oitenta e quatro) parcelas de R\$ 188,00, com início dos descontos em fevereiro de 2022 e previsão de quitação em janeiro de 2029” (fls. 198).

Diz que “o próprio Apelado demonstra nos documentos carreados aos autos juntamente com a contestação, à fl. 106, que a Apelante não efetuou ligação para o Banco réu. Conforme consta no documento, o cliente Marcos que atendeu as ligações do banco para tratar do assunto de refinanciamento” (fls. 198). Questiona quem é Marcos.

Afirma que “nunca recebeu link, bem como impugnou os dados da dita contratação e assinatura eletrônica em sede de réplica. Do mesmo modo, nunca recebeu mensagens por SMS ou e-mail. Outrossim, conforme suposta assinatura

digital disponibilizada pelo Apelado à fl. 57, a Apelante teria acessado o link que deu início a contratação às 16:14:10 do dia 17/09/2021, e consoante os dados disponibilizados, teria lido e aceitado as condições da CCB às 16:17:58 do dia 17/09/2021, ou seja, do início da contratação até o toda a leitura e aceite da CCB se passaram meros 4 (quatro) minutos. Ora, quem em 4 (quatro) minutos lê, entende e concorda com um contrato com 09 (nove) páginas, como consta em documento anexo às fls.58/66? Ainda mais a Apelante, que não se encontra na condição de homem médio, haja vista ser idosa e analfabeta? Como se não bastasse, causa estranheza o fato de a Apelante supostamente ter assinado o contrato de refinanciamento por meio de assinatura digital no dia 17/09/2021, conforme alegado. No entanto, no contrato constante às fls. 58/66, a assinatura está datada no dia 15/09/2021. Ademais, não há em nenhum campo do contrato a comprovação da autenticidade dessa suposta assinatura digital. Vale ressaltar que a assinatura não se encontra vinculada diretamente ao contrato, mas foi juntada em folha separada nos autos e não contém nenhum código que permita verificar sua autenticidade” (fls. 199).

Alega que “impugnou, desde o início, o comprovante de transferência eletrônica (TED) de fl. 103, o qual não pode ser considerado como prova válida de contratação, visto que o refinanciamento foi realizado sem o

consentimento da Apelante e com a possível falsificação de sua assinatura digital” (fls. 200).

Aduz que, mesmo que o “Apelado tenha coligido aos autos o respectivo contrato, documento pessoal e selfie da apelante, a transação comercial está materialmente viciada, em razão da prática abusiva da instituição financeira em celebrar a contratação de um produto não requerido pela consumidora, com a utilização indevida dos dados da Apelante, motivo pelo qual deve ser responsabilizada nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor” (fls. 201).

Requer o provimento do recurso para o fim de que seja “conhecido e provido o presente recurso de apelação, para reformar a r. sentença, a fim de reconhecer a rescisão contratual, com declaração de nulidade do contrato nº 634449199, e a restituição das partes ao status quo ante, com a devolução em dobro das quantias descontadas sobre a aposentadoria da Apelante e exclusão desse do benefício previdenciário, bem como a condenação do Apelado em danos morais” (fls. 201).

Pois bem.

A requerente-apelante propôs a presente demanda arguindo que contratou empréstimo consignado n. 582814899, para ser pago em 72 parcelas de R\$ 188,00, com

início de desconto em março/2018 e quitação em março/2024. Como os descontos não cessaram buscou informações e “descobriu que em fevereiro de 2022, o contrato de empréstimo consignado nº 582814899 fora excluído e em seu lugar fora averbado o contrato de empréstimo consignado nº 634449199, mediante refinanciamento, em 84 (oitenta e quatro) parcelas de R\$ 188,00, com início dos descontos em fevereiro de 2022 e previsão de quitação em janeiro de 2029” (fls. 03/04). Nega a contratação do refinanciamento, e diz que “normalmente, ao refinancear um contrato, o objetivo é reduzir o valor das parcelas e/ou receber um novo montante proveniente de "troco", o que não ocorreu no caso da requerente” (fls. 04). Postulou a nulidade do contrato n. 634449199, com exclusão da averbação dos descontos no benefício previdenciário, além de repetição em dobro e indenização por dano moral.

Com a contestação, o banco disse que o contrato n. 634449199 refere-se a refinanciamento formalizado na forma eletrônica em 20/09/2021 (fls. 40). Alegou que foi realizada simulação da proposta, com disponibilização de link no “celular para ser acessado pelo cliente e dar início ao processo de formalização do contrato”. Ao “clicar no link de formalização digital, a parte autora permitiu que fosse ativada e capturada a geolocalização, bem como permitiu o acesso à sua câmera. Em seguida, a parte autora recebeu um

token de 4 (quatro) dígitos via SMS para identificação e autenticação do aparelho eletrônico. Também recebeu informações de segurança, indicou o aceite nas condições gerais da proposta do crédito consignado e ainda tirou uma foto do seu rosto e fotos do seu documento de identificação, anexando ao processo de formalização. Ao final do procedimento, foi disponibilizada a cópia integral do contrato e o relatório de assinaturas” (fls. 42). Salientou o banco que, além do refinanciamento do contrato anterior, foi liberado valor adicional de R\$ 3.325,37, que foi “disponibilizado no dia 20/09/2021 por meio de Documento/TED em conta bancária de titularidade da própria parte Autora” (fls. 46).

Na fundamentação da r. sentença, consignou o Juízo “a quo”, que:

“Nota-se que a requerida objetivando comprovar a contratação do empréstimo impugnado exibiu o instrumento de contrato correspondente, que se trata de Cédula de Crédito Bancário, assinada de forma eletrônica (fls. 58/66), datado em setembro de 2021, no valor total de R\$7.914,80 a ser pago em 84 parcelas mensais de R\$188,00, cada uma, validada por meio de self (fls.57), não impugnada em réplica, acompanhada de

documentos pessoais (fls. 44/45).

Mas não é só. A fl. 57, foi exibido um documento que detalha o modus operandi da contratação, com envio de link e do token à contratante, a data, hora do ajuste, geolocalização, o nº do IP utilizado pelo consumidor para realização da contratação, a empresa que certificou a assinatura (BRy tecnologia by.com.Br), dados também não impugnados em réplica, com aceitação das condições da ADE **811192, que se refere ao número do cadastro interno atrelado ao contrato impugnado, o de nº 634449199,.

A par disso, a instituição requerida trouxe extratos de pagamento do contrato em tela e o do refinanciado (nº 610825837), respectivamente a fls. 67/85 e fls. 86/102.

E mais, digitalizou o comprovante de transferência do crédito (fl. 103), desincumbindo, assim, de seu ônus de provar não só a contratação como a liberação do crédito. Ressalta-se, ainda, que em réplica à contestação a requerente deixou de impugnar a veracidade de transferência bancária, apenas aduzindo que não se trataria de confirmação

válida para a certificação de contratação e refinanciamento” (fls. 185/186).

Realmente, não obstante a autora tenha negado na exordial o recebimento de qualquer quantia em decorrência do contrato questionado, o banco trouxe o comprovante de TED no importe de R\$ 3.325,37 (fls. 103). Em réplica, a autora disse que “não importa se o valor do empréstimo consignado objeto desta ação ingressou ou não na conta da autora, pois o que se deve analisar é se o refinanciamento de empréstimo foi realizado por sua livre vontade, ou seja, com a sua autorização. O que, de fato, não ocorreu” (fls. 168).

A autora impugnou genericamente “o comprovante de transferência eletrônica (TED) de fl. 103” (fls. 168), mas a conta que recebeu o valor realmente é de sua titularidade, consoante documento juntado com a exordial (fls. 21/26). A autora ainda disse que “a apresentação do extrato bancário solicitado pelo réu é irrelevante para o deslinde da questão, uma vez que a parte requerente já juntou os extratos bancários relativos ao período da averbação do refinanciamento de empréstimo consignado nos autos” (fls. 180/181). Ocorre que o extrato acostado a fl. 20 refere-se ao ano de 2022, enquanto que o contrato de refinanciamento foi entabulado em setembro/2021.

O Relatório de Assinaturas de fls. 57 traz a “selfie” da autora, com especificação de número de celular, IP, geolocalização, data e hora. Nota-se que o número de celular (para o qual foram enviados link, token, documentos e aceites), coincide com o aquele informado na procuração outorgada às fls. 13, denotando-se que realmente pertence à parte autora. Não houve impugnação ao IP, nem geolocalização.

A autora impugna a “selfie”, por entender que está “desacompanhada de prova de que a imagem tenha sido extraída de aplicativo de reconhecimento facial ou de que o link do banco tenha sido o efetivamente enviado, sendo certo que o simples envio da captura da imagem da consumidora não pode ser considerada anuência por biometria facial, bem como a requerente não segurava seu documento de identificação” (fls. 171). Apontou genericamente que o “documento de identificação da requerente, anexado pelo réu, pode ter sido extraído de qualquer outro contrato firmado pela requerente com o banco requerido” (fls. 172).

No entanto, como já dito, o documento de fls. 57 detalha de qual número de celular a foto e documentos foram encaminhados, bem como a data e hora, geolocalização e IP.

A autora diz que não efetuou ligação para o

banco, sendo que consta no documento de fls. 106 que “o cliente Marcos que atendeu as ligações do banco para tratar do assunto de refinanciamento” (fls. 169). Na realidade, o documento de fls. 106 apenas alude a uma reclamação formulada em julho/2021 (antes, portanto, da realização do refinanciamento em setembro/2021) pelo “cliente marcos autorizado”, no sentido de que estaria recebendo ligações, oportunidade em que foi informado de “que o contrato está em dia e não tem nenhum pedido de ocorrência”. O documento de fls. 106/109 foi juntado pelo banco apenas para lastrear a assertiva de que não houve contato anterior da autora impugnando o refinanciamento n. 634449199, de modo que inexistiria resistência injustificada ou demora das vias administrativas (fls. 39).

Diante de todo o conjunto probatório, em cotejo com as teses sustentadas por cada parte, tem-se que deve ser mantida a improcedência da pretensão inicial.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso majorando-se os honorários devidos ao patrono do requerido para 15% do valor da causa, nos termos art. 85, §11, do Código de Processo Civil, observada a gratuidade concedida nos autos.

LUIS CARLOS DE BARROS
Relator