



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2026.0000226720

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1027208-39.2024.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante MASTERCARD BRASIL SOLUÇÕES DE PAGAMENTO LTDA, são apelados COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MUTUO DOS EMPRESÁRIOS DE RIBEIRÃO PRETO E REGIÃO, KARINA ZAKI ASSUMPCÃO e AIRLLEX MÃO DE OBRA LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 SALLES VIEIRA (Presidente sem voto), JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA E PEDRO PAULO MAILLET PREUSS.

São Paulo, 17 de março de 2026.

PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

VOTO Nº 32943

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1027208-39.2024.8.26.0506

COMARCA: RIBEIRÃO PRETO – 6ª VARA CÍVEL

APELANTE: MASTERCARD BRASIL SOLUÇÕES DE PAGAMENTO LTDA.

APELADAS: KARINA ZAKI ASSUMPCÃO E AIRLLEX MÃO DE OBRA LTDA,

JUÍZA PROLATORA DA SENTENÇA: DRA. ANA PAULA FRANCHITO CYPRIANO

ILEGITIMIDADE PASSIVA – Empresa titular da “bandeira” do cartão – A responsabilidade das rés é solidária e objetiva, pois independe da existência de culpa, de conformidade com o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor – **Recurso improvido, neste aspecto**

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO C/C REPETIÇÃO DO INDÉBITO C/C PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA E DANOS MORAIS – Alegação das autoras, de que tiveram lançamentos em sua fatura de cartão tidos por indevidos – A responsabilidade das rés é objetiva e independe da existência de culpa – As rés não provaram que os lançamentos impugnados pela parte autora ocorreram por culpa exclusiva dela – Não pode ser desconsiderada a possibilidade de clonagem do cartão ou da senha do correntista ou defeito no sistema eletrônico, possibilitando o uso do cartão sem a respectiva senha – O valor das transações é considerável e foge do padrão usual da autora – Falha no sistema de segurança caracterizada – Culpa das autoras não demonstrada – Declaração de inexistência dos negócios jurídicos que se impõe – **Recurso improvido, neste aspecto.**

DANO MORAL – Ocorrência – Compras no cartão de débito e saques de valores significativos da conta das autoras – Circunstâncias do caso que evidenciam abalo emocional passível de reparação moral – Indenização devida – **Recurso improvido, neste aspecto.**

DANO MORAL – VALOR – Indenização fixada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) – Recurso da ré pleiteando a redução desta quantia – Descabimento, sob pena de se dar à parte lesada uma reparação insuficiente – Montante da indenização que leva em conta critérios de proporcionalidade e de razoabilidade, bem como as peculiaridades do caso – Recurso improvido, neste aspecto. **RECURSO IMPROVIDO.**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Trata-se de “ação declaratória de inexistência de negócio jurídico c/c repetição do indébito c/c pedido de tutela de urgência e danos morais”, ajuizada por **KARINA ZAKI ASSUMPÇÃO e AIRLLEX MÃO DE OBRA LTDA** contra **COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO SICOOB COOPERAC, MASTERCARD BRASIL SOLUÇÕES DE PAGAMENTO LTDA e VISA EMPREENDIMENTOS DO BRASIL EMPREENDIMENTOS LTDA.**, julgada procedente pela respeitável sentença de fls. 405/409, cujo relatório adoto, com o seguinte tópico final:

“Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido para declarar a inexistência dos negócios jurídicos apontados na inicial, determinando que a requerida Sicoob efetue a restituição de todos os valores indevidamente transferidos ou sacados da conta das autoras por terceiros, conforme descrito na inicial. Condeno as requeridas, solidariamente, a reparar o dano moral sofrido pelas autoras, arbitrado em R\$ 5.000,00 para cada autora, atualizado monetariamente pelo IPCA na forma do art. 398, parágrafo único, do Código Civil, e acrescido de juros moratórios na forma do art. 406 do Código Civil, desde a citação. E extingo o feito, nos termos do art. 487, inciso I, do CPC.

Sucumbente, a parte ré arcará com pagamento das custas e honorários advocatícios de 20% sobre o valor da condenação, corrigido, acrescidos de juros de mora a partir do trânsito em julgado desta decisão.

Opostos embargos de declaração a fls. 412/415 e 416/421, foram rejeitados pela decisão de fls. 432.

Apenas a empresa MASTERCARD BRASIL SOLUÇÕES DE PAGAMENTO LTDA recorreu, arguindo, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva, ao fundamento de que não é a administradora do cartão utilizado pela autora, mas apenas a “bandeira”, não possuindo qualquer ingerência sobre limites, lançamentos, cobranças, cancelamentos, restituições ou bloqueios, atividades estas de competência exclusiva da instituição financeira Banco Sicoob S/A, emissora e administradora do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

cartão. Sustentou, assim, que não integra a cadeia de fornecimento, inexistindo solidariedade ou qualquer vínculo jurídico com a autora que justifique sua permanência no polo passivo.

No mérito, sustentou que não pode ser responsabilizada por saques e transações contestadas, pois não administra cartões, não mantém contrato com a consumidora, tampouco possui qualquer participação nos fatos narrados. Afirmou que eventual falha na prestação de serviços é exclusiva do Banco Sicoob, inexistindo conduta própria da Mastercard apta a gerar danos materiais ou morais.

Alegou, ainda, que a sentença merece reforma porque não há nexos causal entre a atuação da Mastercard e o alegado prejuízo; a cobrança indevida, por si só, constitui mero aborrecimento, não configurando dano moral indenizável; não houve prova de efetiva violação aos direitos da personalidade; a condenação em danos morais configuraria enriquecimento sem causa.

Requeru, então, o provimento do recurso para reformar a sentença nos termos supramencionados.

Recurso tempestivo, regularmente processado e acompanhado de comprovantes de preparo (fls. 450/457).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Segundo consta dos autos, as autoras ajuizaram a presente demanda contra COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO SICOOB COOPERAC, MASTERCARD BRASIL SOLUÇÕES DE PAGAMENTO LTDA e VISA EMPREENDIMENTOS DO BRASIL EMPREENDIMENTOS LTDA, sob o argumento de que ocorreram saques e compras nos cartões bancários, que foram por elas negadas.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Afasta-se, inicialmente, a arguição de ilegitimidade passiva da corré MASTERCARD, ora apelante.

Isso porque, neste caso, a responsabilidade das rés é solidária e objetiva, pois independe da existência de culpa, de conformidade com o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Conforme decidiu o Colendo Superior Tribunal de Justiça, “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” (REsp 1029454 / RJ - Recurso Especial 2008/0026223-1 – Relatora: Ministra NANCY ANDRIGHI - Terceira Turma- Data do Julgamento: 01/10/2009 - Data da Publicação/Fonte: DJe 19/10/2009).

A responsabilidade solidária entre os réus também está prevista no artigo 7º, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, que estabelece: “tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo”.

Neste sentido, os seguintes precedentes este Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

“DANO MORAL. EMISSÃO DE CARTÃO DE CRÉDITO. DESBLOQUEIO POR TERCEIROS DESCONHECIDOS. UTILIZAÇÃO. ILEGITIMIDADE "AD CAUSAM". 1. É parte legítima para figurar no polo passivo da ação de indenização a empresa que fornece bandeira de cartão de crédito, quando, em razão desse cartão, há prestação ineficiente de serviços e danos ao consumidor. Ademais, a empresa é parte na cadeia de fornecedores do serviço, promovendo suas vendas por meio desse cartão de crédito. 2. Não existe dano "in re ipsa" quando, apesar da cobrança indevida, não há negativação do nome da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

parte. Nesses casos, cumpre à parte demonstrar o dano sofrido. 3. Recurso parcialmente provido.” (Apelação 4000289-74.2012.8.26.0152 - Relator: Desembargador Melo Colombi - Comarca: Cotia - Órgão julgador: 14ª Câmara de Direito Privado - Data do julgamento: 08/04/2014 - Data de registro: 08/04/2014)

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. LEGITIMIDADE DE PARTE DA ADMINISTRADORA MASTERCARD. PRELIMINAR REJEITADA. Deve ser afastada a preliminar de ilegitimidade passiva, vez que ainda que não mantivesse relação contratual com a Autora, a Requerida autorizou a utilização da sua "bandeira" e da marca Mastercard, o que permite concluir que há estreita cooperação entre ela e as Instituições Financeiras, para tornar possível a prestação dos seus serviços. **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. OPERAÇÃO REALIZADA PELA ADMINISTRADORA DO CARTÃO DE CRÉDITO. AUTORIZAÇÃO. DANOS MATERIAIS. CONDENAÇÃO MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO.** Certo é que a Autora demonstrou a venda efetuada com pagamento em cartão de crédito, por meio do comprovante de fls. 10, que nem sequer foi impugnada pela Requerida, esclarecendo o motivo da recusa em repassar o valor da compra.” (Apelação 0000676-15.2013.8.26.0576 - Relator: Desembargador Armando Toledo - Comarca: São José do Rio Preto - Órgão julgador: 31ª Câmara de Direito Privado - Data do julgamento: 17/12/2013 - Data de registro: 17/12/2013)

De resto, vale lembrar que as empresas réas, na condição de fornecedoras de serviços, estão sujeitas à Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor). Em se tratando de relação de consumo, e sendo verossímil a versão apresentada pelo consumidor, a sua defesa deve ser facilitada, com a inversão do ônus da prova, a teor do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

No caso vertente, a responsabilidade das réas é objetiva e independe da existência de culpa, consoante o artigo 14 do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Código de Defesa do Consumidor. Assim, havendo lançamentos indevidos de valores nas faturas do cartão de crédito das autoras, as rés respondem objetivamente pelos prejuízos daí decorrentes, eximindo-se da sua responsabilidade apenas se comprovarem culpa exclusiva do consumidor (artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor).

Ressalte-se que, à parte autora, titular do cartão de crédito, não poderia ser atribuído o ônus de provar um fato negativo, isto é, de que não utilizou o referido cartão de crédito para as compras e saques contestados.

Na verdade, às rés competiam demonstrar que tais lançamentos contaram com o consentimento do consumidor, o que não ocorreu.

Ademais, não se pode desconsiderar a possibilidade de clonagem do cartão do autor ou da sua senha, ou, ainda, do sistema eletrônico ser destravado, possibilitando o lançamento de despesas indevidas, nas faturas do cartão de crédito. E, a responsabilidade destas ocorrências cabe às rés, porquanto a sua responsabilidade é objetiva e independe da existência de culpa (artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor).

Conforme foi bem ponderado na r. sentença:

“No caso em tela, restou incontroversa a ocorrência de golpe contra a parte autora, a qual lavrou Boletim de Ocorrência no dia seguinte das transações indevidas (fls. 30/32) e entrou em contato com a requerida (fls. 30).

Ao notar a realização de operações fraudulentas mediante a utilização do cartões, a autora lavrou Boletim de ocorrência e, embora tenha noticiado o fato à requerida, esta não estornou as operações.

Por força da relação de consumo existente entre as partes, aplicam-se a ela os dispositivos do Código de Defesa do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Consumidor, inclusive, a inversão do ônus da prova (art. 6º, inciso VIII do CDC). De modo que, cabia à parte requerida comprovar a culpa exclusiva do requerente e a inexistência de falha na prestação dos serviços.

E a parte requerida não teve êxito em comprovar que foi a autora quem, de fato, realizou tais transações.

Apesar da atividade fraudulenta dos estelionatários, que tiveram acesso à conta e dados dos cartões da autora, é evidente que houve falha na prestação de serviços das requeridas, no que toca ao armazenamento dos dados da autora e no sistema de segurança anti-fraude nas transações, que permitiu a ação dos estelionatários.

Ademais, o valor das transações é considerável e foge do padrão usual da autora (fls. 376/395). Revela-se, desse modo, o defeito nos sistemas anti-fraude da requerida, que não bloqueou ou recusou a transação apontada, destoante do padrão de consumo da requerente.

A utilização de senha e login não dispensa a manifestação de vontade que continua sendo requisito de existência de qualquer negócio jurídico e essa manifestação nunca existiu.

Dessa forma, resta evidenciada a responsabilidade da parte ré, sendo que o valor indevidamente transferido e sacado da conta da autora deverá ser restituído” (fls. 407/408).

Na espécie, não ficou comprovada a participação da parte autora nestas transações tidas por fraudulenta, prova esta cujo ônus cabia às requeridas.

Bem por isso, mostra-se acertada a r. sentença, na parte que declarou a inexistência dos negócios jurídicos.

Por outro lado, também ficou caracterizada a ocorrência de dano moral indenizável.

Com efeito, as circunstâncias demonstram que a fraude em questão causou abalo emocional suscetível de reparação moral



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

à parte autora, tendo em vista terem sido privadas de valores significativos existentes na sua conta corrente.

Destarte, ocorreram as seguintes transações indevidas: compras no débito no cartão Karina, nos valores R\$ 8.000,00 e R\$ 5.999,99; saques no cartão Airlex, nos valores R\$ 8.000,00 e R\$ 5.999,99; saques no cartão Karina nos valores de R\$ 7.000,00 e R\$ 5.000,00.

A este respeito, veja-se o seguinte precedente do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

“Processual civil e civil. Agravo no recurso especial. Ação de reparação por danos morais e materiais. Ocorrência de saques indevidos de numerário depositado em conta poupança. Dano moral. Ocorrência.

- A existência de saques indevidos em conta mantida junto à instituição financeira, acarreta dano moral. Precedentes. Agravo não provido” (AgRg no REsp 1137577 / RS - Agravo Regimental no Recurso Especial 2009/0082180-6 - Relatora: Ministra NANCY ANDRIGHI - Terceira Turma - Data do Julgamento: 02/02/2010 - Data da Publicação/Fonte: DJe 10/02/2010).

Por outro lado, conforme decidiu o Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, “a indenização por dano moral é arbitrável, mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa” (RT 706/67).

Segundo entendimento do Colendo Superior Tribunal de Justiça, em indenizações desta natureza, “a verba devida há que ser fixada, pelo Juiz, segundo critérios de razoabilidade, valendo-se de sua experiência e bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso, de molde a evitar que a reparação constitua-se em enriquecimento indevido às vítimas, arbitrando a verba com moderação e de maneira proporcional ao grau de culpa e ao porte econômico das partes, contribuindo, também, para desestimular o ofensor a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

repetir o ato, inibindo a sua conduta” (REsp 215.607-RJ – 4ª T. – j. 17.09.1999 – rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira – DJU 13.08.1999 – RT 775/211).

Todavia, não se pode olvidar que tal fato não acarretou repercussões de grande amplitude, pois não existem informações de eventual negativação do seu nome em razão deste evento ilícito, tampouco comprovação de algum prejuízo excepcional daí decorrente.

Nestas condições, levando em conta tais circunstâncias, e atendendo-se aos critérios de proporcionalidade e de razoabilidade, a indenização por dano moral, fixada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), não se afigura excessivo, tampouco desproporcional à magnitude do dano, e não comporta redução, sob pena de se dar à parte lesada uma reparação insuficiente.

Por tais razões, impõe-se a confirmação da r. sentença, que bem analisou a controvérsia suscitada nestes autos.

Por derradeiro, nos termos do artigo 85, § 11º, do Código de Processo Civil, os honorários advocatícios fixados na sentença ficam mantidos em 20% (vinte por cento) do valor da condenação, uma vez que não podem ultrapassar o limite estabelecido no § 2º do artigo supramencionado.

Ante o exposto, pelo meu voto, nego provimento ao recurso. Fica prequestionada toda a matéria discutida nestes autos, para fins de interposição de recursos perante os Tribunais Superiores.

PLINIO NOVAES DE ANDRADE JUNIOR

RELATOR