



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000075730

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015425-80.2024.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado R. C. DE NOVAES EQUIPAMENTOS MÉDICOS - EPP (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante STONE INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A.

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso da autora e deram provimento em parte ao recurso da ré. V. U. Sustentaram oralmente o Dr. Joao Paulo Guimaraes da Silveira, OAB/SP 146.177, e o Dr. Ricardo Telles Teixeira, OAB/SP 347.387.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), MARCOS DE LIMA PORTA E RUI PORTO DIAS.

São Paulo, 10 de fevereiro de 2026.

INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO

Relatora

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1015425-80.2024.8.26.0011

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 – Turma V

Apelante/Apelado: R. C. de Novaes Equipamentos Médicos - Epp

Apelado/Apelante: Stone Instituicao de Pagamento S.a

Comarca: São Paulo - 5ª Vara Cível do Foro Regional de Pinheiros

Juíza prolatora: Luciana Bassi de Melo

Voto nº 5264

**APELAÇÃO CÍVEL. TRANSAÇÕES BANCÁRIAS
NÃO RECONHECIDAS. GOLPE DO FALSO
OFICIAL DE JUSTIÇA.**

Sentença de parcial procedência. Insurgência de ambas as partes.

Recurso da ré: representante da autora, após contato pessoal com terceiro que se apresentou como oficial de justiça, permitiu a captura de sua biometria facial. Ato que viabilizou o acesso à conta da autora, para prática de golpe consistente em antecipação de recebíveis, seguida de transferências PIX. Conduta relevante para o resultado. Movimentação atípica não detectada pela ré. Falha na prestação dos serviços que viabilizou a consumação do golpe.

Responsabilidade. Configuração de culpa concorrente. Restituição de metade dos valores descontados.

Lucros cessantes. Pleito genérico. Ausência de prova.

Apelo da ré parcialmente acolhido para reconhecer a culpa concorrente e afastar a condenação ao pagamento de lucro cessante.

Recurso da autora: pretensão de reparação por dano moral. Ausência de distinção entre pessoa jurídica e física, na hipótese de empresário individual, restrita à responsabilidade patrimonial. Ação proposta exclusivamente pela pessoa jurídica. Violação à honra objetiva não provada.

**RECURSO DA AUTORA NÃO PROVIDO E DA RÉ
PARCIALMENTE PROVIDO.**

Vistos.

Cuida-se de ação com pedidos de indenização por danos material e moral, julgados pela r. sentença de fls. 566/570, cujo relatório se adota, proferida nos seguintes termos, conforme decisão (fls. 582/583) que acolheu



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

os embargos de declaração: “Posto isso, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos para, na forma do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, resolver o mérito e CONDENAR a parte requerida: 1) à restituição do montante de R\$ 168.053,15, com correção monetária e juros de mora de 1% ao mês a ambos desde a partir do dia 24/08/2024. 2) ao pagamento de lucros cessantes a ser aferido em fase de cumprimento de sentença. 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 29/08/2024, 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 30/08/2024 (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. Face a sucumbência, cada parte arcará com metade do pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios da parte contrária que fixo para o patrono da requerente 10% sobre a condenação e para o patrono da ré 10% sobre o valor do pedido de danos morais.”.

A autora recorreu (fls. 586/595), alegando ter direito à indenização por dano moral, pois enquadra-se como empresário individual; sendo assim, não há distinção com a personalidade jurídica do titular Sr. Ricardo, que teve reflexos na sua vida pessoal e profissional em razão da falha na prestação de serviços da ré. Requereu o provimento do recurso com a parcial reforma da sentença para condenação da ré também ao pagamento de indenização por dano moral no importe de R\$ 50.000,00.

Ofertadas contrarrazões (fls. 628/635), a ré defendeu inexistir falha nos serviços, inexistente dano a ser reparado. Pugnou pelo desprovimento do recurso.

A ré também apelou (fls. 599/622), sustentando a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

culpa exclusiva da autora. Não houve falha na prestação dos serviços, mas negligência da autora, ao permitir, por seu titular, captura da biometria facial, possibilitando o cadastramento de novo dispositivo. Adotou providências necessárias para tentativa de recuperação dos valores, prejudicada pois comunicada dois dias após o fato. Configurado o fortuito externo, inexistente responsabilidade sua. Alegou inexistir prova mínima de prejuízo a respaldar o pedido de lucros cessantes. Requereu o provimento do recurso para reforma integral da sentença.

Contrarrazões pela autora (fls. 636/648), reiterando alegação de falha na prestação dos serviços, a ré não detectou as transações evidentemente fraudulentas. Pugnou pelo desprovimento do recurso.

Recursos tempestivos e regularmente processados. Preparado o recurso da ré (fls. 623/624) e sem preparo o da autora em razão da gratuidade concedida.

É o relatório.

Cuida-se de ação com pedidos de indenização por danos material e moral, sob alegação de falha na prestação de serviços da ré.

Consoante narrado na petição inicial “No dia 06/08/2024, no período da manhã, o titular da Autora, Sr. RICARDO CAMARGO DE NOVAES, estando no escritório da empresa (localizado em um prédio comercial) [...] o interfone da sala comercial tocou, informando a portaria do prédio que havia ali presente um oficial de justiça, que desejava entregar ao Sr. RICARDO uma intimação e que estava a solicitar pela sua presença lá embaixo [...] o suposto oficial de justiça entregou o envelope ao Sr. RICARDO, informando-lhe que se tratava de uma 'Notificação Extrajudicial' promovida pela Prefeitura de São Paulo, cobrando tributos em atraso, e pediu que o Sr. RICARDO abrisse o envelope e lesse o teor do documento nele contido [...] Após ler o teor da missiva, o Sr. RICARDO indagou ao suposto oficial de justiça onde ele deveria assinar



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

acusando o recebimento. Em resposta, o vigarista disse que nada havia para ser assinado, pois a identificação dos destinatários se dá por biometria facial, sendo-lhe solicitado, então, que permitisse a captura de uma imagem do seu rosto (“selfie”), através do celular dele, isto é, do suposto serventuário da justiça. Desconhecendo os trâmites e agindo com boa-fé, o Sr. RICARDO aquiesceu! [...] Com a biometria facial do Sr. RICARDO (colhida, ao que tudo indica, já no próprio aplicativo da STONE), o meliante (que, certamente, não atua sozinho) teve amplo acesso à conta corrente da Autora, passou a operá-la a partir do seu dispositivo e, incontinenti, se pôs a realizar uma vasta série de anômalas operações para subtrair todo o numerário possível!” (fls. 2 e 5/6). O relato converge com aquele do boletim de ocorrência (fls. 194/197).

Em resposta, a ré sustentou “Conquanto o sócio da autora tenha fornecido sua biometria facial no dia 06/08/2024, isso por si só não seria suficiente para que o estelionatário conseguisse acesso à conta, na verdade, a dinâmica do golpe começou em momento anterior. No dia 05/08/2024, às 12h19min40seg, um dia antes da selfie ser coletada, a Autora provavelmente acessou um site falso criado por criminosos para se passar pela página oficial da STONE, a partir desse site falso a Autora foi redirecionada para a área de acesso a conta, foi neste momento que os estelionatários fizeram a coleta das credenciais (e-mail e senha). [...] a conta da Autora foi acessada com login e senha a partir de um novo dispositivo cadastrado mediante autenticação com biometria facial do titular coletada instantaneamente.” (fls. 258/259 e 262).

O acesso não autorizado à conta é fato incontroverso e ainda que se cogite tenha terceiro obtido por método diverso de engenharia social informações para “login” (e-mail e senha); é certo que ao permitir a captura de sua biometria facial o titular da autora contribuiu de forma relevante para o resultado.

Isso porque, em sua narrativa, a autora afirma que a notificação extrajudicial (fls. 37) foi lida por seu representante, Sr. Ricardo, antes da captura da biometria facial. Sendo assim, à vista do documento, cumpre observar havia elementos suficientes para que, ao menos, a conduta do terceiro despertasse



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

desconfiança. Não há no documento logotipo ou símbolo a identificar a Prefeitura de São Paulo. Tampouco identificado o emitente, por seu departamento ou servidor responsável. Aliás, sequer está assinado. Tais características são mínimas a qualificar um documento como público.

A ação (permissão da captura da biometria facial) foi praticada pelo titular da autora, microempresário e, mesmo sob a ótica do homem médio, era razoável que o fato tal como ocorreu, causasse estranheza. Ademais, ainda que se argumente que o terceiro agiu com desenvoltura induzindo a confiança, o representante da autora não adotou a cautela necessária. Portanto, com sua conduta possibilitou a terceiro acesso à conta, viabilizando as transações bancárias impugnadas.

Não obstante, a ré também tinha elementos suficientes para suspeitar das transações. Os documentos de fls. 39 e seguintes demonstram a antecipação de recebíveis, seguida de transferências realizadas no mesmo dia, em curto lapso temporal, em valores expressivos.

Comparando-se as transações impugnadas com aquelas efetuadas no período de janeiro a julho de 2024, conforme extratos de movimentação financeira (fls. 140 e seguintes) vê-se que destoam do perfil de utilização. Preponderantemente observa-se recebimentos de vendas com cartão de crédito, pagamento de boletos de fornecedores, de contas de consumo e impostos. As transferências PIX são pontuais para destinatários que se repetem e em valores muito inferiores.

É certo que transações realizadas por dispositivo previamente habilitado e confirmadas por digitação de senha pessoal, presumem-se legítimas. Mas, essa presunção não é absoluta.

Não se olvide que a implantação da tecnologia no processamento das operações bancárias trouxe benefícios às instituições financeiras e, em contrapartida, o ínsito risco da atividade desenvolvida. *In casu*, sequer há



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

indício de eventual detecção da suspeita das transações. Não se cuida de controle indiscriminado, mas de atuação preventiva a fim de se evitar operações indevidas ou, pelo menos, a redução do prejuízo. A responsabilidade poderia ser eventualmente afastada quando demonstrada a conduta diligente, o que não foi comprovado.

Logo, respeitado o entendimento da magistrada sentenciante, é o caso de reconhecer a culpa concorrente. Cabendo à ré a restituição de 50% (cinquenta por cento) do total das transações (R\$ 160.935,00).

Quanto ao pleito de indenização por lucro cessantes, com razão a ré. O pedido tal como formulado pela autora é demasiadamente genérico. A antecipação dos recebíveis e consequente aumento do percentual de desconto pela ré, por si só, não configura lucro cessante. Aliás, ainda que a autora tenha afirmado foi necessária a antecipação “para tentar equilibrar o seu fluxo de caixa” (fls. 19), como já consignado, com sua conduta contribuiu de forma relevante para o resultado.

Resta apreciar o recurso da autora, que não merece provimento.

Consta do polo ativo da demanda tão somente a pessoa jurídica. Sendo assim, diferente do alegado, a ausência de distinção entre pessoa jurídica e física, na hipótese de empresário individual, se restringe à responsabilidade patrimonial quanto à eventual descumprimento de obrigações.

A pessoa jurídica pode ser vítima, mas a proteção se dá de sua honra objetiva, não sendo o dano presumido e não há nos autos qualquer elemento a denotar ter sido seu bom nome da autora atingido. Ademais, para além do titular Sr. Ricardo não constar do polo ativo da demanda; inexistente prova de repercussões relevantes. O aborrecimento, dissabor e perturbação de espírito experimentados pelo representante da autora decorreram de sua própria negligência e não são suficientes a configurar o dano moral.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Portanto, nega-se provimento ao recurso da autora e acolhe-se parcialmente o recurso da ré, para condenar a ré à restituição de 50% do valor total das transações impugnadas, corrigidos monetariamente pela Tabela Prática e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês desde o desembolso. Com a vigência da Lei 14.905/2024 deverão ser observados os parâmetros por ela estabelecidos. Afastada a condenação ao pagamento de lucros cessantes. Mantida a sucumbência como fixada.

Pelo exposto, voto para **NEGAR provimento ao recurso da autora e DAR parcial provimento ao recurso da ré**, nos termos da fundamentação supra. Mantida a sucumbência com fixada.

Para fins de prequestionamento, consideram-se incluídas no acórdão todas as matérias suscitadas pelas partes, objeto do presente recurso.

Inah de Lemos e Silva Machado
Relatora