



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000154124**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004191-67.2024.8.26.0572, da Comarca de São Joaquim da Barra, em que é apelante STONE INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A, é apelado OLIVEIRA E QUISTE ODONTOLOGIA E IMPLANTES LTDA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MENDES PEREIRA (Presidente) E ACHILE ALESINA.

São Paulo, 27 de fevereiro de 2026.

**CARLOS ORTIZ GOMES**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação Cível** Processo nº 1004191-67.2024.8.26.0572

Origem: **Foro de São Joaquim da Barra/2ª Vara**

Magistrado(a) de Primeiro Grau: Anderson José Borges da Mota

Recorrente: **Stone Instituicao de Pagamento S.a**

Recorrida: **Oliveira e Quiste Odontologia e Implantes LTDA**

Relator: **Carlos Ortiz Gomes**

Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado

**Voto nº 04367**

**Apelação cível. Indenizatória por dano material. Golpe do boleto falso. Sentença de procedência. Inconformismo do réu.**

Pedido de efeito suspensivo ao recurso. Prejudicado ante o julgamento do mérito.

Mérito. Autora que realizou pagamento de boleto falso, sem conferir o nome do beneficiário antes de confirmar a transação. Ausência de prova de que o boleto pago foi obtido por canais oficiais pertencentes à ré, tendo a autora afirmado na petição inicial que o boleto lhe fora enviado supostamente pela empresa franqueadora via e-mail. Negligência e falta de zelo da requerente. Hipótese de culpa exclusiva da vítima, do que se extrai rompido o nexo de causalidade alicerçador da responsabilidade objetiva da acionada, eis que configurada a exceção prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC. Fortuito externo. Inaplicabilidade da responsabilidade objetiva da Súmula 479 do STJ. Ausência de nexo causal e, portanto, de dever de reparação por parte da requerida. Enunciado n. 12 da Seção de Direito Privado desta C. Corte. **Precedentes da Câmara. Sentença reformada.**

**Recurso provido.**

*Vistos etc.*

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 123/129 que, nos autos da ação de indenização por dano material proposta por **Oliveira Odontologia e Implantes Ltda.** contra **Stone Instituição de Pagamentos S. A.**, se



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

apresenta nesses termos:

*“(...) Diante do exposto, JULGO PROCEDENTE A AÇÃO, para condenar a requerida STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A. ao pagamento, em favor da autora OLIVEIRA ODONTOLOGIA E IMPLANTES LTDA, da quantia de R\$ 4.257,98, com correção monetária e juros de mora a partir do início do evento danoso (Súmulas 43 e 54 do STJ).*

*A correção monetária e os juros de mora terão incidência nos termos do art. 389 e do art. 406, ambos do Código Civil, com a observância das alterações efetivadas pela Lei nº 14.905/2024, da seguinte forma: I) até o dia 27/08/2024 (dia anterior à entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024), a correção monetária será feita com base na Tabela Prática do E.Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo e os juros de mora serão de 1% ao mês; II) a partir do dia 28/08/2024 (início da vigência da Lei nº 14.905/2024), o índice a ser utilizado será: a) o IPCA-IBGE, quando incidir apenas correção monetária; b) a taxa SELIC, deduzida do IPCA-IBGE, quando incidir apenas juros de mora; c) a taxa SELIC, quando incidir conjuntamente correção monetária e juros de mora.*

*Condenar a requerida ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da condenação atualizada” (fls. 127/128).*

Insurge-se a ré, argumentando (fls. 166/173), em síntese, que: a) apenas processou a transação realizada, não sendo responsável pela fraude apontada; b) não houve falha em seu sistema que permitisse a alteração do beneficiário do pagamento; c) houve culpa exclusiva da vítima e atuação de terceiro; d) inexistente dano material a ser reparado; e e) a autora deve ser condenada à sanção por litigância de má-fé. Requer, na esteira, a concessão de efeito suspensivo e a reversão do julgamento.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 174 e 180).

Contrarrazões a fls. 187/198

Não houve oposição ao julgamento virtual.

**É o relatório.**

Pedido de efeito suspensivo ao recurso

Resta prejudicado o pedido de efeito suspensivo ao recurso, tendo em vista o julgamento do mérito.

Mérito

O recurso, *data venia*, **comporta** provimento.

Narra a autora na inicial que se trata de unidade franqueada da Oral Sin Implantes, de modo que efetua pagamento de *royalties* à franqueadora, por meio de boletos bancários que lhe são enviados duas vezes ao mês. Afirma que recebeu o boleto via e-mail em 28/05/2024, no valor de R\$ 4.257,98, referente à cobrança de *royalties*, e que o boleto foi emitido pelo sistema da ré, constando como beneficiária a empresa franqueadora, sem qualquer anormalidade. Alega que após realizar o pagamento, percebeu que a segunda ré, ora desconhecida, foi a beneficiada do valor, o que a configurar fraude na emissão do boleto, requerendo, pois, a condenação das acionadas na restituição do volume pago.

A ré, em contestação (fls. 75/89), assevera que se trata de mera empresa intermediadora do pagamento, não sendo responsável pela execução das transações financeiras, tampouco pelos dados inseridos pelo usuário final, sem falha em seu sistema. Diz que a autora não verificou a autenticidade do boleto, atuando com negligência, e que o estelionato foi praticado pela segunda ré, rechaçando o pleito inaugural.

Pois bem.

Em que pese a Súmula 479 do STJ fixe responsabilidade objetiva das instituições financeiras, esta não é absoluta, estando subordinada à prova do nexo causal. Vejamos:

**“Súmula 479: As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.**

É vasta a jurisprudência deste Tribunal de Justiça sobre o assunto, sendo majoritário o entendimento de que o golpe em questão trata de fortuito externo, afastando a responsabilidade das instituições financeiras.

Nesse sentido, ainda, dispõe o Enunciado nº 12 da Seção de Direito Privado deste E. Tribunal de Justiça:

**“Enunciado nº 12 – Nas hipóteses de fraude mediante pagamento de boleto falso com pagamento a destinatário distinto do legítimo beneficiário, o ressarcimento só é cabível mediante prova do direcionamento do lesado ao fraudador por preposto ou pelos canais de atendimento bancários, ou seja, quando gerado por fortuito interno, devendo ser aferida a eventual caracterização do dano moral em cada caso concreto”.**

No caso concreto, não há nexos causal entre a conduta (omissiva ou comissiva) da ré e o dano sofrido pela autora.

Pelo que deflui dos autos, inexistente qualquer prova de que o boleto pago foi obtido por canais oficiais pertencentes à ré. Ao contrário, conforme roborado pela autora na petição inicial, o boleto lhe fora enviado supostamente pela empresa franqueadora via e-mail (fl. 02).

Além disso, os dados no comprovante de pagamento (fl. 33) indicam que houve negligência e falta de zelo por parte da autora, que procedeu a confirmação do pagamento sem conferir se o nome do beneficiário era o da empresa franqueadora, efetivando a transação sem qualquer participação da ré.

Assim, não vinga a defendida responsabilidade da ré pelo evento danoso, restando configurada a culpa exclusiva da vítima, do que se extrai rompido o nexo de causalidade alicerçador da responsabilidade objetiva da acionada, eis que configurada a exceção prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC, vez que a autora, mediante ações imprudentes, contribuiu de forma determinante para que a transação fosse realizada em favor de terceiro.

Logo, a conduta da requerente deu início à ocorrência da fraude narrada nestes autos, permitindo que o estelionatário lograsse êxito em seu intento.

É, portanto, hipótese de rejeição do pleito inaugural, mormente

considerando que a fraude narrada no presente feito, repise-se, teve início com a atitude da própria autora que imprudentemente realizou o pagamento em benefício de terceiro, razão pela qual não restou demonstrada a falha na prestação do serviço pela acionada, tratando-se de caso de fortuito externo, afastando-se, pois, o pleito de indenização por dano material, reformando-se a r. sentença.

Nesse sentido, já decidiu esta C. Câmara:

“DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. **BOLETO FALSO**. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DA AUTORA. RECURSO NÃO PROVIDO. I. Caso em Exame 1. Ação de indenização por danos materiais e morais. A autora alega ter entrado em contato com banco réu para solicitar segunda via de boleto e recebido documento falso, efetuando o pagamento. Busca indenização por danos materiais e morais. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste na responsabilidade dos réus por falha na prestação de serviço, em razão de pagamento de boleto fraudulento por parte da autora. III. Razões de Decidir **3. Ausência de qualquer prova nos autos de que o boleto pago foi obtido por canais oficiais pertencentes aos réus. 4. Dados no comprovante de pagamento que indicam a incúria da autora, que pagou sem verificar quem seria o beneficiário ou o sacador/avalista. Comprovante de pagamento em nome de terceiros e não do credor. 5. Inexistência de nexos causal entre o ato ilícito praticado por falsário e a conduta dos réus. Vítima que concorreu para o dano, não guardando as cautelas devidas. Instituição financeira que não poderia impedir a concretização do dano. Ausência de responsabilidade. Art. 14, § 3º, II, CDC. 6. Culpa exclusiva do consumidor. Inaplicabilidade da Súmula nº 479 do STJ. Não caracterização de fortuito interno.** IV. Dispositivo e Tese 7. Recurso não provido. Legislação Citada: CDC, art. 14, §3º, II. CPC, art. 85, §11. Jurisprudência Citada: TJ-SP, Apelação Cível: 1027838-82.2023.8.26.0554, Rel. Sergio Gomes, 18ª Câmara de Direito Privado, j. 06/06/2024. TJ-SP, Apelação Cível: 10042026420238260400, Rel. Léa Duarte, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV, j. 12/09/2024” (**Apelação Cível 1003428-17.2025.8.26.0577; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/11/2025; Data de Registro: 12/11/2025; g. n.**).

“APELAÇÃO CÍVEL. **Golpe do boleto falso**. Ação indenizatória. Sentença de improcedência. Irresignação da parte autora. Descabimento. **A responsabilidade objetiva das instituições**

Apelação Cível nº 1004191-67.2024.8.26.0572 (MTAAS)

**financeiras, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do STJ, está condicionada à existência de nexo causal entre a alegada falha na prestação do serviço e o dano sofrido pelo consumidor. Hipótese de culpa exclusiva da vítima. Embora os golpistas tenham utilizado dados do credor para conferir aparência de legitimidade à fraude, foi a negligência da autora, que pagou quantia sem se cercar das cautelas de praxe que deu causa direta ao dano, rompendo o nexo causal. Aplicação do Art. 14, §3º, II, do CDC. Consumidora que quitou boleto recebido por e-mail, não se atentando para a adulteração dos dados quando da realização do pagamento, tendo como beneficiário pessoa totalmente estranha ao negócio jurídico que pretendia quitar, dando azo à fraude praticada por terceiro. Eventual vazamento de dados do credor que, caso tenha ocorrido, sequer se afigura como causa direta do dano. Ausência de nexo causal entre a conduta do banco e o dano alegado. Fortuito externo que afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira. RECURSO DESPROVIDO” (Apelação Cível 1008643-62.2024.8.26.0268; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itapeverica da Serra - 1ª Vara; Data do Julgamento: 31/10/2025; Data de Registro: 31/10/2025; g. n.).**

**“Indenização por danos materiais e morais – Quitação de parcelas de financiamento de veículo por meio de pagamento de boletos falsos – Beneficiário pessoa diversa da credora – Tratativas que se deram em canal não oficial da financeira – Descuido e exposição a fraudes pela própria usuária – Ausência de prova de falha na prestação de serviços bancários – Nexo de causalidade inexistente – Fortuito externo – Elementos que permitem concluir que houve culpa exclusiva de terceiros e da vítima – Enunciado n. 12, da Seção de Direito Privado do TJ/SP – Responsabilidade civil não caracterizada – Sentença de improcedência mantida – Recurso desprovido” (Apelação Cível 1028901-11.2024.8.26.0554; Relator (a): Vicentini Barroso; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/10/2025; Data de Registro: 22/10/2025; g. n.).**

**“Apelação. Golpe do boleto falso. Ação de indenização por danos materiais. Sentença de parcial procedência. Recurso de ambas as partes 1. Efeito suspensivo ao recurso de apelação. Pedido prejudicado, tendo em vista o julgamento do mérito. 2. Legitimidade passiva aferida in status assertionis. Preliminar que se confunde com o mérito. 3. Golpe do falso boleto.**

**Responsabilidade da intermediadora de pagamento. Inocorrência. Autora que recebeu e-mail, com domínio similar ao da imobiliária, com o boleto para pagamento de aluguel, vindo a descobrir posteriormente ter sido vítima de golpe, pois terceira, primeira corrê, estranha à relação contratual, foi beneficiária da quantia paga. Autora que não se certificou que estava a realizar pagamento a quem não era de direito. Exclusão da responsabilidade do corrêu Banco Original S/A, diante de fato de terceiro e culpa concorrente da autora (Art. 14, § 3º, inciso II, do CDC). Falha na prestação de serviços não verificada. Ausência de nexo causal. Ré que apenas administra conta e não teve envolvimento com a fraude perpetrada.** 4. Pretensão da autora de ressarcimento dos valores despendidos com honorários advocatícios contratuais em razão da instauração do litígio. Hipótese que deve se restringir à atuação do advogado na esfera extrajudicial, posto que nos litígios judiciais são devidos apenas os honorários decorrentes da sucumbência, previstos no art. 85 do Código de Processo Civil. 5. Sentença reformada para julgar improcedente a demanda em relação ao corrêu apelante, carreado à autora o pagamento dos ônus sucumbenciais em relação a ele, mantida, no mais, a condenação da primeira corrê. Recurso da autora desprovido; e provido o do corrêu Banco Original S/A” (Apelação Cível 1064441-98.2022.8.26.0002; Relator (a): Elói Estevão Trolly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/09/2025; Data de Registro: 25/09/2025; g. n.).

Extrai-se, portanto, revista a r. sentença para ***julgar improcedente*** o pleito inaugural, com condenação da autora ao pagamento das custas e despesas processuais, e de honorários advocatícios fixados por equidade em R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais), dado o reduzido valor atribuído à causa, nos termos do art. 85, §§ 2º e 8º, do CPC.

Por fim, tem-se por expressamente científicadas as partes que, na hipótese de interposição de embargos de declaração de cunho manifestamente protelatório, aplicar-se-á a multa prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC. Ademais, em se tratando de entendimento consolidado em súmula do STJ ou STF, ou de precedente julgado sob o regime dos recursos repetitivos, pelo que se extrai do **Tema 698**, o STJ considera que os aclaratórios em tais circunstâncias são caracterizados



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

como protelatórios<sup>1</sup>.

Ante o exposto, pelo meu voto, *dou provimento* ao recurso.

**Carlos Ortiz Gomes**

**Relator**

<sup>1</sup> **Tema Repetitivo 698** – Tese firmada: "Caracterizam-se como protelatórios os embargos de declaração que visam rediscutir matéria já apreciada e decidida pela Corte de origem em conformidade com súmula do STJ ou STF ou, ainda, precedente julgado pelo rito dos artigos 543-C e 543-B, do CPC."