



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000171551

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009090-68.2025.8.26.0477, da Comarca de Praia Grande, em que são apelantes VISA DO BRASIL EMPREEDIMENTOS LTDA e ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelada TAINARA SOUZA DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **DERAM PROVIMENTO ao recurso da requerida Visa do Brasil Empreendimentos Ltda ao passo que NEGARAM PROVIMENTO ao recurso do requerido Banco Itaú Unibanco S/A. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), ROSANA SANTISO E RICARDO HOFFMANN.

São Paulo, 4 de março de 2026.

LÉA DUARTE
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº: 1009090-68.2025.8.26.0477
Apelante: Visa do Brasil Empreendimentos Ltda e outro
Apelado: Tainara Souza dos Santos
Foro e vara de origem: Foro de Praia Grande/4ª Vara Cível

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. CARTÃO DE CRÉDITO. COBRANÇA INDEVIDA. ILEGITIMIDADE PASSIVA DA BANDEIRA VISA. RESPONSABILIDADE EXCLUSIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. . DANO MORAL CONFIGURADO E ADEQUADAMENTE FIXADO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelações interpostas em ação de cancelamento de cobrança indevida cumulada com indenização por dano moral ajuizada por consumidora em face de instituição financeira emissora de cartão de crédito e da empresa titular da bandeira, em razão da manutenção de cobranças de anuidade e seguro após pedido de cancelamento do cartão, julgada procedente em primeiro grau para declarar o cancelamento do cartão e dos débitos, reconhecer a inexigibilidade da cobrança e condenar solidariamente as rés ao pagamento de indenização por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) verificar se a Visa pode ser responsabilizada pelos débitos lançados no cartão de crédito da autora; e (ii) avaliar a legalidade das cobranças efetuadas pelo Banco Itaú Unibanco S/A, bem como a consequente obrigação de restituição dos valores e indenização por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A Visa não possui legitimidade passiva, pois atua apenas como bandeira de cartão, sem ingerência sobre a emissão, administração ou lançamento de cobranças nos cartões emitidos por instituições financeiras, conforme entendimento jurisprudencial consolidado.

4. A responsabilidade pelos lançamentos indevidos recai exclusivamente sobre o Banco do Brasil, que administra o cartão e promove os débitos na conta do consumidor, sendo seu dever comprovar a autorização do titular para as cobranças.

5. A instituição financeira emissora do cartão responde pela falha na prestação do serviço ao manter cobranças de anuidade e seguro após o pedido de cancelamento, não se desincumbindo do ônus de comprovar a regularidade da cobrança.

6. A persistência das cobranças indevidas e a necessidade de ajuizamento da ação para cessá-las configuram desvio produtivo do consumidor e abalo moral que ultrapassam o mero dissabor cotidiano.

7. O valor da indenização por danos morais fixado observa os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, atendendo às funções compensatória, pedagógica e punitiva da reparação civil.

IV. DISPOSITIVO E TESE

8. Recurso da Visa do Brasil Empreendimentos Ltda. provido, para afastar sua responsabilidade solidária. Recurso do Banco Itaú Unibanco S/A desprovido.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 7º, parágrafo único, 12, 14 e 25, § 1º; CPC, arts. 485, VI, e 487, I; Regimento Interno do TJSP, art. 252; Circular BACEN nº 3.682/2013. *Jurisprudência relevante citada:* TJSP, Apelação Cível nº 1002445-31.2024.8.26.0196, Rel. Des. Sergio Gomes, 18ª Câmara de Direito Privado, j. 28.02.2025; TJSP, Apelação Cível nº



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1010401-77.2021.8.26.0625, Rel. Des. Nelson Jorge Júnior, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 02.08.2023; TJSP, Apelação nº 1001246-42.2017.8.26.0576, Rel. Des. Matheus Fontes, 22ª Câmara de Direito Privado, j. 19.04.2018; STJ, REsp nº 652.069/RS, Rel. Min. Carlos Alberto Menezes Direito; STJ, REsp nº 866.359/ES, Rel. Min. Nancy Andrichi.

Trata-se de ação de cancelamento de cobrança indevida cumulada com indenização por dano moral ajuizada por Tainara Souza dos Santos em face de Itaú Unibanco S/A e Visa Administradora de Cartões de Crédito, na qual a autora alega que, apesar de ter solicitado o cancelamento do cartão de crédito Passaí Itaú Visa Gold final 2036 e do seguro vinculado, as rés mantiveram cobranças de anuidade e seguro, no valor de R\$ 83,01, razão pela qual requereu tutela de urgência e por fim, a declaração de cancelamento do cartão e dos débitos e indenização por danos morais.

Foi proferida sentença julgando procedentes os pedidos para declarar o cancelamento definitivo do cartão de crédito PASSAÍ ITAÚ VISA GOLD final 2036 e de todos os serviços a ele atrelados, a partir de 24 de maio de 2025; declarar a inexigibilidade do débito de R\$ 83,01 e de quaisquer outras cobranças de Anuidade, Mensalidade, Seguro ou Encargos posteriores à data de 24 de maio de 2025; condenar solidariamente as rés ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (fls. 306/308).

A requerida Visa do Brasil Empreendimentos Ltda interpôs Apelação pleiteando a reforma da sentença para que seja afastada a sua condenação solidária ao pagamento das condenações, sob o argumento, em suma, sua ilegitimidade passiva, não havendo nexos causal com a cobrança indevida. Subsidiariamente, pleiteou a redução da indenização por danos morais (fls. 312/320).

O requerido Itaú Unibanco S/A interpôs Apelação pleiteando a reforma da sentença para que sejam rejeitados os pedidos iniciais, sob os argumentos da legitimidade da cobrança e da inexistência de dano. Subsidiariamente, pleiteou a redução da indenização por danos morais (fls. 323/333).

É o relatório.

Assiste razão à requerida VISA, pois ela é apenas uma "bandeira", uma instituidora de arranjos de pagamento, não é operadora do cartão nem administradora do cartão, nos termos da Circular 3.682/2013 do BACEN. Ela não tem qualquer ingerência sobre os débitos lançados no cartão de crédito da autora. É somente a instituição financeira, no caso, o Banco do Brasil, que firma contrato com o consumidor, que tem a responsabilidade por emitir o cartão de crédito e administra-lo, lançando despesas e cancelando-as, quando indevidas. Portanto, a VISA não pode ser responsabilizada solidariamente pela cobrança indevida, por inexistência de qualquer nexos causal entre a sua atividade e o lançamento no cartão da autora. Neste sentido:

"APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA – CARTÃO DE CRÉDITO CONTRATADO DE FORMA FRAUDULENTA COM DOCUMENTOS FALSIFICADOS DA AUTORA –

SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. ILEGITIMIDADE PASSIVA - Argumentos da ré que convencem – Autora alega que teve cartão de crédito contratado de forma fraudulenta em seu nome com a utilização de CNH falsificada – A ré Visa do Brasil Empreendimentos Ltda não é instituição financeira, não é emissora do cartão de crédito, mas apenas representante da bandeira "Visa" - Ausência de participação na contratação indevida de cartão de crédito – Precedentes – Extinção sem julgamento do mérito, na forma do art. 485, VI do CPC. SENTENÇA REFORMADA – RECURSO PROVIDO."

(TJSP; Apelação Cível 1002445-31.2024.8.26.0196; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Franca - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/02/2025; Data de Registro: 28/02/2025)

"APELAÇÃO AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA CARTÃO DE CRÉDITO - GOLPE DO MOTOBOY TRANSAÇÃO NÃO RECONHECIDA ACORDO ENTRE O CONSUMIDOR E O BANCO APÓS A INTERPOSIÇÃO DA APELAÇÃO HOMOLOGAÇÃO POSSIBILIDADE. NÃO ALCANÇA OUTRA PARTE APELANTE. "Golpe do motoboy" Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos morais Cartão de crédito/débito Transações não reconhecidas pelo consumidor Celebração de acordo entre o autor e a instituição financeira, após a interposição de apelação Possibilidade Homologação e extinção da ação, quanto a essa corrê, com base no artigo 487, inciso III, do CPC: Possível a celebração de acordo entre o autor e a instituição financeira, após a interposição de apelação, nos autos de ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos morais, em virtude da realização de transações não reconhecidas pelo consumidor, realizadas com cartão de crédito/débito, em razão de "Golpe do motoboy", extinguindo-se a ação quanto a essa corrê, com base no artigo 487, inciso III, do CPC, pela homologação do acordo. ILEGITIMIDADE PASSIVA Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos morais Cartão de crédito/débito Transações não reconhecidas pelo consumidor "Golpe do motoboy" Bandeira de cartão de crédito que, no caso, não é responsável pelo serviço Inexistência de nexo causal Ilegitimidade passiva configurada: Embora seja possível a caracterização da responsabilidade solidária da proprietária da bandeira do cartão bancário, juntamente com a instituição financeira, em ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos morais, em virtude da realização de transações não reconhecidas pelo consumidor, realizadas com cartão de crédito/débito, em razão de "Golpe do motoboy", o reconhecimento de sua legitimidade passiva não prescinde da existência de nexo causal, o que se mostra ausente neste caso. TRANSAÇÃO HOMOLOGADA ENTRE O AUTOR E O CORRÉU ITAÚ UNIBANCO S/A; RECURSO DESSE CORRÉU PREJUDICADO. RECURSO DA CORRÉ MASTERCARD PROVIDO. "

(TJSP; Apelação Cível 1010401-77.2021.8.26.0625; Relator (a): Nelson Jorge Júnior; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Taubaté - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/08/2023; Data de Registro: 03/08/2023)

"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO – CARTÃO DE CRÉDITO – ILEGITIMIDADE PASSIVA DO

TITULAR DA MARCA – (...). O banco é quem emite e administra o cartão de crédito com logomarca VISA, que utiliza mediante licença de uso da marca para emissão dos cartões. Também é ele, o banco, quem concede cartão ao titular para utilização como meio de pagamento de transações junto à rede de estabelecimentos filiados. É ele enfim quem envia fatura mensal representativa de prestação de contas ao titular, onde são discriminados débitos e créditos relativos às transações efetuadas, assim como pagamentos, estornos, ajustes, taxas, tarifas, encargos de financiamento e avisos em geral. Sendo assim, não há liame de direito material que possa justificar imputação de responsabilidade à VISA, titular da marca do cartão de crédito utilizado pelo autor (Apelação nº 990.10.165.001-0, de Patrocínio Paulista, 22 Câmara, Rel. Des. Campos Mello). No mesmo sentido: REsp. nº 652.069/RS,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Rel. Min. Carlos Alberto Menezes Direito, DJ 16.04.07; REsp. nº 866.359/ES, Rel. Min. Nancy Andrighi, DJe 15.05.09)."
(TJSP - Apelação nº 1001246-42.2017.8.26.0576, 22ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Matheus Fontes, j. em 19/04/2018)

Ressalte-se, ademais, que não se pode utilizar o argumento da responsabilização da requerida por supostamente "integrar a cadeia produtiva", pois tal responsabilização solidária apenas pode ocorrer nos casos de fato do produto, nos termos do art. 12 do CDC, ao "fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador". Como o presente caso versa sobre fato do serviço, apenas pode ser responsabilizada a empresa que efetivamente prestou o serviço defeituoso e causou o dano, de acordo com o arts. 7º, parágrafo único, 14 e 25, §1º, do CDC.

Assim, deve ser afastada a responsabilidade solidária da requerida Visa pelo pagamento das condenações.

Por outro lado, os argumentos apresentados pelo recorrente Banco Itaú Unibanco S/A no seu recurso já foram devidamente analisados e rejeitados pela sentença, que deve ser integralmente ratificada, nos termos do art. 252 do Regimento Interno do TJ/SP, por não haver nenhum fundamento de fato ou de direito novo relevante a ser apreciado:

" [...] III. Do Mérito e da Cobrança Indevida

Diante da inversão do ônus da prova e da ausência de juntada da gravação do atendimento (protocolo 202511011632340000) por parte das Requeridas, prevalece a versão da Autora de que houve o pedido de cancelamento do cartão e dos serviços atrelados.

Ademais, a prova documental aponta que a Requerida ITAU SEGUROS S.A. (do mesmo grupo econômico da corré ITAU UNIBANCO S.A.) comunicou o cancelamento do "Seguro Cartão Protegido" em 15 de Outubro de 2024 (fls. 04). A insistência da cobrança de Anuidade Diferenciada e Envio de Mensagem Automática (fls. 25, 29, 33, 37, 41, 45, 49, 53, 57), mesmo após o pedido de cancelamento do principal serviço (cartão de crédito), configura falha na prestação do serviço e cobrança indevida.

Portanto, acolhe-se o pedido para declarar o cancelamento definitivo do cartão e dos serviços atrelados a partir da data do protocolo informado, e a inexigibilidade do débito de R\$ 83,01 e de quaisquer outras cobranças posteriores a 24/05/2025.

IV. Dos Danos Morais

A cobrança indevida de valores referentes a um serviço que deveria ter sido cancelado, somada à necessidade da Autora de ingressar em juízo para cessar a conduta e ao descumprimento da tutela de urgência (alegado em réplica), configura tempo útil perdido (desvio produtivo) e angústia que ultrapassam o mero aborrecimento. A conduta das Requeridas demonstrou descaso para com o consumidor, o que justifica a reparação extrapatrimonial. Considerando o caráter punitivo, pedagógico e compensatório da indenização, e os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, fixo o montante da reparação por danos morais em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). V. Dispositivo

Ante o exposto, e por tudo o mais que dos autos consta, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos da Requerente, resolvendo o mérito nos termos do Art. 487, I, do Código de Processo Civil, para: tornar definitiva a tutela de urgência concedida às fls. 63/64; declarar o cancelamento definitivo do cartão de crédito PASSAÍ ITAÚ VISA GOLD final 2036 e de todos os serviços a ele atrelados, a partir de 24 de maio de 2025; declarar a inexigibilidade do débito de R\$ 83,01 e de quaisquer outras cobranças de Anuidade, Mensalidade, Seguro ou Encargos posteriores à data de 24 de maio de 2025; condenar solidariamente as Requeridas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ITAÚ UNIBANCO S.A. e VISA ADMINISTRADORA DE CARTÕES DE CRÉDITO ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a ser corrigido monetariamente pelo índice da Tabela Prática do TJSP a partir da prolação desta sentença (Súmula 362 do STJ), e acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês a contar da citação (Art. 405 do Código Civil).

Considerando a sucumbência mínima da Autora, condeno as Requeridas, solidariamente, ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, os quais fixo em 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação atualizado (Art. 85, § 2º, do CPC)."

Apenas devo acrescentar que, diferentemente do quanto alegando pelo réu, Banco Itaú, a autora apresentou documento (fls. 62), não especificamente impugnado, que indica que teria ocorrido contato telefônico entre as partes, considerando que a mensagem é expressa ao indicar tal contato, não corrobora a alegação da ré da inexistência de qualquer registro.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso da requerida Visa do Brasil Empreendimentos Ltda para reformar a sentença e afastar a sua responsabilização solidária ao pagamento das condenações, ao passo que **NEGO PROVIMENTO** ao recurso do requerido Banco Itaú Unibanco S/A.

Redistribuo a sucumbência, de modo a excluir a obrigação da VISA de pagamento das custas e honorários sucumbenciais, mantendo apenas a condenação do Banco Itaú Unibanco S/A. Pela sucumbência, arcará o réu com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que majoro para 20% do valor atualizado da causa, de acordo com os critérios do art. 85, §2º e 11, do CPC/2015

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC. Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

LÉA DUARTE
Relatora