



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000214992

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009980-62.2024.8.26.0664, da Comarca de Votuporanga, em que é apelante STONE INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A, é apelado SILVIO GIL DE FREITAS JUNIOR.

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso. V. U.

Sustentou oralmente o Dr. Alef Aziz Zuri (OAB/SP 477.890)", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores JAMES SIANO (Presidente sem voto), LUIZ ARCURI E REGIS DE CASTILHO BARBOSA FILHO.

São Paulo, 12 de março de 2026.

FLÁVIO PINELLA HELAEHIL

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1009980-62.2024.8.26.0664

Apelante: Stone Instituicao de Pagamento S.a

Apelado: Silvio Gil de Freitas Junior

Interessados: Banco do Brasil S/A e Whatsapp INC

Comarca: Votuporanga

Voto nº

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em Exame

Ação proposta visando indenização por danos materiais e morais decorrentes de golpe financeiro. Sentença julgou parcialmente procedente o pedido em relação à Stone, condenando-a ao pagamento de R\$ 53.478,00 por danos materiais e R\$ 2.000,00 por danos morais. Ação julgada improcedente em relação aos demais réus.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em (i) verificar a responsabilidade da Stone Instituição de Pagamento S.A. pelos danos causados ao autor, (ii) analisar a existência de culpa exclusiva da vítima, e (iii) avaliar a adequação do valor da indenização por danos morais.

III. Razões de Decidir

3. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes, conforme Súmula 479 do STJ e art. 14 do CDC.

4. A Stone não comprovou a adoção de medidas de segurança adequadas para evitar a abertura de conta fraudulenta, caracterizando falha na prestação do serviço.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. As instituições financeiras têm responsabilidade objetiva por fraudes bancárias, salvo prova de culpa exclusiva da vítima. 2. A falha na segurança bancária caracteriza defeito na prestação do serviço.

Legislação Citada:

CDC, arts. 12, 14; CPC, art. 487, I; Resolução BACEN nº 4.753/2019, arts. 2º, 7º, 8º.

Jurisprudência Citada:

STJ, Súmula 479; TJSP, Apelação Cível 1162918-22.2023.8.26.0100, Rel. João Battaus Neto, j. 08.07.2025; TJSP, Apelação Cível 1031590-20.2024.8.26.0007, Rel. Guilherme Santini Teodoro, j. 25.06.2025; TJSP, Apelação Cível 1004671-95.2023.8.26.0114, Rel. Domingos de Siqueira Frascino, j. 18.03.2025.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Vistos.

Adotado o relatório da r. Sentença proferida pela MMa. Juíza Dra. Bruna Marques Libânio Martins, acrescento que ação foi julgada parcialmente procedente em relação ao apelante nos seguintes termos: "*Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido formulado por SILVIO GIL DE FREITAS JUNIOR em face de STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A. para condenar a corré ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 53.478,00, com correção monetária desde a data de cada transferência e juros de mora a partir da citação, bem como ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 2.000,00, com correção monetária a partir desta data e juros de mora desde a citação. JULGO IMPROCEDENTE a ação em relação à WHATSAPP INC e BANCO DO BRASIL S/A, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.*"

Recorre o réu STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A. alegando, em síntese, que não teve responsabilidade no golpe sofrido pela parte autora, razão pela qual sustenta sua culpa exclusiva, bem como defende a ausência de dano moral indenizável ou, subsidiariamente, a redução do valor arbitrado. Requereu o provimento do recurso para "a) *Que seja aplicado de imediato o efeito suspensivo a esse recurso por claro cabimento e para evitar instauração de um cenário de insegurança jurídica nesta ação processo, a fim de se evitar novos prejuízos à STONE; b) A integral reforma da sentença recorrida, reconhecendo-se a ausência de falha na prestação de serviços por parte da Stone, considerando que a suposta abertura de conta em nome de terceiros não se efetivou, permanecendo inoperante e sem movimentação financeira, e que todos os procedimentos de segurança e verificação da Recorrente foram rigorosamente observados; c) O reconhecimento da culpa exclusiva da vítima, haja vista que a autora efetuou transferências por sua própria iniciativa a e) d) Para fins puramente argumentativos, em caso de discordância por parte desta Turma Recursal, é solicitado que o valor da indenização seja reduzido, considerando a ausência de danos efetivos e a conduta diligente da Recorrente.terceiros, sem verificar a veracidade das solicitações recebidas, configurando fortuito externo e total ausência de nexo causal entre qualquer ato da Stone e o suposto dano alegado; d) Afastar a condenação por danos morais, diante da inexistência de comprovação de prejuízos efetivos à parte autora, especialmente considerando a ausência de movimentações na conta."*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Contrarrrazões do autor a pg. 295/416 e do réu a pg. Banco do Brasil S/A a pg. 417/424.

O RELATÓRIO.

PASSO A VOTAR.

Recurso tempestivo e com requisitos de admissibilidade devidamente atendidos.

Quanto ao mérito, a apelação interposta pelo réu não comporta provimento.

Plenamente aplicável a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias."

Trata-se de responsabilidade pelo fato do produto ou do serviço e, de acordo com a definição legal (art. 12 e 14 da Lei n.º 8.078/90), os fornecedores respondem independentemente da existência de culpa pela reparação dos danos causados ao consumidor.

Portanto, a responsabilidade do réu é objetiva. Já o art. 14, § 3º, inciso II da Lei n.º 8.078/90, exige do fornecedor a prova inequívoca de que tomou todas as cautelas necessárias para evitar o incidente e, mesmo assim, não logrou sucesso.

Ressalto que não se trata de inversão do ônus da prova, mas de aplicação do dever que a lei já confere ao fornecedor de serviços, na medida em que o art. 14, § 3º, inciso I da Lei n.º 8.078/90, incumbe ao fornecedor demonstrar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistente.

O réu aponta com propriedade fatos que mostram descuido da



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

autora, que acreditou no engodo perpetrado pelos agentes criminosos e transferiu-lhes as quantias descritas nos autos.

Entretanto, o defeito na prestação do serviço consubstancia-se na evidente falha na segurança dos serviços prestados pelo banco réu, permitindo a abertura da conta, sem que fossem observadas as cautelas necessárias.

O banco apelante não demonstrou a veracidade e autenticidade dos documentos apresentados pelo falsário para abertura da conta, tampouco demonstrou ter adotado medidas de segurança imediatas a fim de bloqueio e restituição de valores em favor da autora.

Dessa forma, resta evidente a existência de falha na prestação dos serviços pelo banco réu, já que foi negligente no tocante à abertura da conta em nome de terceiros.

Deve ser destacado que as Resoluções 2.025/1993 e 4753/2019 do Banco Central tratam especificamente das normas relativas à abertura, manutenção e movimentação de contas de depósitos, estabelecendo regras claras que devem ser seguidas pelas instituições bancárias a fim de garantir a confiabilidade de seus procedimentos e a repressão a fraude. Rezam os arts. 2º, 7º e 8º, da Resolução 4.753/2019 do Bacen:

“Art. 2º As instituições referidas no art. 1º, para fins da abertura de conta de depósitos, devem adotar procedimentos e controles que permitam verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta e, quando for o caso, de seus representantes, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, inclusive mediante confrontação dessas informações com as disponíveis em bancos de dados de caráter público ou privado”.

“Art. 7º As instituições, por meio dos procedimentos e das tecnologias utilizados na abertura, na manutenção e no encerramento de conta de depósitos, devem assegurar: I - a integridade, a autenticidade e a confidencialidade das



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

informações e dos documentos eletrônicos utilizados; e II - a proteção contra o acesso, o uso, a alteração, a reprodução e a destruição não autorizados das informações e de documentos eletrônicos”.

“Art. 8º Os critérios para a definição das informações necessárias à identificação e à qualificação dos titulares da conta, bem como os procedimentos de controle adotados, devem ser formalizados em documento específico.

Parágrafo único. O documento referido no caput deve ser mantido atualizado e à disposição do Banco Central do Brasil”

Assim, na ausência de prova de existência e validade da contratação, deve o banco responder pelo prejuízo causado, inserindo-se a hipótese no risco da atividade da fornecedora, nos termos há muito pacificados na Súmula 479 do STJ.

Nesse contexto, é evidente o nexo causal entre a conduta desidiosa do banco na medida em que não colocou em prática as medidas de segurança necessárias para evitar a abertura da conta, facilitando a conduta do falsário e a consumação dos prejuízos sofridos pela parte autora.

O dano moral, no caso, é *in re ipsa*. A fraude sofrida pela autora consubstanciada em perda patrimonial significativa evidentemente causou-lhe dano moral, configurando ofensa à sua dignidade.

No que tange ao *quantum* indenizatório, o valor de R\$ 2.000,00 arbitrado na sentença recorrida mostra-se adequado para reparar o dano sofrido.

Neste sentido:

"APELAÇÃO – BANCÁRIOS – Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos materiais e morais, pela qual a autora visa o ressarcimento de valores transferidos a terceiros por falsa promessa de investimento – Sentença de parcial procedência – Recursos dos réus. TRANSFERÊNCIAS VIA PIX – Autora que



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

realiza transferências bancárias em razão de falsa promessa de investimento – Transações realizadas em conta corrente mantida pela autora junto ao banco Nubank - Danos materiais e morais que não podem ser imputados ao banco – Autora, vítima de golpe, que não atuou com a cautela necessária para assegurar a regularidade do negócio jurídico – Ausência de nexos de causalidade entre qualquer conduta praticada por parte da instituição financeira e o prejuízo suportado pela vítima – Incidência do art. 14, § 3º, II, do CDC – Fortuito externo a afastar a aplicação da Súmula 479 do STJ e do Enunciado 14 deste E. TJSP – Por outro lado, quanto ao banco PagSeguro, de rigor sua responsabilização - Réu que não comprova a regularidade das contas abertas por terceiros falsários antes da fraude praticada contra a autora - Inobservância das disposições contidas Resolução nº 4.753/19, do BACEN – Banco que deve zelar pela veracidade das informações colhidas e autenticidade da documentação apresentada pelo cliente - Desídia do banco que impõe o reconhecimento de culpa em razão da falha na prestação dos serviços, decisiva para a consumação da fraude - Responsabilidade objetiva – Incidência do que preceitua a Súmula nº 479, do C. STJ – Restituição da quantia transferida pela autora que se impõe. SENTENÇA REFORMADA, tão somente para afastar a responsabilização do banco Nubank, mantida a condenação do banco PagSeguro – Recurso do réu Nubank provido, desprovido o recurso do banco PagSeguro, com majoração de honorários." (TJSP; Apelação Cível 1162918-22.2023.8.26.0100; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 27ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/07/2025; Data de Registro: 08/07/2025)

"BANCÁRIO. Ação indenizatória. Golpe por meio de falso anúncio em rede social de venda de "videogame". Sentença de parcial procedência. Recursos dos réus. Reconhecimento da culpa



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

concorrente do autor, cuja negligência contribuiu para o golpe. Aplicação do artigo 945 do Código Civil. O autor foi vítima de golpe ao atender a anúncio de venda no "instagram" e pagou por meio de "link" encaminhado por terceiro desconhecido por aplicativo de mensagens. Irregularidade da abertura da conta que possibilitou o ilícito pelo corréu Picpay. Conta reconhecidamente fraudulenta e encerrada após apuração interna. Inteligência da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN. CDC e Súmula STJ 479. Inexistência de defeito na prestação dos serviços em relação ao corréu Itaú. Fortuito externo. Excludente de responsabilidade. Inteligência do art. 14, § 3º, II do CDC. Sentença parcialmente reformada. Verbas de sucumbência ajustadas. Provida a apelação do réu Itaú Unibanco. Provida em parte a apelação do corréu Picpay." (TJSP; Apelação Cível 1031590-20.2024.8.26.0007; Relator (a): Guilherme Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro Regional II - Santo Amaro - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/06/2025; Data de Registro: 25/06/2025)

"DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. "GOLPE DO PIX". TRANSFERÊNCIA NÃO AUTORIZADA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. TEORIA DO RISCO DA ATIVIDADE. LEGITIMIDADE PASSIVA DA EMPRESA QUE ABRIGA A CONTA BANCÁRIA DO FRAUDADOR. DEVER DE INDENIZAR. RECURSO PROVIDO. I. CASO EM EXAME
Apelação cível interposta por consumidora contra sentença que julgou improcedentes os pedidos de restituição de valores subtraídos mediante fraude bancária, bem como de indenização por danos morais, em face do Banco Bradesco S/A e da Neon Pagamentos S/A. A autora sustenta ter sido vítima do chamado "golpe do PIX", com a subtração indevida de R\$ 4.789,00 de sua conta corrente, e pleiteia a devolução em dobro do valor, além da



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

condenação das rés ao pagamento de danos morais. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO Há três questões em discussão: (i) verificar a responsabilidade das instituições financeiras pela devolução dos valores subtraídos mediante fraude; (ii) determinar se a Neon Pagamentos S/A possui legitimidade passiva para responder pelo evento danoso; e (iii) analisar a existência de danos morais indenizáveis. III. RAZÕES DE DECIDIR As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados aos consumidores decorrentes de falha na prestação do serviço, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do STJ, que atribui responsabilidade objetiva aos bancos por fraudes e delitos internos, notadamente pela falta de bloqueio de operação atípica, na forma dos artigos 32 e 39 da Resolução BACEN nº 01/2020. A legitimidade passiva da Neon Pagamentos S/A se confirma pela aplicação da teoria da asserção, uma vez que a análise das condições da ação deve considerar as alegações da petição inicial como verdadeiras. A empresa abriga a conta bancária do fraudador, que deixou de ser corretamente identificado quando da abertura, permitindo assim que ele pudesse ter proveito do ilícito, com inobservância dos artigos 2º e 4º da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN. A falha na segurança das transações bancárias caracteriza defeito na prestação do serviço, cabendo à instituição financeira demonstrar a inexistência de falha ou a culpa exclusiva da vítima, o que não ocorreu nos autos. A operação questionada foge ao padrão de movimentação da correntista, exigindo medidas rigorosas de verificação por parte dos réus, nos termos do dever de segurança inerente à atividade bancária. O dano moral decorre da angústia e do transtorno experimentados pela consumidora ao ter valores subtraídos indevidamente de sua conta, sendo cabível a indenização. O valor da indenização por danos morais deve observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, sendo fixado em R\$ 5.000,00. A devolução dos valores deve ocorrer em dobro, nos termos do art. 42,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, com incidência de juros e correção monetária. IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso provido. Tese de julgamento: As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados aos consumidores por fraudes bancárias, salvo prova de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. A legitimidade passiva da empresa intermediadora de pagamentos se verifica quando há alegação de falha na prestação do serviço de abrigar a conta do fraudador, sendo aplicável a teoria da asserção. A falha na segurança bancária caracteriza defeito na prestação do serviço e impõe o dever de restituição dos valores indevidamente subtraídos. O dano moral decorrente de fraude bancária é presumido e deve ser indenizado quando demonstrado o transtorno excessivo ao consumidor. Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, VIII; 14; 42, parágrafo único. CPC, art. 85, § 11º. Artigos 2º e 4º da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN. artigos 32 e 39 da Resolução BACEN nº 01/2020. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479. TJSP, Apelação Cível nº 1019627-89.2022.8.26.0005, Rel. Des. Luís H. B. Franzé, j. 13.03.2024." (TJSP; Apelação Cível 1004671-95.2023.8.26.0114; Relator (a): Domingos de Siqueira Frascino; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Campinas - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/03/2025; Data de Registro: 18/03/2025)

Em arremate, por corolário do entendimento adotado, consideram-se prequestionados os dispositivos legais mencionados pelas partes, prescindindo da oposição de embargos para eventual interposição de recurso aos Tribunais Superiores.

Ante o exposto, pelo meu voto, **nego provimento** à apelação interposta pelo réu STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.

Nos termos do art. 85, § 11 do Código de Processo Civil, majoro os honorários fixados anteriormente levando em conta o trabalho adicional realizado em



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

grau recursal, observando o disposto nos §§ 2º a 6º, para 15%.

Flávio Pinella Helachil
Relator