



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000369063

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012999-94.2020.8.26.0477, da Comarca de Praia Grande, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado CLAYTON LOPES SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MARCO FÁBIO MORSELLO (Presidente sem voto), WALTER FONSECA E RENATO RANGEL DESINANO.

São Paulo, 14 de abril de 2025.

JOSÉ WILSON GONÇALVES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº: 1012999-94.2020.8.26.0477

Apelante: Itaú Unibanco S/A

Apelado: Clayton Lopes Souza

Origem: PRAIA GRANDE - 2ª VARA CÍVEL

Juiz: Matheus Amstalden Valarini

Voto nº. 4.680

Valor da causa: R\$ 20.900,00

Ajuizamento: 26/10/2020

DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C
INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE
PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO RÉU.

1. Alegação de nulidade por cerceamento de defesa. Desacolhimento. Juízo que facultou às partes a indicação precisa de meios de prova; contudo, o réu não se manifestou. O direito de praticar o ato extingue-se automaticamente com o decurso do prazo (art. 223 do CPC).

2. Compra realizada com cartão de crédito e contestada pelo autor. Réu que não se desincumbiu do ônus probatório. Falha na prestação de serviços configurada.

3. Danos morais que, nesse caso, não são presumidos, que, por isso, dependem de indicação precisa e de prova inequívoca. Situação de humilhação ou vexatória não demonstrada. Situação de tristeza, decepção, contrariedade, aborrecimento ou dissabor que não gera dano moral indenizável. Ademais, a luta pelo reconhecimento do direito, por via administrativa ou por via judicial, não implica dano moral, mas sim ônus inerente à vida social. Sentença reformada nesse aspecto, afastando-se a indenização concedida.

4. Recurso parcialmente provido, para afastar a condenação por danos morais, redefinindo-se os encargos de sucumbência, proporcionalmente à derrota de cada litigante.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo réu em face da sentença a fls. 177/180, que julgou procedente a ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais, para declarar a inexistência do débito referido na inicial, e condenar o réu a pagar-lhe, a título de reparação moral, o valor de R\$ 4.236,00, com correção monetária pelo INPC e juros de mora de 1% ao mês a partir do arbitramento. Diante da sucumbência, o réu pagará as custas e despesas processuais, e honorários advocatícios fixados em 15% do valor da condenação.

Fls. 183/199: Razões de apelação

O apelante alega que o apelado ajuizou a ação aduzindo desconhecer uma operação lançada em seu cartão de crédito ITAU UNICLASS MASTERCARD BLACK final, realizada em 11/7/2020, no valor de R\$ 24.800,00.

Contudo, houve cerceamento de defesa, pois de rigor a realização de perícia de CHIP, para que o banco consiga comprovar a inviolabilidade de seu sistema, visto que a operação contestada foi concluída com o cartão original e com a digitação da senha. Além disso, é necessária a oitiva da parte apelada a fim de que comprove os acontecimentos como efetivamente ocorreram.

No mérito, alega que sem a posse do cartão e o conhecimento da sua senha não há como realizar as operações financeiras. Ademais, a transação reclamada foi autorizada porque realizada dentro do limite que havia disponível no cartão para transacionar (MASTERCARD BLACK), cuja modalidade de crédito é para compras de altos valores.

Assim, não há que se falar em declaração de inexigibilidade das compras contestadas, muito menos da restituição de valores, haja vista que a transação questionada é legítima, uma vez que realizadas mediante correta leitura de CHIP e digitação de senha. Da mesma forma, o pedido de dano moral não merece prosperar, já que não houve falha na prestação do serviço ou ocorrência de ato ilícito.

Posto isso, requer seja dado provimento ao recurso, com a total improcedência da ação.

Fls. 205/216: Contrarrazões

O apelado alega que não houve cerceamento de defesa, pois a decisão a fls. 150/151, foi oportunizado às partes a produção de outras provas, no entanto, o

apelante manteve-se silente, tendo sido certificado o decurso do prazo para apresentação de provas, ocorrido em 10/1/2023.

No mais, a apelante tenta atribuir ao apelado a responsabilidade pela compra realizada em valor exorbitante e completamente fora do perfil de consumo do apelado, bastando uma breve análise no documento de fls. 97. E o fato de tratar-se de catão black “sem limite”, não exime a responsabilidade do apelante, que possui mecanismos necessários para constatar o momento em que uma compra foge, e muito, do perfil do consumidor. Requer seja negado provimento ao recurso.

Sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Passo a votar.

O recurso é tempestivo, preparado (fls. 200/201), o apelante tem legitimidade (réu), está caracterizado o interesse recursal (sentença de procedência) e não se cogita de deficiência estrutural do recurso.

1. Da preliminar de cerceamento de defesa

Não assiste razão ao apelante, dado que os dados documentados no processo são suficientes ao julgamento da lide, tendo o juiz, no cumprimento de dever funcional, procedido de conformidade com o art. 355, I do CPC.

Ademais, a decisão a fls. 150/151 facultou às partes a indicação precisa de meios de prova; contudo, o apelante não se manifestou, conforme certidão de decurso do prazo a fls. 154.

Dessa forma, não se cogita de cerceamento de defesa, na medida em que o apelante não requereu prova pericial no momento oportuno. O direito de praticar o ato, cabe lembrar, extingue-se automaticamente com o decurso do prazo (art. 223 do CPC).

2. Do mérito

Cuida-se de relação de consumo, com incidência da súm. 297 do STJ: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”. Por sua vez, preceitua a súm. 479 do STJ: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Incumbia à instituição financeira provar culpa exclusiva do consumidor, causa que impediria, neste caso concreto, a caracterização da responsabilidade civil, na medida em que a conduta do terceiro criminoso não a impede, tratando-se de fortuidade interna, ou que, prestado o serviço, o defeito alegado não existiu. Aplica-se o art. 14, § 3º do CDC.

Se o consumidor alega que determinada operação constante da fatura de seu cartão de crédito não foi realizada por si, cumpre ao fornecedor produzir elementos irrefutáveis que infirmem essa alegação, qual seja, incumbe-lhe provar que, prestado o serviço a que se refere a alegação do consumidor, o defeito aí mencionado não existe. O réu, contudo, não se desincumbiu desse mister, razão por que o juiz, acertadamente, acolheu a alegação do consumidor.

Cuida-se, justamente, da consequência prática do risco da atividade do réu, que, a nenhum pretexto, ou método de interpretação, pode ser transferido para o consumidor, diante do princípio constitucional da defesa e proteção do consumidor na máxima extensão possível, e do princípio da proteção judicial suficiente.

Ademais, a operação não se amolda ao perfil de consumo do autor (fls. 16-18), autorizando concluir que houve falha de segurança (o banco falhou no dever de bem guardar o patrimônio do autor). E o autor demonstrou que entrou em contato com o réu para contestar a compra desconhecida (fls. 19).

Destaca-se importante trecho da sentença:

Realmente, o réu não encartou impressos que indicassem tratar-se de ação efetivada pelo próprio requerente ou por descuido dele. A resposta não está acompanhada de papeis que esclarecessem o evento. O requerido não forneceu documentos que trouxessem dados sobre a transação, para apurar se ela foi feita com as credenci-

ais do titular do cartão. Não há informações suficientes da suposta aquisição de bens com o plástico.

O demandado não expôs os registros, em sistema informatizado, da operação ('logs'). E ele tampouco pugnou pela coleta de outros subsídios para esclarecimento da realidade.

Não foram adotadas providências, por exemplo, para identificar as circunstâncias do pagamento, inclusive o destinatário, permitindo que se aferisse o uso da tarjeta por parte do próprio requerente ou o uso por terceiros em razão de negligência dele.

Em suma, não foram trazidos elementos que infirmassem a versão do autor, que é plausível. E era do réu o encargo de demonstrar a regularidade do negócio ou a existência de culpa exclusiva do consumidor, considerando a inversão do ônus da prova, prevista no art. 6º, inc. VIII do CDC, e a regra do art. 373, § 1º do CPC. Descumprido o encargo, prevalece a conclusão de que o requerente não fez o pagamento impugnado e tampouco propiciou que ele fosse feito.

Nesse sentido, já julgou esta Câmara:

AÇÃO DECLARATÓRIA C.C INDENIZATÓRIA – Banco de dados – Compras não reconhecidas pelo autor realizadas em sua conta na plataforma da requerida – Inscrição indevida do nome do autor nos cadastros de proteção ao crédito – Sentença de parcial procedência dos pedidos – Insurgência de ambas as partes – Débito inexistente – Ônus da requerida de demonstrar a regularidade das compras, o que não ocorreu – Falha que culminou com a inscrição de seu nome em cadastros restritivos de crédito – Dano moral configurado – A fixação do dano moral deve ser ponderada, visando a inibir a repetição da conduta danosa, sem importar enriquecimento sem causa do lesado – Manutenção da indenização fixada em primeiro grau – Ilícito extracontratual – Juros de mora que devem fluir a partir da data da negativação indevida – Inteligência do enunciado da Súmula 54 do C. STJ – Honorários advocatícios arbitrados em primeiro grau que estão de acordo com os

critérios elencados no artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil
– RECURSO DO RÉU NÃO PROVIDO E RECURSO DO AU-
TOR PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP. Apelação Cível:
1022158-15.2022.8.26.0405. Relator(a): Renato Rangel Desinano.
Comarca: Osasco. Órgão julgador: 11ª Câmara de Direito Privado.
Data do julgamento: 31/08/2023. Data de publicação: 31/08/2023).

Com relação ao dano moral, que, no caso, não são presumidos, de-
pendendo de prova, não se caracterizaram.

Posto que se trate de dano exclusivamente moral, a obrigação de inde-
nizar depende da causação de dano, não bastando o ilícito contratual, ou extracon-
tratual (art. 927 do Código Civil). Se o dano moral alegado não for presumido (neste
caso o dano moral não é presumido), a obrigação de indenizar tão somente se confi-
gura quando houver prova coesa do dano alegado, o que não se verifica, mas sim
mera alegação genérica (na essência, alegação como se o dano nesse caso fosse pre-
sumido). Depende, por outras palavras, de prova coesa de situação de humilhação ou
vexatória, não bastando situação de tristeza, decepção, contrariedade, aborrecimento
ou dissabor.

Ademais, a luta pelo reconhecimento do direito, por via administrativa
ou por via judicial, não implica dano moral, mas sim ônus inerente à vida social. A-
inda que o autor tenha se aborrecido ao buscar soluções extrajudiciais, não há prova
de que esse fato, por si só, acarretou-lhe lesão extrapatrimonial.

Quanto aos fatos imputáveis ao banco, o autor deixou de indicar lesão
extrapatrimonial que decorra, concretamente, da autorização da compra ou da rejei-
ção da contestação, razão pela qual se impõe o afastamento da condenação ao paga-
mento de indenização por danos morais.

Destaque-se que não foi demonstrado pelo autor que o débito relacio-
nado à compra impugnada acarretou inscrição em cadastro de inadimplentes.

Portanto, a apelação prospera em parte, precisamente no que atina à
indenização por danos morais, que será afastada.

Diante, pois, do provimento em parte do recurso para afastar a inden-
ização por danos morais, impõe-se a redistribuição dos ônus de sucumbência.

1. Cada parte pagará 50% das custas e despesas processuais. 2. O autor pagará honorários de 20% do valor da indenização por danos morais concedida na sentença e afastada pelo acórdão, corrigidos pelo IPCA, desde a publicação da sentença, e com juros de mora pela Selic, contados do trânsito em julgado. 3. Observe-se, contudo, a gratuidade. 4. O réu pagará honorários fixados em 15% do valor declarado inexigível, corrigidos pelo IPCA, a partir do ajuizamento, e aplicando-se a Selic, a partir do trânsito em julgado. 5. A propósito de juros e correção monetária, remete-se aos arts. 389 e 406 do Código Civil, com a redação dada pela Lei n. 14.905/2024; quanto aos juros, remete-se especialmente ao § 1º do art. 406.

Desse modo, **DÁ-SE PROVIMENTO em parte ao recurso**, para afastar a indenização por dano moral, redefinindo-se os encargos de sucumbência, proporcionalmente à derrota de cada parte.

JOSÉ WILSON GONÇALVES
RELATOR