



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0001279314

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012187-89.2022.8.26.0248, da Comarca de Indaiatuba, em que é apelante/apelado VITOR HUMBERTO SENE (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso do autor e deram provimento ao recurso do réu. V.U", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente) E MENDES PEREIRA.

São Paulo, 2 de dezembro de 2025.

CARLOS ORTIZ GOMES

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível Processo nº 1012187-89.2022.8.26.0248

Origem: **Foro de Indaiatuba/1ª Vara Cível**

Magistrado(a) de Primeiro Grau: Victor Garms Gonçalves

Recorrente: **Vitor Humberto Sene Justiça Gratuita**

Recorrida: **Itaú Unibanco S/A**

Relator: **Carlos Ortiz Gomes**

Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 3.938

Apelação cível. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c indenização por dano moral. Cheques. Dívida quitada. Cobranças indevidas por telefone e sms. Sentença de procedência. Recursos de ambas as partes.

Ligações e mensagens de texto (SMS) realizadas por pessoa não colocada no polo passivo: atendente que informa trabalhar para "Crafil Cobranças" e oferta desconto para "cancelar os protestos". Supostas "multas cartoriais e jurídicas". Mensagens de texto sem menção ao nome da ré. Ausência de demonstração de qualquer vínculo com o Banco-réu ou seus prepostos. Possível tentativa de golpe e cobranças indevidas praticadas por terceiro, agindo em nome próprio, visando enriquecer-se ilícitamente. Comprovação, pelo requerido, da inexistência de qualquer pendência ou dívida perante a instituição financeira. Não configurada falha na prestação do serviço ou responsabilidade do demandado. Precedentes do E.TJSP relatando o mesmo modo de agir, envolvendo a empresa mencionada na gravação telefônica.

Sentença reformada. Recurso do autor desprovido. Recurso do réu provido, para julgar improcedente o pleito inaugural. Sucumbência invertida, observada a gratuidade (art. 98, § 3º, do CPC).

Vistos etc.

Trata-se de apelações interpostas contra a r. sentença de fls. 88/91, cujo relatório se adota, que julgou procedente a *ação declaratória de inexistência de relação jurídica e inexistência de débito cumulado com indenização por danos morais com pedido de antecipação de tutela* ajuizada por **Vitor Humberto Sene** em face de **Itaú Unibanco S/A**, para: "a) **DECLARAR** a inexistência de relação jurídica e inexistência de débito entres as partes, devendo o requerido se obste de realização qualquer tipo de cobrança; b)



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

CONDENAR o requerido ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, com incidência de correção monetária a partir da data da presente sentença (Súmula nº 362 do STJ) e acrescido de juros moratórios desde a data da citação (art. 405 do CC)."

O autor recorre alegando, em resumo, que: **a)** "ao arbitrar o valor de danos morais, deve-se levar em consideração a avaliação do dano a gravidade do fato em si e suas consequências para a vítima (dimensão do dano), a intensidade do dolo ou o grau de culpa do causador (culpabilidade do agente), a condição econômica do ofensor e as condições pessoais da vítima. "; **b)** "No caso em tela, além de INEXISTIR qualquer débito junto ao banco, o Apelante foi cobrado indevidamente por várias vezes de forma repentina e inclusive várias vezes ao dia, através de empresas vinculadas ao Itaú." ; **c)** "houve relevante perda de tempo útil gasto pelo Apelante nas várias diligências tendentes a obter uma solução amigável. Foram mais de TRÊS MESES em que as ligações e mensagens se deram, com tremenda perturbação à paz do Apelante, sem que este tenha obtido solução junto ao Banco. Finalmente, viu-se na contingência de vir a juízo. Aqui, é aplicável a tese do desvio produtivo do consumidor, pela qual a condenação deve considerar também o desvio de competências do indivíduo para a tentativa de solução de um problema causado pelo fornecedor, com sucessivas frustrações diante da ineficiência e descaso Deste."; **d)** "em relação à capacidade econômica do agente ofensor, veja-se que se está diante de uma instituição financeira com imenso poderio econômico, que é uma das principais do Brasil há muitos anos. É o que afirma essa publicação do site da Forbes, de 2023, que anuncia que o Itaú é a marca mais valiosa do país, possuindo um valor de US\$ 8,7 bilhões (aproximadamente R\$ 42,7 bilhões), representando um crescimento de 32% em relação a 2022. O maior banco da América Latina supera outras marcas, com seu valor sendo 70% maior que a segunda colocada, de acordo com um levantamento realizado pela consultoria britânica Brand Finance."; **e)** a indenização deve ser majorada para 10 salários mínimos. (fls. 94/101).

Contrarrazões a fls. 130/134.

O réu apela sustentando, em suma, que: **a)** "não há relação do banco com a suposta cobrança, eis que não existem débitos em aberto. De fato, houve algumas devoluções apenas no ano de 2013, cheques nº 12, 13, 14, 15, 20, no valor de R\$ 267,00.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Contudo, os mesmos foram regularizados em 02/2018, após, quitação Realizada pelo Apelado. Ou seja, qualquer cobrança que estiver sendo realizada não está sendo em nome do Itaú, eis, que não constam em abertos cheques e ou débitos."; **b)** *"ainda que afirme nos autos que supostamente o banco está realizando mais de 10 ligações por dia para efetuar as supostas cobranças, resta evidente que a parte Apelada não comprova tais fatos, eis que as telas juntadas não tem o condão de prova. No mais, as telas nem mesmo comprova se tratar de cobranças efetuados pelo banco, e ou contato da autora, assim não merecendo prosperar tais afirmações. Conforme dito, em relação aos cheques 12, 13, 14, 15, 20 no valor de R\$ 267,00. Os mesmos foram regularizados em 02/2018, após, quitação realizada pela autora.";* **c)** *"o Réu solicitou a exclusão do apontamento do CCF dentro do prazo de 5 dias úteis da solicitação (arts. 1º e 2º da Circular 2065/91 do BACEN). É possível identificar que o Réu regularizou a situação no mesmo dia em que a parte Autora entregou os documentos. Vale esclarecer que além de o Banco sacado ter o prazo de 5 dias úteis para requerer a baixa junto ao mantenedor do CCF que é o Banco do Brasil S.A., este último tem mais 5 dias úteis para registrar e efetivar a exclusão. A solicitação foi realizada e a exclusão foi efetuada no mesmo dia, conforme comprova a tela abaixo, dentro do prazo total de 10 dias úteis acima indicado.";* **d)** *"mesmo em se tratando de uma relação de consumo, não está a parte apelada livre do ônus de apresentar provas mínimas de suas alegações. Além disso, ao alegar ligações de cobranças excessivas, o mínimo que se espera é que tenhamos o registro de tal alegação devidamente juntada aos autos, o que não é o caso dos autos, vez que as telas juntadas sequer comprovam que as cobranças estão sendo realizadas pelo banco Recorrente. Apesar de tal expectativa, nota-se que não foram vinculados aos autos sequer extrato de sua conta pela parte Recorrente que relacione a presente ação aos fatos alegados. É a verossimilhança das alegações um dos requisitos da inversão e é incabível que com mera articulação dos fatos se possa concluir neste sentido. Não se trata ainda de prova diabólica ou de difícil produção pela parte Recorrente. Não obstante, a parte Recorrida sequer vincula qualquer documento mínimo que denote a verossimilhança da ocorrência do alegado, protocolos de atendimento, reclamações realizadas perante o banco Recorrente, pelo contrário, a parte Recorrente traz apenas suas alegações verbais. Ou seja, a parte Recorrida não trouxe aos autos minimamente os fatos constitutivos de seu direito, ao contrário, a parte Recorrida deixou de produzir provas que*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

seriam de fácil produção, como prints de tela do número constante na ligação de cobrança."; **e)** *"uma vez comprovado que não houve falha na prestação de serviços do Recorrente, não há que se falar em declaração de inexistência do débito. Conforme já relatado, em relação aos cheques 12, 13, 14, 15, 20 no valor de R\$ 267,00. Os mesmos foram regularizados em 02/2018, após, quitação realizada pela autora. Destarte, não restaram comprovados os fatos constitutivos do direito da parte Apelada no que tange ao seu dever de comprovar as suas alegações, ônus que lhe cabia, nos termos do art. 373, I, do CPC. Portanto, urge o retoque na decisão para que seja julgado improcedente o pedido de nulidade do débito contestado em face deste Apelante.";* **f)** *"não procede o pedido de dano moral já que não houve ato ilícito, e sim exercício regular de direito (art. 188, I do CC). Ainda, o suposto dano não se afigura in re ipsa, cabendo ao Apelado provar ofensa grave e lesiva à sua moral. Eventual dissabor ou sensibilidade exacerbada experimentados não autorizam a indenização, que pressupõe a existência e a demonstração de dano efetivo (arts. 927, CC e 373, I, CPC). Ademais, contrariedade passageira e o desgosto de momentos não são indenizáveis, porque irrelevante juridicamente o sofrimento moral verificado nesses casos, pois o direito não contempla manifestações de uma sensibilidade distorcida, devendo a r. sentença ser totalmente reformada.";* **g)** *"descabe a condenação do banco em danos morais formulado pela parte autora Apelada ou, na eventualidade de ser mantido, deve-se levar em consideração o critério de razoabilidade para a sua mensuração, ponderando-se a conduta escorregada do banco, devendo a verba indenizatória arbitrada ser reduzida.";* **h)** *"deve ser reformada r. sentença, nos termos das razões recursais ora aduzidas, deixando o Apelante de ser condenado ao pagamento dos honorários advocatícios sucumbenciais. Subsidiariamente, requer que seja reduzido o percentual arbitrado para o mínimo legal, ou seja, 10% sobre o valor da condenação.".* (fls. 105/114).

Contrarrazões fls. 135/140.

Recursos tempestivos e regularmente processados. Preparo do réu a fls. 115/116. Autor dispensado de preparo (gratuidade a fl. 34).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Respeitado o entendimento do nobre Juízo Singular, o recurso do réu deve ser **provido**, enquanto o recurso do autor deve ser **desprovido**.

Pelo que deflui dos autos, o autor alega estar recebendo do réu (Itaú Unibanco S/A) um grande número de ligações e mensagens de texto (SMS), referentes a supostas pendências de cheques sem fundo.

Argumenta, todavia, que há bastante tempo realizou os pagamentos, conforme documentos encartados na inicial (fls. 22/31), de modo que as cobranças, além de excessivas, são indevidas.

Não obstante, os elementos coligidos apontam que as cobranças estão sendo realizadas por pessoa que não compõe o polo passivo.

Consoante se verifica da gravação enxertada na inicial (fl. 2), a atendente informa trabalhar no "Departamento Jurídico da Crafil Cobranças", que as dívidas dizem respeito a supostas "multas cartoriais e jurídicas", e oferta desconto para "cancelar o protesto."

Além disso, as mensagens de texto não têm qualquer menção ao nome da ré (fls. 4, 32/33 e 62/63).

Ao que tudo indica, o autor está sendo alvo de possível tentativa de golpe e de cobranças indevidas, praticadas, todavia, por terceiro, o qual, aparentemente, agiu em nome próprio, visando enriquecer-se ilícitamente.

Com efeito, não há nos autos demonstração de vínculo do Banco-réu, ou seus prepostos, com as cobranças descritas na inicial. Não se vislumbra culpa da casa bancária pelas cobranças efetivadas pela "Crafil". O demandante sequer alega eventual vazamento de informações sigilosas.

O demandado, por sua vez, informou inexistir, desde fevereiro de 2018, qualquer pendência ou débito perante a instituição financeira (fls. 41/42), conforme, aliás, já indicado pelo próprio autor (fls. 26/31).

Portanto, não configurada falha na prestação do serviço ou responsabilidade do réu, a improcedência do pedido inicial é medida de rigor.

A propósito, há diversos outros processos julgados pelo E. Tribunal de Justiça de São Paulo envolvendo o mesmo modo de agir da empresa mencionada na gravação:



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

"[...] *Não há prova de qualquer relacionamento jurídico entre a instituição financeira e a corré ou que aquela tenha cedido a esta seu crédito, fato este, aliás, negado pelo SANTANDER. A inicial também não aponta qualquer participação direta da instituição financeira nos fatos ou na cobrança realizada, nem mesmo no boleto emitido para pagamento (fl. 20), o qual foi gerado pelo banco digital "ManiaBank" e teve como beneficiária a corré Crafil Assessoria de Crédito. [...]*" - destaquei (TJSP; **Apelação Cível 1007035-60.2023.8.26.0269; Relator (a): Paulo Toledo**; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Itapetininga - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/02/2025; Data de Registro: 25/02/2025)

Em outros casos parelhos, também relacionados a cobranças indevidas promovidas pela "Crafil":

*APELAÇÕES DA CORRÉ CRAFIL E DA AUTORA – REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Preliminares - Gratuidade - Perda do objeto - Legitimidade passiva do corré Santander - Acolhimento - MÉRITO - Princípio tantum devolutum quantum appellatum – Corré Crafil que somente se insurge quanto à indenização por dano moral - Desacolhimento - Dano moral existente - Autora que alega receber contato de preposto da corré Crafil, indicando a existência de dívidas oriundas de cheques - Pagamento realizado a fim de quitar débitos e evitar negativação em órgão de proteção ao crédito – Corré Crafil que não comprova qualquer legitimidade para cobrar em nome do Santander ou de outro credor - Conduta visando enriquecimento ilícito, causando diminuição patrimonial à autora (art. 884, CC) - Quantum indenizatório bem calibrado, observados os critérios de razoabilidade e proporcionalidade - Reconhecimento ex officio de decisum citra petita – Emenda à inicial, recebida pelo Juízo, indicando outro valor pago à corré Crafil, que não foi apreciado na origem – Aplicação da teoria da causa madura - Improcedência em relação a esse pleito, eis que a autora não indicou qualquer relação com a causa de pedir – **RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO, acolhendo-se a legitimidade passiva do Banco Santander, julgando-se improcedentes o pedido em relação a ele** – **RECURSO DA CORRÉ CRAFIL DESPROVIDO**. (TJSP; **Apelação Cível 1013093-10.2023.8.26.0001; Relator (a): M.A. Barbosa de Freitas**; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro Regional I - Santana - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/08/2025; Data de Registro: 06/08/2025)*

Colhe-se do Corpo do v. Acórdão:

"[...] *respeitado o entendimento do i. Magistrado sentenciante, entendo que o Santander é,*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

sim, parte legítima para figurar no polo passivo da lide, uma vez que a autora alega falha na prestação de seus serviços, ao permitir vazamento de informações que teriam sido utilizadas pela Crafil (fls. 07), de modo que, eventual responsabilidade do banco no evento, é questão de mérito, adotada a teoria da asserção.

Partindo-se a ele e desde logo analisando a pertinência do pedido em relação ao Santander, não se vislumbra na narrativa fática qualquer culpa da casa bancária pela cobrança efetivada pela Crafil, sequer reconhecendo-se o aventado vazamento de informações, na medida em que, conforme a própria autora o fez, aquela empresa também pode ter obtido suas informações através do "Relatório de Cheques Sem Fundos (CCF)" emitido pelo Banco Central (fls. 51/57), ali bem indicando a existência de cheques sem fundos, relacionado a esse banco (código 331).

Demais disso, a autora diz que "nem mesmo ameaças de negativação foram enviadas à Autora pelo SANTANDER" (fls. 05), bem como a Crafil em momento algum alega ter atuado em nome dessa instituição financeira.

Observe-se, inclusive, que no áudio contido no link indicado às fls. 08 – que retrata diálogo posterior ao pagamento realizado pela autora (gravação a partir de 00min10seg) –, a preposta da Crafil indica que a cobrança teria por origem um apontamento junto ao Banco Central, que seria detentor dos cheques devolvidos (gravação a partir de 05min00seg), não havendo qualquer imputação de algum ato praticado pelo corréu.

Portanto, no que toca ao Santander, a ação deve ser julgada improcedente.

Por outro lado, como dito, a Crafil não tem qualquer legitimidade para atuar em nome do Santander, sequer demonstrando ter realizado a cobrança em nome de qualquer outro credor.

Assim, à míngua de prova em contrário, restou patente que essa ré simplesmente agiu em nome próprio, visando enriquecer-se ilícitamente, enganando a autora com a promessa de quitação de dívidas, sob ameaças de mal injusto (fls. 45/46), que, inclusive, sabia infundadas já que ela mesma diz que a cobrança abarcaria dívidas prescritas, ou seja, que não poderiam ser negativadas ou mesmo cobradas judicialmente (fls. 314/317)".

APELAÇÃO - DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. DANOS MORAIS – LIGAÇÕES E SMS DE COBRANÇA Insurgência do autor contra ligações e mensagens de texto (SMS) de cobrança de débito que alega desconhecer – Descabimento – Autor que não se desincumbiu de seu ônus probatório (CPC, art. 373, I) em demonstrar o objeto da alegada cobrança e, principalmente, não comprovou que as proclamadas cobranças indevidas eram feitas em nome do Banco réu ou por seus prepostos - Sentença de improcedência mantida. Nega-se provimento ao recurso. - destaquei (TJSP; **Apelação Cível 1000463-70.2023.8.26.0566; Relator (a): Sidney Braga; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado;**



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Foro de São Carlos - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/05/2024; Data de Registro: 17/05/2024)

Colhe-se do Corpo do v. Acórdão:

"Sobreveio o decreto de improcedência com a seguinte fundamentação: "Queixa-se o autor porque vem sendo importunado com ligações telefônicas e mensagens de texto de cobranças indevidas por dívidas inexistentes, com ameaças de bloqueio de contas e negativação de nome. Juntou apenas imagem de mensagens encaminhadas por pessoa jurídica de nome "Crafil" (págs. 18/19), mas nada vincula o Banco Santander. E não respondeu a indagação sobre interesse na produção de outras provas. Portanto, não provou o fato alegado, de estar sendo importunado pelo réu, com cobranças indevidas e constrangedoras. E não se poderia exigir do contestante a prova de fato negativo, de que não estaria fazendo aquilo que a ele se atribui.".

E com razão.

Como apontando no julgado, nada se comprovou a respeito do débito do qual o autor vem sendo cobrado de terceiro e que teria se originado no Banco réu, segundo a inicial, no valor de R\$ 8.000,00 (fl. 03) e o qual o autor afirma desconhecer (fl. 04).

Imperou verdadeira anemia probatória.

Vejamos.

O print do celular do número da chamada e da mensagem de texto acerca de um suposto acordo protocolado para pagamento até 16/01/2023 (fls. 16/18) não indicam qualquer relação com o suposto débito com o Banco Santander.

E o print do "Reclame Aqui" acerca da Crafil, antiga corré (fls. 19/25), noticia que tal empresa importuna as pessoas com mensagens de texto tratando de débitos que não existem, ou seja, tratar-se-ia de tentativa de golpe perpetrada por tal empresa.

Não restou, igualmente, demonstrada, qualquer parceria comercial entre o Banco réu e tal empresa, a afastar a proclamada tese de falha na prestação de serviço.

Ademais, o extrato da SERASA de fl. 42 não indica qualquer apontamento em nome do autor e a contestação noticia que na sua base de cobrança "não localizamos atrelado ao CPF do reclamante, ações de SMS ou acionamentos aos seus números cadastrados (11) 98992-7911/ (16) 99707-0160." (fls. 36/37).

Nessa conformidade, cabia ao autor no exercício da sua exclusiva atividade probatória (CPC, art. 373, I) demonstrar a existência do débito junto ao Banco e eventual apontamento do seu nome nos serviços de proteção ao crédito; o que não ocorreu.

Como visto, acima, o autor não especificou provas que pretendia produzir (certidão de fl. 140) e não há qualquer prova acerca da existência do proclamado débito ou ocorrência de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

apontamento, bem como das mensagens de cobrança terem sido efetuadas pelo Banco réu ou por ser preposto, tampouco de cessão de créditos do Banco a terceiro.

Em suma, foi o autor quem não se desincumbiu de seu ônus probatório em impugnar as informações fornecidas pelo réu, tampouco de comprovar que este estaria promovendo cobranças indevidas.

Derradeiramente, cumpre observar que, à vista do que foi acima examinado e a despeito de a controvérsia instalada ser nitidamente de consumo, mesmo com a aplicação das normas protetivas previstas no Código de Defesa do Consumidor, a conclusão era mesmo pela improcedência dos pedidos iniciais. "

Nessa ordem de ideias, relativamente ao Itaú Unibanco S/A, os pedidos iniciais não podem ser acolhidos.

Ante o exposto, por meu voto, **nego provimento** ao recurso do autor e **dou provimento** ao recurso do réu, para julgar improcedente o pleito inaugural.

Condeno a parte demandante no pagamento das custas, despesas processuais e, bem assim, nos honorários advocatícios que arbitro em 10% sobre o valor atualizado da causa (R\$12.120,00 – fl. 17), observando as diretrizes do artigo 85, § 2º, incisos I, II, III e IV, do CPC. No caso de vencido beneficiário da justiça gratuita, as verbas da sucumbência ficarão sujeitas à condição suspensiva (art. 98, § 3º, do Código de Processo Civil¹).

Por derradeiro, tem-se por expressamente científicadas as partes que, na hipótese de interposição de embargos de declaração de cunho manifestamente protelatório contra o presente acórdão, aplicar-se-á a multa prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC.

Carlos Ortiz Gomes
Relator

¹ **CPC, 98, § 3º.** Vencido o beneficiário, as obrigações decorrentes de sua sucumbência ficarão sob condição suspensiva de exigibilidade e somente poderão ser executadas se, nos 5 (cinco) anos subsequentes ao trânsito em julgado da decisão que as certificou, o credor demonstrar que deixou de existir a situação de insuficiência de recursos que justificou a concessão de gratuidade, extinguindo-se, passado esse prazo, tais obrigações do beneficiário.