



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000229357

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1045016-14.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante SÔNIA MARIA SAID (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO ITAÚ CONSIGNADO S.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (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 SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), OLAVO SÁ E M.A. BARBOSA DE FREITAS.

São Paulo, 17 de março de 2026.

VALÉRIA LONGOBARDI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1045016-14.2024.8.26.0100

Apelante: Sônia Maria Said

Apelado: Banco Itaú Consignado S.A.

Voto nº 2.271

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO CONTRATUAL C.C. REPETIÇÃO DE INDÉBITO E DANOS MORAIS – EMPRÉSTIMO CONSIGNADO – SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA – INSURGÊNCIA DA AUTORA. PRELIMINAR – CERCEAMENTO DE DEFESA – NÃO CONFIGURAÇÃO. Parte autora que, quando instada, não especifica provas, limitando-se a indicações genéricas quanto a eventual juntada de documentos e futura oitiva de testemunhas, sem individualizar fatos controvertidos ou pertinência dos meios de prova. Julgamento antecipado adequado diante da suficiência do acervo documental (art. 355, I, CPC). Perícia contábil impertinente ao objeto principal, que versa sobre validade do contrato, e não sobre revisão de juros. Preliminar rejeitada.

MÉRITO – INCIDÊNCIA DO CDC – INEXISTÊNCIA DE PROVA MÍNIMA DA ALEGADA FRAUDE. Autora que reconhece o recebimento do valor creditado em sua conta e a realização de pagamento de boleto cujo beneficiário não foi identificado, não tendo sido juntado o próprio boleto. Ausência de demonstração de que a operação fraudulenta teria origem ou participação do banco réu. Inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, CDC) que não dispensa o consumidor de apresentar lastro probatório mínimo (art. 373, I, CPC).

RESPONSABILIDADE CIVIL – ART. 14, §3º, II, DO CDC – ROMPIMENTO DO NEXO CAUSAL. Não comprovada falha de segurança ou defeito do serviço. Conduta autônoma da consumidora ao efetuar pagamento a terceiro não identificado. Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ. Culpa exclusiva da autora configurada.

INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E REPETIÇÃO DO INDÉBITO – INDEVIDAS. Contrato válido e não desconstituído. Descontos decorrentes de obrigação regularmente assumida.

SENTENÇA MANTIDA. RECURSO NÃO PROVIDO. MAJORAÇÃO DOS HONORÁRIOS (ART. 85, §11, CPC).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Vistos etc.

Trata-se de apelação cível interposta por Sônia Maria Said contra a sentença proferida pelo Juízo da 44ª Vara Cível do Foro Central da Comarca da Capital, que julgou improcedentes os pedidos formulados na ação declaratória de inexistência de relação contratual c.c. restituição de valores e indenização por danos morais ajuizada em face do Banco Itaú Consignado S.A.

Narra a autora que recebeu, em julho de 2022, ligação telefônica de pessoa que se apresentou como funcionária do banco réu, a qual teria proposto suposta renegociação de dívida. Afirma ter recebido depósito de R\$ 2.921,13 em sua conta, realizando, em seguida, o pagamento de boleto no valor de R\$ 2.289,13, acreditando tratar-se de operação destinada a quitar obrigações anteriores. Sustenta que, posteriormente, passou a sofrer descontos mensais de R\$ 90,00 a título de empréstimo consignado que não teria contratado de forma consciente e válida, motivo pelo qual pleiteou a declaração de inexistência do contrato, bem como restituição dos valores retidos e indenização por danos morais.

O banco réu apresentou contestação, defendendo a regularidade da contratação, o efetivo depósito dos valores e a inexistência de falha na prestação do serviço.

Sobreveio sentença julgando improcedente a demanda. O juízo de origem entendeu que os documentos juntados demonstram a contratação do empréstimo, que a autora reconheceu ter recebido o valor creditado e que não foi comprovado que o boleto pago fosse destinado à instituição financeira ré ou que a operação tivesse sido conduzida por agente vinculado ao banco. Indeferiu, ainda, a produção de provas requerida pela autora e considerou suficiente o acervo documental para julgamento antecipado.

A autora apelou, sustentando, preliminarmente, cerceamento de defesa, ao argumento de que a controvérsia demandaria dilação probatória. No mérito, insiste na tese de inexistência contratual e na ocorrência de fraude, alegando que foi

induzida a erro por terceiro que se passou por funcionária do banco.

O recurso é tempestivo, a autora litiga sob o pálio da gratuidade da justiça e foram observadas as demais formalidades legais.

É o relatório. Passo ao voto.

A preliminar de cerceamento de defesa não merece acolhimento.

O Juízo de origem oportunizou às partes a apresentação de especificação de provas, nos termos do art. 357, §1º, do CPC. A manifestação da autora limitou-se a indicações genéricas, consistentes em eventual juntada de “novos documentos” e futura oitiva de “testemunhas oportunamente arroladas”, sem individualizar quais documentos pretendia apresentar; quais testemunhas seriam ouvidas; quais fatos controvertidos cada meio de prova se prestaria a demonstrar; qual a pertinência da prova para a tese de inexistência contratual.

Tal indicação genérica não satisfaz o ônus processual de especificar provas, sobretudo porque o pedido principal da autora (declaração de inexistência do contrato) reclama a demonstração de fato constitutivo essencial, qual seja, a ausência de sua manifestação válida de vontade. Tal pedido dependeria, minimamente, da apresentação de documentos, registros ou qualquer elemento material que corroborasse a alegada fraude.

Além disso, a perícia sugerida pela autora, ainda que implicitamente, teria por finalidade apurar abusividade de juros, mas o processo não versa sobre revisão, e sim sobre nulidade/inexistência do contrato, razão pela qual tal prova seria, de todo modo, impertinente ao objeto litigioso, conforme corretamente assentado na sentença.

Em síntese, o julgamento antecipado, portanto, não caracterizou cerceamento de defesa, porque a autora não demonstrou a imprescindibilidade de nenhuma prova, não individualizou sequer um meio de prova concreto, o acervo documental já permitia a formação de juízo conclusivo e a controvérsia dependia fundamentalmente da prova mínima da autora, a qual não foi produzida, mesmo quando possível e esperada.

A alegação de cerceamento, assim, constitui insurgência incompatível com o comportamento processual anterior da parte autora e colide com a boa-fé objetiva processual (art. 5º, CPC).

Rejeito a preliminar.

No mérito, tampouco merece acolhida a irresignação da autora.

A relação jurídica é de consumo, conforme Súmula 297 do STJ. Contudo, a incidência do CDC não dispensa o consumidor de oferecer lastro probatório mínimo dos fatos constitutivos de seu direito, nos termos do art. 373, I, do CPC.

A discussão não se situa no plano da existência do negócio jurídico, pois é incontroverso que: houve assinatura do contrato; houve depósito de R\$ 2.921,13 na conta da autora; houve desconto de parcelas referentes ao contrato consignado; a própria autora afirma ter pagado um boleto imediatamente após o depósito.

Tais elementos demonstram que houve ato negocial, sendo inviável enquadrar a hipótese como inexistência do contrato.

A controvérsia insere-se, portanto, no plano da validade do negócio jurídico, isto é, se a autora teria sido induzida em erro por terceiro — suposta “Gabriela” — que, munida de seus dados, a teria orientado a realizar pagamento destinado, em tese, ao próprio banco.

Ocorre que, apesar de alegar fraude, a autora não juntou o suposto boleto pago; documento identificando o beneficiário; comprovante demonstrando que o valor foi direcionado ao banco réu; registro da ligação; número de telefone utilizado que coincida com o do banco; protocolo de atendimento apto a vincular o contato ao banco; qualquer elemento que permitisse verificar a autoria da indução.

O extrato apresentado apenas indica “pagamento de boleto”, sem identificação do beneficiário. A ausência de juntada do próprio boleto, documento que estaria exclusivamente sob posse da autora, impossibilita qualquer análise sobre destinação, legitimidade ou eventual fraude.

Nem a inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, CDC) poderia suprir essa completa ausência de colaboração probatória. A inversão transfere o ônus de comprovar a regularidade do negócio, mas não dispensa a parte consumidora de apresentar indícios minimamente concretos da prática fraudulenta alegada.

O simples fato de o depósito ter sido efetivado em sua conta, seguido de pagamento de boleto por iniciativa da própria autora, não autoriza concluir que o banco tenha participado de eventual fraude.

Conforme o art. 14, §3º, II, do CDC, a instituição financeira não responde quando não há defeito na prestação do serviço ou quando o dano decorre de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Nesse contexto, não se verifica defeito do serviço bancário nem falha de segurança imputável à instituição financeira. O evento danoso decorre de conduta exclusiva da autora, que, após o regular crédito dos valores contratados, realizou transferência a terceiro não identificado, rompendo onexo causal necessário à responsabilização objetiva do banco.

Correta, assim, a sentença de improcedência, em consonância com precedentes desta Corte em situações análogas. Confira-se:

DIREITO DO CONSUMIDOR – CONTRATOS DE CONSUMO – BANCÁRIOS – Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c repetição de indébito e indenização por dano moral – Sentença de improcedência - Empréstimos consignados – Alegação de fraude – Operações realizadas mediante suposto correspondente bancário com transferência de valores a terceiros – Conjunto probatório demonstra que não houve falhas na prestação de serviços por parte da ré, e nem fortuito interno e sim desídia do autor – A culpa exclusiva do autor é manifesta, já que ao primeiro contato de terceiro não cuidou de acionar a agência bancária para certificar-se da regularidade do proceder a que fora direcionada, somente o fazendo após a realização da operação – Excludente do CDC, art. 14, § 3º, II – Inaplicabilidade da Súmula STJ 479 – Precedentes desta Corte – Indenização indevida – Ação improcedente – Decaimento invertido - Sentença substituída
Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1011809-48.2024.8.26.0577; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/12/2025; Data de Registro: 03/12/2025)

DECLARATÓRIA – Inexistência de dívida oriunda de empréstimo consolidado pela autora por meio de telefone (WhatsApp), sendo convencida pelo estelionatário posteriormente a usar boa parte do valor para 'quitar' saldo devedor de cartão consignado (RMC) mediante pagamento de boleto que lhe enviou pelo mesmo meio - Pedido cumulado de indenização por danos morais - Pretensão julgada antecipadamente e improcedente em primeiro grau de jurisdição, ante o convencimento da não falha na prestação dos serviços da instituição financeira ré - Irresignação recursal da parte autora insistindo na falha de segurança da instituição ré ao permitir que o falsário lhe oferecesse empréstimo e depois fazer o cancelamento do cartão, quando em verdade era tudo golpe - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – Ausência de falha da instituição ré, eis que foi a própria parte autora que fez a operação bancária, após ser convencida pelo falsário a partir de contato via telefone de suposto 'correspondente bancário' - Circunstância em que a parte autora foi negligente/imprudente ao não buscar confirmação nos canais oficiais sobre a idoneidade do método de 'cancelamento' do cartão RMC, eis que o boleto tinha instrução para crédito para pessoa diversa do real credor - Culpa exclusiva caracterizada, exonerando a responsabilidade do fornecedor quanto ao serviço e à guarda de dados (artigos 14, § 3º, do C.D.C. e 43, inciso III, da Lei 13.709/2018) – Precedentes desta Colenda Câmara – DANO MORAL - Não ocorrência – Inexistência de dor psíquica intensa, humilhação, descaso com nexos causal em suposta falha na prestação de serviços – Indenização negada - Sentença mantida – Apelação não provida. (TJSP; Apelação Cível 1013793-09.2025.8.26.0100; Relator (a): Jacob Valente; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 28ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/11/2025; Data de Registro: 07/11/2025)

Sem a comprovação de vício de consentimento, fraude com participação do banco, defeito na prestação do serviço ou qualquer ilicitude, não há que se falar em devolução de valores (seja simples, seja em dobro) ou mesmo em dano moral, pois não caracterizado ato ilícito imputável ao réu.

Os descontos decorreram de contrato válido, não desconstituído pela parte autora. Eventual prejuízo sofrido pela autora deverá ser discutido em face do real destinatário da transferência efetivada.

Ante o exposto, voto pelo não provimento do recurso, majorando-se os honorários advocatícios arbitrados na origem de 10% para 11% (onze por cento) sobre o valor atualizado da causa, com base no art. 85, § 11, do Código de Processo Civil. Considerando-se que a recorrente é beneficiária da gratuidade de Justiça, deve-



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

se observar o disposto no art. 98, §3º do CPC.

Atentem-se as partes para o fato de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo art. 1.026, §2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas 211 do Superior Tribunal de Justiça e 282 do Supremo Tribunal Federal).

Valéria Longobardi

Relatora