



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000391204**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004712-80.2023.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO ITAUCARD S/A, é apelada GISELE PIERNIKARZ.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Não conheceram do recurso do Banco Itaucard e deram provimento ao recurso da autora. V.U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente) E MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO.

São Paulo, 23 de abril de 2025.

**NELSON JORGE JÚNIOR**

**relator**

Assinatura Eletrônica

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

-- voto n. 34.945 --

**Apelação Cível n. 1004712-80.2023.8.26.0011**

**Apelante/Apelado:** Banco Itaucard S/A

**Apelada/Apelante:** Gisele Piernikarz

**Comarca:** São Paulo- Foro Regional de Pinheiros

**Juiza de Direito:** Vanessa Bannitz Baccala da Rocha

**Disponibilização da sentença:** 07/11/2023

APELAÇÃO – GOLPE DA MAQUININHA – TROCA DE  
CARTÕES- DANO MORAL – OCORRÊNCIA.

– Consumidor- “Golpe da maquininha” e troca de cartões–  
Movimentação bancária indevida e destoante do uso comum da  
autora - Responsabilização da instituição financeira – Cabimento  
– Risco inerente a sua atividade - Aplicação do artigo 14, “caput”,  
do CDC -Inteligência da Sumula 479 do STJ - Indenização –  
Cabimento – Danos presumidos na espécie:

– A instituição financeira deve ser responsabilizada pelos  
prejuízos causados ao consumidor em razão de fraude,  
notadamente quando as transações destoam, e muito, do perfil de  
uso, pois referentes ao risco da atividade que exerce, à luz do  
artigo 14, “caput”, do Código de Defesa do Consumidor. Sumula  
479 do STJ, que responsabiliza objetivamente o banco por ações  
de terceiros, gera, por si só, o dever de indenizar por danos morais,  
que são presumidos na espécie.

DANO MORAL

– Fixação que deve servir como repreensão do ato ilícito –  
Enriquecimento indevido da parte prejudicada – Impossibilidade –  
Razoabilidade do quantum indenizatório:

– A fixação de indenização por danos morais deve servir como  
repreensão do ato ilícito e pautada no princípio da razoabilidade  
sem que se transforme em fonte de enriquecimento indevido da  
parte prejudicada.

RECURSO DO RÉU ITAUCARD NÃO CONHECIDO.  
RECURSO DA AUTORA PROVIDO.

**Vistos etc.**

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Trata-se de recursos de apelação interpostos da respeitável sentença a fls. 163/167, que **JULGOU PARCIALMENTE PROCEDENTE** os pedidos formulados na ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais, ajuizada por GISELE PIERNIKARZ contra BANCO ITAÚ UNIBANCO S.A e BANCO ITAUCARD S.A, para declarar a inexigibilidade do débito cobrado nestes autos. Pela sucumbência recíproca: a) as partes arcarão, em igual proporção, com as despesas processuais (art. 86, CPC); e b) nos termos do artigo 85, §2º e 6º, do CPC, arcará a autora com os honorários dos advogados da parte requerida, fixados em 15% do valor que sucumbiu (danos morais), ao passo que arcará a requerida com os honorários dos advogados do autor, também no valor correspondente a 10% sobre o valor que sucumbiu (valor declarado inexigível).

Irresignado **apela o réu, Banco Itaucard S/A (fls. 179/192)**, sustentando, preliminarmente, a nulidade da r. sentença por cerceamento de defesa, tendo em vista que o julgamento antecipado da lide obstruiu a produção de prova oral, consistente no depoimento pessoal da parte contrária, oportunamente requerida.

Argumenta, no mérito, que as transações impugnadas foram realizadas mediante utilização de cartão de crédito dotado de “chip” e aposição de senha pessoal e intransferível.

Destaca que a desídia da própria autora ao não conferir se o plástico devolvido era seu, permitiu que as transações ora contestadas se concretizassem, não podendo a Instituição Financeira ser responsabilizada por seus atos.

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Defende que observou o “*perfil de utilização com teto máximo transacional*”, não lhe incumbindo limitar a liberdade econômica do correntista.

Assevera que não houve fraude, o que obsta a incidência da Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça e o reconhecimento de sua responsabilidade civil, especialmente quando demonstrado que o dano decorre exclusivamente da ação de terceiros favorecida por culpa exclusiva da consumidora, nos moldes do artigo 14, § 3º, incisos I e II, do Código de Defesa do Consumidor.

**Também apela a autora (fls. 216/231),** discorrendo que os fatos narrados feriram seus direitos de personalidade, a justificar o arbitramento de indenização por danos morais. Aponta o desgaste sofrido com vultuosas transações, por ela não efetivadas, em seu cartão e que foi obrigada a pagar, ante a ausência de resposta do Banco quanto à impugnação das operações fraudulentas. Relata que: “*embora evidente a falha em seu sistema operacional, se recusaram a resolver situação administrativamente, entendendo como válidas as operações impugnadas*”.

Foram opostos embargos de declaração a fls. 174/177, acolhidos parcialmente a fls. 211, para “*condenar o requerido no pagamento à autora de indenização por danos materiais consistente nos valores que foram objeto de fraude (R\$34.450,00), declarados inexigíveis na sentença embargada, corrigidos monetariamente desde a data em que houve desembolso por parte da autora e com juros de 1% ao mês, desde a citação*”.

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Os recursos são tempestivos, bem-preparados (fls. 193/194, 236/237, 242/243 e 294/295) e ficam recebidos nesta oportunidade, nos efeitos devolutivo e suspensivo, por não se enquadrar a presente hipótese dentre aquelas elencadas no artigo 1.012, § 1º, do Código de Processo Civil.

As partes contra-arrazoaram a fls. 199/210 e 244/250, postulando o não provimento do apelo do adverso.

**É o relatório.**

**I.** Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais, ajuizada por GISELE PIERNIKARZ contra BANCO ITAÚ UNIBANCO S.A e BANCO ITAUCARD S.A, na qual afirma ser correntista do primeiro réu (ag. 0735, c/c 45847-3) e ter se utilizado do cartão de crédito “Mastercard Platinum” - 5415.XXXX.XXXX.8713, administrado pelo segundo réu, para pagamento de taxi. Na oportunidade, inseriu o cartão e sua senha, cujo equipamento ficou na mão do motorista aguardando a confirmação, fora do seu campo de visão. Alega que solicitou a devolução de seu cartão, tendo sido devolvido pelo taxista. Narra que estranhamente, o aplicativo do Banco não enviou a mensagem usual do valor cobrado pelo taxista. Aduz que passados três dias, prepostos do Banco Itaucard entraram em contato com a Autora para confirmação de uma compra no valor de R\$ 6.000,00, a qual não foi confirmada, por não a ter realizado. Na mesma oportunidade efetuou o bloqueio do plástico e, em consulta, a fatura digital, se deu conta da concretização de duas compras, quais sejam, R\$ 28.950,00 e R\$ 5.500,00, cuja autoria não reconhece. Destaca que contestou as referidas

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

transações, atendimentos estes registrados sob os protocolos nº 2023.031.189858.0000 e 2023.031.673054.0000. Acrescenta que lavrou boletim de ocorrência, quando percebeu que o taxista efetuou a troca de seu cartão de crédito, por outro do mesmo banco e bandeira. Relata que o Banco, de forma sucinta e sem explicação, manteve os débitos. Pugna pela condenação dos Réus a indenização por danos materiais no importe de R\$ 34.450,00, montante total objeto da fraude, devidamente corrigido pela tabela prática do Tribunal de Justiça e acrescido de juros de mora de 1% ao (mês), ambos computados a partir do desembolso (01/03/2023); ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 10.000,00, com juros legais e atualização monetária da data do arbitramento e, recebimento das aplicações financeiras que a autora teve que baixar para que pudesse cobrir sua conta corrente pelo pagamento automático de sua fatura do cartão de crédito, mesmo diante as impugnações feitas, a ser apurado em sede de liquidação de sentença.

Após a apresentação de contestação pelo Banco Itaucard e réplica, sobreveio a r. sentença guerreada, que comporta reparo.

**II. O recurso de apelação interposto pelo Banco Itaucard**, a fls. 179/192, **não merece ser conhecido**, porquanto praticou ato incompatível com a vontade de recorrer a fls. 298/299 e 301/303.

Verifica-se que após a interposição do presente recurso, o Banco apelante peticionou a fls. 298/299 comprovando o pagamento da condenação, no valor de R\$ 48.942,42 e requereu a extinção da presente ação, nos termos do art. 924, inciso II, do

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Código de Processo Civil, ante a satisfação da obrigação.

Ao proceder desse modo, desistiu do recurso interposto, em razão da prática de ato incompatível com a vontade de recorrer, conforme artigo 1.000, caput, e parágrafo único, do novo Código de Processo Civil:

*“Art. 1.000. A parte que aceitar expressa ou tacitamente a decisão não poderá recorrer.*

*Parágrafo único. Considera-se aceitação tácita a prática, sem nenhuma reserva, de ato incompatível com a vontade de recorrer.”*

Assim, o recurso do Banco Itaucard não deve ser conhecido, por estar prejudicado seu julgamento.

**III. O apelo da Autora** comporta provimento.

Na espécie, cinge-se a controvérsia recursal à suficiência dos fatos narrados para caracterização de abalo extrapatrimonial indenizável.

Verifica-se relação tipicamente consumerista, sendo aplicável, o quanto dispõe a Lei n. 8.078/1990, conforme entendimento já pacificado pelo Superior Tribunal de Justiça por meio da Súmula nº 297.

Dessa forma, a responsabilidade da instituição financeira pela reparação de eventuais danos suportados por

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

seus consumidores independe de comprovação de culpa, exigindo apenas o defeito na prestação do serviço, o dano e o nexos causal entre eles, conforme disposto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Com efeito, a autora não reconhece as compras realizadas por meio de seu cartão de crédito (final 8713), em 27/01/2023, no valor de R\$ 28.950,00 e, em 31/01/2023, no importe de R\$ 5.500,00 (fls. 65), em decorrência do denominado “golpe da maquininha”. E tal assertiva é verossímil porque pela análise das faturas de cartão de crédito, as operações são mesmo totalmente destoantes do perfil de consumo da autora.

Analisando-se os documentos trazidos pela Autora, constata-se que, embora elevadas as faturas pagas por ela (fls. 33/62), nenhuma sequer se aproxima do valor total (R\$ 38.314,46 - fls. 63/66) daquela que considera as compras impugnadas.

A título ilustrativo, no período de outubro/2022 a fevereiro/2023, a fatura mais expressiva foi emitida pelo valor de R\$ 9.357,63, com vencimento em fevereiro/2023, nela não constando compra à vista superior a R\$ 1.570,87 (fls. 59). E, mesmo a fatura relativa ao mês em que ocorrido o evento lesivo, não revela compra à vista superior a R\$ 180,00 (fls. 63/66), à exceção daquelas ora impugnadas.

Ora, pelo exame dos documentos coligidos aos autos, é possível depreender que, embora costumeiramente expressivos os valores da fatura do cartão de crédito titularizado pela apelante, não se extrai do seu perfil a realização de vultosos pagamentos à

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

vista, estando habituada a realizar o parcelamento nestas ocasiões.

Todavia, foram realizadas duas transações em vultuosa quantia, em 27/01/2023 de R\$ 28.950,00 e, em 31/01/2023 de R\$ 5.500,00 (fls. 65), o que, por certo, deveria ter ensejado maior atenção por parte da Instituição Financeira.

Embora não se vislumbre atuação direta da instituição financeira na troca do cartão, é certo que sua desídia, ao permitir transações completamente destoantes do perfil da autora, em curto intervalo de tempo, foi decisiva para o sucesso da empreitada criminosa.

Nesse sentido, e ainda que a culpa tenha sido de terceiro, isso não afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos danos causados no âmbito de suas operações bancárias. Entendimento esse pacificado pelo **Colendo Superior Tribunal de Justiça** com a edição da Súmula 479: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”.

Diante da verossimilhança das alegações da autora, e das regras consumeristas que regem a relação jurídica entre as partes, cabia aos réus o ônus da prova no sentido de demonstrar que foi a autora quem realizou as mencionadas operações, ou seja, de provar a regularidade dos débitos, do que não se desincumbiram.

Manifesto o vício na prestação do serviço, sem que tivessem os réus adotado as providências necessárias para

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

impedi-las e revertê-las, era mesmo de rigor a declaração de inexigibilidade das transações e a condenação a indenização por danos materiais.

É inegável que os fatos narrados superaram, em muito, o mero aborrecimento da autora, que se viu vítima de fraude com a realização de vultosas transações em seu nome, em poucos dias. Consigne-se que não tendo obtido resolução no âmbito extrajudicial, por meio de contestação administrativa e elaboração de boletim de ocorrência, a autora precisou se socorrer do Poder Judiciário para que tivesse seu direito à declaração de inexigibilidade reconhecida, assim como a reparação material.

Portanto, é patente a configuração do dano moral indenizável, sendo de rigor que a autora seja ressarcida.

No tocante a fixação da quantia atribuída a título de danos morais, é forçoso reconhecer que o montante da indenização deve observar os limites da razoabilidade. A ação indenizatória não pode servir para o enriquecimento da ofendida, e tampouco, deve ser fixada em valor ínfimo, devendo servir como forma de repreensão ao ofensor, de modo que não mais repita tal prática e prejudique outrem. Logo, cabe ao magistrado, quando da fixação da indenização, agir com ponderação e equilíbrio adequados, uma vez que o seu valor se apura por arbitramento judicial.

Neste contexto, fixa-se a quantia de R\$ 10.000,00, que se mostra adequada para reparar a vítima do evento lesivo, punir a conduta desidiosa da instituição financeira, sem ter o

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

condão de acarretar enriquecimento sem causa de quem quer que seja.

Tal montante deverá ser atualizado desde a data de seu arbitramento, nos termos do que enuncia a Súmula n. 362 do Superior Tribunal de Justiça, mediante a aplicação do IPCA cheio, e acrescido de juros de mora na forma do artigo 406, § 1º, do Código Civil, isto é, a taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), a partir do evento danoso, nos da Súmula 54 do C. Superior Tribunal de Justiça, por se tratar de ilícito extracontratual.

**IV.** Ante o exposto, por meu voto, **não se conhece do recurso do Banco Itaucard, por estar prejudicado seu julgamento e dá-se provimento ao recurso da Autora**, na forma do v. acórdão.

Em razão do resultado do recurso da Autora, condeno os réus ao pagamento integral das custas, despesas processuais e honorários de sucumbência ao patrono da Requerente em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil.

Majoram-se os honorários advocatícios devidos pelos réus ao patrono da Autora, ante o não conhecimento de seu recurso, para 15% sobre o valor atualizado da condenação, nos moldes do artigo 85, §§ 2º e 11, do Código de Processo Civil.

Respeitadas as decisões dos tribunais

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

superiores, pelas quais vêm afirmando ser preciso o pré-questionamento explícito dos dispositivos legais ou constitucionais inferidos violados e a fim de ser evitado eventual embargo de declaração, tão só para esse fim, por falta de sua expressa referência na decisão então proferida, ainda que examinado de forma implícita, dou por pré-questionados os dispositivos legais e/ou constitucionais apontados.

**Nelson Jorge Junior**

**-- Relator --**