



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000101800**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008746-88.2023.8.26.0079, da Comarca de Botucatu, em que é apelante/apelado OSMAR ALBINO CARDOSO, é apelado/apelante VISA DO BRASIL EMPREEDIMENTOS LTDA e Apelada DECOLAR. COM LTDA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram parcial provimento ao recurso do autor e negaram provimento ao recurso do réu.V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS ABRÃO (Presidente sem voto), PENNA MACHADO E CÉSAR ZALAF.

São Paulo, 18 de fevereiro de 2026.

**LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação nº 1008746-88.2023.8.26.0079 (Digital)**

**Apelante/Apelado:** Osmar Albino Cardoso

**Apelante/Apelada:** Visa do Brasil Empreendimentos Ltda

**Juiz sentenciante:** Dr. Marcus Vinicius Bacchhiega

**Comarca:** Botucatu

**Voto nº 34.645**

**EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PARCIAL PROVIMENTO.**

***I. Caso em Exame***

***1. Ação declaratória e indenizatória proposta para reconhecimento da inexistência de relação jurídica referente a cartões de crédito não contratados, pedido de indenização por danos materiais e morais devido a compras fraudulentas realizadas em nome do autor.***

***II. Questão em Discussão***

***2. Em razão da parcial procedência, a questão em discussão consiste em (i) determinar a responsabilidade dos réus por danos morais decorrentes de fraude com uso indevido de dados pessoais do autor e (ii) a legitimidade passiva da bandeira do cartão.***

***III. Razões de Decidir***

***3. Todos os fornecedores da cadeia de consumo respondem solidariamente pelos danos ao consumidor, conforme arts. 7º, parágrafo único, 14 e 18 do CDC.***

***4. A responsabilidade objetiva dos réus é configurada pela falha no dever de segurança***



***e pela ausência de prova da regularidade das operações impugnadas.***

***IV. Dispositivo e Tese***

***5. Recurso do corrêu improvido e recurso do autor parcialmente provido para reconhecer a ocorrência de danos morais indenizáveis.***

***Tese de julgamento: 1. Responsabilidade solidária dos fornecedores por falha na segurança dos dados do consumidor. 2. Reconhecimento de danos morais em casos de fraude com uso indevido de dados pessoais.***

***Legislação Citada:***

***CDC, arts. 7º, 8º, 14, 18; CF, art. 5º, V e X; CC, arts. 167, §1º, II, 186, 389, 406, 927; CPC, art. 373, II, 485, VI, 543-C; Súmulas 43, 362, 479 do STJ.***

***Jurisprudência Citada:***

***TJSP, Apelação Cível  
1000691-45.2023.8.26.0663, Rel. Simões de Almeida, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 25.03.2025.***

***TJSP, Apelação Cível  
1002781-65.2023.8.26.0456, Rel. Francisco Giaquinto, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 08.09.2025.***

Vistos.

A r. sentença de págs. 249/251, cujo relatório é adotado, julgou parcialmente procedente ação declaratória e indenizatória proposta por *Osmar Albino Cardoso* contra *Visa do Brasil Empreendimentos Ltda* e



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*Decolar.com Ltda* para, de um lado, reconhecer a procedência da pretensão declaratória e, por outro, afastar a pretensão indenizatória por danos materiais e morais, nos seguintes termos:

*Posto isso, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido da ação para tornar definitiva a tutela de urgência de natureza antecipada outrora deferida e para declarar inexistente a relação jurídica do autor com os réus referente às contratações dos cartões de crédito n°s 498453 e 5940, mantendo-se ativo apenas o cartão com numeração inicial 4984 e final 9101 (fl. 25).*

*Diante da sucumbência recíproca, as despesas do processo suportadas pelas partes e os honorários sucumbenciais, que ora arbitro em 20% do valor corrigido da causa, serão rateados proporcionalmente (art. 86, do CPC). O autor arcará com 70% do ônus em benefício dos réus e estes com os outros 30% em benefício do autor.*

A parte autora apela (págs. 267/283) com vistas ao reconhecimento da ocorrência de danos morais indenizáveis. Argumenta que a não contratação de cartão de crédito e realização de compras indevidas em seu nome decorrem de vazamento de seus dados pessoais e todos os envolvidos na cadeia de consumo devem responder pelos prejuízos havidos. Afirma também que não deu casa à ação de sorte que não pode incorrer no ônus sucumbencial.

Por sua vez, a bandeira do cartão corré também apela (págs. 296/306). Pede o reconhecimento da ilegitimidade passiva da apelante, nos termos do art. 485, VI, do CPC, com a conseqüente extinção do processo, pois a culpabilidade que lhe foi atribuída pela r. sentença é



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

incompatível com sua esfera de atuação e diz respeito tão somente à atividade empresarial exercida pela instituição financeira que emitiu o cartão de pagamento, pois não lhe compete a emissão de cartões, a análise de crédito, a abertura de cadastros ou o cancelamento de contratos, atribuições que são exclusivas da instituição financeira emissora.

Os recursos foram processados e respondidos (págs. 312/322 e 324/336).

É o relatório.

Nada obsta o conhecimento dos recursos que merece parcial provimento.

O autor afirma que em 25/8/2023 foi surpreendido com compra de cartão de crédito não reconhecida em seu nome. Explica que referida compra foi efetuada com o cartão nº 498453 em relação ao qual nunca teve acesso, tendo o fraudador utilizado seu CPF e o referido cartão de crédito para o pagamento de R\$ 357,84. Afirma que referida compra foi cancelada pelo estabelecimento e narra que, se isso não bastasse, no dia seguinte foi surpreendido com nova compra de passagem aérea perante a corré Decolar com o cartão de crédito VISA, final 5940, no importe de R\$ 1.300,97, não reconhecida e como não conseguiu resolver a questão na via administrativa, viu-se obrigado a ajuizar ação declaratória e indenizatória, a qual foi julgada parcialmente procedente, nos moldes relatados.

Os réus alegam que não houve falha na prestação de serviços e atribuem a culpa pelo incidente à demandante com relação ao descuido de seus dados pessoais.

Primeiramente, esclareça-se que todos os fornecedores que integram a mesma cadeia produtiva respondem solidariamente pelos danos sofridos pelo consumidor, nos termos do art. 7º, parágrafo único, art



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

14 e art. 18, todos do CDC.

Em outras palavras, todos os parceiros comerciais devem assegurar legitimidade para as transações realizadas por meio dos produtos que oferecem e bem a propósito a responsabilidade da bandeira do cartão foi assim reconhecida em caso análogo julgado por precedentes da Corte:

*APELAÇÃO – Ação indenizatória – Invasão da conta do autor mantida junto ao Mercado Livre, com realização de compras por meio de cartão de crédito cadastrado na plataforma. Preliminar - Legitimidade passiva da Corrê Visa do Brasil, bandeira do cartão de crédito utilizado para a fraude, que integra a cadeira de consumo – Responsabilidade solidária - Arts. 7º, parágrafo único, 14 e 18, do Código de Defesa do Consumidor. Mérito – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor – Verossimilhança das alegações do autor - Comprovação de que os fatos ocorreram de maneira diversa da narrada que é ônus das rés – Ônus não desincumbido – Requeridas não provaram a legitimidade das operações contestadas e a inviolabilidade dos sistemas de segurança - Responsabilidade objetiva das rés - Teoria do risco da atividade – Ausência de excludentes de responsabilidade - Falha no dever de segurança – Danos materiais configurados – Comprovação pelo autor da cobrança das compras impugnadas, bem como do respectivo pagamento – Danos morais também configurados – Fatos que extrapolam o mero aborrecimento – Quantum indenizatório – Valor fixado pelo Juiz em R\$ 4.000,00, em consonância aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.*

*Sentença mantida -Negado provimento ao recurso. (TJSP; Apelação Cível 1000691-45.2023.8.26.0663; Relator (a): Simões de Almeida; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Votorantim - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/03/2025; Data de Registro: 25/03/2025)*

*Ação anulatória de débito c.c indenização por dano moral – Golpe da falsa central de atendimento - Alegação de compra com cartão de crédito não reconhecida pelo autor, após atender ligação e fornecer dados do cartão acreditando tratar-se de preposto do Banco, para suposto cancelamento de compra fraudulenta – Sentença de procedência. Ilegitimidade passiva ad causam da corré Mastercard - Inocorrência - Responsabilidade solidária entre fornecedores da cadeia de serviços (art. 14 do CDC) - Legitimidade passiva da titular da bandeira/marca do cartão com a administradora do cartão – Preliminar da corré rejeitada. Golpe da falsa central de atendimento - Aplicação da legislação consumerista (Súmula 297 do STJ) – Responsabilidade objetiva do Banco – Operações fora do perfil de consumo do requerente, de modo que deveria ter sido detectada a fraude pelo sistema de segurança do Banco – Fortuito interno – Aplicação da teoria do risco do negócio – Matéria pacificada no julgamento do REsp 1.199.782/PR, com base no art. 543-C, do CPC/73 – Súmula 479 do STJ – Prova produzida a demonstrar a fraude foi praticada*

*após ter o autor mantido contato telefônico com o fraudador, fornecendo dados do cartão para suposto cancelamento de compra fraudulenta – Culpa concorrente das instituições financeiras requeridas do autor evidenciada – Declaração de inexigibilidade da metade da despesa de cartão de crédito impugnada, permanecendo o autor responsável pela quitação da outra metade – Inteligência do art. 945 do Código Civil – Recursos parcialmente providos. Danos morais – Inocorrência – Contribuição do autor para o evento danoso ao fornecer dados referentes do cartão ao fraudador, fato determinante para a consumação da fraude – Recurso provido. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1002781-65.2023.8.26.0456; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pirapozinho - 1ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 08/09/2025; Data de Registro: 08/09/2025)*

No caso concreto, é fato incontroverso que a parte autora foi vítima de fraude porque houve manejo de seus dados por terceiros e, assim, a parte requerida deverá suportar as consequências decorrentes do fortuito interno (vazamento de dados do cliente), nos termos da Súmula nº 479 do C. STJ e dos arts. 8º e 14 do CDC.

E a razão disto está na posse das informações bancárias da parte autora pelo terceiro que aplicou o golpe, o que permite reconhecer a falha do serviço bancário.

Assim, os réus respondem objetiva e solidariamente pelas consequências decorrentes do fortuito interno, nos termos do art. 14, do

CDC, como bem reconhecido pela sentença apelada:

*É evidente a relação de consumo havia entre as partes, a teor do disposto nos artigos 2º e 3º do CDC. Neste passo, considerando que os réus são prestadores de serviços e alegaram que o autor os contratou, caberia a eles fazer essa prova.*

*Contudo, eles não demonstram documentalmente, como deveriam a teor do inciso II, do artigo 373, do CPC, que o autor contratou os serviços.*

*Aliás, não exibiram sequer o suposto contrato, ainda que por adesão, ou documento que o valha.*

*Portanto, reputo que o negócio jurídico havido entre as partes referente aos contratos de cartões de créditos n.ºs 498453 e 5940 são inexistentes (art. 167, §1º, II, do CC), procedendo o pedido de inexistência de relação jurídica e débito.*

A tais fundamentos, acresça-se que eventual culpa concorrente da parte autora não elide a responsabilidade objetiva do banco nos termos do CDC, conforme os ensinamentos de Bruno Miragem<sup>1</sup>:

*Trata-se, como se deduz, de outra hipótese de rompimento do nexa causal entre a conduta do fornecedor e o dano sofrido pelo consumidor, pelo advento de outra conduta que, tendo sido realizada, demonstra-se que tenha dado causa ao evento danoso. No caso, a conduta que vem a causar o dano,*

---

<sup>1</sup> MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. Parte II. Direito Material do Consumidor. 6. Ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil (Revista dos Tribunais), 2019. p. RB-2.109 (e-book).

*afastando por isso a relação de causalidade com respeito ao comportamento do fornecedor, é a conduta do próprio consumidor que tenha sido vítima do dano (culpa exclusiva da vítima) ou de qualquer outro terceiro com a mesma característica.*

*Note-se que a exclusão da responsabilidade do fornecedor, neste caso, opera-se apenas se o dano tiver sido causado por evento cuja causa deva-se apenas à própria conduta do consumidor ou de terceiro. Não há de se referir, portanto, de culpa concorrente do consumidor como causa de exclusão de responsabilidade, ainda que se possa admitir, no caso concreto, a possibilidade de redução do quantum da indenização. Da mesma forma não afasta a responsabilidade do fornecedor o fato meramente acidental do consumidor, exigindo-se, para tal finalidade, que o ato seja exclusivo e que seja praticado culposamente, ou seja, movido por dolo, negligência ou imprudência<sup>2</sup>.*

Corroborando a solução ora adotada o seguinte precedente do C. STJ<sup>3</sup>, a orientar sobre o dever de segurança nas operações bancárias e notadamente com relação às movimentações vultosas que destoam do perfil habitual do consumidor:

*5. O dever de qualidade dos fornecedores de serviço divide-se em dever de adequação e dever de segurança. O dever de adequação é a exigência de que os produtos e serviços sirvam aos fins que legitimamente deles se esperam. A seu turno, o dever*

<sup>2</sup> As notas de rodapé constantes do original foram suprimidas.

<sup>3</sup> RECURSO ESPECIAL Nº 2.052.228 - DF (2022/0366485-2); Relatora Ministra Nancy Andrighi.

*de segurança consiste na exigência de que produtos ou serviços ofertados no mercado ofereçam a segurança esperada, ou seja, não tenham por resultado a causação de dano aos consumidores tomados individual ou coletivamente.*

6. *O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial. Note-se que o art. 8º do CDC admite que se coloquem no mercado apenas produtos e serviços que ofereçam riscos razoáveis e previsíveis, isto é, que não sejam excessivos ou potencializados por falhas na atividade econômica desenvolvida pelo fornecedor (MIRAGEM, Bruno. Tendências da responsabilidade das instituições financeiras por danos ao consumidor. Revista de Direito do Consumidor. Col. 87, 2013, p. 51-91).*

7. *Como consequência, é dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.*

8. *A constatação de possíveis fraudes engloba atenção, por exemplo, aos limites para transações por meio de cartão de crédito, ao valor da compra efetuada, à frequência de utilização do montante disponível, ao perfil de uso do correntista, entre outros elementos que, de forma conjugada, tornam possível ao fornecedor do serviço identificar se determinada*

transação deve ou não ser validada.

9. *Veja-se que, nas fraudes e nos golpes de engenharia social, geralmente são efetuadas diversas operações em sequência, num curto intervalo de tempo e em valores elevados. Em razão desta combinação de fatores, as transações feitas por criminosos destoam completamente do perfil do consumidor e, portanto, podem – e devem – ser identificadas pelos bancos.* (grifamos)

No caso, houve vazamento ou uso indevido de dados da cliente, o que obriga a parte ré a comprovar a inexistência de culpa própria, o que não lograram nos autos, pois sequer trouxeram aos autos qualquer prova documental a corroborar a regularidade das operações impugnadas, nem mesmo a da higidez do sistema de segurança.

Nesse contexto, com relação aos danos morais, razão assiste à apelante, vez que os transtornos sofridos pela parte autora ultrapassam o mero aborrecimento, o que intensificou o sentimento de vulnerabilidade e desproteção do consumidor, causando-lhe inegável angústia e desvio produtivo pela ausência de resolução na via administrativa.

Em tais condições, à luz do art. 5º, incisos V e X, da CF, do art. 6º, inc. VI, do CDC e dos arts. 186 e 927 do CC, o valor da indenização por danos morais deve ser arbitrado em R\$ 3.000,00, levando-se em consideração as condições sociais e econômicas das partes, o ilícito, a inexistência de enriquecimento sem causa da parte autora e o impacto gerado aos réus para dissuadi-lo de práticas tais quais a relatada nos autos.

Para a atualização da condenação, deve incidir a correção monetária, para os danos materiais a partir da data de desembolso



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(Súmula 43, STJ) e os danos morais desde o arbitramento (Súmula 362, STJ), e os juros de mora a partir da citação, observando-se a taxa Selic, calculados nos termos vigentes dos artigos 389 e 406 do Código Civil<sup>4</sup>.

Assim, ratifica-se a procedência da pretensão declaratória e ora julga-se procedente o pedido de indenização por danos morais com o que, tendo o autor sucumbido com relação à pretensão reparatória por danos materiais, no tocante ao ônus sucumbencial, deverão os réus, de forma solidária, arcar com 2/3 das custas processuais e honorários de advogado e o autor com o 1/3 restante. Com relação aos honorários de advogado, os réus deverão arcar de forma solidária com o pagamento de R\$ 2.000,00 ao procurador do autor e o demandante, a seu turno, com R\$ 600,00 em prol dos procuradores de cada um dos réus.

A quantia arbitrada se revela proporcional e razoável para o caso em apreço, remunera condignamente os advogados causa, sem lhe proporcionar enriquecimento indevido, diante das peculiaridades da ação, sua natureza e singela complexidade.

Dessa forma, o recurso do corréu deve ser improvido e, m por outro lado, merece parcial provimento o recurso do autor para reconhecer a ocorrência de danos morais indenizáveis, nos termos acima especificados.

Pelo exposto, voto pelo PARCIAL PROVIMENTO do recurso do autor e pelo IMPROVIMENTO do recurso do réu.

**LUÍS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL**

**Relator**

---

<sup>4</sup> STJ: REsp nº 1.795.982/SP, relator Ministro Luis Felipe Salomão, relator para acórdão Ministro Raul Araújo, Corte Especial, julgado em 21/8/2024, DJe de 23/10/2024; AgInt no AREsp n. 2.059.743/RJ, relator Ministro Antonio Carlos Ferreira, Quarta Turma, julgado em 11/2/2025, DJEN de 20/2/2025; REsp n. 1.463.777/MG, relator Ministro Marco Buzzi, Quarta Turma, julgado em 13/10/2020, DJe de 16/10