



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
Seção de Direito Privado
31ª Câmara

Registro: 2025.0000302933

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002219-62.2024.8.26.0572, da Comarca de São Joaquim da Barra, em que é apelante MARIA IVA SOARES SILVA, é apelado ITAÚ UNIBANCO HOLDING S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 31ª 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 ADILSON DE ARAUJO (Presidente), LUIS FERNANDO NISHI E ROSANGELA TELLES.

São Paulo, 28 de março de 2025.

Assinatura Eletrônica
ADILSON DE ARAUJO
RELATOR

Apelação Cível nº 1002219-62.2024.8.26.0572

Comarca : São Joaquim da Barra – 2ª Vara Judicial

Juiz (a) : Anderson José Borges da Mota

Apelante : MARIA IVA SOARES SILVA (autora)

Apelado : BANCO ITAÚ S.A. (réu)

Voto nº 45.201

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E DANO MORAL. CONTRATAÇÃO DE SEGURO VIA "PINPAD". PROVA DOCUMENTAL DA CONTRATAÇÃO. ELEMENTO CONSISTENTE E IDÔNEO. INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. INVIABILIDADE DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em exame

1. Apelação interposta pela autora contra sentença pela qual o Magistrado julgou improcedente a ação ajuizada com alegação de descontos indevidos decorrentes de seguro não contratado. A autora defende a inversão do ônus da prova, alegando unilateralidade da prova exibida, com aplicação das rubricas indenizatórias pleiteadas.

II. Questão em discussão

2. Há duas questões em discussão: (i) definir se a contratação do seguro ocorreu de forma válida, afastando-se a inexistência de negócio jurídico; e (ii) estabelecer se a inversão do ônus da prova deve ser aplicada à relação jurídica consumerista.

III. Razões de decidir

3. A inversão do ônus da prova no âmbito consumerista não é automática, devendo o juiz avaliar a presença dos requisitos do art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor (CDC), incluindo a hipossuficiência do consumidor e a verossimilhança das alegações.

4. No caso, o Banco-réu comprovou a regularidade da contratação por meio de registro sistêmico e logs de formalização via PINPAD, com digitação de senha pessoal da autora, o que constitui elemento de prova suficiente e idôneo para afastar a alegação de inexistência do negócio jurídico.

5. A vulnerabilidade da autora não pode gerar um ônus probatório excessivo ao Banco-réu, sobretudo quando há prova documental robusta e consistente demonstrando a anuência expressa da própria autora.

6. O longo período de descontos sem qualquer questionamento pela autora reforça a tese de que a contratação foi realizada de forma válida, não configurando falha na prestação do serviço por parte do Banco-réu.

IV. Dispositivo e tese

7. Recurso de apelação cível desprovido.

Tese de julgamento: "1. A inversão do ônus da prova no direito da autora não é automática, devendo ser examinada à luz da hipossuficiência técnica e da verossimilhança das alegações. 2. A contratação de serviço bancário mediante digitação de senha pessoal e registro sistêmico constitui prova

suficiente para demonstrar a anuência da autora e afastar a alegação de inexistência de negócio jurídico. 3. O longo período de descontos sem contestação reforça a presunção de regularidade da contratação e não caracteriza falha na prestação do serviço.

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 6º, VIII; CPC, arts. 85, § 11, e 373, § 1º.

MARIA IVA SOARES SILVA ajuizou ação declaratória de inexistência de negócio jurídico cumulada com repetição de indébito e dano moral em face de **BANCO ITAÚ S.A.**

O Juiz de Direito, por respeitável sentença de fls. 205/212, cujo relatório se adota, julgou improcedentes os pedidos formulados pela autora, com fundamento no art. 487, I, do CPC. Condenou a autora ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios, nos termos do art. 23 da Lei nº 8.906/94 e do art. 85, *caput*, do CPC, que arbitrou, em conformidade com o art. 85, §2º do mesmo diploma legal, em 10% do valor da causa, a ser corrigido, desde seu ajuizamento, segundo a Tabela Prática de Atualização de Débitos Judiciais do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (TJSP). Os juros moratórios correm do trânsito em julgado, na esteira do disposto pelo art. 85, § 16º do CPC, observada a gratuidade da justiça.

Inconformada, a autora interpôs recurso de apelação. Em resumo, pleiteou a inversão do ônus da prova por se tratar de relação consumerista. Há verossimilhança nas alegações, pois é pessoa idosa que não contratou o seguro “Itaú Seg Ap PF”, cujos descontos realizados em sua conta bancária são indevidos. Não há assinatura lançada em qualquer elemento. Telas sistêmicas exibidas são unilaterais incapaz de comprovar a contratação. Defendeu a abusividade

das cláusulas, especialmente contratos de adesão. O fornecedor assume a responsabilidade objetiva, com fundamento no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor (CDC). A petição inicial cumpriu todos os requisitos estabelecidos pelo CPC. Faz jus ao dano moral. Todo valor cobrado indevidamente deve ser restituído em dobro com juros e correção monetária (fls. 219/240).

Em contrarrazões, o Banco-réu alegou violação ao princípio da dialeticidade recursal. Defendeu a ausência de verossimilhança das alegações e há regularidade na contratação referente ao seguro “Itaú Viva Mais” apresentado por um colaborador da agência da cliente. A contratação se deu pessoalmente. *“Tratando-se de formalização via EA é gerado LOG de formalização em que é possível se confirmar o registro sistêmico da contratação realizada pela parte autora.”* *“A realização da contratação ocorreu de forma consciente e voluntária, na qual, o cliente adquiriu todas as informações necessárias e demonstrou sua anuência ao digitar sua senha pessoal e intrasferível, confirmando a contratação por três vezes, antes da finalização, de modo a garantir a clareza da contratação.”* Descreveu as coberturas da garantia. Não é crível que alguém permaneça suportando meses de descontos desconhecidos, sem tomar qualquer providência no período a fim de estancar as retiradas supostamente desconhecidas. *“É possível notar que foram efetuados 50 descontos no período de vigência, tendo renovado o seguro por 03 vezes.”* Improcede o pedido de devolução em dobro por ausência de má-fé. Não há dano moral (fls. 244/254).

É o relatório.

1.-

Não prosperam as alegações trazidas nas

contrarrazões sobre o não conhecimento da apelação interposta pelo réu de violação do princípio da dialeticidade recursal.

Há, no apelo manejado, fundamentos de fato e de direito suficientes pelos quais o apelante-réu apresenta argumentos jurídicos para reformar a sentença proferida, sem prejuízo ao referido princípio

2.-

A autora afirma, na petição inicial, não ter contratado o seguro que ensejou descontos em sua conta-corrente junto ao Banco-réu, que, por sua vez, declara a contratação de forma válida por intermédio de um colaborador, via PINPAD, na EA, em 21/1/2021, mediante a digitação de senha pessoal do cartão de débito.

Tratando-se de formalização via EA, feita na mesa do gerente, é gerado LOG de formalização em que é possível se confirmar o registro sistêmico da contratação realizada pela parte autora (fl. 40).

A partir da afirmação da autora de que não reconhece a contratação do seguro, o Banco-réu proporcionou ao Magistrado o conhecimento dos fatos necessários à definição e atuação do direito afirmado pela autora. Tendo em vista que se trata de uma relação de consumo, o ônus da prova deve ser invertido, contudo, diante das peculiaridades de cada caso, cabe ao Magistrado verificar se estão presentes os pressupostos legais necessários para que se determine, não bastando que um dos pressupostos esteja presente.

O fato é que à autora incumbe provar os fatos

constitutivos de seu direito, cabendo a inversão do ônus da prova quando restar comprovado que está impossibilitada ou possui excessiva dificuldade de cumprir o encargo, nos termos do art. 373, §1º, do CPC.

Ciente disso, poderia o Magistrado dada a hipossuficiência técnica da autora em relação ao Banco-réu, ter autorizado automaticamente a inversão do ônus da prova, entretanto, não configura falha na prestação do serviço a contratação realizada via PINPAD na EA, mediante a digitação da senha pessoal e intransferível.

A legislação protetiva do consumidor parte da constatação genérica de sua vulnerabilidade no mercado de consumo, contudo, o mecanismo da inversão do ônus da prova se insere nessa política até quando não provoque um desequilíbrio na relação entre as partes, a tal ponto de atribuir ao fornecedor um encargo absurdo e insuscetível de desempenho.

É a situação do caso em julgamento, pois a prova documental exibida é consistente em seus elementos com proposição de que para contratar o seguro foi necessário empregar a senha do cartão pessoal e intransferível, condição indispensável que só a autora poderia praticar.

Impor, nessas condições, a inversão do ônus d aprova ao Banco-réu, é inviabilizar a sua defesa e violar o princípio fundamental de harmonização das relações entre as partes no mercado de consumo.

Pela prova da contratação realizada em 21/1/2021 e o ajuizamento da ação em 12/6/2024, transcorreram mais de três anos, não sendo crível que a autora não tomasse conhecimento dos

descontos. O certo é que essa prolongada cobrança só corrobora o objeto da prova trazida pelo Banco-réu.

3.-

Posto isso, por meu voto, afastado o não conhecimento do apelo da autora, **nego provimento ao recurso de apelação** interposto. Levando em consideração o trabalho adicional realizado, majora-se os honorários advocatícios recursais em proveito do patrono do Banco-réu em 15% (quinze por cento) sobre o valor da causa atualizada, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, observada a gratuidade da justiça.

Assinatura Eletrônica
ADILSON DE ARAUJO
Relator