



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000317193

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010598-82.2024.8.26.0348, da Comarca de Mauá, em que é apelante REGINEI FRANCISCO ALVES JUNIOR, é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente) E LÍGIA ARAÚJO BISOGNI.

São Paulo, 31 de março de 2025.

CLAUDIA SARMENTO MONTELEONE

Relatora

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO nº 1010598-82.2024.8.26.0348
COMARCA: Mauá — 3ª Vara Cível
APELANTE: Reginei Francisco Alves Junior
APELADO: Itaú Unibanco S/A.

Voto nº 11.113

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. DANOS MORAIS. IMPROCEDÊNCIA.

I. Caso em Exame:

Indenização por Danos Morais. Falha na prestação de serviços e quebra de sigilo bancário. Alteração na forma de pagamento de empréstimo para boletos via e-mail, não enviados pelo réu, resultando em cobranças abusivas e inclusão em cadastros de inadimplentes.

II. Questão em Discussão:

Determinar se houve nexos de causalidade e dano indenizável pela falha na prestação de serviços do banco, que não enviou boletos conforme solicitado, e pela inclusão do nome do autor em cadastros de inadimplentes.

III. Razões de Decidir:

Embora o banco não tenha enviado os boletos por e-mail, o autor poderia ter buscado outros meios para quitar o débito. A gerente da conta encaminhou prontamente as faturas quando solicitadas. A ausência de fornecimento de boletos não afasta o dever de pagamento, nem justifica a inadimplência. A inserção do nome nos cadastros de proteção ao crédito é exercício regular de direito do credor.

IV. Dispositivo e Tese:

Recurso não provido.

Tese de julgamento: 1. A ausência de envio de boletos não implica afastamento do dever de pagamento. 2. A inserção em cadastros de inadimplentes é exercício regular de direito do credor.

Vistos.

Trata-se de Ação de Danos Morais movida por Reginei Francisco Alves Junior contra Itaú Unibanco S/A. alegando que contratou com o Réu um empréstimo pessoal. Em abril de 2024, solicitou a alteração da forma de pagamento para boletos a serem enviados via *e-mail*. No entanto, a instituição financeira não os enviou conforme solicitado, alegando que o Autor possuía cadastramento DDA ativo, culminando em óbice para honrar os respectivos pagamentos. Mesmo após diversas tentativas de contato e reclamações, a situação não foi resolvida, resultando em cobranças abusivas e vexatórias, além da emissão tardia dos boletos e o consequente pagamento com atraso, acarretando a cobrança de encargos moratórios. Alegou, ainda, que o Banco Réu expôs indevidamente a sua situação financeira para familiares, causando constrangimento e ridicularização. A negligência do Réu resultou na inclusão do nome do Autor em cadastros de inadimplentes, agravando ainda mais os abalos morais sofridos. Aduzindo a falha na prestação de serviços e a quebra do sigilo bancário, pleiteia o Autor a compensação pelos danos morais experimentados, com a condenação do Réu ao pagamento de indenização no importe de R\$ 15.000,00, bem como a declaração de inexigibilidade dos juros, multa e correções pagos em decorrência do atraso, além do reconhecimento de danos emergentes, no valor de R\$ 216,44.

Sobreveio a sentença (fls. 223/227) que julgou improcedente o feito, sob o fundamento da inexistência de nexos de causalidade e dano indenizável no caso em análise.

Apelou o Autor (fls. 230/243) sustentando que o nexo de causalidade reside na conduta do Apelado ao incluir o seu nome no cadastro de maus pagadores por débito não constituído em mora, ante a própria desídia, torpeza e falha na prestação de serviços da instituição financeira, caracterizada pela omissão na expedição dos boletos mesmo com a solicitação do cliente, ou manter os débitos das parcelas da conta (ante a inexecução da alteração da forma de pagamento). Aduziu que não houve exercício regular do direito por parte do Banco Réu ao negativar o nome do Apelante, vez que ele não poderia exigir as parcelas em razão da inexistência de mora. Salientou, no mais, que tentou de todas as formas obter as faturas para pagamento dos débitos dentro do prazo, não logrando êxito junto à instituição financeira. Asseverou, por fim, a existência de danos morais *in re ipsa*, invocando a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor para tanto, bem como a exposição do cenário para o seu genitor por parte de agente do banco, sem as cautelas de praxe. Requereu o provimento do recurso.

Contrarrazões às fls. 250/258.

Recurso tempestivo, com preparo recolhido (fls. 244/245).

É o relatório.

A pretensão deduzida não merece acolhida.

Com efeito, restou incontroverso nos autos que o Apelante solicitou a alteração da forma de pagamento do empréstimo bancário entabulado com o Réu (fl. 32), no entanto, alegou que não conseguiu realizar o adimplemento das parcelas com vencimento em 04/06/2024 e 04/07/2024 dentro do prazo, face os alegados entraves ocasionados pelo Banco (fls. 231/232).

Tal cenário resultou em encargos moratórios e a inscrição do nome do Apelante junto aos órgãos

de proteção ao crédito (fl. 76), vez que o pagamento ocorreu somente após a emissão dos boletos, em 30/07/2024 (fls. 72/73).

Nesse passo, em que pese a irresignação do Apelante, verifica-se que a pretensão indenizatória não comporta guarida.

Isto porque embora o Banco Réu não tenha encaminhado os boletos através de mensagem eletrônica (*e-mail*), nos termos solicitados, restou claro que ele poderia ter buscado outros meios para quitar o débito.

A própria gerente da conta encaminhou prontamente as faturas assim que solicitadas, conforme se extrai das mensagens colacionadas às fls. 69/71.

Além disso, como bem anotado pelo Juízo *a quo*, o Apelante tinha a opção de ter utilizado os meios legais para viabilizar o pagamento da dívida, vez que, ciente da data de seu vencimento e diante do cenário elencado, poderia ter consignado o valor devido de forma extra ou judicialmente (arts. 334 e ss., do CC, c.c. arts. 539 e ss., do CPC).

Ademais, é cediço que a ausência de fornecimento de boletos pela instituição financeira não implica o afastamento do dever de pagamento, tampouco justifica a inadimplência do devedor.

Nesse sentido, em caso análogo:

“DIREITO PROCESSUAL CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CONTRATO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. REVELIA. PRESUNÇÃO RELATIVA DE VERACIDADE. INADIMPLÊNCIA DO AUTOR. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME Apelação cível interposta pelo autor contra sentença que julgou improcedentes os pedidos em ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais. O autor alegou que a instituição financeira deixou de enviar boletos referentes às parcelas de empréstimo renegociado, o que teria causado inadimplência e gerado transtornos. Pleiteou o envio dos boletos sem encargos de mora e a condenação do réu ao

pagamento de danos morais. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO Há duas questões em discussão: (i) verificar se a ausência de envio de boletos pelo réu caracteriza falha na prestação do serviço capaz de justificar a inadimplência do autor e ensejar a procedência do pedido; (ii) analisar se houve violação aos direitos do consumidor apta a ensejar reparação por danos morais. III. RAZÕES DE DECIDIR A revelia do réu não implica procedência automática dos pedidos formulados pelo autor, pois a presunção de veracidade dos fatos alegados é relativa, conforme os arts. 344 e 345, incisos III e IV, do CPC. A ausência de envio dos boletos não justifica a inadimplência do autor, especialmente porque há diversos canais de atendimento para solicitação dos documentos, tais como telefone, e-mail, aplicativos e o comparecimento à agência bancária. O autor não comprovou ter buscado os boletos por meio desses canais nem ter feito qualquer tentativa de resolver a questão na área administrativa ou mesmo judicial, como empregar a consignação em pagamento, o que evidenciaria o propósito de honrar o contrato. A ausência de provas de que o banco tenha descumprido o acordo firmado, bem reforça a inexistência de falha na prestação do serviço. Não configurada violação aos direitos do consumidor nem dano moral, pois os transtornos narrados não ultrapassam o mero aborrecimento, esperados por quem sabe possuir um débito, mas deixa de pagá-lo. IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso desprovido. Tese de julgamento: A revelia do réu gera presunção relativa de veracidade dos fatos alegados pelo autor, podendo ser afastada diante de prova em sentido contrário ou ausência de elementos que demonstrem a procedência do pedido. A ausência de envio de boletos por parte do credor, quando existirem meios alternativos de solicitação por parte do devedor, não justifica a inadimplência, nem caracteriza falha na prestação do serviço. O mero aborrecimento decorrente de inadimplência contratual não configura dano moral indenizável. Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 344, 345, incisos III e IV, e 355, inciso II; Código Civil, arts. 361, 389, 395, 404 e 334 e seguintes. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 297; TJSP, Apelação 1014090-54.2022.8.26.0477, Rel. Des. Rosângela Telles, 31ª Câmara de Direito Privado, j. 05/02/2024; TJSP, Apelação Cível 1016736-31.2022.8.26.0576, Rel. Des. Castro Figliolia, 12ª Câmara de Direito Privado, j. 13/06/2023.” (TJSP; Apelação Cível 1014354-78.2023.8.26.0625; Relator (a): Domingos de Siqueira Frascino; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Taubaté - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/01/2025; Data de Registro: 27/01/2025)

Logo, a mora do Apelante não poderia mesmo ser afastada no caso em análise, e um dos seus efeitos é a inserção do seu nome nos cadastros dos órgãos de proteção

ao crédito, cuja medida consubstancia exercício regular de um direito do credor (art. 188, I, CC).

Os alegados abalos e prejuízos acontecidos em decorrência de atendimento prestado pela instituição financeira ao genitor do Apelante não restaram efetivamente comprovados.

Respeitado entendimento diverso, a declaração de próprio punho juntada às fls. 65/66, relatando a suposta “cobrança vexatória” e “quebra de sigilo bancário”, foi produzida de forma unilateral, cujas alegações foram refutadas pela parte contrária (fl. 121).

A troca de mensagens entre a agente bancária e o Apelante, colacionada às fls. 67/68, não evidencia a ocorrência do cenário descrito.

Outrossim, o Juiz de 1º grau bem delineou a ausência de irregularidade acerca do contato telefônico realizado pelo Banco Réu, conforme se observa à fl. 226:

“Frise-se, no mais, que não se vislumbra irregularidade quanto à ligação efetuada ao genitor do autor, que possui o mesmo prenome e acabou ensejando o contato por engano, visto que inexistente nos autos qualquer indício mínimo de cobrança realizada de forma deliberada a parentes do consumidor, presumindo-se que o contato se deu através de telefone devidamente cadastrado junto à instituição financeira.”

Inexiste na demanda, portanto, dano moral indenizável, pois o deferimento de reparação depende do reconhecimento de responsabilidade civil do Réu.

Saliente-se, por fim, que o referido instituto exige, para a sua configuração, três requisitos: ato ilícito, dano e nexos causal entre ambos (art. 927, CC), o que não se vislumbra no caso comento.

Sem esses elementos não há dever de indenizar.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso interposto para manter o Julgado recorrido.

Em razão da sucumbência, majoro os honorários advocatícios previamente arbitrados para 15% do valor da causa, com fundamento no art. 85, §11, do CPC.

CLAUDIA SARMENTO MONTELEONE
Relatora