



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000406087**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1017980-94.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO HOLDING S/A, é apelada LUANA TITO NASTAS.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente sem voto), SALLES VIEIRA E PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

**CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX**

**Relatora**

Assinatura Eletrônica

**Voto nº** : 6022  
**Apelação** : 1017980-94.2024.8.26.0003  
**Comarca** : São Paulo  
**Apelante** : Itaú Unibanco Holding S/A  
**Apelado** : Luana Tito Nastas  
**Juízo** : Dr. Filipe Mascarenhas Tavares

**EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. DANOS MORAIS. RECURSO DA PARTE RÉ DESPROVIDO.**

**I. Caso em Exame:** Ação de inexistência de débito c.c. indenização por danos morais, ajuizada por Luana Tito Nastas em face de Itaú Unibanco Holding S/A, devido à inclusão do nome da autora na Serasa por dívida de cartão de crédito cuja contratação ela não reconhece. Sentença de procedência. Apelo da parte requerida defendendo a validade da contratação, o afastamento ou a redução da indenização por danos morais e o carreamento das verbas de sucumbência à parte autora sob pena de ofensa ao princípio da causalidade.

**II. Questões em Discussão:** (i) validade da contratação; (ii) caracterização dos danos morais; (iii) “quantum” indenizatório; (iv) responsabilidade pelo pagamento das verbas de sucumbência.

**III. Razões de Decidir.**

**1. Aplicação do CDC com inversão do ônus da prova.** Banco requerido que não conseguiu comprovar a regularidade do negócio jurídico, apresentando apenas documentos unilaterais tirados de seu próprio sistema interno de informática. Não houve a devida comprovação da anuência da parte autora. Dano moral caracterizado pela indevida inclusão do nome da parte autora na Serasa, suficiente para causar abalo à sua imagem e, ao mesmo tempo, restringir seu crédito. “Quantum” indenizatório que deve ser mantido, não sendo hipótese de minoração, considerando que o valor fixado se encontra abaixo do montante normalmente fixado por esta C. Câmara. Procedência da ação que impõe à parte requerida o pagamento das verbas de sucumbência, não se

**verificando qualquer conduta da parte autora que tenha ensejado o ajuizamento da ação de modo a atrair a aplicação do princípio da causalidade. Sentença mantida.**

**IV. Dispositivo: APELO DA PARTE REQUERIDA IMPROVIDO.**

**Teses de julgamento: 1. Inversão do ônus da prova aplicável quando a parte autora é hipossuficiente e suas alegações verossímeis. 2. Responsabilidade objetiva do fornecedor por falha na prestação de serviços. 3. Ausência de prova da anuência da parte autora.**

Trata-se de apelação interposta em face da r. sentença de fls. 318/323, que julgou procedente a ação de inexigibilidade de débito c.c. danos morais para: a) declarar a inexigibilidade dos débitos impugnados na inicial; b) determinar a exclusão das negativas referentes aos débitos inexigíveis; c) condenar a parte requerida ao pagamento de R\$5.000,00 a título de danos morais; d) imputar à parte requerida o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 10% do valor da condenação.

Segundo a parte requerida, ora apelante (fls. 326/334), a procedência da ação não pode prevalecer na medida em que “apresentou telas extraídas do seu sistema, quais sejam, tela emissão de cartão, faturas do cartão e tela de controle de atrasos” (fls. 327) que confirmam a contratação do cartão de crédito que ensejou a negativação da parte autora, anotando ainda que as reproduções mecânicas e eletrônicas fazem prova plena dos fatos a que se referem consoante os arts. 225 do CC e 422 do CPC. Alegou que a presença de documentos físicos deixou de ser exigida para dar validade aos negócios jurídicos e que a selfie e o documento de identidade da parte autora são suficientes para a comprovação da contratação. Ademais, a alegação da parte autora no sentido de que teve o celular furtado revela clara tentativa de induzir o Judiciário em erro visto que a contratação não foi feita via celular, mas “presencialmente, com a confirmação da identidade da autora, como se verifica na selfie tirada na data da contratação, em 3/8/23” (fls. 331). Insurgiu-se contra a condenação por danos morais uma vez que não houve prova de efetivo constrangimento sofrido pela parte autora, pleiteando, alternativamente, a redução do

valor fixado na sentença sob pena de enriquecimento indevido. Por fim, pleiteou o carreamento das verbas de sucumbência à parte autora conforme o princípio da causalidade. Assim, pugnou pelo provimento do apelo.

Contrarrazões (fls. 340/357).

**É o relatório.**

Trata-se de ação de inexistência de débito c.c. indenização por danos morais, ajuizada por Luana Tito Nastas em face de Itaú Unibanco Holding S/A, em virtude da inclusão do nome da parte autora na Serasa, em 23/8/2023, por débito de R\$426,00 oriundo de cartão de crédito que ela nega ter contratado.

Segundo a inicial, a parte autora buscou informações junto à parte requerida e foi informada de duas outras pendências em seu nome, de R\$661,37 e R\$6.157,43, esclarecendo que em 14/7/2023 foi vítima de roubo e teve o celular subtraído. Pretende a declaração de inexigibilidade dos débitos e compensação pelo constrangimento sofrido mediante o recebimento de indenização não inferior a R\$3.622,40, equivalente à metade das negativações indevidas.

Pois bem.

**O recurso não comporta provimento.**

A relação discutida nos autos é de consumo, pelo que se aplicam ao caso as disposições da Lei 8.078/90.

A aplicação do CDC a toda e qualquer relação de consumo encontra respaldo na própria Constituição Federal, a qual consagrou a proteção do consumidor como direito fundamental (art. 5º, XXXV) e princípio da ordem econômica (art. 170, V). Ainda no campo constitucional, compõem o rol de direitos fundamentais o direito à indenização por dano material e o direito à indenização por dano moral (art. 5º, V, CF).

Nesta linha, configura direito básico do consumidor a efetiva reparação dos danos patrimoniais e morais (CDC/art. 6º, VI), com facilitação da defesa de seus direitos e inclusive inversão do ônus da prova quando hipossuficiente a autora ou verossímeis suas alegações (CDC/art. 6º, VIII), o que efetivamente ocorreu nos termos da decisão saneadora (fls. 301):

“Estão presentes os requisitos para a inversão do

ônus da prova, nos termos do inciso VIII do art. 6º do CDC. A autora, consumidora, é hipossuficiente para a produção das provas, e há verossimilhança em suas alegações.

Assim, inverte o ônus da prova e determino que é do réu o dever de comprovar que foi a parte autora que realizou a contratação do cartão de crédito, juntando aos autos contrato assinado ou qualquer outro tipo de prova documental que demonstre de forma inequívoca a manifestação de vontade da autora.

Ressalto desde já que o documento de fls. 219 não se presta a este fim. Trata-se de documento produzido de forma unilateral pelo réu e o simples fato de ele ter em seu poder uma fotografia da autora não comprova de forma alguma a sua concordância com a contratação de cartão de crédito.

Prazo de quinze dias, sob pena de se presumir a inexistência de contratação válida.”

Conforme o art. 14 do CDC, o fornecedor responde objetivamente pela falha na prestação dos serviços, sendo que no caso em tela o defeito restou caracterizado com o não reconhecimento do cartão de crédito impugnado na inicial. Assim, cabia à parte requerida a comprovação da regularidade do negócio jurídico, o que não ocorreu como bem explicado na sentença (fls. 320):

“O réu não trouxe aos autos nenhum documento que comprove a efetiva existência dos débitos discutidos. As telas sistêmicas apresentadas não comprovam a regularidade do débito cadastrado em nome da autora. Sequer foi juntado aos autos documento que demonstre a existência de relação jurídica entre a autora e o requerido, não havendo

nenhum amparo seguro nos documentos juntados aos autos.

Conforme já alertado em decisão saneadora de fls. 300/302, o documento de fls. 219, produzido de forma unilateral pelo réu, não comprova de forma alguma a concordância da autora com a contratação de cartão de crédito.

Além disso, na mesma decisão de fls. 300/302, foi determinada a inversão do ônus da prova, cabendo ao réu o dever de comprovar que foi a parte autora que realizou a contratação do cartão de crédito, ônus do qual o réu não se desincumbiu, eis que, ao se manifestar, apenas repetiu os argumentos e documentos que já haviam sido apresentados em sede de contestação.”

Verdade que atualmente há inúmeros negócios jurídicos celebrados eletronicamente, dispensando contato direto entre as partes. No entanto, referida circunstância não dispensa a parte requerida de comprovar que a parte autora se valeu desta forma de contratação. Poderia ter demonstrado a concordância da parte autora por qualquer meio idôneo, mesmo porque há inúmeras possibilidades de fazê-lo, como e-mails ou gravações telefônicas, porém assim não procedeu, limitando-se a apresentar documentos unilaterais tirados de seu sistema interno de informática, que não são suficientes para a comprovação da veracidade de suas teses.

Ainda neste aspecto, observa-se que as fraudes bancárias praticadas por terceiros têm sido cada vez mais frequentes. Com efeito, insistir no singelo sistema de apresentação de cópias dos documentos pessoais, tão ineficiente quanto demonstra o número de fraudes diárias, e pretender transferir as consequências destas fraudes ao consumidor é inadmissível, mormente porque a Súm. 479/STJ consigna que “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por

terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Assim, não comprovados os fatos desconstitutivos do direito invocado na inicial (CPC/art. 373-II), correta a sentença ao declarar a inexigibilidade dos débitos impugnados pela parte autora.

Por igual, prevalece a sentença no tocante à condenação por danos morais. Não comprovada a regularidade da inclusão do nome da parte autora na Serasa (fls. 40), resta caracterizado constrangimento passível de indenização tendo em vista a repercussão negativa que paira sobre quem figura nos órgãos de proteção ao crédito, suficiente para abalar a imagem e, ao mesmo tempo, restringir o crédito.

No tocante ao valor da indenização por danos morais (R\$5.000,00), fica mantido eis que não é hipótese de minoração, considerando que o valor indenizatório se encontra abaixo do montante normalmente fixado por esta C. Câmara.

Em arremate, não assiste razão à parte requerida quando pretende o carreamento das verbas de sucumbência à parte autora eis que a ação foi julgada procedente, anotando-se ainda que não se verifica qualquer conduta da parte autora que tenha ensejado o ajuizamento da ação de modo a atrair a aplicação do princípio da causalidade.

Ante o exposto, resolve-se manter a sentença conforme lançada, majorando-se a verba honorária devida pela parte requerida para 15% do valor atualizado da condenação consoante o art. 85-§11 do CPC.

Ficam advertidas as partes que embargos de declaração opostos sem indicação específica de omissão, contradição ou obscuridade a sanar e, principalmente, visando a rediscussão de questões expressamente resolvidas nesta sede serão apreciados à luz do art. 1.026-§2º do CPC.

Consigne-se a possibilidade do chamado prequestionamento implícito para fins de acesso às Cortes superiores consoante o art. 1.025 do CPC (“Consideram-se incluídos no acórdão os elementos que o embargante suscitou, para fins de pré-questionamento, ainda que os embargos de declaração sejam inadmitidos ou rejeitados, caso o tribunal superior considere existentes erro, omissão, contradição



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ou obscuridade.”) e a jurisprudência do STJ, restando desnecessária menção explícita a todos os dispositivos legais tidos por violados.

Com estes fundamentos, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

**CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX**  
**Relatora**