



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000422900

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007883-17.2024.8.26.0009, da Comarca de São Paulo, em que é apelante JACIENE ANUNCIAÇÃO DOS SANTOS VELOSO (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO BMG S/A, HELP FRANCHISING PARTICIPAÇÕES LTDA., BANCO INBURSA S/A e BANCO ITAÚ CONSIGNADO S.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) 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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), GILBERTO FRANCESCHINI E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

MARA TRIPPO KIMURA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 3281

APELAÇÃO Nº: 1007883-17.2024.8.26.0009

COMARCA: SÃO PAULO

ORIGEM: 2ª VARA CÍVEL DO FORO DA VILA PRUDENTE

JUIZ(A) 1ª INSTÂNCIA: OTÁVIO AUGUSTO DE OLIVEIRA FRANCO

APTE.: JACIENE ANUNCIAÇÃO DOS SANTOS VELOSO (JUSTIÇA GRATUITA)

APDO.: HELP FRANCHISING PARTICIPAÇÕES LTDA. E OUTROS

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. IMPROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS.

I. Caso em Exame

1. A autora ajuizou ação buscando a declaração de inexistência de débitos e indenização por danos materiais e morais, alegando ter sido vítima de fraude em contratos de empréstimo consignado, com portabilidade não autorizada para o Banco Inbursa.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em verificar a validade dos contratos de empréstimo consignado e a ocorrência de fraude alegada pela autora.

III. Razões de Decidir

3. A relação jurídica entre as partes é de natureza consumerista, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor, com inversão do ônus da prova.

4. O banco Itaú apresentou provas da regularidade da contratação de dois empréstimos, incluindo biometria facial, assinatura digital, geolocalização e trilha de aceites, além de créditos liberados em conta há mais de 3 anos, nunca devolvidos. Portabilidade das operações para o Inbursa. Adesão por meio de assinatura eletrônica qualificada, porque emitida pelo IPC Brasil, com validade jurídica. Operações mantidas.

IV. Dispositivo

5. Recurso NÃO PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação (fls. 488/497, sem preparo pela gratuidade da justiça às fls. 45), interposto contra a r. sentença de fls. 478/485, cujo relatório se adota, que julgou ação de inexigibilidade de débito c/c indenização por dano material e moral e pedido de antecipação de tutela de urgência, tendo constado de seu dispositivo: “*Ante o exposto, JULGO EXTINTO o feito em relação ao réu Banco BMG S.A. com fundamento no art. 485 inciso VI do CPC e JULGO*

IMPROCEDENTE os pedidos da presente demanda em relação aos demais réus com fundamento no art. 487 inciso I do CPC. Sucumbente, responderá a autora pelas custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 20% sobre o valor da causa atualizado, cujo pagamento suspendo nos termos do art. 98 §3º do CPC em razão do benefício de gratuidade da justiça concedido. Ficam as partes desde já advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo a imposição de multa prevista no art. 1.026 §2º do CPC. P.R.I.C.”

A apelante resume os fatos e, em apertada síntese, alega que a r. sentença deve ser reformada, pois: 1) apesar da ausência de documentos formais de contato telefônico (fruto da postura das instituições), o Banco BMG deve ser responsabilizado por ser a franqueadora da "Help", local onde o golpe inicial ocorreu e onde ela buscou esclarecimentos; 2) a apelante nega ter alterado sua versão, esclarecendo que a ação busca reparar os empréstimos e portabilidades posteriores ao primeiro contrato de R\$ 5.000,00, este admitido na inicial; 3) a utilização de sua fotografia como "assinatura" para novos empréstimos, admitida pelos apelados, corrobora sua alegação de ter sido vítima de golpe da funcionária que tirou fotos suas no momento da contratação do primeiro empréstimo, tendo sido ignorado a gravidade da situação, incluindo os boletins de ocorrência e a demissão por justa causa da funcionária por aplicar o mesmo golpe em outras vítimas dentro da agência; 4) a improcedência da ação representa "perdão" aos apelados por seu descaso e conivência com o crime ocorrido dentro de sua franquia; 5) reitera que não contratou os empréstimos desconhecidos nem autorizou a portabilidade para o Banco Inbursa, sendo vítima de fraude pela funcionária da agência "Help" e a sua condição de saúde debilitada na época a impediu de acompanhar as movimentações; 6) esclarece que o prontuário médico foi juntado para comprovar seu tratamento de saúde na época dos fatos, e não para alegar incapacidade civil; 7) a apelante sustenta a formação de litisconsórcio passivo necessário, incluindo o Banco BMG (franqueador da agência onde ocorreu o golpe), o Banco Itaú (financiador) e o Banco Inbursa (receptor da dívida portada), em razão da conexão dos eventos e da responsabilidade de cada um na situação, conforme o art. 113 do CPC; 8) considera a improcedência da demanda injusta e o desamparo de pessoa humilde e idosa, apela à sensibilidade do Tribunal

para analisar os autos e a documentação, buscando a verdadeira justiça com a reforma da sentença.

O recurso é tempestivo (fls. 487/488) e preenche as condições de admissibilidade.

Contrarrazões da Help às fls. 501/511, do Banco Inbursa às fls. 797/810 e do Banco Itaú às fls. 814/823.

É o relatório.

Aplicam-se as disposições do Código de Defesa do Consumidor, tendo em vista que a Autora se enquadra na definição de destinatária final dos serviços bancários fornecidos pelo Réu, nos termos do artigo 2º e 3º, do Código de Defesa do Consumidor. Neste sentido, anote-se que a Súmula nº 297, do Superior Tribunal de Justiça, igualmente, prevê a incidência das normas consumeristas às Instituições Financeiras: *“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às Instituições Financeiras”*. Na hipótese, diante da hipossuficiência da Requerente frente às informações técnicas do serviço bancário fornecido pelo Requerido, revela-se acertada a inversão do ônus probatório, prevista no artigo 6º, “caput” e inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

No caso em apreço, a requerente ajuizou a ação, em **03/06/2024**, alegando que, em março de 2021, buscando empréstimo consignado para quitar dívidas, a autora foi abordada por "Raissa" da "Help", onde forneceu dados e uma foto, contratando um empréstimo de R\$ 5.000,00 (Itaú Consignado). No início de 2022, descobriu dois outros empréstimos desconhecidos (Itaú Consignado) sendo descontados de sua aposentadoria, período em que enfrentava sequelas da COVID-19. A funcionária "Day" da "Help" confirmou fraude de "Raissa" (demitida), mas a autora não obteve solução, sendo orientada a contatar o Itaú, que não localizou os empréstimos, descobrindo depois que a cobrança foi transferida para o Banco Inbursa, com quem não teve contato prévio nem autorizou portabilidade. Após tentativas frustradas de contato com o Inbursa, sendo inclusive maltratada, a autora, que registrou boletins de ocorrência pela fraude e pela portabilidade não autorizada, e que só contratou o empréstimo inicial na "Help", busca judicialmente a declaração de inexistência dos débitos e indenização.

Inviável a prova de fato negativo, cumpria ao requerido, à luz da inversão do ônus probante e do art. 373, II, do CPC, comprovar o negócio, como fato impeditivo do direito da autora.

O Banco BMG alegou em sua defesa ser parte ilegítima, pois os contratos questionados foram firmados diretamente com o Banco Itaú Consignado S/A, uma entidade jurídica distinta. Afirmou não ter vínculo com esses contratos, sendo a Help Franchising apenas uma intermediária, e negou qualquer falha ou responsabilidade nos fatos narrados pela autora, requerendo a improcedência da ação (fls. 94/100).

A Help Franchising alegou ser parte ilegítima, atuando apenas como correspondente bancária intermediária entre a autora e as instituições financeiras (Banco Itaú Consignado e Banco BMG), sem poder decisório ou gerencial sobre os contratos, cuja responsabilidade é exclusiva das instituições financeiras. Por não ter vínculo jurídico com a autora além da intermediação, pediu a improcedência da ação (fls. 478/485).

O Banco Itaú Consignado alegou preliminarmente falta de interesse de agir e de pretensão resistida. No mérito, defendeu a validade dos contratos, alegando livre celebração, ciência das cláusulas pela autora, fornecimento de documentos, selfie e aceite. Confirmou o crédito dos valores e sustentou que a portabilidade da dívida para o Banco INBURSA S/A foi solicitada pela autora, eximindo sua responsabilidade, e requereu a improcedência da ação, negando irregularidade ou dano (fls. 119/172).

O Banco INBURSA alegou falta de interesse de agir por não ter sido esgotada a via administrativa. No mérito, defendeu a regularidade dos contratos originalmente firmados com o Banco Itaú Consignados S/A, com ciência da autora, cujos documentos coincidem com os apresentados, e com assinatura eletrônica via Clicksign com reconhecimento ICP Brasil. Negou ato ilícito e pediu a improcedência da ação, refutando as alegações de irregularidade e o pedido de indenização (fls. 264/279)

Houve réplicas (fls. 307/310, 314/323 e 324/333, tendo a autora reiterado os termos da inicial, com pedido de afastamento das preliminares de

ilegitimidade passiva arguida pelas Help Franchising e Banco BMG e Banco Itaú Consignado S/A e pedido de rejeição da preliminar de falta de pretensão resistida arguida pelo Banco Itaú Consignado S/A e pelo Banco INBURSA S/A.

Afastadas as preliminares arguidas pelas rés na sentença, o pedido da autora foi julgado improcedente, e assim deve permanecer.

Foram apresentados, pelo Banco Itaú, em contestação, os instrumentos relativos ao contrato, celebrado de forma eletrônica (como autoriza a Lei nº 10.820 e a Instrução Normativa nº 28 do INSS), quais sejam: a) cédula de crédito bancário operação 63355800, ADÊ n. 56935696, datada de 23.09.2021, com liberação de crédito de R\$ **2.665,03**, no valor total a pagar de R\$ 5.460,00, taxa mensal máxima de 1,8 e mensal de 24,24%, a ser pago em 84 parcelas de R\$ 65,00 cada, com vencimento da primeira em 11/2021 (fls. 143/148), termo de autorização (fls.150), documento pessoal da autora (fls. 150/151), mesmo da inicial; b) cédula de crédito bancário n. 637225747, ADE 55133365, firmada em 25.06.2021, com liberação de R\$ **3.754,69**, no valor total a pagar de R\$ 7.560,00, a ser pago em 84 parcelas de R\$ 90,00 cada, com vencimento da primeira em 08/2021 (fls. 152/158), termo de autorização (fls. 158), documento pessoal da autora (fls. 150/151), extratos de pagamentos (fls. 161/202), relatórios de assinaturas eletrônicas (fls. 203/204), recibos de TED dos valores emprestados e creditados na conta da autora, Bradesco 1795 33893-1, (confessada às fls. 27) e Banco 318, 4 9642211-4 (fls. 210/211).

As assinaturas eletrônicas advieram da biometria facial, *selfie* (fls. 203/204), estão aparelhadas pelas regulares trilhas de aceites, além de evidências como data e horário (22/09/2021, às 12:11:05 - fls. 203 e 21/06/2021, às 11:31:00 - fls. 204), geolocalização (-23.65952 -46.52700 - fls. 203 e -23.65952 -46.52701 - fls. 204), que se encontra a uma distância de 8,9km do endereço informado pela autora em sua inicial (Rua João Lopes de Lima, nº 10), contudo no mesmo município, qual seja Jardim Sapopemba, São Paulo/SP, conforme consulta junto ao Google Maps. Demais disso, figura o IP do aparelho, além do nome e CPF da tomadora e o telefone 011 948883968 nas duas operações (fls. 203/204).

As duas operações foram baixadas junto ao Itaú por portabilidade (fls. 120). A operação 633550800 foi portada para o Inbursa conforme

solicitação de 05.10.2022 (fls. 123), restando saldo devedor para quitação de R\$ 2625,13, a ser pago em 73 parcelas a vencer (fls 205 – tela interna); a operação 637225747 foi objeto de portabilidade solicitada em 03.10.2022 (fls. 126), também para o Inbursa, restando saldo devedor de R\$ 3568,82 em 70 parcelas a vencer (fls. 207).

Por sua vez, o Banco Inbursa em sua defesa (fls. 264/279), apresenta contratos de portabilidade assinados eletronicamente, realizadas em 29/09/2022 (nº 202209291020111, nº 202209291020112 e nº 202209291020116 - fls. 280/285 e 286/291). Das trilhas de aceites consta CPF da autora, data de 29/09/2022 para todos e horas: às 17:58:47 (fls. 285), às 18:01:05 (fls. 291) e às 18:02:7 (fls. 297), contendo número de documento, Hash do documento original, operador com e-mail do Banco, com pontos de autenticação: Token via SMS e telefone celular com hash prefixo, componente de assinatura disponibilizado em <https://app.clicksign.com>. (fls. 285, 291 e 297).

As assinaturas foram realizadas mediante certificado emitido pelo IPCBrasil, ou seja, é qualificada (art. 4º, III, Lei 14.063/2024), de maneira que tem validade jurídica equivalente à emanada do próprio punho, de modo que exclui dúvida para identificar a autora como signatária.

Extratos com os números de contrato 92380000-0 (taxa mensal de 1,68, anual de 22,13%, prestação de 89,87), 929180000-3 (mesmas taxas e prestação de 64,55 - fls. 298/300), que advieram da dívida original. A portabilidade não agravou os negócios.

Em réplica a autora nega a portabilidade, insistindo na tese de fraude, comprovada pelos boletins de ocorrência contra a funcionária da "Help" pela contratação indevida e pela portabilidade não autorizada para o Inbursa, que ela só soube depois pelo Banco Itaú.

Contudo, a divergência entre as fotos nas diferentes *selfies* relativas aos contratos firmados com o Itaú torna improvável a alegação de que a funcionária "Raissa" tenha utilizado uma única imagem da autora para formalizar outro contrato. Ademais, a abordagem pela tal RAissa teria ocorrido em 13.03.2021, quando as operações em questão são de meses seguintes. Outrossim, nada justifica a

demora de quase 1 ano para lavratura do BO de fls. 27/28, nem a enfermidade apontada às fls. 22, que indica 2020.

A existência de *selfies* distintas, dentro na mesma loja conforme geolocalização acima anotada, sugere que o sistema de contratação exigiu a captura de imagens em momentos separados para cada um dos contratos (fls. 203/204), enfraquecendo significativamente a alegação de fraude baseada na reutilização de uma única foto (fls. 27/30).

Demais disto, como bem exarado pelo r. Juízo “a quo” (fls. 481/483), a autora vacila na narrativa, eis que, na petição inicial, como no BO, afirmou desconhecer as operações e, na réplica, passou a alegar não se recordar dos contratos devido a sequelas da COVID-19 e uso de medicamentos (fls. 317), sem juntar atestado médico que corroborasse na narrativa.

O prontuário médico tardiamente apresentado (fls. 339) é insuficiente para comprovar a incapacidade civil da autora, pois apenas remete a encaminhamento à psiquiatria para exame "ore". Nada demonstra efetivamente perda temporária ou permanente da capacidade para atos civis.

Aliás, em 2024, a requerente, por si mesma, sem representação de outrem, outorgou procuração, que fundamentou o ingresso com a ação, demonstrando, assim, plena capacidade mental.

De mais a mais, no boletim de ocorrência de 03.03.2023, a autora declara ter firmado os empréstimos: "fiz três empréstimos na financiadora BMG o qual foram realizados pelo Banco Itaú, ontem liguei para o banco citado para tentar uma negociação de valores o qual tomei conhecimento atrás do telefonema no Banco Itaú, a atendente sra. DAliala me informou que os empréstimos foram pedido portabilidade para o banco Imbussa" (fls. 29/30).

Os valores creditados, outrossim, nunca foram devolvidos, estando em poder da autora há mais de 3 anos antes do ajuizamento da demanda. O próprio histórico de empréstimos juntado pela autora (fls. 23/24) demonstra ser ela contumaz contratante de empréstimos consignados. A autora, com cerca de 56 anos na época da contratação e sem comprovação de incapacidade civil,

não pode ser presumidamente considerada vulnerável a ponto de invalidar sua manifestação de vontade nos contratos.

Em síntese, a narrativa da autora não é verossimilhante. Pelo contrário, as provas documentais trazidas pelas Financeiras são robustas. Sendo assim, os contratos existiram e são válidos, cercados de garantias sobre a veracidade da anuência da requerente, expressa de modo bem-informado. Os requeridos apenas forneceram o serviço solicitado pela parte autora. Não cabe intervenção do Poder Judiciário, restando aos contratantes a observância do *pacta sunt servanda*.

A improcedência dos pedidos é imperiosa. Em casos análogos, esse tem sido o entendimento do E. Tribunal de Justiça de São Paulo

*DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. SENTENÇA DE PARCAIL PROCEDÊNCIA. RECURSO DO RÉU PROVIDO E RECURSO DA AUTORA PREJUDICADO. I. Caso em Exame A autora ajuizou ação contra o Banco Pan S.A., alegando desconhecimento de contrato de empréstimo consignado, com descontos indevidos em seu benefício previdenciário. Requereu a nulidade do contrato, restituição em dobro dos valores descontados e indenização por danos morais. II. Questão em Discussão 2. A ocorrência da revelia e seus efeitos. 3. Verificar a validade da contratação do empréstimo consignado 4. O cabimento de indenização por dano material e moral III. Razões de Decidir 5. A presunção relativa de veracidade dos fatos narrados na inicial fica afastada, pois os documentos comprovam a contratação regular. 6. A relação jurídica entre as partes é de natureza consumerista, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor. 7. **O banco apresentou provas da regularidade da contratação, incluindo biometria facial, assinatura digital, geolocalização e trilha de aceites, não havendo evidências de erro ou fraude.** 8. Indenização material e moral afastadas, pois o réu agiu em exercício regular de direito ao cobrar a dívida. IV. Dispositivo e Tese 9. Recurso do réu provido e recurso da autora prejudicado para julgar improcedentes os pedidos. Tese de julgamento: 1. A contratação eletrônica de refinanciamento de empréstimo consignado é válida quando comprovada por geolocalização, biometria facial, trilha de aceites e crédito liberado em conta corrente. 2. Não há configuração de dano moral quando a contratação é regular. Legislação Citada: Código de Processo Civil, art. 344, art. 346, parágrafo único, art. 487, I; art. 85, § 2º; art. 98, § 3º. Código Civil, art. 104, art. 107, parágrafo único, art. 927. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1007517-70.2022.8.26.0001, Rel. Miguel Petroni Neto, 21ª Câmara de Direito Privado, j. 13/04/2025. (TJSP; Apelação Cível 1071833-52.2023.8.26.0100; Relator (a): Gilberto Franceschini; Órgão Julgador:*

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 29ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/04/2025; Data de Registro: 28/04/2025)

CONTRATO – SERVIÇOS BANCÁRIOS – EMPRÉSTIMO CONSIGNADO – Sentença de improcedência – Recurso da autora visando à desconstituição do julgado – Impossibilidade – Ausência de comprovação da fraude – A contratação do empréstimo foi efetivado por meio de ferramentas e procedimentos tecnológicos que demandam o uso de dispositivos e informações pessoais da correntista – Comprovação da existência da relação jurídica mediante juntada do documento assinado eletronicamente, com utilização de biometria facial ("selfie") e geolocalização – Disponibilização do crédito em conta bancária de titularidade da apelante – Manutenção da decisão vergastada como medida de rigor – Sentença ratificada nos termos do artigo 252 do Regimento Interno do TJSP – Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1001767-31.2024.8.26.0288; Relator (a): Pedro Ferronato; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Ituverava - 2ª Vara; Data do Julgamento: 25/04/2025; Data de Registro: 25/04/2025)

Assim, a sentença deve ser mantida, sem qualquer reparo.

Deixa-se de majorar honorários porque no grau máximo.

Finalmente, apenas para evitar futuros questionamentos desnecessários, tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal.

Observo ainda que a função do julgador é decidir a lide de modo fundamentado e objetivo, portanto desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.

De todo o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

MARA TRIPPO KIMURA
Relatora