



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000200564

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001923-59.2025.8.26.0037, da Comarca de Araraquara, em que é apelante GUILHERME AUGUSTO DE POLI, são apelados STONE INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A, NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, BANCO PAN S/A e ITAÚ UNIBANCO S/A.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS ABRÃO (Presidente), LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL E PENNA MACHADO.

São Paulo, 10 de março de 2026.

CARLOS ABRÃO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



VOTO Nº 79718 (Processo Digital)

Apelação nº 1001923-59.2025.8.26.0037

Comarca: Araraquara (5ª Vara Cível)

Apelante: **GUILHERME AUGUSTO DE POLI**

Apelados: **STONE INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A, NU
PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO E OUTROS**

Juíza sentenciante: Milena de Barros Ferreira

APELAÇÃO – AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS – SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA – GOLPE NA TENTATIVA DE AQUISIÇÃO DE VEÍCULO – RECURSO.

1 – RELAÇÃO DE CONSUMO – RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS – SÚMULA 479 DO STJ.

2 – INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS CORRÉUS NU PAGAMENTOS E BANCO PAN – OPERAÇÃO REALIZADA PELO PRÓPRIO CORRENTISTA MEDIANTE USO REGULAR DE CREDENCIAIS – AUSÊNCIA DE NEXO CAUSAL, DEMONSTRAÇÃO DE VULNERABILIDADE SISTÊMICA OU DEFEITO OPERACIONAL – IMPROCEDÊNCIA MANTIDA EM RELAÇÃO À NU PAGAMENTOS E AO BANCO PAN.

3 – STONE E ITAÚ UNIBANCO – BANCOS QUE INTEGRARAM A CADEIA DE FORNECIMENTO, PORQUANTO VIABILIZARAM A ABERTURA DE CONTAS UTILIZADAS PARA A PRÁTICA DE FRAUDE, SEM DEMONSTRAR QUE AGIRAM COM A DILIGÊNCIA E CAUTELA NECESSÁRIAS – DEVER PREVISTO NO ART. 3º, § 2º, DA RESOLUÇÃO Nº 2025/93 DO BACEN – FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO – RESPONSABILIDADE OBJETIVA NO QUE TOCA AO DANO PATRIMONIAL – ART. 7º, PARÁGRAFO ÚNICO, E 14, DO CDC – FORTUITO INTERNO – SÚMULA Nº 479, DO STJ – PRECEDENTES – RESTITUIÇÃO DOS VALORES DEVIDA.

4 – AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO QUANTO AO BENEFICIÁRIO DE BOLETO – IMPOSSIBILIDADE DE RESTITUIÇÃO.

5 – DANOS MORAIS – NÃO CARACTERIZAÇÃO – AUSÊNCIA DE PROVA DE OFENSA A DIREITOS DA PERSONALIDADE.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

- 6 - SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA - RATEIO PROPORCIONAL DAS CUSTAS - HONORÁRIOS FIXADOS NOS TERMOS DO ART. 85, § 2º, DO CPC.
7 - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO, REDISTRIBUÍDOS OS ÔNUS SUCUMBENCIAIS.

Cuida-se de apelo tirado contra a r. sentença prolatada de fls. 585/592, julgando improcedentes os pedidos autorais, condenando o demandante ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, ressalvada a gratuidade, de relatório adotado.

Nas razões recursais, aduz o autor preliminarmente cerceamento de defesa, sustenta a nulidade de sentença, aponta a necessidade de dilação probatória, alega, no mérito, a responsabilidade objetiva das instituições financeiras, suscita o Código Consumerista, pede a restituição dos valores indevidamente transferidos e a reparação por danos morais, aguarda provimento (fls. 596/603).

Recurso tempestivo e livre de preparo.



Regularmente processado (fls. 604).

Contrarrazões da Stone (fls. 607/612), Nu
Pagamentos (fls. 613/624) e Banco Pan (fls. 625/645).

Houve remessa (fls. 646).

É O RELATÓRIO.

O recurso prospera em parte.

Trata-se de ação de reparação por danos morais e materiais, na qual o autor afirma ter sido vítima de fraude durante tentativa de aquisição de veículo, postulando o ressarcimento dos valores indevidamente transferidos, bem como a indenização pelos danos extrapatrimoniais.

Evidente a relação de consumo (Súmula 297 do STJ), respondendo os réus *“objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”* (Súmula 479 do STJ).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Pois bem. O autor narra que teria sido induzido por golpistas, passando por vendedores, a transferir a soma de R\$ 5.000,00 à terceiros fraudadores, na tentativa de garantir a aquisição de veículo automotor.

Verifica-se dos autos que foram registradas 3 operações via Pix (fls. 165/166) a partir da conta do autor junto à Nu Pagamentos, sendo enviado R\$ 1.700,00 à conta de Giovanna Maria Souza da Silva vinculada à Stone; R\$ 250,00 para conta de Aline de Freitas Paes no Itaú Unibanco, além do pagamento de boleto no valor de R\$ 2.300,00, sem registro da parte beneficiada. Não há, contudo, qualquer comprovante referente à alegada transferência de R\$ 750,00 em favor de Luciano dos Santos Vieira, supostamente junto ao Banco Pan.

Pois bem. No que tange ao corréu Nu Pagamentos, necessário registrar que, conquanto tenha o dever de segurança com seus clientes, não se evidencia falha concreta na prestação dos serviços capaz de ensejar sua responsabilização, porquanto as transferências questionadas foram realizadas pelo próprio autor, mediante uso regular de suas credenciais pessoais,



inexistindo demonstração de violação dos sistemas de segurança da instituição financeira ou de qualquer anomalia operacional apta a caracterizar fortuito interno.

Além disso, não há demonstração de que o corréu tenha concorrido, por ação ou omissão relevante, para o evento danoso, tampouco de que tenha se omitido após a ciência dos fatos, não se podendo lhe imputar o dever de ressarcir.

Quanto à suposta transação destinada a Luciano dos Santos Vieira, além da ausência de comprovante, inexistente registro correspondente no extrato bancário (fls. 165/166), o que afasta qualquer imputação de irregularidade ao Banco Pan.

Noutro giro, teve a Stone e o Itaú Unibanco participação decisiva na cadeia de fornecimento ao viabilizar a abertura de contas utilizadas para a prática de fraude, sem demonstrar de forma cabal que atuaram com diligência e cautela na análise das documentações apresentadas e dos perfis dos correntistas.

A propósito, o art. 3^a, §2^o, da Resolução n^o 2.025/93 do BACEN prevê que *“a instituição deve adequar seus sistemas de controles internos voltados para as atividades de abertura e acompanhamento de contas de depósitos, implantados nos termos da Resolução 2.554, de 24 de setembro de 1998, com vistas a prever o monitoramento das atribuições conferidas na forma do parágrafo 1^o, bem como adotar políticas e procedimentos, incluindo regras rígidas do tipo “conheça seu cliente”, que previnam a utilização das respectivas instituições, intencionalmente ou não, para fins de práticas ilícitas ou fraudulentas”*.

Dessa forma, ambas as instituições financeiras não garantiram ao consumidor a segurança esperada quando da realização das transações, respondendo objetivamente pelo dano, nos termos dos artigos 7^o, parágrafo único, e 14 do CDC.

Não há, então, que se falar em culpa exclusiva ou concorrente da vítima ou fato de terceiro capaz de isentar os corréus Itaú e Stone do dever de reparação, valendo lembrar que a culpa concorrente do terceiro fraudador não tem o condão de excluir a responsabilidade dos agentes financeiros, mas atribui solidariedade

entre aqueles que contribuíram ao cometimento do dano ao consumidor.

Nesse sentido:

Ação de reparação de danos materiais e morais – Bancários – Sentença de extinção, sem resolução do mérito, nos termos do art. 485, VI, do CPC, em relação ao banco réu e procedência em relação ao corréu Phelipe – Irresignação do autor – Preliminares afastadas – "Golpe do leilão falso" – Arrematação de veículo em site de leilão – Ilegitimidade passiva da instituição financeira afastada – Defeito da prestação de serviço do banco réu que também deve ser reconhecido no caso vertente, em que pese a desídia do autor – Regularidade da abertura da conta corrente pelo golpista perante o banco réu, de acordo com a Resolução n. 2.025/93 do Banco Central, não evidenciada, já que o réu não produziu provas a este respeito – Caberá à instituição financeira, por isso, responder de forma solidária pelo pagamento dos danos fixados em sentença – Sentença reformada para reconhecer a legitimidade passiva do banco réu e julgar a ação procedente – Recurso do autor provido.

(TJSP; Apelação Cível 1002419-61.2022.8.26.0177; Relator (a): Thiago de Siqueira; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Embu-Guaçu - Vara Única; Data do Julgamento: 19/12/2024; Data de Registro: 19/12/2024)

APELAÇÃO DO CORRÉU BRADESCO - Golpe do falso leilão – Autor supostamente arrematou veículos em leilão, efetuando o pagamento dos preços na modalidade TED – Quantias direcionadas para as contas dos fraudadores, que também integram esta lide, mantidas junto ao corréu – Ilegitimidade passiva afastada – Instituição financeira não demonstra a

regularidade na abertura das contas em nome dos golpistas – Resolução nº 4.753/19, do BACEN – Desídia da casa bancária que importa reconhecer a falha na prestação dos serviços bancários – Responsabilidade objetiva da instituição financeira – Súmula nº 479, do E. STJ - Não obstante, falta de cautela mínima do autor ao realizar o pagamento sem maiores verificações acerca da idoneidade do certame – Culpa concorrente - Prejuízo material que deve ser partilhado entre todas as partes – RECURSO PROVIDO EM PARTE, a fim de limitar a reparação do dano material à metade da quantia subtraída do autor.

(TJSP; Apelação Cível 1012244-81.2020.8.26.0344; Relator (a): M.A. Barbosa de Freitas; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Marília - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/11/2024; Data de Registro: 29/11/2024)

Necessário observar, porém, que não há qualquer registro de beneficiário do boleto pago na soma de R\$ 2.300,00, não constando o crédito do valor nos extratos da conta usada pelos fraudadores junto à Stone, como alegado pelo autor, razão pela qual a corré deverá responder apenas pela restituição, de forma simples, da soma de R\$ 1.700,00, correspondente ao Pix enviado à Giovanna Maria Souza da Silva.

Por sua vez, deverá o Itaú Unibanco devolver ao autor o montante de R\$ 250,00, de forma simples, em razão da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

transação realizada para a conta de Aline de Freitas Paes vinculada a casa bancária.

Não há se cogitar, por outro lado, de danos morais, cuja pretensão veio amparada em alegações totalmente genéricas e abstratas, sem qualquer demonstração efetiva de ofensa a direitos da personalidade do requerente.

Dessarte, dá-se parcial provimento ao recurso para julgar a ação parcialmente procedente, condenando a Stone à restituição de R\$ 1.700,00 e o Itaú Unibanco à devolução de R\$ 250,00, ambos de forma simples, acrescidos de correção monetária desde cada desembolso e juros de mora a partir da citação, nos termos da Lei nº 14.905/2024, mantida a improcedência em relação à Nu Pagamentos e ao Banco Pan.

Dado esse desate, em razão da sucumbência recíproca, arcarão autor, Stone e Itaú Unibanco, cada qual, com 1/3 das custas e despesas processuais, nos termos do art. 86 do CPC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

parte quanto ao mérito em relação ao autor, responderão solidariamente pelos honorários advocatícios devidos ao patrono do demandante, fixados em 15% sobre o proveito econômico obtido pela parte autora, na forma do art. 85, § 2º, do CPC.

Por sua vez, diante da improcedência dos pedidos em face da Nu Pagamentos e do Banco Pan, o autor suportará os honorários advocatícios devidos aos patronos desses réus, arbitrados em 10% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade de justiça.

Anote-se não caber ao julgador rebater todos os argumentos e raciocínios expendidos pela parte, bastando a fundamentação de sua decisão, em atenção ao princípio do devido processo legal.

Nessa linha, a jurisprudência do STJ:

“Não é o órgão julgador obrigado a rebater, um a um, todos os argumentos trazidos pelas partes em defesa da tese que apresentaram. Deve apenas enfrentar a demanda, observando as questões relevantes e imprescindíveis à sua resolução.”

(REsp nº 1.817.453/BA, Rel. Min. Herman Benjamin, 2ª Turma, julgado em 25/06/2019).

“Consoante jurisprudência desta Corte Superior, o julgador não está obrigado a rebater, um a um, os argumentos invocados pelas partes, nem a indicar todos os dispositivos legais suscitados, quando tenha encontrado motivação satisfatória para dirimir o litígio.

Nesse sentido, são os seguintes precedentes: AgRg no AREsp n. 55.751/RS, Terceira Turma, Relator o Ministro Paulo de Tarso Sanseverino, DJe 14.6.2013; AgRg no REsp n. 1.311.126/RJ, Primeira Turma, Relator o Ministro Napoleão Nunes Maia Filho, DJe 22.5.2013; REsp n. 1244950/RJ, Terceira Turma, Relator o Ministro Sidnei Beneti, DJe 19.12.2012; e EDcl no AgRg nos EREsp n. 934.728/AL, Corte Especial, Relator o Ministro Luiz Fux, DJe 29.10.2009.

Vale ressaltar, ainda, que não se pode confundir decisão contrária ao interesse da parte com ausência de fundamentação ou negativa de prestação jurisdicional.”

(Agravo em Recurso Especial nº 1.335.032/RS, Rel. Min. Marco Buzzi, decisão monocrática publicada no DJe de 23.09.2019)

Ficam advertidas as partes em litígio que, na hipótese de recurso infundado ou manifestamente incabível, estarão sujeitas às sanções correlatas.

Isto posto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** para julgar a ação parcialmente procedente, condenando a Stone a restituir ao autor a quantia de R\$ 1.700,00 e o Itaú Unibanco o montante de R\$ 250,00, ambos de forma simples, acrescidos de correção monetária desde cada desembolso e juros



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de mora a partir da citação, nos termos da Lei nº 14.905/2024, mantendo-se a improcedência dos pedidos em relação à Nu Pagamentos e ao Banco Pan; em razão da sucumbência recíproca, autor, Stone e Itaú Unibanco arcarão, cada qual, com 1/3 das custas e despesas processuais, cabendo à Stone e ao Itaú Unibanco, solidariamente, o pagamento dos honorários advocatícios ao patrono do autor, fixados em 15% sobre o valor da condenação, e ao autor o pagamento dos honorários devidos aos patronos da Nu Pagamentos e do Banco Pan, arbitrados em 10% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade da justiça.

CARLOS HENRIQUE ABRÃO
Relator