



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000277193**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005774-33.2025.8.26.0320, da Comarca de Limeira, em que é apelante PEDRO DONIZETTI DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado ITAÚ UNIBANCO 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 sem voto), MARIA SALETE CORRÊA DIAS E ÁLVARO TORRES JÚNIOR.

São Paulo, 27 de março de 2026.

**LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 6008  
20ª Câmara de Direito Privado  
Apelação nº 1005774-33.2025.8.26.0320  
Comarca: Limeira - 5ª Vara Cível  
Juiz 1ª Instância: Flavio Dassi Vianna  
Apelante: Pedro Donizetti de Oliveira  
Apelado: Itaú Unibanco S/A

**EMENTA:** DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA POR ENGENHARIA SOCIAL. CANCELAMENTO INTEGRAL DO EMPRÉSTIMO PELO BANCO ANTES DO AJUIZAMENTO DA AÇÃO. AUSÊNCIA DE DANO MATERIAL COMPROVADO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. RECURSO DESPROVIDO.

### I. Caso em exame

Apelação interposta por Pedro Donizetti de Oliveira contra sentença que julgou improcedentes os pedidos de indenização por danos morais e materiais ajuizados em face do Itaú Unibanco S.A. O autor narra ter sido vítima de golpe por engenharia social em 06/02/2025, ocasião em que estelionatários, valendo-se de dados sigilosos seus, induziram a contratação fraudulenta de empréstimo no valor de R\$ 96.000,00, com imediata transferência via PIX de R\$ 5.000,00 para conta de terceiro.

### II. Questão em discussão

Há quatro questões em discussão: (i) eventual vício de fundamentação da r. sentença, por não ter enfrentado todas as alegações do autor; (ii) examinar a ocorrência de dano material efetivo e concreto, considerando que o PIX foi realizado com recursos do empréstimo integralmente cancelado e que não há prova do efetivo desconto do IOF; (iii) apurar se, ausente dano material, subsiste fundamento para o reconhecimento de dano moral indenizável.

### III. Razões de decidir

Preliminar. A sentença enfrentou de forma articulada as questões essenciais ao deslinde da controvérsia —dinâmica dos fatos, falha no serviço, excludentes de responsabilidade e ausência de dano—, inexistindo omissão relevante. Fundamentação concisa não se confunde com ausência de fundamentação (Enunciado 10 da ENFAM). Preliminar rejeitada. Embora incontroversa a relação de consumo e aplicável, em tese, o regime de responsabilidade objetiva do art. 14 do CDC e a Súmula 479 do STJ, a configuração do dever de indenizar pressupõe dano efetivo e concreto. O autor não demonstrou que o PIX de R\$ 5.000,00 foi debitado de saldo próprio preexistente. A narrativa da inicial e os

documentos dos autos indicam que a transferência utilizou recursos do próprio empréstimo fraudulento, crédito de titularidade do banco. A lesão patrimonial direta foi suportada pela instituição financeira, não pelo consumidor. O banco cancelou integralmente o empréstimo em 11/02/2025, com zero parcelas pagas e valor de quitação igual a R\$ 0,00, restituindo as partes ao estado anterior (CC, art. 182). O autor não perdeu nada de seu patrimônio e não ficou devendo nada ao banco. Quanto ao IOF de R\$ 3.348,69, o banco demonstrou documentalmente que o valor devolvido no cancelamento foi de R\$ 96.000,00, sem retenção de encargos. Caberia ao autor infirmar essa prova por extratos bancários do período, ônus do qual expressamente abdicou ao requerer julgamento antecipado (CPC, art. 373, I). Afastado o dano material, não há suporte fático para o reconhecimento de dano moral. O banco agiu com celeridade, sem inscrição do autor em cadastros de inadimplentes nem qualquer sequela patrimonial duradoura. O desconforto inerente à experiência de ser vítima de engenharia social não alcança o patamar de lesão a direito da personalidade juridicamente relevante (CC, art. 186). A teoria do desvio produtivo do consumidor tampouco se aplica, pois pressupõe ineficiência ou omissão do fornecedor — circunstância ausente quando o cancelamento foi processado com êxito em cinco dias úteis, sem necessidade de percurso administrativo pelo autor. Sentença mantida.

#### IV. Dispositivo e tese

Recurso desprovido.

**Tese de julgamento:** "1. Fundamentação concisa não configura vício de fundamentação, desde que enfrentadas as questões essenciais ao deslinde da controvérsia. 2. O cancelamento integral do empréstimo fraudulento pelo banco, antes do ajuizamento da ação e sem ônus ao consumidor, afasta o dano material quando o PIX realizado utilizou recursos do próprio crédito cancelado, e não patrimônio preexistente do autor. 3. Ausente dano material e diante de conduta célere do fornecedor para neutralizar os efeitos da fraude, não se configuram dano moral indenizável nem desvio produtivo do consumidor."

**Dispositivos relevantes citados:** CC, arts. 182, 186, 927 e 944; CDC, arts. 2º, 3º, 6º, VI, VII e VIII, 14 e 49; CPC, arts. 373, I, 489, § 1º, IV, 85, § 11, e 98, § 3º.

**Jurisprudência relevante citada:** STJ, Súmulas nºs 297 e 479; TJSP, AC 1005812-84.2021.8.26.0223, Rel. Des. Francisco Giaquinto, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 14.02.2022; STJ, AgRg no AREsp 549.852/RJ, Rel. Min. Humberto Martins, 2ª Turma, j. 07.10.2014.

**Vistos.**

Trata-se de recurso de apelação (fls. 240/247) interposto por **Pedro Donizetti de Oliveira** contra a r. sentença proferida às fls. 233/237, a qual julgou improcedentes os pedidos formulados pelo apelante na ação de indenização por danos morais e materiais ajuizada em face de **Itaú Unibanco S.A.**, condenando o autor ao pagamento de honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa, com a ressalva do art. 98, §3º, do Código de Processo Civil, por ser beneficiário da justiça gratuita. Não foram opostos embargos de declaração.

Em apelação, **Pedro Donizetti de Oliveira** alega, em síntese: **(i)** a relação jurídica entre as partes é de consumo, nos termos dos arts. 2º e 3º do CDC e da Súmula 297 do STJ, sendo objetiva a responsabilidade da instituição financeira apelada, fundada na teoria do risco do empreendimento, nos termos do art. 14 do CDC; **(ii)** a fraude sofrida configura fortuito interno, e não externo, atraindo a incidência da Súmula 479 do STJ, segundo a qual as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias; **(iii)** houve falha no dever de segurança do apelado, evidenciada pelo vazamento de dados sigilosos do apelante —os quais somente o consumidor e o fornecedor deveriam deter—, o que conferiu aparência de legitimidade ao contato fraudulento e viabilizou o golpe; **(iv)** houve também ausência de mecanismos eficazes de detecção de fraude, uma vez que a contratação de empréstimo de elevado valor seguida imediatamente de transferência via PIX configura transação atípica que deveria ter acionado os alarmes de segurança da instituição; **(v)** a tese de culpa exclusiva da vítima, acolhida na r. sentença, não se sustenta, pois a sofisticada engenharia social empregada pelos criminosos —que detinham dados sigilosos do apelante— afasta a culpa do consumidor, colocado em posição de hipervulnerabilidade técnica e informacional; **(vi)** a r. sentença deixou de considerar as teses apresentadas pelo apelante, em afronta ao art. 489, §1º, IV, do CPC e ao art. 30, caput e parágrafo único, da LINDB.

Pretende a reforma integral da r. sentença para que sejam julgados totalmente procedentes os pedidos, com a condenação do apelado ao pagamento de indenização por danos morais, à restituição dos danos materiais sofridos (R\$ 5.000,00 referentes ao PIX e R\$ 3.348,69 de IOF) e ao pagamento por desvio produtivo do consumidor (R\$ 5.000,00), bem como a inversão do ônus da sucumbência e a majoração dos honorários advocatícios para 20% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §11, do CPC.

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 251/268) pela apelada **Itaú Unibanco S.A.**, posicionando-se pelo desprovimento do recurso e manutenção integral da sentença. Não foram suscitadas preliminares recursais. No mérito, sustenta a inexistência de falha na prestação do serviço, afirmando que o próprio apelante realizou as operações em seu dispositivo habitual, mediante superação dos mecanismos de segurança do aplicativo, e que não comprovou a

alegada ligação fraudulenta nem eventual vazamento de dados. Aduz que o empréstimo foi cancelado dentro do prazo legal, inexistindo cobrança de IOF, e que eventual prejuízo se limita ao valor transferido via PIX. Defende a ocorrência de fortuito externo, com rompimento do nexo causal, pois o dano decorreu da conduta do próprio apelante ao transferir valores a terceiros. Sustenta, ainda, que houve alerta de segurança antes da conclusão da operação, que o banco adotou medidas para recuperação dos valores por meio do MED, sem êxito, e que inexistente dano moral indenizável, tratando-se, quando muito, de mero aborrecimento, impugnando subsidiariamente o quantum pretendido.

Não houve oposição ao julgamento virtual, pelo que os autos foram encaminhados à respectiva sessão, nos termos das Resoluções CNJ nº 591/2024 e TJSP nº 984/25.

### **É o relatório.**

O apelo é tempestivo, foi respondido e o preparo é dispensado, ante a concessão da gratuidade da justiça à parte apelante, à fl. 70.

Afasto a **preliminar de falta de fundamentação** da r. sentença.

Dispõe o caput do art. 11 do CPC que todos os julgamentos dos órgãos do Poder Judiciário serão públicos, e fundamentadas todas as suas decisões, sob pena de nulidade, nos exatos termos do art. 93, IX, da Constituição Federal.

As exigências formais da fundamentação das decisões judiciais estão consagradas no § 1º do art. 489 do CPC e, a respeito, leciona Daniel Amorim Assumpção Neves: *“Há duas técnicas de fundamentação das decisões judiciais: exauriente (ou completa) e suficiente. Na fundamentação exauriente, o juiz é obrigado a enfrentar todas as alegações das partes, enquanto na fundamentação suficiente basta que enfrente e decida todas as causas de pedir do autor e todos os fundamentos de defesa do réu. Como cada causa de pedir e cada fundamento de defesa podem ser baseados em várias alegações, na fundamentação suficiente, o juiz não é obrigado a enfrentar todas elas, desde que justifique o acolhimento ou a rejeição da causa de pedir ou do fundamento da defesa.”* (Código de Processo Civil Comentado. 6ª ed. Salvador: Juspodivum, 2021, p. 882).

Ainda, *“o direito brasileiro adota a técnica da fundamentação suficiente, sendo nesse sentido a tranquila jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça ao afirmar que não é obrigação do juiz enfrentar todas as alegações das partes, bastando ter um motivo suficiente para fundamentar a decisão”* (STJ, 2ª Turma, AgRg no AREsp 549.852/RJ, Rel. Min. Humberto Martins, j. 07.10.2014, DJe 14.10.2014; STJ, 3ª Turma, AgRg no EDcl no REsp 1.353.405/SP, Rel. Min. Paulo de Tarso Vieira Sanseverino, j. 02.04.2013, DJe 05.04.2013).

Desse modo, a fundamentação não precisa ser extensa,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

assim como a concisão em nada é incompatível com as exigências do art. 489, § 1º, do CPC.

Nesse sentido, o Enunciado 10 da ENFAM:

“Enunciado 10 – ENFAM: A fundamentação sucinta não se confunde com a ausência de fundamentação e não acarreta a nulidade da decisão se forem enfrentadas todas as questões cuja resolução, em tese, influencie a decisão da causa.”

No caso concreto, depreende-se da leitura da r. sentença que o Juízo singular apreciou de forma expressa e articulada as questões essenciais ao deslinde da controvérsia, examinando a dinâmica dos fatos, a forma de realização das operações bancárias, os mecanismos de segurança adotados pela instituição financeira, a inexistência de prova de falha na prestação do serviço e a incidência da excludente de responsabilidade fundada na culpa exclusiva da vítima, concluindo, de modo motivado, pela improcedência do pedido.

Também foram analisados os pontos controvertidos relativos à inexistência de dano material decorrente do empréstimo posteriormente cancelado, à ausência de comprovação de cobrança de IOF, às providências adotadas quanto ao sistema MED e à insuficiência de prova de que as operações destoassem do perfil do correntista.

Verifica-se, portanto, que o magistrado enfrentou o núcleo das alegações deduzidas pelas partes e explicitou as razões de seu convencimento, inexistindo omissão relevante apta a comprometer a validade do julgado.

Eventual inconformismo da parte recorrente com a conclusão adotada ou com a valoração das provas traduz matéria de mérito, e não vício de fundamentação.

Ainda que de forma concisa, o *decisum* não acarretou qualquer prejuízo processual à parte apelante, possibilitando-lhe recorrer amplamente quanto à matéria nele apreciada, inexistindo violação aos princípios do contraditório e da ampla defesa. Somente há nulidade quando a decisão carece totalmente de motivação, o que manifestamente não ocorre.

Também não se identifica violação ao art. 30 da LINDB, pois a decisão apresenta motivação explícita, racional e contextualizada, demonstrando a relação entre os elementos do caso concreto e a conclusão adotada.

Assim, inexistindo deficiência estrutural na motivação ou omissão relevante sobre questão capaz de infirmar o resultado do julgamento, **rejeita-se a preliminar.**

Recebe-se o recurso em ambos os efeitos (art. 1.012, caput,

do CPC).

Reunidos os pressupostos objetivos e subjetivos de recorribilidade, conhecimento do presente recurso e o recebimento em seus regulares efeitos. Passo ao exame do mérito recursal.

O recurso **não comporta provimento.**

**A controvérsia recursal limita-se a examinar:** (i) a existência de relação de consumo e a incidência da responsabilidade objetiva da instituição financeira (arts. 2º, 3º e 14 do CDC; Súmula 297/STJ); (ii) se os fatos narrados —golpe com engenharia social, contratação de empréstimo e imediata transferência via PIX— configuram fortuito interno (Súmula 479/STJ) ou fortuito externo, com rompimento do nexo causal; (iii) a ocorrência de falha na prestação do serviço, quanto ao dever de segurança, eventual uso indevido de dados e à ausência de mecanismos eficazes para detectar ou bloquear transação atípica; e (iv) sendo o caso, a extensão dos danos materiais, especialmente a restituição do PIX (R\$ 5.000,00) e a alegada cobrança de IOF (R\$ 3.348,69), diante da tese de cancelamento do empréstimo; (v) a existência de dano moral indenizável e a adequação do *quantum*.

Reconhece-se, no caso concreto, a existência de relação de consumo entre as partes, porquanto o apelante se qualifica como destinatário final dos serviços bancários prestados pela instituição financeira ré, que, por sua vez, se enquadra no conceito de fornecedora, nos termos dos arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, sendo pacífica a incidência do diploma consumerista às instituições financeiras, conforme orientação consolidada na Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça.

Nessa perspectiva, também é aplicável, em tese, o regime de responsabilidade objetiva previsto no art. 14 do CDC, fundado no risco da atividade.

Todavia, a mera caracterização da relação de consumo e a consequente submissão do fornecedor à responsabilidade objetiva não conduzem, por si, à procedência da pretensão indenizatória, pois a configuração do dever de indenizar permanece condicionada à demonstração dos seus pressupostos essenciais, especialmente a existência de dano efetivo e concreto, cuja ausência, como visto, impede o reconhecimento de responsabilidade civil, ainda que sob a ótica do direito do consumidor.

A discussão central que se coloca neste julgamento diz respeito à existência de dano indenizável —material ou moral— experimentado pelo apelante em razão das transações realizadas em 06/02/2025, consistentes na contratação fraudulenta do empréstimo "Credi Personalite" no valor de R\$ 96.000,00 e na subsequente transferência via PIX de R\$ 5.000,00 para conta de terceiro.

O exame pormenorizado dos documentos que instruem os



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

autos, contudo, revela que o apelante **não sofreu qualquer prejuízo patrimonial efetivo e concreto**, o que afasta, por consequência lógica e jurídica, não apenas a pretensão indenizatória de natureza material, mas também aquela de cunho extrapatrimonial, porquanto a responsabilidade civil —mesmo a objetiva, fundada no risco da atividade —não prescinde da existência de dano real como pressuposto inafastável de sua configuração.

Para compreender com exatidão por que não há dano, é necessário percorrer com atenção a sequência fática que o próprio apelante narrou na petição inicial.

Segundo seu relato, o banco apelado "*realizou uma contratação de um empréstimo no valor de R\$ 96.000,00, diretamente na conta do Autor e logo em seguida, fez um PIX para conta de JEANIE ASSIS LARANJEIRA (...) no valor de R\$ 5.000,00, através da conta do Autor.*" (destaquei).

Essa descrição, feita pelo próprio apelante, é reveladora e decisiva: o PIX de R\$ 5.000,00 foi executado imediatamente após o crédito do empréstimo na conta corrente do apelante, utilizando exatamente os recursos daquele mútuo. Em nenhum momento o apelante afirma —e **tampouco demonstra**—que os R\$ 5.000,00 transferidos a terceiro foram subtraídos de saldo preexistente em sua conta, de poupança própria, de salário ou de qualquer outro bem que já integrasse seu patrimônio antes do evento.

Ao contrário: a narrativa da inicial, lida em conjunto com os extratos e comprovantes juntados, de fls. 34/37, evidencia que a conta do apelante foi simplesmente o canal pelo qual transitou o crédito do empréstimo fraudulento, sendo o PIX apenas uma das formas pelas quais os estelionatários tentaram esvaziar esse crédito antes que o apelante percebesse o golpe.

Essa distinção é juridicamente fundamental. **O patrimônio do apelante, antes do evento, não incluía os R\$ 96.000,00 creditados pelo banco—esse valor pertencia ao banco apelado, que o disponibilizou sob a forma de mútuo.** O PIX de R\$ 5.000,00, portanto, foi uma transferência de recursos **que nunca foram, em sentido econômico real, bens do apelante**: eram um crédito de titularidade do banco, disponibilizado indevidamente por conta da fraude. **A lesão patrimonial direta, nessa operação, foi do banco apelado — não do apelante.**

A ausência de demonstração do saldo da conta corrente do apelante antes e depois dos fatos narrados constitui elemento probatório decisivo que compromete a pretensão de indenização por dano material.

A verificação de prejuízo patrimonial **exigiria prova documental precisa do saldo existente imediatamente antes da contratação** do empréstimo fraudulento e daquele apurado após o cancelamento do contrato. Apenas esse cotejo entre o estado patrimonial anterior e posterior ao evento permitiria aferir, com a segurança exigida pelo processo civil, a ocorrência de efetiva diminuição patrimonial. Sem essa demonstração, o dano alegado



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

permanece no plano hipotético, incompatível com a exigência de prova certa e robusta que rege a responsabilidade civil.

**O apelante, porém, não apresentou qualquer extrato bancário do período relevante.** Os documentos de fls. 43/44, únicos que poderiam guardar alguma relação com a situação financeira do requerente, são demonstrativos de crédito de benefício previdenciário emitidos pelo INSS — documentos cuja finalidade exclusiva, no contexto dos autos, era instruir o pedido de concessão da justiça gratuita, comprovando a condição de hipossuficiência econômica do apelante.

Não se trata de extratos bancários de movimentação de conta corrente, nem de documentos que revelem, ainda que indiretamente, qual era o saldo disponível na conta do apelante em momento anterior ou posterior aos eventos de 06/02/2025. Esses demonstrativos informam tão somente o valor bruto do benefício previdenciário, o desconto de imposto de renda retido na fonte e o valor líquido creditado —R\$ 3.760,78 mensais —, servindo ao propósito específico para o qual foram juntados, e apenas a ele.

Não há nos autos, portanto, um único documento que revele o saldo da conta corrente antes do crédito do empréstimo fraudulento, a movimentação ocorrida no dia do golpe ou o saldo remanescente após o cancelamento contratual em 11/02/2025. O único comprovante de transação juntado é o do PIX de R\$ 5.000,00 que, isoladamente, não demonstra prejuízo patrimonial efetivo nem permite identificar a origem dos recursos transferidos —se provenientes do próprio empréstimo recém-creditado, como tudo indica, ou de saldo preexistente do apelante, hipótese que ele não se preocupou em demonstrar.

A própria narrativa inicial sugere, ademais, que o saldo preexistente era insuficiente para suportar a transferência, pois o apelante afirmou ter ficado sem recursos após os fatos e necessitado de auxílio de terceiros para quitar o empréstimo. Isso indica que os valores transferidos derivavam do crédito fraudulento, e não de patrimônio próprio. Se assim foi, o cancelamento do empréstimo —sem ônus —afasta a alegada diminuição patrimonial. Se, ao contrário, havia saldo próprio, incumbia ao apelante demonstrá-lo por extratos comparativos. Em qualquer hipótese, a ausência dessa prova impede verificação objetiva do dano.

Tal omissão não é suprível pela inversão do ônus da prova do art. 6º, VIII, do CDC, **que se destina a documentos sob disponibilidade exclusiva do fornecedor.** O extrato bancário pessoal está na esfera de acesso direto do próprio correntista e constitui meio elementar de comprovação de movimentação financeira, não podendo a inversão servir para dispensar prova que o apelante podia e devia produzir.

A deficiência probatória torna-se mais evidente porque o apelante teve ciência da controvérsia documental ao menos desde a contestação, na qual o banco apresentou extrato parcial e sustentou cancelamento

integral do empréstimo sem cobrança de IOF. **Cabia ao apelante infirmar essa prova mediante extratos completos, de obtenção simples, o que não fez**, limitando-se a impugnação genérica, insuficiente para afastar a presunção de veracidade dos registros bancários.

Mais ainda: após a réplica, o próprio apelante requereu julgamento antecipado (fl. 230), declarando desnecessária a produção de novas provas. Assumiu, assim, os riscos da insuficiência probatória (art. 373, I, CPC), optando por encerrar a instrução sem o documento essencial à demonstração do dano.

Dessa conjugação —inexistência de extratos do período, narrativa incompatível com a tese de perda patrimonial própria, impugnação genérica da prova documental do apelado e renúncia à produção de novas provas— resulta a impossibilidade de identificar e mensurar qualquer prejuízo material concreto. E onde o dano não é demonstrado com objetividade, a pretensão indenizatória não pode prosperar, pois a responsabilidade civil exige fatos comprovados, não meras suposições.

Mas ainda que se sustentasse que o crédito do empréstimo integrou, ainda que momentaneamente, o patrimônio do apelante, esse raciocínio torna-se irrelevante diante do fato incontroverso que se segue: **o banco cancelou integralmente o contrato de empréstimo em 11/02/2025**, antes mesmo do ajuizamento da ação, conforme demonstra o comprovante de cancelamento da operação juntado pelo próprio apelante a fl. 35. O documento registra, com precisão, que a operação foi baixada naquela data, com zero parcelas pagas, zero parcelas em aberto e valor para quitação igual a R\$ 0,00. A ficha de contrato reproduzida na contestação (fls. 80) corrobora esse dado: situação "OPER.BAIXADA EM 11/02/2025", sem qualquer valor em atraso ou a receber.

O cancelamento do empréstimo produziu um efeito jurídico específico e determinante: restituiu as partes ao estado anterior ao da contratação fraudulenta, nos exatos termos do art. 182 do Código Civil, segundo o qual, anulado o negócio jurídico, as partes devem ser restituídas ao estado em que anteriormente se encontravam.

O banco estornou o lançamento do crédito na conta do apelante, eliminando o débito correspondente. **Com isso, o apelante ficou exatamente na mesma posição patrimonial que ocupava antes de receber a ligação dos estelionatários**: sem o empréstimo, sem a dívida e, necessariamente, sem o crédito que havia sido depositado em sua conta. O PIX de R\$ 5.000,00, que havia sido debitado desse crédito, foi absorvido pelo banco apelado como prejuízo próprio, pois o valor do empréstimo foi integralmente cancelado sem cobrança ao apelante.

Em outros termos: o banco perdeu R\$ 5.000,00, não o apelante. A perda patrimonial real ficou com a instituição financeira, que cancelou um empréstimo de R\$ 96.000,00 sem receber de volta R\$ 5.000,00 dos recursos que havia disponibilizado. O apelante, ao final, não ficou devendo nada ao banco e



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

não perdeu nada de seu próprio patrimônio. Essa é a consequência objetiva e inafastável do cancelamento integral do contrato.

Nesse contexto, incide com plena precisão o disposto no art. 927 do Código Civil, que condiciona a obrigação de indenizar à existência de dano. O art. 944 do mesmo diploma reforça que a indenização se mede pela extensão do dano —o que pressupõe, logicamente, que um dano exista.

Sem dano, a equação da responsabilidade civil perde um de seus pressupostos essenciais, e a pretensão indenizatória não pode prosperar, independentemente de qualquer discussão sobre culpa, risco ou falha na prestação do serviço.

Ainda que se aplique a responsabilidade objetiva fundada no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e o enunciado da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça — que impõe às instituições financeiras responsabilidade objetiva pelos danos gerados por fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias —, nenhum desses fundamentos é capaz de criar dano onde ele não existe. A Súmula 479 do STJ pressupõe que haja dano a reparar; se o banco já restabeleceu o apelante ao estado anterior antes mesmo de ser demandado, a norma perde objeto no caso concreto.

Quanto ao IOF no valor de R\$ 3.348,69, igualmente não há prova de que tenha sido efetivamente cobrado.

O banco produziu prova documental objetiva e consistente nesse ponto: o extrato de fls. 80 demonstra que o valor devolvido ao apelante, por ocasião do cancelamento, foi de R\$ 96.000,00 —e não de R\$ 99.348,69, como seria indispensável caso o imposto tivesse sido retido.

A ficha do contrato confirma a ausência de qualquer lançamento a débito a título de encargos. O banco ainda argumentou, com clareza, que se o IOF tivesse sido cobrado, a devolução corresponderia ao valor do principal acrescido do imposto, e o extrato registraria exatamente esse montante — o que não ocorreu.

**Diante dessa prova documental específica e fundamentada, o apelante tinha o ônus de apresentar contraprova** —extrato bancário do período que demonstrasse o efetivo débito do IOF em sua conta. Esse ônus lhe incumbia por força do art. 373, inciso I, do Código de Processo Civil, que atribui ao apelante o encargo de provar os fatos constitutivos de seu direito. Não o fez.

Ao contrário, requereu expressamente o julgamento antecipado da lide (fl. 230), declarando que não pretendia produzir novas provas e que os fatos já estavam suficientemente demonstrados pelos documentos da inicial e da réplica. A réplica, por sua vez, limitou-se a impugnação genérica, sem a juntada de nenhum extrato ou documento bancário que pudesse contrariar a prova produzida pelo apelado. O apelante, portanto, não apenas deixou de cumprir seu

ônus probatório, como ativamente abdicou de qualquer oportunidade de fazê-lo.

A impugnação genérica, desacompanhada de prova documental minimamente idônea, é insuficiente para afastar a eficácia probatória dos documentos bancários oficiais trazidos pelo apelado, especialmente em matéria de lançamentos contábeis, sobre os quais a instituição financeira detém o conhecimento técnico e a guarda dos registros. Não havendo prova do desembolso do IOF, o pedido de ressarcimento desse valor não tem como prosperar.

Nesse sentido, já decidiu este E. TJSP:

Ação declaratória de nulidade de contrato c.c dano moral – Contratação de empréstimos consignados não reconhecidos pela autora – Sentença de improcedência – Declaração de nulidade dos contratos celebrados de forma injustificada pelo Banco réu – Desnecessidade – Contratos fraudulentos já cancelados pelo réu, antes mesmo do ajuizamento da ação – Retorno das partes ao estado quo ante, cancelando-se, como referido, os contratos questionados – Danos morais – Descabimento – Embora incontroversa a ocorrência de fraude, com indevida contratação de empréstimos consignados em nome da autora, restou suficientemente comprovado o pronto cancelamento dos contratos pelo banco réu antes do ajuizamento da ação – Danos morais inexistentes – Sentença mantida – Adoção dos fundamentos da sentença pelo Tribunal – Incidência do art. 252 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo – Recurso negado. (TJ-SP - AC: 10058128420218260223 SP 1005812-84 .2021.8.26.0223, Relator.: Francisco Giaquinto, Data de Julgamento: 14/02/2022, 13ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 14/02/2022)

Afastado o dano material em sua totalidade, não subsiste base jurídica para o reconhecimento do dano moral.

O dano extrapatrimonial indenizável, nos termos do art. 186 do Código Civil, pressupõe lesão efetiva a direito da personalidade —violação à honra, à dignidade, à integridade psíquica do indivíduo —que ultrapasse o patamar ordinário dos contratempes e dissabores da vida em sociedade.

No caso concreto, o banco cancelou o empréstimo e eliminou todos os seus encargos antes do ajuizamento da ação, restituindo integralmente o patrimônio do apelante. Não houve inscrição em cadastro de inadimplentes, não houve cobrança indevida persistente, não houve negativa de serviços, não houve qualquer consequência patrimonial duradoura ou sequela que justifique a tutela extrapatrimonial. O apelante foi, em definitivo, inteiramente preservado das consequências econômicas do golpe pela conduta do próprio banco.

É certo que a experiência de ser vítima de engenharia social é desagradável e gera apreensão. Mas a responsabilidade civil não tem por função indenizar todo e qualquer dissabor vivenciado pelo consumidor, e sim reparar danos juridicamente relevantes. O art. 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor assegura a efetiva prevenção e reparação de danos — não a indenização desvinculada de lesão real. Quando o fornecedor age com celeridade para neutralizar os efeitos da fraude antes mesmo de ser demandado, e o consumidor termina o episódio sem qualquer perda patrimonial ou consequência jurídica adversa, o fato, por mais perturbador que seja em seu aspecto subjetivo, não se eleva à categoria de dano moral indenizável.

A pretensão fundada na teoria do desvio produtivo do consumidor tampouco se sustenta. Essa construção, que encontra amparo no art. 6º, incisos VI e VII, do Código de Defesa do Consumidor, pressupõe que o consumidor seja forçado a empregar tempo e esforço para solucionar problema causado pelo fornecedor, em detrimento de suas atividades normais, sem obter resultado satisfatório.

O elemento central dessa teoria é a ineficiência ou a omissão do fornecedor diante do problema do consumidor. No caso em exame, contudo, o banco cancelou o empréstimo dentro do prazo legal de arrependimento previsto no art. 49 do Código de Defesa do Consumidor, efetivando a devolução integral dos valores e zerando qualquer obrigação do apelante.

Não houve omissão, não houve recusa, não houve necessidade de o apelante percorrer uma *via crucis* administrativa para obter o que lhe era de direito. O cancelamento foi processado com sucesso em 11/02/2025, conforme confirma o próprio documento de fls. 36, que registra todas as etapas — criação, validação, pagamento, efetivação e conclusão — como concluídas com sucesso. O apelante comunicou a situação ao banco e o problema foi resolvido. Esse é o funcionamento esperado e regular de qualquer relação de consumo bancária, e não configura o tipo de situação que a teoria do desvio produtivo visa tutelar.

Em conclusão, a análise dos autos revela que o apelante não experimentou prejuízo material algum — o PIX de R\$ 5.000,00 foi realizado com recursos do empréstimo que o banco integralmente cancelou, sem qualquer ônus ao requerente, e o IOF alegado não encontra respaldo probatório nos autos, sendo que o apelante expressamente abdicou de produzir prova em sentido contrário. Sem dano material comprovado, e diante de conduta do banco que neutralizou tempestivamente os efeitos da fraude, não há suporte fático nem jurídico para a condenação em danos morais ou a qualquer outro título indenizatório.

A procedência da ação demandaria, no mínimo, a demonstração de um prejuízo real, e essa demonstração simplesmente não existe nestes autos.

Por todo o exposto, **nega-se provimento** ao recurso, mantendo-se a r. sentença de improcedência, por seus próprios fundamentos e



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pelos acréscimos do voto.

Nos termos do art. 85, §11, do Código de Processo Civil, impõe-se a majoração dos honorários advocatícios fixados na origem, em razão do desprovimento do recurso de apelação interposto pela parte autora. Assim, majora-se a verba honorária para 15% sobre o valor atualizado da causa, observados os critérios dos §§2º e 3º do art. 85 do CPC. Fica mantida a suspensão da exigibilidade da verba, nos termos do art. 98, §3º, do Código de Processo Civil, em razão da gratuidade da justiça deferida à parte autora.

Conquanto seja pacífico o entendimento de que o prequestionamento não exige a transcrição numérica de dispositivos legais, bastando o enfrentamento da matéria, para evitar alegação de negativa de prestação jurisdicional, dou por expressamente prequestionados os arts. 11, 373, inciso I, 489, §1º, IV, 1.012, caput, 85, §11, e 98, §3º, do Código de Processo Civil; os arts. 182, 186, 927 e 944 do Código Civil; os arts. 2º, 3º, 6º, incisos VI, VII e VIII, 14 e 49 do Código de Defesa do Consumidor; o art. 30, caput e parágrafo único, da Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro; o art. 93, inciso IX, da Constituição Federal; bem como as Súmulas 297 e 479 do Superior Tribunal de Justiça, todos examinados e aplicados na formação do julgado.

Registre-se que eventual oposição de embargos de declaração com intuito manifestamente protelatório está sujeita à pena prevista no art. 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

Posto isto, **nego provimento** ao recurso.

**LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI**  
**RELATORA**  
Assinatura Eletrônica