



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000142184**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004898-44.2025.8.26.0008, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelada RITA DE CASSIA FAZOLIM.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente sem voto), MARCO PELEGRINI E ALEXANDRE DAVID MALFATTI.

São Paulo, 26 de fevereiro de 2026.

**CASTRO FIGLIOLIA**  
**relator**  
Assinatura Eletrônica



**VOTO Nº 43122**

**APELAÇÃO CÍVEL Nº 1004898-44.2025.8.26.0008**

**COMARCA: SÃO PAULO**

**JUIZ: GUILHERME AUGUSTO DE OLIVEIRA BARNA**

**APTE.: BANCO DO BRASIL S/A**

**APDA.: RITA DE CÁSSIA FAZOLIM**

**INTERESSADA: VISA DO BRASIL EMPREENDIMENTOS LTDA.**

**OBJEÇÃO PRELIMINAR - ILEGITIMIDADE PASSIVA - NÃO OCORRÊNCIA** - responsabilidade solidária, regra da legislação consumerista, atinge indistintamente todos os fornecedores de produtos e serviços - precedentes - consumidor que não faz distinção entre as atividades das parceiras comerciais - pertinência subjetiva do apelante para responder à demanda.

**APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE** – compras realizadas no cartão de crédito da apelada – vazamento de dados do consumidor – falha na prestação de serviços – responsabilidade objetiva – art. 14 do CDC – ato de terceiro que não elide a responsabilidade do apelante – caso fortuito interno – Súmula 479 do STJ - declaração de inexigibilidade do débito que se impunha e consequente restituição de valores – perturbação ao estado de espírito da apelada que se mostrou ocorrida - situação que extrapola o mero aborrecimento e ingressa no campo do dano moral que realmente ocorreu - indenização fixada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) - montante adequado às circunstâncias do fato, proporcional ao dano e com observância ao caráter educativo-punitivo que deve compor a verba - sentença de procedência da ação mantida, forte no art. 252 do RITJSP.

**Resultado: recurso desprovido.**

Vistos.

A ação foi assim relatada: *“Trata-se de uma ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais que Rita de Cassia Fazolim move em face de Banco do Brasil S/A e Visa do Brasil Ltda. Narra a parte autora que é correntista junto ao réu Banco do Brasil, tendo como vínculo o cartão de crédito Ourocard, tendo por administrador a ré Visa. Nos dias 22 e 23 de fevereiro de 2025 a autora verificou na fatura do seu cartão de crédito que algumas compras foram feitas pela internet, no valor de R\$ 5.250,68 em estabelecimentos desconhecidos, deste modo a requerente entrou em contato com os réus para reportar o ocorrido, e dessa forma encaminhou se a delegacia mais próxima registrando um boletim de ocorrência. Os réus preliminarmente foram solícitos e suspenderam a cobrança dos valores indevidos, mas posteriormente informaram a autora que as compras seriam recobradas na fatura do cartão sem prestar uma justificava plausível. Pelos fatos narrados requer a condenação dos requeridos ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 10.000,00, além da inexigibilidade das transações impugnadas. Por fim, requereu, em antecipação de tutela, a suspensão da exigibilidade das transações. Dá-se à causa o valor de R\$ 15.250,68. Os documentos de fls. 7/26 acompanharam a inicial. Determinada emenda fls. 30/31, o autor emendou (fls.14/17). A petição inicial foi recebida com a emenda, ocasião em que se determinou a citação dos requeridos e houve a concessão da antecipação de tutela suspendendo a exigibilidade (fl. 39). Citados os requeridos ofertaram contestação às folhas 48/67 e 91/138. O requerido Banco do Brasil S/A contestou tempestivamente, em síntese, levantou as preliminares afirmando que considera inepta a petição inicial pois consta ausente a causa de pedir, fazendo somente um pedido genérico, não indicando na exordial qualquer fato que possa ser interpretado de forma extensiva que possa ter ocasionado os danos efetivamente experimentados pela parte autora. No mérito, alegou que o cartão é somente um meio de pagamento, não lhe sendo permitido cancelar, unilateralmente, uma compra ou serviço junto a um*

*estabelecimento comercial, o Banco do Brasil está subordinado ao regulamento da Visa/Master, o cartão recebe somente das processadoras os valores à débito ou crédito enviados pelos estabelecimentos, desse modo somente é postado em fatura o valor enviado pelo estabelecimento. Por fim, há pedido subsidiário para que em caso de arbitramento de indenização por dano moral, este seja arbitrado em valores razoáveis. Quanto ao requerido VISA, este alegou nas preliminares que diante do aspecto de sua matriz funcional não será a pessoa certa a que se exigirá a procedência da ação pois a parte autora não questiona eventual ato omissivo ou comissivo que possa ensejar supostos danos. No mérito, alegou que para se falar em responsabilidade civil se faz necessário a presença de uma conduta lesiva, mas diante do pedido exíguo da parte autora que não permitem presunção de qualquer nexos causal entre o suposto ato lesivo e dano alegado não pode se falar em culpabilidade. Houve réplica às folhas 253/258, onde o autor repisou os fundamentos e os pedidos iniciais. Instados a especificarem provas, não houve requerimento de dilação probatória”.*

A ação foi julgada nos seguintes termos: “*Ante o exposto, julgo procedentes em parte os pedidos para declarar a inexigibilidade dos débitos vergastados, e determino o extorno dos valores caso já tenham sido pagos, no prazo de 15 dias, sob pena de multa que fixo em R\$ 500,00 ao dia, até o limite do valor das transações impugnadas. Condeno os requeridos ao pagamento de indenização por dano moral que fixo em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) e, por fim, extingo o feito com resolução do mérito na forma do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil”.* Em razão da sucumbência, os réus foram condenados no pagamento de custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios fixados em 10% do proveito econômico da autora.

Inconformado, o corréu Banco do Brasil interpôs apelação (fls. 271/296). Sustentou, em síntese, a regularidade da cobrança e a ausência de falha na prestação de serviços. As compras ocorreram mediante a utilização de dispositivos autorizados. Apenas toma conhecimento de eventual irregularidade após contestação junto à central de atendimento. Não tem ingerência sobre a apuração ou faturamento de compra de modo que não pode responder pelos danos. Não há prova da ocorrência de fraude. Suscitou ilegitimidade passiva, pois os fatos envolvem atos

de terceiro. Atuou como mero agente emissor do cartão e de disponibilização de crédito. Alegou culpa exclusiva do consumidor, que não preservou o cartão e senhas pessoais. Não há indícios de desvio de perfil de utilização do cartão. Agiu em exercício regular de direito. O dano moral não se patenteou. Alternativamente, afirmou que o valor arbitrado comporta redução. Pelo que expôs, requereu o reconhecimento da ilegitimidade passiva. Subsidiariamente, pediu a improcedência da ação ou pelo menos a redução do *quantum* arbitrado a título de dano imaterial.

Em resposta (fls. 305/310), a autora basicamente pediu a manutenção da sentença.

Não houve oposição ao julgamento em sessão virtual.

É a síntese necessária.

O recurso foi interposto no prazo e regularmente preparado.

Deste modo, comporta conhecimento.

A preliminar de ilegitimidade passiva suscitada pelo apelante não colhe.

A responsabilidade solidária, regra da legislação consumerista, atinge indistintamente todos os fornecedores de produtos e serviços.

Nesse sentido, os seguintes julgados do Superior Tribunal de Justiça:

*“PROCESSUAL CIVIL E CONSUMIDOR. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS. VÍCIO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. 'BANDEIRA' DO CARTÃO DE CRÉDITO. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. LEGITIMIDADE PASSIVA. AGRAVO REGIMENTAL DESPROVIDO. 1. A agravante não trouxe qualquer argumento novo capaz de ilidir os fundamentos da decisão agravada. 2. Segundo a orientação jurisprudencial desta Corte Superior, o art. 14 do CDC estabelece regra de responsabilidade solidária entre os fornecedores de uma mesma cadeia de serviços, razão pela qual as 'bandeiras'/marcas de cartão de crédito respondem solidariamente com os bancos e as administradoras de cartão de*

*crédito pelos danos decorrentes da má prestação de serviços. 3. Agravo regimental desprovido” (AgRg no Agravo em Resp nº 593.237/SP, 3ª Turma, S.T.J., Min. Rel. Marco Aurélio Bellizze, j. 03/02/2015, v.u.);*

*“PETIÇÃO RECEBIDA COMO AGRAVO REGIMENTAL. PRINCÍPIOS DA ECONOMIA, INSTRUMENTALIDADE E FUNGIBILIDADE RECURSAL. DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. CARTÃO DE CRÉDITO ROUBADO. DANOS MORAIS E MATERIAIS. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DA SOCIEDADE TITULAR DA BANDEIRA. 1.- Todos os que integram a cadeia de fornecedores do serviço de cartão de crédito respondem solidariamente em caso de fato ou vício do serviço. Assim, cabe às administradoras do cartão, aos estabelecimentos comerciais, às instituições financeiras emitentes do cartão e até mesmo às proprietárias das bandeiras, verificar a idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes. Precedentes. 2.- Agravo Regimental improvido” (PET no AgRg no REsp 1391029/SP, 3ª Turma, S.T.J. Min. Rel. Sidnei Beneti, j. 04/02/2014, v.u.).*

*“CIVIL E CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. CARTÃO DE CRÉDITO. EXTRAVIO. 1. A melhor exegese dos arts. 14 e 18 do CDC indica que todos aqueles que participam da introdução do produto ou serviço no mercado devem responder solidariamente por eventual defeito ou vício, isto é, imputa-se a toda a cadeia de fornecimento a responsabilidade pela garantia de qualidade e adequação. 2. No sistema do CDC, fica a critério do consumidor a escolha dos fornecedores solidários que irão integrar o polo passivo da ação. Poderá exercitar sua pretensão contra todos ou*

*apenas contra alguns desses fornecedores, conforme sua comodidade e/ou conveniência. 3. São nulas as cláusulas contratuais que impõem exclusivamente ao consumidor a responsabilidade por compras realizadas com cartão de crédito furtado ou roubado, até o momento da comunicação do furto à administradora. Precedentes. 4. Cabe às administradoras, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço (proprietárias das bandeiras, adquirentes e estabelecimentos comerciais), a verificação da idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato do consumidor, tenha ou não ocorrido roubo ou furto. Precedentes. 5. Recurso especial provido” (REsp 1058221/PR, 3ª Turma, S.T.J. Min. Rel. Nancy Andriahi, j. 04/10/2011, v.u.).*

O consumidor não faz distinção entre as empresas. Nem deveria.

Fica nítido, portanto, que as empresas se coligaram para um mesmo objetivo, qual seja, a concessão de crédito para o consumidor, para a aquisição de bens de consumo por parte dele. Por esse motivo, respondem solidariamente pelos danos causados, de acordo com as regras dos artigos 7º, parágrafo único, 25, § 1º, e 34, todos do Código de Defesa do Consumidor, conforme preconizados nas lições do Professor Rizzato Nunes: *"Como a oferta e colocação de produtos e serviços no mercado pressupõe, em larga medida, a participação de mais de um fornecedor, a legislação consumerista estipulou que todos os que participarem, direta ou indiretamente, da produção, oferta, distribuição, venda, etc. do produto e do serviço respondem pelos danos causados ao consumidor"* (in *"Comentários ao Código de Defesa do Consumidor"*, Ed. Saraiva, 2013, pág. 442).

No mais, a questão foi assim dirimida na origem: *"A parte autora demonstrou que as transações fogem do seu perfil de consumo, visto que é pessoa idosa, e utiliza o cartão para comprar medicamentos (fls. 14/15). Além disso, o emissor do cartão (Banco do Brasil) não desincumbiu-se de seu ônus probatório,*

*visto que poderia demonstrar (já que tem acesso a todas as faturas da autora), que as transações impugnadas não fugiram do padrão de consumo da autora. Todavia, isto não ocorreu. A contestação é genérica, e afirma que o cartão é de chip e senha, todavia, a parte autora que as compras foram feitas de forma on-line, sem o seu conhecimento. Mais uma vez, a parte requerida não se desincumbiu de seu ônus, porque não apresentou a forma da transação, se mediante chip e senha, ou se mediante compra on-line. Além disso, o documento de folhas 196 contradiz toda a narrativa de regularidade das transações, pois denota que, administrativamente, a autora teve o estorno da fatura. Portanto, é de rigor a procedência do pedido de inexigibilidade dos débitos referentes às transações objeto. Por fim, tenho que o pedido de indenização por dano moram compartia parcial procedência. Se os requeridos tivessem resolvido o problema administrativamente, o que, ao que parece, ocorreu somente após a propositura da demanda (fls. 196), a parte autora não precisaria gastar o seu tempo e dinheiro contratando advogado para postular o seu direito em juízo, em outras palavras, aplica-se ao caso a teoria do desvio do tempo útil do consumidor. Fixo a indenização por dano moral em R\$ 5.000,00”.*

A r. sentença deve ser mantida por seus próprios fundamentos, os quais ficam adotados como razão de decidir, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste tribunal, de seguinte teor: “*Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando suficientemente motivada, houver de mantê-la*”.

Diga-se que o STJ entendeu válida a disposição, ao reconhecer “*a viabilidade de órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação do decisum*” (REsp. 662.272/RS, 2ª Turma, Rel. Min. João Otávio de Noronha; REsp, 641.963/ES, 2ª Turma, Rel. Min. Castro Meira, REsp. 592.092/AL, 2ª Turma, Rel. Min. Eliana Calmon e REsp. 265.534/DF, 4ª Turma – Rel. Min. Fernando Gonçalves).

Ao que constou da r. sentença, agregam-se os seguintes argumentos.

A controvérsia encontra-se sob a égide do Código de Defesa do Consumidor. A responsabilidade dos prestadores de serviço é objetiva, nos termos

do art. 14 do diploma legal citado, apenas podendo ser elidida nas hipóteses previstas no § 3º, *in verbis*:

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

*I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;*

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

O ônus de prova quanto à regularidade das compras por meio do cartão de crédito era, portanto, do apelante.

Registre-se que é medida básica de segurança das instituições financeiras proceder ao bloqueio preventivo da movimentação da conta, bem como fazer contato com seus clientes quando observam movimentação estranha – caso dos autos. Por óbvio, não tomadas tais providências, devem ser estornadas todas as operações suspeitas.

Nem se diga que o evento foi de responsabilidade exclusiva do terceiro golpista, o que isentaria o apelante de responsabilidade.

Apesar de certa discussão no início, pacificou-se o entendimento de que o fato de terceiro apto a afastar a responsabilidade deve equiparar-se ao caso fortuito externo, isto é, aquele impossível de ser previsto, evitado e que não se liga à atividade do prestador de serviço. No caso dos autos, trata-se de caso fortuito interno, o qual decorre do risco do negócio desempenhado pela instituição financeira.

Nesse sentido, a Súmula 479 do STJ: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.*

No caso dos autos, é patente a falha na prestação do serviço.

A inicial foi instruída com documentos que comprovam a impugnação da apelada de cinco compras realizadas por meio de seu cartão de crédito e a reclamação efetivada, sem sucesso, junto ao banco.

Por outro lado, conforme os documentos que o apelante apresentou em sua defesa junto, as parcelas iniciais das compras feitas no valor total

de R\$ 5.250,68 inicialmente haviam sido estornadas, mas foram recobradas. Caberia, então, ao apelante comprovar como se deu a validação das transações, para posterior liberação, sobretudo por se tratar de operações aparentemente realizadas em outro estado da Federação.

A par disso, houve claramente vazamento de informações. Se isso não tivesse ocorrido, as operações fraudulentas igualmente não seriam perpetradas.

Portanto, incontroversos o golpe que vitimou a apelada e a falha dos sistemas da instituição financeira. Por conta disso, não há como afastar a responsabilidade do apelante. Era impositiva a condenação dele no pagamento de indenização por dano material – a devolução dos valores lançados no cartão de crédito e pagos pela apelada, conforme consignado na r. sentença.

Justamente por isso, o dano moral também se caracterizou.

Muito embora não tenha havido maiores repercussões por conta de o apontamento indevido ter sido mantido na fatura da apelada até o deferimento da tutela de urgência, houve mais do que mero dissabor. O simples fato de a apelada passar por constrangimentos decorrentes do débito lançado em seu cartão de crédito, em valor discrepante do que usualmente gasto nesta modalidade de pagamento, por compras que não realizou, traz lhe inegável prejuízo e aflição pessoal, sendo razão suficiente para dar ensejo ao surgimento de danos morais.

Por todos estes fatos não há como se negar os sentimentos de angústia, impotência e desrespeito sofridos pela apelada. Houve assim violação à paz de espírito da apelada - bem da personalidade. Houve dano moral.

Presentes o dano e a responsabilidade solidária do apelante e da interessada, passa-se à análise do quantum fixado pelo i. magistrado de 1º grau.

Não se olvida que, além do caráter dúplice que se consubstancia em sua clara finalidade preventiva e compensatória<sup>1</sup>, a indenização proveniente de dano moral deve obedecer aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade no momento da fixação do *quantum debeatur*. Este deve ser prudentemente arbitrado, conforme as circunstâncias em concreto, de forma que seja nem exorbitante, dando margem ao injustificado locupletamento da vítima, nem

---

<sup>1</sup> Tratado de Responsabilidade Civil. Rui Stoco. 7ª Edição. 2007. RT. p. 1708.

demasiadamente irrisório e insignificante diante da capacidade econômica dos demandados, de maneira a não lhes impingir a devida desmotivação em voltar a praticar atos semelhantes.

No caso presente, apresenta-se como adequado o valor estipulado (R\$ 5.000,00 – cinco mil reais) porque perfeitamente estribado nos elementos fáticos trazidos ao processo, como a condição econômica das partes, o conjunto probatório, o grau de reprovabilidade da conduta, entre outros.

A quantia eleita em 1º grau certamente não implica enriquecimento sem causa, bem como traz inserido o já acima mencionado caráter educativo-punitivo que deve permear a indenização na espécie, ao compelir a instituição financeira a tomar mais cautela no desenvolvimento de suas atividades. Tal caráter ainda é combatido por alguns, mas atualmente prevalece na jurisprudência como um dos parâmetros considerados na estipulação do valor da indenização.

Por tais motivos, o montante arbitrado na sentença não comporta diminuição, sobretudo porque não houve condenação exclusiva a cada um dos réus a esse título.

Assim sendo, prestigia-se a sentença nos termos em que prolatada.

Em razão da sucumbência recursal, com fundamento no art. 85, §§ 2º e 11 do CPC, os honorários advocatícios devidos ao procurador da apelada são majorados em 2%, sobre a base de cálculo estabelecida na sentença. O percentual ora majorado deverá ser suportado exclusivamente pelo apelante.

Nesses moldes, **nega-se provimento** ao recurso.

**CASTRO FIGLIOLIA**

Relator