



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000111841

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001856-10.2022.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ELO SERVIÇOS S/A, é apelado JÚLIO CARDOSO ZVEIBIL.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª 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 da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente) E FLAVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA.

São Paulo, 19 de fevereiro de 2026.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA

Relatora

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1001856-10.2022.8.26.0002

Apelante: Elo Serviços S/A

Apelado: Júlio Cardoso Zveibil

Ação: Obrigação de fazer

Origem: 12ª Vara Cível do Foro Regional II – Santo Amaro

Juíza de 1ª instância: Dra. Luciana Ferrari Nardi Arruda

Voto nº 21.499

OBRIGAÇÃO DE FAZER. Cartão de crédito desconhecido pelo autor. Legitimidade passiva da bandeira do cartão, que integra a cadeia de consumo. Responsabilidade solidária. Não demonstrada a impossibilidade de cumprimento da obrigação imposta na sentença. Responsabilidade solidária com o banco emissor do cartão. Sequer foi demonstrado qual instituição financeira emitiu o plástico. Precedentes. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de apelação interposta contra a sentença de fls. 283/288, cujo relatório se adota, que julgou procedentes os pedidos iniciais.

Busca-se a reforma do *decisum* porque: a) a apelante é apenas a bandeira do cartão de crédito utilizado pelo apelado, o que não se confunde com a operadora ou administradora do cartão, que neste caso é Banco Bradesco; b) é importante reforçar que a apelante Elo Serviços não emite cartões, não autoriza transações, não efetua cobranças, não realiza estornos, tampouco, analisa contestação de compras ou valores; c) a apelante não possui qualquer ingerência sobre o

cartão de titularidade do apelado; d) esta apelante não recebeu qualquer valor e não é responsável por cancelar, lançar débitos na fatura do apelado ou em sua conta bancária; e) é de rigor que a demanda seja extinta em face desta apelante; f) ao deferir o pedido de tutela antecipada, foi determinada a expedição de ofício ao Banco Bradesco para cancelamento do cartão de crédito objeto da presente demanda; g) observe-se que tal determinação entende de forma clara que a Elo não possui meios ou capacidade de realizar o cancelamento do cartão, portanto, não é administradora deste e não pode, de forma nenhuma, ser condenada como se responsável fosse; h) a apelante não detém qualquer responsabilidade jurídica pela fraude alegada, tampouco é parte capaz de estornar valores ou suspender cobranças em cartão de crédito emitido por terceiro; i) há a impossibilidade material de cumprimento das obrigações de fazer; j) é absolutamente desarrazoado exigir que a Elo como Bandeira, que atua apenas como instituidora de arranjo de pagamento, sem ingerência direta sobre os lançamentos financeiros, seja capaz de fazê-lo; k) a apelante demonstrou de forma técnica e detalhada a sua ausência de responsabilidade e impossibilidade de cancelamento do cartão; l) o juízo *a quo* não se manifestou sobre essas teses, o que configura violação ao artigo 489, §1º, inciso VI, do Código de Processo Civil; m) a apelante não praticou qualquer conduta que tenha dado causa aos danos alegados pela parte autora; n) ausente conduta ilícita, inexistente o dever de indenizar (fls. 294/303).

Tempestiva e preparada, vieram aos autos contrarrazões (fls. 309/320).

É a síntese do necessário.

Cuida-se de demanda na qual o autor alega que recebeu um e-mail da empresa Homed Equipamentos Médico Hospitalar para a confirmação de uma compra e, ao não reconhecer a transação, foi informado que tal compra foi efetuada com um cartão de crédito em seu nome, emitido com a bandeira ré, Elo.

Em razão de não possuir referido cartão, ajuizou a presente demanda, com pedido de tutela para que a ré forneça todos os dados cadastrais do cartão, cancelamento do cartão, inexigibilidade de débitos e abstenção de negativação e, ao final, a confirmação da tutela, além de indenização por danos morais.

A pretensão do requerente foi integralmente acolhida, dando ensejo ao presente inconformismo.

Em que pese o inconformismo contido no recurso, a r. sentença não merece reforma, devendo ser aplicado ao caso em concreto a disposição do art. 252, do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça. *In verbis*:

“Art. 252 – Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la.” (g.n.)

Com efeito, em consonância com o princípio constitucional da razoável duração do processo, previsto no art. 5º, inc.

LXXVIII, da CF (“*a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação*”), mostra-se possível a ratificação dos fundamentos do r. *decisum*.

No mesmo sentido destaco o posicionamento desta C. Câmara: Apelação Cível nº 1113722-88.2020.8.26.0100, Relator Des. Spencer Almeida Ferreira; Apelação Cível nº 1049340-26.2019.8.26.0002, Relator Des. Fernando Sastre Redondo; Des. Apelação Cível nº 1003594-55.2022.8.26.0318, Relator Des. Flávio Cunha da Silva; Apelação Cível nº 1055039-87.2022.8.26.0100, Relator Des. Lavínio Donizetti Paschoalão.

E não é diferente o entendimento do Superior Tribunal de Justiça: AgInt no AREsp n. 1.467.013/RS, Relator Min. Marco Aurélio Bellizze; AgInt no REsp n. 1.982.498/MA, Relator Min. Raul Araújo; AgInt no REsp n. 1.904.217/RS, Relator Min. Marco Buzzi; AgInt no AREsp n. 1.801.597/GO, Relator Min. Moura Ribeiro.

Assim, ficam adotados e ratificados os seguintes fundamentos da r. sentença, de acordo com o art. 252, do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça (fls. 285/287):

“(...) Cumpra reiterar a negativa quanto ao argumento de ilegitimidade passiva, que não se sustenta ao ser aferida correlação lógica entre a dicção do autor e a suposta falha da ré, bandeira de cartão que constou no documento utilizado para a transação não reconhecida pelo consumidor

e que operou na cadeia de fornecimento.

A ação é procedente.

O autor descreveu que foi procurado por terceira empresa alertando-o sobre uma compra suspeita.

Disse que a partir dos dados do cartão enviados pela empresa pôde confirmar que o produto emitido e produzido era um cartão de crédito com a bandeira Elo.

O acionante, embora tenha conseguido cancelar a transação junto à empresa que o alertou da fraude, ajuizou a ação tanto para compelir a ré a trazer dados de origem das operações, quanto para ver declarada a inexistência do débito e da própria relação negocial com a bandeira que permitiu a utilização de seus dados sensíveis.

O consumidor afirmou que não realizou a operação que as empresas responsáveis pela cadeia de serviços de crédito viabilizaram sem qualquer controle, expondo seus dados sensíveis.

A ré, a seu turno, referiu que a responsabilidade pela emissão do cartão utilizado é exclusivamente do banco, não havendo relação direta entre suas operações no mercado de consumo e o prejuízo suportado com o uso fraudulento.

Nada referiu a respeito dos dados de origem solicitados.

Não tem razão em seus argumentos.

Na medida em que a ré integra a cadeia de fornecimento dos serviços ofertados ao mercado de crédito, tratando de operar arranjos de pagamento, de estruturar e fiscalizar normas operacionais de segurança para o funcionamento do sistema (funcionamento do ecossistema de pagamentos realizados com os cartões emitidos), não se exime de responder por falha de operações que sejam constatadas.

No caso dos autos, houve esse defeito de serviço.

Conforme respostas aos ofícios enviados ao Banco Bradesco,

suposto emissor do cartão fraudado, não foram localizados registros de cartão com a numeração final 6744 (único dado acessível ao acionante e por ele indicado), em nome do autor, desconhecendo-se a forma pela qual tal plástico ou documento digital, com dados pessoais da parte, foi produzido e, depois, utilizado para a compra impugnada na ação.

Diante dessa informação, incumbia à ré demonstrar em juízo que adotou providências de segurança que bastariam ou ao menos dificultariam a prática do fraudador, que utilizou cartão apontando a bandeira Elo e teve sucesso ao passar pelo crivo da própria administração que integra efetivamente o sistema de controle das operações. De sorte que é inevitável reconhecer a ocorrência de falha de serviço (artigo 14 do CDC), inexistindo mínima indicação de culpa concorrente da vítima ou exclusiva de terceiros, no que pertine à transação.

O nexó causal, de outra banda, é comprovado ao se constatar que a inexistência de segurança das ações da empresa ré diante do fraudador geraram não somente um débito ilegítimo, como também a exposição de dados sensíveis da parte.

A inexistência de apontamento nos autos, ainda, daqueles dados cadastrais da origem da solicitação, - determinado à ré o armazenamento desde a concessão da tutela -, reforça o convencimento de que a empresa falhou ao operar seu sistema de segurança e de verificações de legitimidade.

De todo modo, quanto ao ponto, desinteressando-se a ré pela produção de provas ou exibição cabível a partir do armazenamento determinado em tutela cautelar, é consolidada a pertinência da obrigação de fazer que poderá ser buscada pelo autor em cumprimento de sentença, se



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ainda o caso, para providências em seara própria contra os terceiros fraudadores.

O julgamento de procedência da ação, portanto, reconhece a irregularidade da operação de compra feita em cartão de crédito emitido em nome do autor e o descabimento de qualquer cobrança de débitos atrelados ao documento, bem como a obrigação de fazer consistente na trazida de dados de origem e a obrigação de não fazer consistente na abstenção de qualquer anotação de nome em razão desse cartão descrito na inicial.

A procedência também implica o reconhecimento de dano extrapatrimonial "in re ipsa", causador de insegurança consistente na exposição de dados sensíveis e sua utilização por terceiros, fixando-se a quantia de R\$5.000,00 como razoável à devida compensação no caso concreto.”.

Como se vê, não há que se falar em ilegitimidade passiva da ré, pois esta integra a cadeia de consumo e responde solidariamente pelos danos causados aos consumidores, nos termos do artigo 7º, parágrafo único, do CDC.

Demais disto, não calha a afirmação de que houve violação ao disposto no artigo 489, § 1º, inciso VI, do Código de Processo Civil, pois a sentença enfrentou os argumentos deduzidos pela ré.

Sequer foi mencionada em defesa Súmula ou jurisprudência vinculante da Corte Superior para resguardar o entendimento da apelante.

Quanto a alegação de que a obrigação é impossível de ser cumprida e deve ser direcionada o Banco Bradesco, não houve demonstração neste sentido.

Aqui, vale ressaltar que a ré diz que o emissor do cartão é o Banco Bradesco, mas nenhum documento veio aos autos para comprovar tal alegação.

Dada a resposta aos ofícios remetidos à casa bancária, com informação de que não identificou em seus cadastros o cartão de crédito objeto dos autos (fls. 198 e 213), sequer há certeza de que o emissor do plástico foi mesmo o Bradesco.

Por seu turno, a tutela não foi direcionada exclusivamente ao Banco Bradesco, como afirma a recorrente. A decisão de fls. 125 apenas acrescentou à tutela a determinação de expedição de ofício ao Bradesco.

Aliás, não se pode perder de vista, como explanado alhures, que a responsabilidade da ré é solidária.

Por fim, não é demais observar que, uma vez mais, a apelante nada diz sobre a determinação de fornecimento dos dados do cartão deferida em sede de tutela e confirmada na sentença.

A respeito, destaca-se:

APELAÇÃO CÍVEL – GOLPE DO MOTOBOY –
CARTÃO DE CRÉDITO – RESPONSABILIDADE CIVIL.

1. Questão Jurídica Responsabilidade dos réus por compras fraudulentas decorrentes de golpe do motoboy; legitimidade da bandeira do cartão; configuração de dano moral. 2. Fundamentos Relação de consumo. Responsabilidade objetiva (art. 14, CDC). **Bandeira integra a cadeia de fornecimento (art. 7º, parágrafo único, CDC).** Fraude praticada por terceiros como fortuito interno (Súmula 479/STJ). Ausência de prova de culpa exclusiva da vítima. 3. Razões de Decidi Rejeitada a ilegitimidade da bandeira. Constatada falha de segurança do sistema bancário. Compras fora do perfil sem bloqueio. Dano moral caracterizado, não se tratando de mero aborrecimento. Sentença suficientemente fundamentada. 4. Tese **Bancos e bandeira respondem solidariamente por compras fraudulentas decorrentes de golpe do motoboy, por constituírem fortuito interno, impondo-se a restituição dos valores e a compensação por dano moral.** 5. Dispositivo Recursos não providos. (Apelação Cível 1003220-68.2020.8.26.0428; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Paulínia - 2ª Vara; Data do Julgamento: 10/12/2025; Data de Registro: 10/12/2025) (g.n.).

APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE
INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. AÇÃO DE
INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. **LEGITIMIDADE
AD CAUSAM - Insurgência da corré Mastercard
pleiteando o reconhecimento de sua ilegitimidade para
figurar no pólo passivo da demanda - Incidência do**

Código de Defesa do Consumidor - Empresa titular da bandeira do cartão de crédito que integra a cadeia de fornecimento - Responsabilidade solidária - Manutenção - Precedentes desta E. Corte nesse sentido - Hipótese de ilegitimidade passiva afastada - PRELIMINAR REJEITADA. RESPONSABILIDADE CIVIL - Contrato de cartão de crédito - Inexigibilidade de débito - Manutenção - Compras lançadas em fatura e não reconhecida pela autora - Relação de consumo - Conjunto probatório produzido nos autos que corrobora com a verossimilhança das alegações autorais - Casa bancária que procedeu ao cancelamento de parte das compras lançadas na fatura e contestadas pela autora que importou no reconhecimento da fraude praticada em desfavor da consumidora - Incidência do princípio do Venire Contra Factum Proprium - Responsabilidade objetiva - Falha na prestação de serviço evidenciada - Risco da atividade desenvolvida - Precedentes deste E. Tribunal de Justiça de São Paulo - DANO MORAL - Ocorrência - Negativação indevida do nome da autora - Indenização - Cabimento - Valor fixado em R\$ 6.000,00 (seis mil reais) - Majoração - Acolhimento - Montante de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) que melhor se ajusta a hipótese dos autos - Observância dos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação - HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS - Majoração - Descabimento - Observância dos critérios tipificados nos incisos I a IV, do § 2º, do art. 85, do CPC - Causa não complexa - Manutenção do percentual fixado no Decisum - Sentença de procedência dos pedidos reformada em parte - RECURSO DOS RÉUS NÃO PROVIDO - RECURSO DA AUTORA PROVIDO EM PARTE. (Apelação Cível 1002855-33.2022.8.26.0302; Relator (a): LAVINIO DONIZETTI PASCHOALÃO; Órgão



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jaú - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/04/2024; Data de Registro: 22/04/2024) (g.n.).

RESPONSABILIDADE CIVIL. **Ilegitimidade passiva. Mastercard. Empresa titular da bandeira de cartão de crédito que integra a cadeia de fornecedores do serviço. Obrigação solidária com os bancos e administradoras de cartão. Precedentes.** Preliminar rejeitada. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Cartão de crédito adicional não solicitado. Inexistência de prova da contratação. Transações fraudulentas fora do perfil da consumidora. Relação de consumo (art. 14, do CDC). Responsabilidade objetiva do banco por fortuito interno decorrente de fraude. Aplicação da súmula 479 do C. STJ. Repetição do indébito de forma simples. Sentença mantida. DANO MORAL. Cartão de crédito adicional não solicitado e objeto de compras fraudulentas fora do perfil. Falha na prestação de serviços. Ilícito caracterizado. Dano moral configurado. Teoria do desvio produtivo. Precedente. Montante arbitrado em valor inferior ao pretendido, em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Sentença reformada. RECURSO DA RÉ NÃO PROVIDO, PARCIALMENTE PROVIDO O ADESIVO. (Apelação Cível 1019770-24.2021.8.26.0002; Relator (a): Fernando Sastre Redondo; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/07/2022; Data de Registro: 21/07/2022) (g.n.).

Por fim, os fatos trazidos na petição de fls. 329/333 não alteram as conclusões adotada na sentença e ora ratificadas.

A apelante trouxe como prova nova *prints* de telas sistêmicas que sequer a pertencem.

Outrossim, telas de sistemas perfazem prova unilateral e apócrifas, sem validade probatória, ainda mais quando se afirma que foram emitidas por instituição alheia aos autos.

Não se concebe a hipótese de o Banco Bradesco ter remetido à ré, fora dos autos, informações sobre cartões de crédito emitidos pelo autor, em evidente quebra de sigilo bancário, o que é vedado sem autorização judicial.

Sublinhe-se, foram remetidos dois ofícios ao Banco Bradesco, respondidos sem informações (fls. fls. 198 e 213) e, portanto, não se pode considerar neste momento as telas sistêmicas unilaterais, colacionadas pela ré, obtidas por meios desconhecidos.

Para encerrar, curiosa a afirmação da apelante ao mencionar que *"o fraudador, ao imputar os dados de pagamento no site, indicou indevidamente o nome do Apelado como titular do cartão final 6744, o qual, na realidade, pertence à Sra. Giovana. Esta, por sua vez, ao identificar as compras, imediatamente as contestou junto aos canais do Bradesco"* (fls. 330/331).

Isto porque, é de conhecimento geral das pessoas que fazem compras *on-line*, bem como das instituíres financeiras, ainda mais



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

a ré, detentora de bandeira de cartão de crédito, que não são autorizadas compras com divergências de informações constantes no plástico.

As informações das compras reputadas ao autor mostram que as transações foram aprovadas (fls. 27), o que jamais ocorreria se o fraudador tivesse inserido como titular do cartão o nome do demandante, com número referente à tarjeta cujo titular é outra pessoa.

Logo, confirma-se a bem lançada sentença pelos seus próprios e bem deduzidos fundamentos, os quais ficam inteiramente adotados como razão de decidir pelo desprovimento do recurso, nos termos do art. 252, do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça.

Ante o deslinde dado ao recurso, majoro os honorários advocatícios em favor do apelado, fixando a verba devida em R\$.2.500,00, nos termos preconizados no art. 85, §§ 2º e 11 do Código de Processo Civil.

Ex positis, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso.

Por fim, consideram-se prequestionadas e não ofendidas todas as normas jurídicas reportadas no curso do feito.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA
Relatora