



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000134359**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1085882-98.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MARIA SALETE ALVES NOGUEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BMG S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 13ª 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 Exmos. Desembargadores ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente), HERALDO DE OLIVEIRA E FRANCISCO GIAQUINTO.

São Paulo, 25 de fevereiro de 2026.

**ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA**  
**Relatora**  
**Assinatura Eletrônica**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO N° : 48063**  
**APEL.N° : 1085882-98.2023.8.26.0100**  
**COMARCA: SÃO PAULO**  
**APTE. : MARIA SALETE ALVES NOGUEIRA**  
**APDO. : BANCO BMG S/A**

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO.  
INVALIDADE CONTRATUAL E INDENIZAÇÃO.  
RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em Exame. 1. Apelação interposta contra sentença que julgou improcedente ação com pedidos de declaração de inexigibilidade de débito, de restituição de valores pagos e de indenização por dano moral. Autora afirma que não solicitou a contratação do empréstimo que deu origem a descontos em sua renda.

II. Questão em Discussão. 2. Verificar se deve ser declarada a inexigibilidade da dívida, com consequente reparação dos danos reclamados.

III. Razões de Decidir. 3. A autora não expôs, de maneira coerente e verossímil, os motivos pelos quais deveria ser reconhecida a irregularidade dos descontos em sua renda mensal, oriundos do contrato de empréstimo impugnado. No curso do processo, a apelante apresentou documentos e manifestações com diferentes versões fáticas, não sendo possível concluir, assim, pela insuficiência da documentação coligida pelo réu, que faz prova da obrigação pactuada. 4. Rejeitada a hipótese de inexigibilidade da dívida, devem ser igualmente afastados os pedidos de indenização por dano moral e material.

IV. Dispositivo e Tese. 5. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: Ausente a verossimilhança nas alegações da parte consumidora e não indicados, de forma concreta e coerente, os indícios da suposta fraude, deve ser confirmada a exigibilidade do débito representado pelo contrato bancário.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor (CDC), art. 6º, inciso I.  
Código Civil (CC), art. 104; art. 422.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Irresignada com o teor da respeitável sentença de fls. 313-316, que julgou improcedente ação com pedidos de declaração de inexigibilidade de débito, de restituição de valores e de indenização por dano moral, apela a autora (fls. 319-352).

Defende que os documentos acostados pela casa bancária não são suficientes para comprovar a origem e a legitimidade da dívida aqui discutida, haja vista a discrepância nas informações e condições inseridas no instrumento contratual, a vulnerabilidade legalmente reconhecida ao consumidor e a falibilidade do procedimento de assinatura eletrônica.

Aduz que, ao contrário do apontado na r.sentença, a procuração foi assinada no local de domicílio da parte autora, e não no município de Teresina/PI.

Narra que, no período de 2022 a 2024, houve diversas tentativas irregulares de contratação de serviços bancários em seu nome, a corroborar o cenário de fraude.

Salienta que é pessoa com deficiência, apresentando especial vulnerabilidade no mercado de consumo e maiores dificuldades para a prática de atos por meio digital.

Discorre sobre o uso de tecnologias na formação de contratos bancários, aludindo ao conteúdo



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

das normas que regem a matéria e à necessidade de disponibilização de informações técnicas adequadas pelas instituições financeiras, de modo a possibilitar a verificação da autenticidade dos documentos produzidos.

Sustenta que faz jus à devolução, em dobro, das quantias pagas indevidamente (parcelas do mútuo), além da indenização por dano extrapatrimonial.

Pede, assim, a reforma da r.sentença apelada, para que se julgue inteiramente procedente a sua pretensão.

Recurso bem processado, com resposta (fls. 402-423).

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

De plano, observa-se que a r.sentença apelada contempla minuciosa e contundente análise das particularidades do caso em testilha, revelando-se útil, em especial, a transcrição dos seguintes trechos (fls. 314-316):

*No mérito, fato é que se trata de ação bastante peculiar, considerando que a autora reside no Piauí e contrata advogado de Minas Gerais, para litigar em São Paulo. Trata-se, também, de ação peculiar pois o que consta nas 63 laudas da inicial não é equivalente ao que consta do próprio BO. A autora inicia a inicial, com 63 laudas, mesmo em ação tão*

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*singela, dizendo que fora vítima de fraude (fls. 08). Segundo consta, uma empresa de concessão de créditos teria contatado a autora. Noto que a autora cessa a narrativa, não explicando do que se trata o engodo, o golpe, etc. Continuou, em seguida, alegando que não contratou o empréstimo. Tal está claro na sua narrativa, ainda que a inicial se preocupe muito mais com indenizações em excesso, em 'bis in idem', em evidente tentativa de usar o Judiciário para enriquecimento sem causa.*

*Porém, nada mais de útil foi dito.*

*O que é necessário constatar, entretanto, são as incoerências da inicial e demais manifestações, frente à prova produzida. Não me parece que se trate de pessoa, a despeito da deficiência que sofre, que não tenha conhecimentos informáticos e [não] consiga realizar assinaturas e contratações digitais. Isso, pois, a própria procuração que outorgou ao patrono, em Minas Gerais, fora assinada eletronicamente (fls. 64). Não se trata sequer de assinatura por certificado digital oficial. [...].*

*Alcançamos o próximo documento útil que acompanha a inicial. Trato do boletim de ocorrência de fls. 82/84. Trata-se também de B.O eletrônico, ou seja, que não fora realizado pessoalmente perante autoridade policial, mas sim via internet, o que poderia ser mais um indício de que a requerente sabe*

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*muito bem utilizar-se dos meios tecnológicos. Contudo, ao analisar o documento, percebo que não fora a autora quem o elaborou. Não fora ela a comunicante, mas sim seu advogado. Ou seja, ainda que se trate de pessoa com poucos conhecimentos, vulnerável, o que não parece ser o caso, já que assina procuração digital em Teresina a advogado de Minas, o conteúdo do B.O foi narrado por terceiro. Acontece que a narrativa é no sentido de que a autora recebeu contato via Whatsapp, por terceiros, que diziam que ela estava negativada e que poderiam retirar seu nome das plataformas de cadastro, mediante pagamento, para que pudesse fazer empréstimo. Assim, ela teria feito as transferências para os supostos criminosos.*

*Ora, não há uma linha sequer sobre contrato com BMG, uma linha sequer sobre falsidade de contrato e descontos em benefício, uma linha sequer sobre como teria sido possível ao réu obter seu documento pessoal e sua fotografia, além de documento assinado eletronicamente. Não há, finalmente, uma linha sequer sobre crédito recebido em conta. Nada, absolutamente nada no B.O envolve o réu.*

*Acontece que o réu, quando de sua defesa, comprovou o seguinte: a autora fez um empréstimo digital, enviou sua foto pessoal, seu documento original, assinou eletronicamente o contrato e recebeu crédito em seu favor. O comprovante está às fls. 221.*

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*Mas não é só. O empréstimo que fora contratado é para quitar um outro, anterior, com dívida de R\$ 1.328,58. Ou seja, seria o segundo contrato firmado entre a autora e o réu, razão pela qual este liberou apenas parte do valor, já que o restante saldou débito.*

*Aí surge a pergunta, se o réu quitou contrato anterior, a autora tinha dívida com o banco? Se tinha, nada declarou na inicial. Se não tinha, nada explicou em réplica.*

*Aliás, em réplica, a autora passou a impugnar questões formais. Não explica a existência de renegociação de contrato anterior, não explica a existência de foto, RG pessoal para formalização da avença. Passa a tratar sobre questões referentes aos números e valores. Passou a dizer que era vulnerável em ambiente digital. Ora, o é para contrair empréstimos mas não para constituir advogados, como visto.*

*Com relação à chamada cadeia de custódia, nenhum dos requisitos que a autora consta em réplica estão na própria procuração que assina. Se a ré pratica "Lawfare", como alegado, a autora pratica conduta semelhante, atacando forma, nada tratando sobre conteúdo, não explicando o que acima constatei à exaustão.*

*Mais do que isso, a réplica altera a narrativa, muda o quanto dito na inicial. Se na peça exordial disse que não contratou, em*

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*réplica (fls. 236) disse que a ré não a informou do empréstimo. Evidente que são situações distintas.*

*Portanto, com todas estas considerações, entendo que o banco provou que houve dois contratos, o segundo quitando o primeiro e liberando novos valores. Comprovou o crédito em conta, nada negando a autora.*

*Comprovou a forma de contratação, bastante similar àquela em que a autora assina a procuração ao seu advogado, ao passo em que a requerente nada explicou, limitando-se a tecer impugnações com relação aos números e valores, tendo o banco explicado a contento que se trata do mesmo contrato, com número de adesão distinto e que o valor do débito é inferior frente ao limite de consignação existente e a disponibilidade dos débitos.*

*Em suma, independente de relação de consumo, pela análise detida dos autos, lendo e relendo a inicial e as demais peças, com bastante tranquilidade entendo que o banco provou a contratação e o crédito disponibilizado, de forma que a autora passou a trazer argumentos contraditórios, secundários, sem explicações condizentes para sua foto e RG, no contrato assinado eletronicamente, razão pela qual improcede o pedido, não se cogitando de restituição ou dano moral indenizável [...].*

Com efeito, cabe reconhecer que a parte



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

autora não expôs, de maneira coerente e verossímil, os motivos pelos quais deveria ser afastada a exigibilidade dos descontos em sua renda mensal, oriundos do contrato de empréstimo objetado.

Como já assinalado pelo ilustre juiz singular, a autora, na inicial, limitou-se a declarar que não solicitara o referido empréstimo (fl. 08).

Entretanto, no boletim de ocorrência juntado à fl. 83, a apelante apresentou versão fática diversa, explanando, singelamente, **(i)** que recebera, por telefone, a oferta de um empréstimo bancário; **(ii)** que realizara, então, a transferência de alguns valores em favor de terceiros (possivelmente, intermediários dessa negociação), os quais também se comprometeram a excluir o nome da consumidora dos órgãos de proteção ao crédito; **(iii)** que a baixa da negativação era necessária, justamente, para a aprovação do empréstimo tratado nos diálogos.

Ao que tudo indica, as transferências de valores foram efetuadas de modo voluntário, pois a autora sequer mencionou a existência dessas transações na petição inicial. A devolução de tais quantias, aliás, não integra o pedido deduzido (fls. 60-62).

Pelo que se nota, em todas as suas manifestações processuais, a autora não se preocupou em explicar a razão pela qual aceitou efetuar o repasse de valores a terceiros, assim como não esclareceu se o serviço de retirada de negativação foi prestado, enfim, por aqueles que lhe remeteram a proposta contratual.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Na réplica à contestação, a apelante alegou, vagamente, que não fora informada de que as tratativas por telefone seriam dirigidas à celebração de um empréstimo (fl. 236). Essa afirmação, todavia, contradiz o teor do boletim de ocorrência, no qual a consumidora relatou ter sido abordada por agentes que lhe propuseram, especificamente, a contratação de um mútuo bancário.

Frise-se que, a despeito do auxílio do advogado, o boletim de ocorrência foi lavrado por iniciativa da autora e com a sua anuência, conforme enfatizado na própria peça recursal (fl. 348, último parágrafo).

Afora isso, outras circunstâncias levantadas na fundamentação da r.sentença, como o fato de o contrato ora impugnado destinar-se à simples renegociação de uma dívida anterior, não foram objeto de adequado esclarecimento nas razões de apelação.

Como bem destacado pelo nobre magistrado de primeiro grau, a instituição financeira juntou cópia do instrumento de contrato e apresentou justificativas plausíveis, em princípio, para a possível divergência entre os dados lançados naquele documento e aqueles constantes do extrato bancário (fls. 285-288).

Lado outro, a nova tese articulada pela autora em sua réplica à contestação (*i.e.*, no sentido de que houve efetivamente a celebração de um negócio jurídico, mas sem a prévia informação, por parte do réu, de que se tratava de empréstimo) mostra-se incompatível



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

com as ilações a respeito da suposta falsificação da assinatura eletrônica.

Nesse contexto, inviável a declaração de inexigibilidade da dívida, devendo ser igualmente rechaçados os pedidos de restituição das quantias pagas e de indenização por dano moral, nos exatos moldes da r.sentença atacada.

Diante de todo o exposto, **nega-se provimento ao recurso.**

Desprovido o recurso, fica a verba honorária, em benefício do patrono do banco réu, majorada para 15% do valor atualizado da causa; observada a gratuidade da justiça concedida à autora.

**ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA**

**Relatora**