



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000082921

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003729-94.2024.8.26.0642, da Comarca de Ubatuba, em que é apelante STONE INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A, são apelados DAYANE DE AZEVEDO CASTRO e DAYANE DE AZEVEDO CASTRO.

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: Negaram provimento ao recurso. 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), DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS E LÉA DUARTE.

São Paulo, 11 de fevereiro de 2026.

ROSANA SANTISO
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1003729-94.2024.8.26.0642

Apelante: Stone Instituicao de Pagamento S.a

Apelados: Dayane de Azevedo Castro e Dayane de Azevedo Castro

Comarca: Ubatuba

Voto nº 5.447

Ementa: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. TRANSFERÊNCIAS VIA PIX NÃO RECONHECIDAS. LEGITIMIDADE PASSIVA. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. TEORIA FINALISTA MITIGADA. TRANSAÇÕES INCOMPATÍVEIS COM O PERFIL DA AUTORA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO. DEVER DE RESTITUIÇÃO DOS VALORES SUBTRAÍDOS. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação interposta pela ré contra sentença que julgou parcialmente procedente a ação para condená-la à restituição do valor de R\$ 40.000,00, indevidamente subtraído da conta da autora.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há três questões em discussão: (i) analisar sobre a legitimidade passiva da apelante; (ii) apreciar o cabimento da inversão do ônus da prova em favor da requerente; (iii) identificar se houve falha na prestação de serviços e consequente responsabilidade da ré pelos prejuízos suportados pela autora.

III. RAZÕES DE DECIDIR

1. Legitimidade passiva da instituição de pagamento evidenciada, ante a teoria da asserção.

2. À relação estabelecida entre as partes é aplicável a teoria finalista mitigada, diante da vulnerabilidade técnica e econômica da autora, pessoa jurídica de pequeno porte, frente à instituição de pagamento requerida, de grande porte, impondo-se a incidência do CDC e a inversão do ônus da prova.

3. Ré que não se desincumbiu do seu ônus probatório quanto à regularidade das 91 transferências via PIX, realizadas no intervalo de trinta minutos, para pessoa sem relacionamento anterior com a requerente, e totalizando mais de R\$40.000,00. Transações que destoavam do perfil da autora, mas não foram bloqueadas preventivamente pelo réu, apesar dos indícios de fraude.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

4. Responsabilidade objetiva da instituição de pagamento por falha na prestação do serviço, caracterizada pela ausência de mecanismos de segurança eficazes para identificar e obstar movimentações financeiras atípicas. Aplicação da teoria do risco profissional e da Súmula 479 do C. STJ às instituições de pagamento. Fortuito interno configurado.

5. Reconhecimento da responsabilidade exclusiva da instituição de pagamento pelas transferências via PIX realizadas de forma fraudulenta que implica o dever de restituição dos valores indevidamente subtraídos da conta da autora.

IV. DISPOSITIVO
Recurso desprovido.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pela ré em face da r. sentença de fls. 246/256, cujo relatório adoto, com dispositivo assim redigido: “*Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos formulados por DAYANE DE AZEVEDO CASTRO em face de STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS S/A para CONDENAR o requerido a restituir à requerente o valor de R\$ 40.000,00 (quarenta mil reais), referente à totalidade de transferências/pix realizados em sua conta bancária no dia 21/02/2024, com correção monetária e juros de mora, observando os seguintes parâmetros: a) Até 27/08/2024: correção monetária pela Tabela Prática do TJSP desde 21/02/2024 (data da transferência) e juros de mora de 1% ao mês desde a citação; b) A partir de 28/08/2024: correção monetária pelo IPCA e juros de mora pela taxa legal (diferença entre SELIC e IPCA), conforme art. 389, parágrafo único, e art. 406, §1º do CC/2002, com a redação dada pela Lei nº 14.905/2024; c) Caso coincidam as datas iniciais de correção monetária e juros, ou caso estas coincidam a partir de determinado período futuro de cálculo, incidirá apenas a SELIC, na forma do art. 406, §1º, do CC/2002, evitando bis in idem. Em razão da sucumbência da requerida em maior parte, condeno-a ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios, estes fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil”.*

Sustenta a recorrente às fls. 260/269, preliminarmente, que é parte ilegítima para figurar no polo passivo da demanda, pois não praticou ato ilícito nem houve falha na prestação dos serviços, sendo as transações questionadas realizadas por meio de dispositivo previamente autorizado pela própria autora e observados todos os protocolos de segurança exigidos pelo sistema. No mérito, aduz



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que: a) as operações decorreram de fraude perpetrada por terceiro, configurando fortuito externo, de modo que eventual responsabilidade deve recair sobre os terceiros fraudadores; b) a relação jurídica estabelecida entre as partes não ostenta natureza de consumo, por se tratar de contratação voltada à atividade empresarial da autora; c) a Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça não se aplica às instituições de pagamento, as quais não se equiparam às instituições financeiras; d) subsidiariamente, requer a redistribuição do ônus material entre as partes, diante da concorrência de culpa da autora para a concretização do golpe. Requer o provimento do recurso para que seja reformada a r. sentença e julgados improcedentes os pedidos formulados na inicial.

Contrarrazões da recorrida às fls. 276/279, pelo desprovimento do recurso.

Diante da insuficiência do preparo recolhido (fl. 281), houve intimação da apelante com determinação para complementação do preparo recursal, regularmente cumprida às fls. 287/288.

É o relatório.

Fundamento e decido.

Preenchidos os requisitos de admissibilidade, não há óbice ao conhecimento da apelação interposta.

O recurso não comporta acolhimento.

Inicialmente, cabe reconhecer que a hipótese tratada nestes autos consiste em relação de consumo, devendo ser observada a teoria finalista mitigada do conceito de consumidor, pela qual há ampliação da proteção legal às pessoas físicas ou jurídicas sempre que em uma relação jurídica a sua condição não lhe proporcionar posição de igualdade frente à parte contrária, contando com grau de vulnerabilidade semelhante aos dos consumidores que utilizam do serviço na posição de destinatário final, havendo desequilíbrio na relação existente. É o que se verifica no caso concreto, tratando-se de pessoa jurídica destinada à atividade comercial varejista, cujo capital social em valor expressivamente inferior ao capital social da requerida.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Considerando a inversão do ônus da prova, à recorrente era necessário comprovar - até porque possui todos os meios ao seu alcance - como se deram as transações fraudulentas e como elas se encaixavam no perfil da autora, de forma a não suscitar indício de fraude, além de outros elementos que pudessem, eventualmente, afastar o nexo causal entre o fato e a consequência ocorrida.

No presente caso, observo que a instituição de pagamentos foi incapaz de comprovar o motivo pelo qual não houve suspeita de fraude na realização de 91 transferências bancárias no mesmo dia para pessoa sem relacionamento prévio com a autora, totalizando a subtração de mais de R\$40.000,00 (fls. 26/32). Assim, diante do descaso e ausência, por parte da requerida, da comprovação de cautela e verificação da regularidade das movimentações financeiras impugnadas, evidencia-se a sua responsabilização, não merecendo reforma a r. sentença.

É sabido, ademais, que os serviços postos à disposição dos clientes pelos bancos e instituições de pagamento estão sujeitos a falhas. Desse modo, não havendo dados técnicos que afirmem, com absoluta certeza, que o sistema de segurança da instituição de pagamento é infalível, e sendo os riscos decorrentes de tais falhas inerentes à própria atividade desenvolvida, de rigor reconhecer que a instituição requerida torna-se objetivamente responsável pela reparação dos danos causados pelo vício na prestação de serviço, notadamente em razão da teoria do risco profissional, bem como à luz da Súmula 479 do C. STJ, in verbis: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”.

E não assiste razão à ré quanto à alegação de inaplicabilidade da referida Súmula às instituições de pagamento, tendo em vista que a mera distinção conceitual não tem o condão de afastar a responsabilidade da instituição de pagamento pelas fraudes praticadas em decorrência de falha nos seus serviços de segurança.

Nesse sentido é o entendimento do C. Superior Tribunal de Justiça:

RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. DISPOSITIVOS CONSTITUCIONAIS. VIOLAÇÃO. ANÁLISE. IMPOSSIBILIDADE. INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL. FALSA CENTRAL DE

ATENDIMENTO. OPERAÇÕES REALIZADAS. CIRCUNSTÂNCIAS. ANÁLISE. NECESSIDADE. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO CONFIGURADO. 1. A controvérsia dos autos resume-se a saber se as instituições de pagamento, à semelhança das instituições bancárias, estão obrigadas a desenvolver mecanismos inteligentes de prevenção e bloqueio de fraudes, capazes de identificar comportamentos atípicos e agir rapidamente para evitar prejuízos. 2. Nos termos do art. 105, III, da Constituição Federal, não compete a esta Corte o exame de suposta violação de dispositivos constitucionais, ainda que para fins de prequestionamento, sob pena de invasão da competência atribuída ao Supremo Tribunal Federal. 3. De acordo com a orientação emanada da Súmula nº 479/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. 4. Toda a compreensão que esta Corte Superior já firmou no tocante às obrigações impostas às instituições bancárias, inclusive no que se refere à incidência do Código de Defesa do Consumidor (Súmula nº 297/STJ), é inteiramente aplicável às instituições de pagamento, às quais também é atribuído o dever de processar com segurança as transações dos usuários finais, por expressa disposição do art. 7º da Lei nº 12.865/2013. 5. A responsabilidade das instituições de pagamento, e de todos aqueles que integram os denominados arranjos de pagamento, somente poderá ser afastada se comprovada a inexistência de defeito na prestação do serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, a teor do disposto no § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. 6. Constitui atribuição das instituições financeiras, e de todas aquelas que participam dos denominados arranjos de pagamento, criar mecanismos capazes de identificar e coibir a prática de fraudes e de mantê-los em constante aprimoramento, em virtude do dever de gerir com segurança as movimentações de dinheiro dos seus clientes e do elevado grau de risco da atividade por elas desempenhada. Documento eletrônico VDA51224943 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006 Signatário(a): RICARDO VILLAS BÓAS CUEVA Assinado em: 08/10/2025 18:26:48 Publicação no DJEN/CNJ de 13/10/2025. Código de Controle do Documento: a58f2ac3-8696-4b8b-ba9e-1a1c5a9e31f2 7. Se o serviço não fornece a segurança que dele se pode esperar, levando em consideração o modo do seu fornecimento e o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam, é ele defeituoso, nos termos do § 1º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. 8. Uma vez comprovada a hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira ou instituição de pagamento, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Hipótese descartada no caso concretamente examinado. 9. Para a identificação de possíveis fraudes, os sistemas de proteção contra fraudes desenvolvidos pelas instituições bancárias/de pagamento devem considerar i) as transações que fogem ao perfil do cliente ou ao seu padrão de consumo; ii) o horário e o local em que as operações foram realizadas; iii) o intervalo de tempo entre uma e outra transação; iv) a sequência das operações realizadas; v) o meio utilizado para a sua realização; vi) a contratação de empréstimos atípicos em momento anterior à realização de pagamentos suspeitos; enfim, diversas

circunstâncias que, conjugadas, tornam possível ao fornecedor do serviço identificar se determinada transação deve ou não ser validada. 10. A validação de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista deixa à mostra a existência de defeito na prestação do serviço, a ensejar a responsabilização das instituições financeiras e das instituições de pagamento. 11. Hipótese em que a) todas as operações bancárias, em um total de 14 (quatorze), foram realizadas no mesmo dia; b) a conta era utilizada como uma espécie de poupança, com pouquíssimas movimentações, e c) as transações realizadas fogem do perfil de consumo do correntista. 12. Recurso especial provido. (STJ, REsp 2.222.059/SP, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, j. 07.10.2025).

Com efeito, é de responsabilidade da ré prover a segurança e os serviços adequados aos seus clientes correntistas, sendo certo que qualquer falha na prestação destes serviços, em especial no que se refere à segurança, deve ser suportada pela própria instituição. Aplica-se no caso a teoria do risco profissional ou risco-proveito, segundo a qual todos aqueles que se dediquem às atividades comercial e empresarial devem responsabilizar-se efetivamente pelos danos causados, só podendo ser elidida mediante a comprovação de culpa exclusiva da vítima, de caso fortuito ou força maior.

Dessa forma, houve falha na prestação de serviços da instituição de pagamentos, que não agiu para evitar ou minimizar o risco da ocorrência de fraude, estando caracterizado um fortuito interno, pelo qual responde objetivamente a instituição requerida (Súmula n. 479 do C. Superior Tribunal de Justiça), também em decorrência da aplicação da teoria do risco da atividade (CC, art. 927, par. único).

Os elementos nos autos demonstram a ocorrência de evidente fraude, não detectada pela ré, resultando na subtração de mais de R\$40.000,00 da conta da autora por meio de 91 transferências via PIX, que, segundo relato constante do boletim de ocorrência de fls. 37/38, não impugnado especificamente pela ré, ocorreram em um curto intervalo de 30 minutos, operações que se revelam manifestamente incompatíveis com o perfil de gastos da requerente (fls. 91/226), sem qualquer procedimento de validação ou bloqueio prévio para confirmar a idoneidade das transações antes de sua aprovação.

Portanto, era mesmo de rigor o reconhecimento da responsabilidade exclusiva da instituição de pagamento pelas transferências via PIX



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

realizadas de forma fraudulenta, com o conseqüente dever de restituição dos valores que foram indevidamente subtraídos da conta da autora.

Ante o exposto, *nego provimento* ao recurso.

Em conseqüência, majoro os honorários advocatícios sucumbenciais para 12% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, §11 do Código de Processo Civil.

Atendem as partes para o detalhe de que 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).

ROSANA SANTISO
RELATORA