



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0001280360

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010260-53.2022.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e EBANX INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS LTDA, é apelado HOSPITAL VETERINÁRIO DE SANTA INÊS LTDA.

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento aos recursos. V. U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores SOUZA NERY (Presidente sem voto), VALÉRIA LONGOBARDI E OLAVO SÁ.

São Paulo, 4 de dezembro de 2025.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relatora

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1010260-53.2022.8.26.0001

Apelantes: Stone Instituição de Pagamento S/A e Ebanx Instituição de Pagamentos Ltda.

Apelado(a): Hospital Veterinário de Santa Inês Ltda - ME

Juiz(a) de Direito: Dr(a). Ana Claudia Dabus Guimarães e Souza

Voto nº 3.416/mjp

Ementa. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANO MATERIAL. FRAUDE BANCÁRIA. TRANSFERÊNCIA VIA PIX. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. TEORIA DO RISCO DA ATIVIDADE. DESPROVIMENTO.

I. CASO EM EXAME

1. Ação indenizatória proposta por correntista contra as instituições de pagamento Stone S/A e Ebanx Ltda., visando à reparação de danos materiais no valor de R\$ 20.000,00, decorrentes de transferência fraudulenta via PIX realizada da conta da autora mantida na corré Stone para conta aberta indevidamente em seu nome junto à corré Ebanx. A sentença julgou procedente o pedido e condenou solidariamente as rés ao ressarcimento do valor subtraído, acrescido de correção monetária e juros, bem como ao pagamento de custas e honorários advocatícios. Ambas as rés interpuseram apelações, buscando a improcedência da demanda.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em definir se as instituições financeiras respondem solidariamente pelos danos materiais decorrentes de transferência fraudulenta via PIX realizada para conta falsa aberta em nome da autora.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A responsabilidade das instituições financeiras por fraudes eletrônicas decorre da teoria do risco da atividade, sendo objetiva nos termos dos arts. 14 e 29 do Código de Defesa do Consumidor.

4. A fraude na abertura de conta em nome da autora junto à instituição Ebanx evidencia falha de segurança no sistema de verificação cadastral, configurando defeito na prestação do serviço.

5. A instituição Stone, por sua vez, agiu com negligência ao



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

não adotar mecanismos de segurança suficientes para detectar e bloquear operação atípica de elevado valor, não se desincumbindo do ônus de provar a ausência de falha na prestação do serviço (CPC, art. 373, II).

IV. DISPOSITIVO

6. Apelações cíveis conhecidas e desprovidas.

Dispositivos relevantes citados: Regimento Interno do TJSP, art. 252; CPC, art. 85, §11.

Trata-se de apelação interposta em face da respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que julgou procedente a pretensão da parte autora para *condenar a parte ré, solidariamente, o réu no pagamento de R\$ 20.000,00, a título de danos materiais, corrigido desde o desembolso e acrescido de juros de mora de 1% ao mês a contar da citação.*

Sucumbentes, os réus foram condenados, ainda, *ao pagamento das custas, das despesas processuais e dos honorários advocatícios do patrono do autor, que fixo em 10% do valor da condenação.*

Recorre a corré Stone Instituição de Pagamento S/A (fls. 209/218). Em síntese, alegou que é inaplicável ao caso o Código de Defesa do Consumidor, porquanto a parte autora caracteriza-se como consumidor intermediário, ou seja, utiliza-se dos serviços contratados para incremento de sua própria atividade negocial; que a apelante não participou do golpe sofrido pela apelada, tratando-se de fato de terceiro (culpa exclusiva do consumidor); que o Juízo *a quo* reconhece que a transação não pode ser efetuada sem a inserção de senha, de modo que, ou a apelada efetuou a transação, ou fragilizou os dados pessoais a terceiros; e que descabe fundamentar a condenação da apelante com base na teoria do risco, vez que a transação somente foi autorizada após o preenchimento das informações do beneficiário e inserção de senha pessoal do cliente. Requer, portanto, a reforma da sentença, a fim de que o pedido inicial seja julgado improcedente.

Não foram apresentadas contrarrazões (certidão – fls. 259).

O recurso é tempestivo e há comprovação do preparo



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

(fls. 219/220).

Recorre, igualmente, a *corré Ebanx Instituição de Pagamentos Ltda* (fls. 240/248). Em resumo, afirmou que inexistente nexo de causalidade que justifique a imputação de responsabilidade civil do apelante em decorrência dos fatos narrados; que os danos decorreram de conduta de terceiro fraudador, ou seja, de fortuito externo, que exclui qualquer responsabilidade da instituição; que, assim que teve ciência dos fatos, procedeu com o imediato bloqueio da conta aberta em nome da parte apelada; que a fraude perpetrada teve origem em falha de segurança da *corré Stone*, com quem o apelado mantém vínculo; que a apelada não se insurge quanto à abertura de conta junto ao apelante, mas apenas pleiteia a restituição dos valores transferidos da conta que mantém com a *corré*; e que apenas a *corré* detinha meios de identificar a disparidade ou movimentações indevidas, notificando o seu cliente e realizando o bloqueio preventivo. Requer, portanto, a reforma da sentença, a fim de que o pedido inicial seja julgado improcedente ou, subsidiariamente, que a condenação recaia somente em relação à *corré Stone*.

Não foram apresentadas contrarrazões (certidão – fls. 259).

O recurso é tempestivo e há comprovação do preparo (fls. 250/251).

Houve oposição ao julgamento virtual (fls. 265).

É o relatório.

Cuida-se de demanda indenizatória em que se objetiva a reparação por danos materiais.

Narra a parte autora que *possui conta bancária junto à instituição requerida STONE. Trata-se da conta corrente nº 453967-2 da Ag: 0001, e que, no dia 22/12/2021, foi realizada uma operação de PIX, no valor de R\$ 20.000,00, a qual foi debitada da conta corrente acima mencionada* (fls. 02).

Prosseguiu dizendo que *a conta creditada, junto à instituição financeira EBANX, apesar de constar em “nome” da própria requerente, jamais foi aberta ou pertenceu à mesma, asseverando que fraudadores devem ter*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

aberto referida conta junto ao EBANX, em nome da requerente e, também de forma criminosa, acessaram a conta verdadeira da STONE e realizaram a malfadada transferência (fls. 03).

Juntou a fls. 19 o comprovante da transferência impugnada, no valor de R\$ 20.000,00.

Citada, a Stone Instituição de Pagamento S/A sustentou que *para a realização da transação seriam imprescindíveis as informações de login e senha para autenticação e posterior efetivação da transferência via PIX (...) razão pela qual não há indícios de que a operação financeira tenha sido realizada por terceiros*. Afirmou, ainda, que a pretensão deveria ser direcionada exclusivamente ao corréu Ebanx, a fim de que os valores fossem bloqueados até a apresentação de esclarecimentos sobre a abertura da conta (fls. 46/59).

A corré Ebanx Instituição de Pagamentos Ltda, por seu turno, alegou, inicialmente, que *assim que tomou ciência da presente demanda, agiu com diligência e boa-fé e realizou o bloqueio da conta, em nome da parte autora, na data de 03/01/2022, providenciando a baixa junto ao Banco Central e que, mesmo seguindo todos os protocolos de aberta (sic) de conta previstos, de acordo com legislação específica de regulação da área, foi tão vítima quanto à parte autora*. Aduziu, ainda, que *a fraude perpetrada teve origem na falha de segurança da STONE, com quem o autor mantém vínculo (...)* (fls. 158/169).

Adentrando ao mérito, a i. Magistrada sentenciante bem indicou as razões pelas quais concluiu serem as rés responsáveis, solidariamente, pelo dano material, no valor de R\$ 20.000,00, experimentado pela parte autora.

Quanto à fundamentação por referência, ressalte-se que o STJ recentemente fixou a seguinte tese no julgamento do Tema 1306: *1. A técnica da fundamentação por referência (per relacione) é permitida desde que o julgador, ao reproduzir trechos de decisão anterior (documentos e/ou pareceres) como razões de decidir, enfrente, ainda que de forma sucinta, as novas questões relevantes para o julgamento do processo, dispensada a análise pormenorizada de cada uma das*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

alegações ou provas. 2. O § 3º. do artigo 1.021, do CPC não impede a reprodução dos fundamentos da decisão agravada como razões de decidir pela negativa de provimento de agravo interno quando a parte deixa de apresentar argumento novo para ser apreciado pelo colegiado.

Nesse passo, a fim de evitar repetições desnecessárias, ratifica-se a r. sentença por seus próprios e bem deduzidos fundamentos, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça (*Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la*), a seguir transcritos (destaques no original):

A ré EBANX reconheceu a ocorrência da fraude.

A ré STONE resiste à pretensão sob o argumento de que as transações foram realizadas mediante utilização de senha, tratando-se de hipótese de culpa exclusiva da vítima ou terceiros.

É inegável que as transferências realizadas na conta bancária necessitam da utilização de senha pessoal, bem assim que caberia ao autor zelar pela guarda e conservação desses dados sigilosos, que, não se sabe ao certo como, foram utilizados pelos criminosos.

A parte autora nega a possibilidade de utilização de sua senha e token por terceiros, assim como não houve prova da contratação da abertura de conta da instituição corré, para a qual foi transferido o numerário.

Nesse sentido, não se desincumbiram as instituições financeiras rés, nos termos do artigo 373, inciso II do Código de Processo Civil, de comprovar que a transação em significativo valor encontrava-se dentro do perfil do correntista, tampouco de que não houve falha na prestação de seus serviços, seja na abertura da conta, seja na autorização da operação fraudulenta.

A abertura da conta para a qual foi destinado o numerário foi considerada fraudulenta, mesmo no âmbito administrativo,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

tanto que ensejou o bloqueio e baixa no Banco Central.

Em nosso sistema é adotada a teoria do risco da atividade, de forma que aquele que persegue o lucro suporta o risco. Logo, a instituição financeira responde no exercício de sua atividade pelos prejuízos que venha a causar ao consumidor ou terceiros conforme estabelecem os artigos 14 e 29 do CDC.

Ressalte-se que apesar de a corré Ebanx ter procurado minimizar o dano, procedendo ao bloqueio da conta destinatária do valor, fato é que viabilizou a abertura de conta por terceiros, em nome da autora, possibilitando a ocorrência da fraude.

Consequentemente, cabe às instituições financeiras, solidariamente, a responsabilidade por ressarcir o correntista dos valores indevidamente descontados e sacados de sua conta corrente, retornando a parte autora ao estado anterior.

Não é demais acrescentar que a jurisprudência do C. Superior Tribunal de Justiça consolidou-se no sentido de que, em se tratando de pessoa jurídica, a incidência das normas consumeristas depende da verificação de que a empresa que adquiriu a prestação de serviços caracteriza-se como consumidora, ou seja, como destinatária final dos serviços prestados pelo fornecedor.

No caso em exame, tem aplicação as normas do Código de Defesa do Consumidor, na medida em que a relação jurídica mantida entre as partes é de consumo, figurando a autora como destinatária final dos serviços prestados pela instituição financeira requerida (abertura de conta bancária para movimentação de seus recursos).

Logo, incumbia às rés o ônus da prova acerca da inexistência da falha na prestação do serviço. No entanto, limitaram-se a teses genéricas sobre culpa de terceiros, deixando de apresentar qualquer documento que as corroborassem.

Cabe ressaltar a negligência da corré Stone, ante a ausência de qualquer mecanismo de segurança capaz de gerar algum alerta, bloqueio



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

da operação atípica ou, ainda, qualquer tipo de verificação em duas etapas.

De rigor, portanto, a manutenção da r. sentença.

Ante o exposto, pelo presente voto, **NEGO PROVIMENTO AOS RECURSOS**, majorando os honorários sucumbenciais devidos pelas recorrentes, na forma do art. 85, §11, do CPC, para 15% sobre o valor da condenação.

Regina Aparecida Caro Gonçalves

Relatora