



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000442275

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007113-67.2023.8.26.0006, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado WILLIAM MESSIAS DO AMARAL (JUSTIÇA GRATUITA).

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: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), ALEXANDRE COELHO E OLAVO SÁ.

São Paulo, 7 de maio de 2025.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relatora

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1007113-67.2023.8.26.0006

Apelante: Itaú Unibanco S/A

Apelado(a): William Messias do Amaral (Justiça Gratuita)

Juiz(a) prolator(a): Sinval Ribeiro de Souza

Voto nº 1.656/pms

Ementa. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. ALEGAÇÃO DE FURTO DE CELULAR. PEDIDOS DE TRANSFERÊNCIAS BANCÁRIAS A FAMILIARES. FALTA DE VEROSSIMILHANÇA NAS ALEGAÇÕES DO AUTOR. IMPOSSIBILIDADE DE INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. FRAUDE NÃO COMPROVADA. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível da instituição financeira objetivando a reforma de sentença que julgou procedentes os pedidos iniciais, condenando-a ao pagamento de indenização por danos materiais e morais.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO

2. As questões em discussão consistem em saber: (i) se houve cerceamento de defesa por ausência de audiência de instrução e julgamento; (ii) se houve falha na prestação do serviço; (iii) se configurado o dano moral.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Não houve cerceamento de defesa, pois o juiz é o destinatário da prova, conforme artigo 370 do CPC, e a prova documental é suficiente para o julgamento.

4. Ausência de verossimilhança nas alegações do autor torna inaplicável a legislação consumerista referente à inversão do ônus da prova.

5. Não provada a falha na prestação de serviços pelo réu.

IV. DISPOSITIVO

6. Apelação cível conhecida e provida.

Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 370 e 373, I; CDC, art. 6º, VIII.

Jurisprudência relevante citada: STJ, AgInt no AREsp 2.696.804.

Trata-se de apelação interposta por *Itaú Unibanco S/A*

em face da respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que julgou procedente o pedido *para condenar o réu a ressarcir ao autor R\$ 2841,75, corrigidos do ajuizamento e acrescidos de juros contados da citação, e ao pagamento de dez mil reais, com correção desta sentença e juros igualmente da citação*, e fixou honorários em 10% do valor da condenação (fls. 100/102).

Apela o réu, alegando, preliminarmente, cerceamento de defesa por não ter sido designada audiência de instrução e julgamento para oitiva da parte autora, violando o princípio da ampla defesa. No mérito, argumenta que não houve falha na prestação de serviço; que as operações impugnadas foram realizadas através das credenciais pessoais do apelado, pelo canal Internet 30 Horas com Dispositivo de Segurança I-TOKEN; que para realização da transação são necessárias quatro etapas de validação (digitar agência e conta, senha eletrônica, validação via token e senha do cartão); que as alegações do apelado são inverossímeis, pois sua narrativa difere do boletim de ocorrência e dos relatos na via administrativa; que não há perfil de fraude, pois o saldo do apelado não foi esgotado e ele chegou a devolver valores ao cunhado; que o PIX é um sistema seguro com diversas barreiras de proteção; que eventual fraude seria fortuito externo e não interno; que inexistem danos materiais por não haver falha na prestação do serviço; que não houve dano moral ou desvio produtivo; que o valor arbitrado é desproporcional (fls. 107/125).

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 135/141).

O recurso é tempestivo e há comprovação do preparo (fls. 126/127 e 142/144).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o **relatório**.

Preliminarmente, não restou configurado o cerceamento de defesa, pois, como se sabe, o juiz é o destinatário da prova, cabendo a ele avaliar a pertinência, conforme dispõe o artigo 370 do CPC (*Caberá ao juiz, de ofício ou a requerimento da parte, determinar as provas necessárias ao julgamento do mérito*).

Ademais, a prova documental é suficiente para subsidiar o julgamento da demanda.

Passo ao exame do mérito.

Não se nega que as transferências foram realizadas

em curto espaço de tempo e beneficiaram pessoas que o autor alega desconhecer.

No entanto, a narrativa autoral não convence.

Em primeiro lugar, na esfera judicial, afirmou o autor ter sido vítima de furto em um parque, mas tanto no B.O. (fls. 37/38) quanto no atendimento ao consumidor perante o Banco réu (contestação – fls. 59), asseverou tão somente ter sido vítima de fraude pela internet, nada dizendo sobre eventual furto.

Por sinal, no boletim de ocorrência registrou ter sido vítima de estelionato.

Em segundo lugar, não explicou e nem juntou *prints* de conversa de *WhatsApp* ou prova de eventual ligação, para demonstrar que os criminosos pediram dinheiro emprestado para o cunhado Cleber se passando pelo autor.

E, em terceiro lugar, não é plausível que tenham os furtadores subtraído o celular do autor para, depois de invadido suas contas bancárias, simplesmente o descartarem em local onde pode ser encontrado pelo próprio autor, ainda mais quando ainda havia saldo disponível, que o apelado reconhece ter utilizado para recompor o desfalque supostamente sofrido pelo seu cunhado.

Nesse contexto, ausente a verossimilhança das alegações do autor, impossível a inversão do onus da prova constante do art. 6º, VIII, do CDC (*São direitos básicos do consumidor: (...) VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;*) (realce meu).

Nesse sentido, entendimento do STJ (ênfases minhas):

CONSUMIDOR. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. NÃO AUTOMÁTICO. MEDIDA EXCEPCIONAL DEPENDENTE DE ANÁLISE JUDICIAL. SÚMULA 83/STJ. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO.

1. A inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, não é automática, dependendo da

constatação, pelas instâncias ordinárias, da presença ou não da verossimilhança das alegações e da hipossuficiência do consumidor. Precedentes.

2. O Tribunal local indeferiu o pedido de inversão do ônus da prova, sob o argumento de que tal inversão não ocorre de forma automática e depende das particularidades da demanda. No caso, a Corte de origem foi hialina ao apontar a ausência de comprovação de abuso por parte do agente financeiro, ônus excessivo, desvantagem exagerada, enriquecimento ilícito, nulidade de cláusula contratual, ofensa aos princípios da transparência e da boa-fé. Incidência da Súmula 83 do STJ.

3. Agravo interno desprovido (AgInt no AREsp 2.696.804/SC, 4ª Turma, rel. Min. RAUL ARAÚJO, j. 24/03/2025).

Por consequência, cabia ao autor comprovar o fato constitutivo do seu direito (art. 373, I, do CPC), ônus do qual não se desincumbiu, razão pela qual é improcedente o pedido.

Ante o exposto, pelo presente voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso para julgar improcedente o pedido, e condeno o autor ao pagamento das custas e dos honorários advocatícios, fixados em 10% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade da justiça a ele concedida (fls. 51).

Regina Aparecida Caro Gonçalves
Relatora