



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2021.0000455405**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006601-83.2020.8.26.0008, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelada HÁDUA NAHITA NUBIA VIEIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso. V. U. Sustentou oralmente a advogada do apelante Juliana Fedozzi Costa OAB/SP 296.814", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente) E VICENTINI BARROSO.

São Paulo, 8 de junho de 2021.

**JAIRO BRAZIL FONTES OLIVEIRA**  
**RELATOR**  
Assinatura Eletrônica



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
 São Paulo

**Apelação Cível nº 1006601-83.2020.8.26.0008**

**Apelante: Itaú Unibanco S/A**

**Apelado: Hádua Nahita Nubia Vieira**

**Interessado: Pag Seguro Internet Ltda**

**Comarca: São Paulo**

**Voto nº 14728**

GOLPE DA TROCA DO CARTÃO. Ação de indenização por danos patrimonial e moral julgada procedente para reconhecer a inexigibilidade da quantia de R\$ 3.200,00 (três mil e duzentos reais), lançada a débito na conta-corrente da autora; para condenar as rés solidariamente a restituir à autora o valor de R\$ 3.200,00 (três mil e duzentos reais), e a pagar indenização por dano moral no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Apelo do corréu Itaú. Inexistência de falha na prestação dos serviços. Autora apelada que entregou voluntariamente seu cartão bancário a um vendedor e, após a compra, não cuidou de conferir se o plástico que lhe foi devolvido era de fato de sua titularidade. Culpa exclusiva da vítima caracterizada. Desídia da recorrida que contribuiu de forma decisiva para a eclosão da fraude a que foi submetida. A incúria da consumidora em não confirmar, de modo efetivo, a titularidade do cartão que lhe foi devolvido após a compra, foi determinante para o prejuízo reclamado na hipótese. Tivesse o cuidado de conferir o cartão após a compra, a ação do terceiro fraudador seria inócua. Inexistência de falha do apelante, por aplicação do disposto no artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Débito que, ademais, não destoia do perfil da consumidora. Sentença de improcedência que aproveita a corré Pagseguro, ante o disposto no artigo 1.005, “caput” e parágrafo único, do Código de Processo Civil. Apelação provida para julgar improcedente a ação.

**Vistos.**

Ação de indenização por danos patrimonial e moral julgada procedente pelo MM. Juiz Paulo Guilherme Amaral Toledo para reconhecer a inexigibilidade da quantia de R\$ 3.200,00 (três mil e duzentos reais), lançada a débito na conta-corrente da autora; condenar as rés solidariamente a restituir à autora o valor de R\$ 3.200,00 (três mil e duzentos reais), com correção monetária pelos



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
 São Paulo

índices de atualização de débitos judiciais deste Tribunal de Justiça desde o lançamento e juros moratórios legais a partir da citação; e condenar as rés solidariamente ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com correção monetária pelos índices de atualização de débitos judiciais deste Tribunal de Justiça desde a publicação e juros moratórios legais a partir da citação. As rés foram condenadas ao pagamento das custas e despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor atualizado da condenação.

Apela o corréu Itaú a pedir reforma da r. sentença (páginas 301/312). O recorrente alega nulidade da r. sentença porque não colhido o depoimento pessoal da autora apelada, observado que o alegado por ela não é verossímil. Aduz culpa exclusiva da vítima, ao permitir que terceiro tivesse acesso, trocasse seu cartão e visualizasse a senha, a afastar a responsabilidade objetiva do apelante, uma vez que as transações questionadas foram realizadas fora do estabelecimento do recorrente com utilização de senha pessoal e intransferível. Alega que a transação única está dentro do limite de crédito da recorrida e de seu perfil. Nega a ocorrência de dano moral, e, subsidiariamente, impugna o valor arbitrado.

Apelo tempestivo e preparado.

Contrarrazões (páginas 323/332) pela  
 manutenção do julgado.

**É o relatório.**

Ação de indenização por danos patrimonial e moral, sob alegação de que em 25.02.2020, em uma tentativa de compra por cartão de débito vinculado à conta mantida perante o recorrente, a transação não foi concluída aparentemente por falta de sinal da máquina de cartão, dispositivo disponibilizado e administrado pela corré Pagseguro, de maneira que, algumas horas depois, a apelada percebeu que houve a troca de seu cartão por outro, com débito indevido no valor



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
 São Paulo

de R\$ 3.200,00 (três mil e duzentos reais), e com utilização de cheque especial, observado que nova tentativa de compra no valor de R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais) não foi aprovada pelo recorrente. Pede a restituição do valor indevidamente debitado, bem como a condenação das rés ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Em defesa, a corré PagueSeguro aduz preliminarmente ilegitimidade passiva e ausência de pretensão resistida. No mais, alega ausência de responsabilidade, transação realizada presencialmente, impossibilidade de restituição do valor discutido, e não configuração de dano indenizável.

Em contestação, o recorrente aduz culpa exclusiva de terceiro por fato ocorrido fora das dependências do contestante; ausência de perfil de fraude; dever de educação, informação e transparência; inviolabilidade do sistema de autenticação das operações realizadas com cartão e *chip*; e não configuração de dano.

Afastada a matéria preliminar, a ação foi julgada parcialmente procedente.

Não ocorre cerceamento de defesa.

O contexto era suficiente para o deslinde da causa, a tornar desnecessária realização de outras provas.

O destinatário da prova é o juiz. Se encontrar elementos para a formação de seu convencimento, deve conhecer diretamente do pedido. Não há se falar em realização obrigatória de provas, mesmo quando postuladas:

*“A decisão judicial que considera desnecessária a realização de determinada diligência probatória, desde que apoiada em outras provas e fundada em elementos de convicção resultantes do processo, não*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
 São Paulo

*ofende a cláusula constitucional que assegura a plenitude de defesa. Precedentes.” (AgR-AI 153.467/MG - rel. Min CELSO DE MELLO - DJ 18.5.2001).*

*“Constantes dos autos elementos de prova documental suficientes para formar o convencimento do julgador, incorre cerceamento de defesa se julgada antecipadamente a controvérsia.” (STJ – Quarta Turma - AG. 14.952-AgRg – rel. Min. SÁLVIO DE FIGUEIREDO - j. 4.12.1991 - DJU 3.2.1992 – cf. nota 2b, Código de Processo Civil e Legislação Processual em vigor, Theotônio Negrão, 46ª edição, 2014).*

*“Em matéria de julgamento antecipado da lide, predomina a prudente descrição do magistrado, no exame da necessidade da realização ou não de prova em audiência, ante as circunstâncias de cada caso concreto e a necessidade de não ofender o princípio basilar do pleno contraditório” (STJ – Quarta Turma - REsp 3.047 - rel Min. ATHOS CARNEIRO - j. 21.8.1990 - DJU 17.9.1990 – cf. nota 2b, Código de Processo Civil e Legislação Processual em vigor, Theotônio Negrão, 46ª edição, 2014).*

Narra a apelada que, ao tentar realizar compra de bebidas com um vendedor de rua, teve seu cartão bancário trocado sem que percebesse. Logo depois, verificou a ocorrência de débito em conta no valor de R\$ 3.500,00 (três mil e quinhentos reais) e de tentativa de débito no valor de R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais), não aprovada pelo recorrente.

Embora a relação seja de consumo, não restou demonstrada a ocorrência de falha na prestação dos serviços, nem o necessário nexos causal entre ela e o dano sofrido.

A própria recorrida contribuiu para a efetivação da fraude, pois entregou espontaneamente seu cartão magnético a um vendedor de rua e ao ser-lhe devolvido o plástico, não teve o cuidado de conferir a respectiva titularidade. Tivesse procedido com essa cautela, possivelmente evitaria o infortúnio a que se submeteu.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
 São Paulo

A hipótese é de culpa exclusiva da vítima.

Nesse contexto, aplicável a exceção prevista no artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, que assim dispõe:

*“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.*

(...)

*§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:*

(...)

*II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.*

O prejuízo suportado pela recorrida não pode ser imputado ao apelante, pois não evidenciada qualquer falha na prestação dos serviços.

Foi a apelada quem contribuiu, com sua desídia, para a eclosão da fraude a que foi submetida.

A incúria da consumidora em não confirmar, de modo efetivo, a titularidade do cartão que lhe foi devolvido após a tentativa de compra, foi determinante para o prejuízo reclamado na hipótese.

Observe-se que, tivesse a apelada o cuidado de



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
 São Paulo

conferir se o cartão devolvido após a compra era o seu, a ação do terceiro fraudador seria inócua.

Não houve falha na prestação dos serviços, nem se cuida de hipótese de fortuito interno, a excluir a aplicação da súmula nº 479, do Colendo Superior Tribunal de Justiça.

E dos extratos de páginas 218/219 extraem-se débitos anteriores da conta da apelada nos montantes de R\$ 3.422,02 (três mil, quatrocentos e vinte e dois reais e dois centavos) e R\$ 3.403,48 (três mil, quatrocentos e três reais e quarenta e oito centavos), valores muito próximos ao débito discutido.

O débito impugnado não destoou do perfil da recorrida, de maneira que não é razoável exigir que o banco apelante não autorizasse tal transação, observado ainda que a tentativa de segundo débito, no valor de R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais), efetuada apenas 3 minutos após o primeiro débito, ora discutido (página 22), não foi aprovada pelo banco, a evidenciar regular prestação de serviço, uma vez que o curto interregno de tempo para débitos em tais valores caracterizou divergência ao perfil da apelada, o que foi apenas configurado na segunda tentativa de débito, que sequer é objeto da ação, uma vez que o apelante não aprovou tal transação.

Como leciona o precedente jurisprudencial da lavra do ilustre Desembargador Achile Alesina (TJSP, 15ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1052243-94.2020.8.26.0100, j. 02.03.2021, v.u.), “*Realmente, se as transações realizadas estivessem dentro do perfil de consumo da cliente, não haveria imputação de responsabilidade ao banco, já que o ato ocorreu fora do estabelecimento*”, e essa é a hipótese dos autos.

A propósito, já decidi esta Colenda Câmara:

*“RESPONSABILIDADE CIVIL - Danos  
 materiais e morais - Legitimidade passiva da instituição*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*financeira da qual o autor é correntista - Seguradora pertencente ao mesmo grupo econômico - Requerente vítima do golpe da "troca de cartão" fora do estabelecimento bancário - Ausência de responsabilidade do banco - Culpa exclusiva do consumidor - Falta de cautela na guarda do cartão e da senha pessoal - Inteligência do artigo 14, parágrafo 3º, II, do CDC - Sentença reformada - Recurso do réu provido para julgar improcedente a ação, invertendo-se os ônus sucumbenciais e arbitrada honorária de 15% do valor da causa, observada a gratuidade judiciária do autor” (TJSP, 15ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1002415-57.2019.8.26.0006, Rel. Des. Mendes Pereira, j. em 21/07/2020) (destaquei).*

Tribunal: No mesmo sentido, precedentes deste Egrégio

*“RESPONSABILIDADE CIVIL - Danos materiais – Autor que se encontrava em caixa eletrônico de Banco 24 horas localizado nas dependências de supermercado - Golpe da "troca de cartões", com a realização de operações por estelionatário – Golpe que ocorreu em razão da desatenção do autor, que facilitou o acesso por terceiro ao cartão magnético e a sua senha pessoal - Culpa exclusiva da vítima - Inteligência do art. 14, § 3º, inciso II, do CDC – Ausência de falha na prestação de serviços – Ação de reparação de danos materiais improcedente - Apelação provida.” (TJSP, 18ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1009234-72.2017.8.26.0590, Rel. Des. Roque Antonio Mesquita de Oliveira, j. em 22/06/2020) (destaquei).*

*“RESPONSABILIDADE CIVIL CONTRATUAL. Cartão bancário. Ação de indenização por danos morais e materiais. Autor vítima do golpe da "troca de cartão" fora do estabelecimento bancário. Ausência de responsabilidade do banco. Culpa exclusiva do consumidor. Falta de cautela na guarda do cartão e da senha pessoal. Inteligência do artigo 14, parágrafo 3º, II, do CDC. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO.” (TJSP, 38ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1006290-36.2018.8.26.0405, Rel. Des. Fernando Sastre Redondo, j. em 19/06/2020) (destaquei).*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
 São Paulo

*“DECLARATÓRIA C.C. REPETIÇÃO INDÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO. Transações bancárias não reconhecidas pelo titular de cartão. Autor vítima do golpe da "troca dos cartões" ao realizar compra com vendedor ambulante. Dever de guarda do cartão violado pelo correntista. Responsabilidade pelos danos que não deve ser imputada ao banco. (...) RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP, 17ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1124268-76.2018.8.26.0100, Rel. Des. Afonso Bráz, j. em 31/07/2019) (destaquei).*

O julgamento passa a ser de improcedência, observado o disposto no artigo 1.005, do Código de Processo Civil (confirmam-se TJSP, 28ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1026565- 92.2017.8.26.0032, rel. Des. DIMAS RUBENS FONSECA, j. 26.02.2019, v.u.; TJSP, 19ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1007580- 91.2015.8.26.0114, rel. Des. RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI, j. 26.03.2018, v.u.; e TJSP, 23ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1003089-19.2015.8.26.0477, rel. Des. SÉRGIO SHIMURA, j. 01.03.2018, v.u.).

Arbitro honorários advocatícios de sucumbência em 10% do valor atualizado da causa (artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil), atendidos o grau de zelo do profissional, o lugar da prestação do serviço, a natureza e importância da causa, além do trabalho e tempo exigidos para a execução do mister (incisos I, II, III e IV, do mencionado dispositivo legal).

No tocante ao arbitramento de honorários advocatícios recursais, o Colendo Superior Tribunal de Justiça tem decidido:

*“(...) 5. É devida a majoração da verba honorária sucumbencial, na forma do art. 85, § 11, do CPC/2015, quando estiverem presentes os seguintes requisitos, simultaneamente: a) decisão recorrida publicada a partir de 18.3.2016, quando entrou em vigor o novo Código de Processo Civil; b) recurso não conhecido integralmente ou desprovido, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente; e c) condenação em*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*honorários advocatícios desde a origem no feito em que interposto o recurso (...). (STJ, 2ª Seção, AgInt nos Embargos de Divergência em REsp nº 1.539.725-DF, Rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, j. em 09/08/2017).*

*“(...) I - Para fins de arbitramento de honorários advocatícios recursais, previstos no § 11 do art. 85 do CPC de 2015, é necessário o preenchimento cumulativo dos seguintes requisitos: 1. Direito Intertemporal: deve haver incidência imediata, ao processo em curso, da norma do art. 85, § 11, do CPC de 2015, observada a data em que o ato processual de recorrer tem seu nascedouro, ou seja, a publicação da decisão recorrida, nos termos do Enunciado 7 do Plenário do STJ: “Somente nos recursos interpostos contra decisão publicada a partir de 18 de março de 2016, será possível o arbitramento de honorários sucumbenciais recursais, na forma do art. 85, § 11, do novo CPC”; 2. o não conhecimento integral ou o improvimento do recurso pelo Relator, monocraticamente, ou pelo órgão colegiado competente; 3. a verba honorária sucumbencial deve ser devida desde a origem no feito em que interposto o recurso; 4. não haverá majoração de honorários no julgamento de agravo interno e de embargos de declaração oferecidos pela parte que teve seu recurso não conhecido integralmente ou não provido; 5. não terem sido atingidos na origem os limites previstos nos §§ 2º e 3º do art. 85 do Código de Processo Civil de 2015, para cada fase do processo; 6. não é exigível a comprovação de trabalho adicional do advogado do recorrido no grau recursal, tratando-se apenas de critério de quantificação da verba (...).” (STJ, 3ª Turma, Edcl no AgInt do REsp nº 1.573.573-RJ, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. em 04/04/2017).*

Nos termos do entendimento preconizado pela Egrégia Corte Superior, deixo de dispor acerca de honorários advocatícios recursais, pois indevidos na hipótese.

Diante do exposto, dá-se provimento à apelação para julgar improcedente a ação, condenada a autora recorrida a arcar como pagamento das custas, despesa processuais e honorários advocatícios arbitrados em 10% do valor atualizado da causa,



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

observado o disposto no artigo 98, § 3º, do Código de Processo Civil.

**Jairo Brazil Fontes Oliveira**  
**Relator**