



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000190811

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007130-65.2024.8.26.0266, da Comarca de Itanhaém, em que são apelantes ELISABETA GOTYNSKA e VALENTINE GOSTYNSKA POMERANTZEFF, é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª 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 ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente), HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO E HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS.

São Paulo, 9 de março de 2026.

ISRAEL GÓES DOS ANJOS
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



VOTO Nº 44.422

APELAÇÃO Nº 1007130-65.2024.8.26.0266 – ITANHAÉM.

APELANTES: ELISABETA GOSTYNSKA E VALENTINE GOSTYNSKA POMERANTZEFF.

APELADO: ITAÚ UNIBANCO S/A.

AÇÃO INDENIZATÓRIA - EMPRÉSTIMO PESSOAL - SERVIÇOS BANCÁRIOS.

Sentença de improcedência. Pretensão de reforma.

INADMISSIBILIDADE: Afastamento da preliminar de violação ao princípio da dialeticidade suscitada nas contrarrazões. Mero exercício do direito ao duplo grau de jurisdição. Mérito. Contratação de empréstimo pessoal admitida pelas autoras, realizada em caixa eletrônico da agência, com uso de cartão e senha. Inaplicabilidade do art. 49 do CDC a contrato celebrado em estabelecimento do fornecedor. Ausência de comprovação do comparecimento à agência para formulação de pedido formal de cancelamento na data indicada pelas recorrentes. Ônus da prova que incumbia às autoras (art. 373, I, CPC), sendo incabível a inversão prevista no art. 6º, VIII, do CDC para imputar à parte contrária prova negativa. Hipervulnerabilidade da consumidora idosa que não autoriza, por si só, o afastamento de negócio jurídico validamente contratado, nem a presunção de falha na prestação do serviço. Inexistência de prejuízo excepcional e de dano moral indenizável. Sentença mantida.

RECURSO DESPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 232/235, de relatório adotado, que julgou improcedentes os pedidos formulados na ação indenizatória ajuizada por Elisabeta Gostynska e Valentine Gostynska Pomerantzeff contra Itaú Unibanco S/A, condenando as autoras ao pagamento das verbas



sucumbenciais, incluindo honorários advocatícios de 10% sobre o valor da causa.

Apelam as requerentes (fls. 238/253), sustentando, em síntese, que foram vítimas de golpe que culminou na contratação de empréstimo pessoal em ambiente de vulnerabilidade, no caixa eletrônico da instituição financeira. Alegam que exerceram tempestivamente o direito de arrependimento previsto no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, com imediata comunicação do ocorrido à gerente, que, todavia, não teria adotado providências eficazes para cancelar a operação e estancar os descontos. Defendem a responsabilidade objetiva do banco, nos termos do artigo 14 da legislação consumerista, bem como a hipervulnerabilidade da pessoa idosa, e pugnam pela reforma integral da r. sentença, com condenação do réu ao ressarcimento dos valores debitados e ao pagamento de indenização por danos morais.

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 259/277), com preliminar de não conhecimento do recurso por violação ao princípio da dialeticidade.

É o relatório.

De início, afasta-se a preliminar de violação ao princípio da dialeticidade suscitada nas contrarrazões.

As razões de apelação enfrentam os

fundamentos centrais da decisão recorrida, discorrendo sobre a alegada falha na prestação do serviço e sobre os pedidos indenizatórios dela decorrentes, deixando evidente o exercício do direito ao duplo grau de jurisdição. Há impugnação específica e suficiente à compreensão da insurgência, não se verificando vício que impeça o conhecimento do recurso.

Superada a preliminar, passa-se ao mérito.

Neste ponto, insta salientar que as próprias apelantes não negam a contratação do empréstimo pessoal que sustenta os pleitos condenatórios formulados na inicial. Afirmam que a operação foi realizada em caixa eletrônico, com uso regular de cartão e senha, mas aduzem que a contratação se deu por equívoco porque a correntista idosa se encontrava abalada por golpe praticado por terceiros.

Não há controvérsia, portanto, quanto à existência do negócio jurídico, mas apenas quanto à sua validade e aos efeitos decorrentes do alegado arrependimento.

Nesse contexto, as recorrentes invocam o artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, que prevê o direito de arrependimento no prazo de sete dias para contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio. A contratação em exame, todavia, ocorreu em terminal de autoatendimento da própria instituição financeira, no ambiente da agência, o que, em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

princípio, afasta a incidência direta do dispositivo, concebido para proteger o consumidor em situações em que não há contato presencial com o fornecedor e em que o ambiente de contratação é deslocado do estabelecimento.

Ainda que se admitisse interpretação ampliativa quanto à aplicação desse dispositivo a determinadas operações eletrônicas, seria imprescindível, de qualquer forma, comprovar o efetivo exercício do direito de arrependimento dentro do prazo legal e de acordo com as orientações fornecidas pela instituição. E é justamente nesse ponto que a tese recursal não se sustenta diante do conjunto probatório.

As apelantes alegam que, após a comunicação realizada pela gerente em 15/01/2024, compareceram à agência no dia seguinte para solicitar o cancelamento do empréstimo.

A prova dos autos, porém, restringe-se às conversas mantidas com a gerente por aplicativo de mensagens, das quais se extrai que a funcionária do banco informou, de modo claro, a necessidade de comparecimento pessoal à agência para viabilizar o cancelamento do contrato.

Não há qualquer documento que comprove o alegado comparecimento à agência nem a formalização do pedido de cancelamento, seja por meio de protocolo, formulário, registro



interno de atendimento ou qualquer outra evidência objetiva.

A cópia do contrato de empréstimo pessoal juntada às fls. 36/42 comprova tão somente a existência da contratação, nada indicando sobre eventual solicitação posterior de cancelamento. Embora o documento esteja datado, não há anotação ou referência que permita inferir que tenha sido obtido em atendimento voltado ao desfazimento do negócio, de modo que não socorre a tese de arrependimento tempestivo e adequadamente exercido.

Nessa moldura, não se verifica falha na prestação do serviço pela instituição financeira. Ao contrário, a gerente orientou a cliente quanto ao procedimento necessário para o cancelamento, e não há prova de que as autoras tenham adotado, em tempo e forma, as providências indicadas.

Nos termos do artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil, incumbia às requerentes comprovar o fato constitutivo de seu direito, qual seja, a efetiva e tempestiva formulação do pedido de cancelamento conforme exigido pelo banco.

Ainda que se aplique ao caso o regime protetivo da legislação consumerista, com eventual inversão do ônus da prova, o fornecedor não pode ser obrigado a produzir prova negativa de que determinado comparecimento não ocorreu, especialmente quando o consumidor não apresenta nenhum indício de atendimento ou

documento mínimo que autorize tal presunção.

O golpe que antecedeu a contratação, embora reprovável, foi praticado por terceiros, sem demonstração de ligação com falha sistêmica, de segurança ou de atendimento do banco no momento da operação. A contratação do empréstimo ocorreu com a utilização de cartão e senha em caixa eletrônico, sem irregularidade tecnológica ou procedimental imputável à instituição.

A idade avançada da correntista e sua hipervulnerabilidade demandam, de fato, maior cuidado na análise do caso, mas não autorizam, por si sós, o afastamento de negócio jurídico que a própria parte admite ter contratado, nem a inversão automática do resultado probatório em seu favor quando ausentes elementos mínimos de comprovação de suas alegações. No caso concreto, a narrativa recai essencialmente sobre a suposta desídia do banco em promover o cancelamento, cuja ocorrência não foi demonstrada.

Outrossim, não se comprovou prejuízo excepcional decorrente do contrato de empréstimo. O valor foi disponibilizado e o contrato integralmente cumprido, com pagamento das parcelas pela contratante. Não há prova de comprometimento da subsistência da autora, nem de situação concreta de humilhação ou constrangimento relevante apta a caracterizar dano moral. O arrependimento ou a frustração decorrentes da necessidade de adimplir obrigação validamente assumida não configuram abalo indenizável.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Desse modo, a r. sentença, ao reconhecer a validade do negócio jurídico, afastar a responsabilidade da instituição financeira e julgar improcedentes os pedidos de ressarcimento e indenização por danos morais, deve ser mantida por seus próprios fundamentos.

Por fim, em razão do desprovimento do recurso, majoram-se os honorários advocatícios em favor dos patronos do réu, nos termos do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil (CPC), para o importe correspondente a 12% sobre o valor atribuído à causa.

Ante o exposto, **voto por NEGAR PROVIMENTO** ao recurso de apelação, com elevação dos honorários sucumbenciais.

ISRAEL GÓES DOS ANJOS
RELATOR