



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000096154

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1022373-34.2025.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FABÍOLA MARIA HANNES GAYÃO (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados STONE INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A e NEON PAGAMENTOS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado 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 TAVARES DE ALMEIDA (Presidente) E SERGIO GOMES.

São Paulo, 13 de fevereiro de 2026.

LÍGIA ARAÚJO BISOGNI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



VOTO Nº 57880

APEL. Nº 1022373-34.2025.8.26.0001

COMARCA: SÃO PAULO

APTE. : FABIÓLA MARIA HANNES GAYÃO (JUSTIÇA GRATUITA)

APDO. : STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A

APDO.: NEON PAGAMENTOS S/A

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS - Falso anúncio de empréstimo em rede social - Alegação da autora de que incorreu em fraude perpetrada por golpista, tendo efetuado transferências de sua conta corrente para contas de terceiros, desconhecidos, através de mensagens recebidas por Whatsapp, após primeiro contato na rede social - Situação que não implica, por si só, na pretendida indenização em razão dos fatos, os quais não decorreram de falha na segurança bancária por parte das corrés - Conduta da própria autora que está em desacordo com as normas mínimas de prevenção e cautela, possibilitando a fraude - Culpa exclusiva de terceiro e da consumidora - Inteligência do art. 14, parágrafo 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor - Precedentes - Sentença mantida - Recurso improvido.

Trata-se de ação de indenização por danos morais e materiais ajuizada por Fabíola Maria Hannes Gayão contra Stone Instituição de Pagamentos S/A e Neon Pagamentos S/A Instituição de Pagamento, cuja r. sentença de fls. 190/204, proferida pela d. magistrada FERNANDA DE CARVALHO QUEIROZ, julgou improcedente o pedido. Em razão da sucumbência, condenou a autora ao pagamento de custas e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa (R\$ 16.540,96), observada a gratuidade concedida à autora (art. 98, parágrafo 3º, do CPC).

Irresignada, apelou a autora, vencida, buscando reforma, arguindo, preliminarmente, cerceamento de defesa. No mais, sustenta, em apertada síntese, que caiu no golpe iniciado na rede social Instagram, por terceiro que fez a falsa promessa de concessão de empréstimo à autora, solicitando que fizesse transferências de valores a título de “taxas” para melhora de seu “score”. Diz que efetuou as transferências, as quais foram creditadas em contas de terceiros fraudadores abertas junto às instituições rés, mas, verificando que se tratava de um golpe, registrou boletim de

ocorrência e busca a reparação dos danos materiais e morais suportados em razão dos fatos. Argumenta com a responsabilidade das rés pela ausência de cautela na abertura de conta por terceiros golpistas.

Recurso regularmente processado, com respostas das rés, subiram os autos.

É o relatório.

A alegação da autora é no sentido de que, em dezembro de 2024, verificou oferta de empréstimo no aplicativo Instagram e entrou em contato via WhatsApp com suposto colaborador, que lhe ofereceu um mútuo de R\$ 5.000,00, para pagamento em 24 meses. Discorre que, durante as tratativas, o fraudador afirmou ser necessário o pagamento de “taxas” para aumentar o “score”. Alega a autora que, acreditando tratar-se de contratação lícita, efetuou, em janeiro de 2025, transferências via PIX nos valores de R\$ 232,99, R\$ 249,99, R\$ 150,00 e R\$ 149,99 para conta de terceiro mantida junto à corré Stone, bem como R\$ 500,00 e R\$ 257,99 para conta de terceiro mantida perante a corré Neon, totalizando R\$ 1.540,96. Aduz que, após verificar que se tratava de golpe, elaborou boletim de ocorrência. Sustenta que as rés falharam no cumprimento das exigências das Resoluções 2.025/93 e 4.753/2019 do Banco Central e do Regulamento do PIX ao permitirem abertura de contas fraudulentas utilizadas como receptoras do crime, sem proceder às devidas verificações de identidade e autenticidade das informações. Pugna, assim, pela condenação das rés ao pagamento de indenizações por danos materiais e morais, estes no importe de R\$ 15.000,00.

A princípio, não restaram comprovados nos autos os elementos caracterizadores de responsabilidade das rés pelo evento ocorrido.

A fraude alegada pela autora advém de fato de terceiro, equiparando-se ao fortuito externo para excluir o denexo de causalidade entre o evento lesivo e os riscos da atividade econômica exercida pelas rés.

Para responsabilização das rés seria necessária falha na prestação de serviços ou na segurança interna, o que não se verifica no

presente caso.

A própria autora afirmou que realizou, por livre manifestação de vontade, as operações (transferências) para terceiros.

Os autos demonstram que o fraudador induziu a autora a efetuar as transferências, o que só foi possível porque houve a participação ativa da própria autora, que viabilizou a concretização das transações ora questionadas.

Ora, a situação apresentada não demonstra falha de prestação de serviços, uma vez que não foram as rés que enviaram as mensagens para autora.

A despeito da inversão do ônus da prova, não é possível imputar às rés a produção de prova negativa a esse respeito.

Para a imputação de responsabilidade civil às rés, necessária a demonstração do nexo de causalidade entre o evento danoso e os riscos da atividade desenvolvida pelo suposto causador do dano ou, então, alguma conduta comissiva ou omissiva deste.

No caso em testilha, todavia, a responsabilidade pelo ocorrido não pode ser imputada às rés, vez que a culpa é exclusiva da vítima ou de terceiros.

Inclusive, as rés demonstraram que tomaram as devidas cautelas quando da abertura das contas dos terceiros, exigindo a devida documentação e dados dos terceiros correntistas.

A respeito, já decidiu o C. Superior Tribunal de Justiça: “...3. *O presente processo possui a peculiaridade de tratar da relação entre a vítima do estelionato e o banco em que foi criada a conta usada pelos estelionatários, instituição financeira da qual a vítima não é correntista. Por essa razão, aqui não se aplica o entendimento de que o banco deve criar mecanismos que obstem transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra de seus correntistas. 4. A Resolução 4.753/19, do Banco Central, estabelece os requisitos a serem observados pelas instituições financeiras na abertura, manutenção e encerramento de conta de depósitos no meio digital. A Resolução não*

especifica as informações, procedimentos e os documentos necessários para abertura de conta, deixando sob responsabilidade da instituição financeira definir o que julga necessário para identificar e qualificar o titular da conta. (...) 7. Destarte, independentemente de a instituição financeira atuar exclusivamente no meio digital, tendo ela comprovado que cumpriu com seu dever de verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, prevenindo a lavagem de dinheiro, não se vislumbra defeito na prestação do serviço bancário que atraia a sua responsabilidade objetiva.” (STJ, REsp nº 2.124.423/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, j. 21/08/2024; g.n.).

Fato é que a autora deveria ter agido de modo mais diligente, com maior cautela, certificando-se previamente sobre a legitimidade dos pedidos de transferências bancárias para o nome de terceiros.

Trata-se de hipótese de afastamento da responsabilidade do fornecedor de serviços, nos termos do art. 14, parágrafo 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, eis que verificada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Por conseguinte, não há fundamento para admitir a pretendida reparação dos danos materiais ou morais.

Nesse sentido: “APELAÇÃO. Ação de reparação de danos materiais e morais. Oferta de investimentos financeiros com célere retorno por meio de perfil na rede social Instagram. Realização de empréstimo e transferência do numerário para terceiros. Fraude. Pretensão de ressarcimento do prejuízo patrimonial e de indenização extrapatrimonial deduzida em face dos destinatários dos depósitos, dos bancos em que a autora realizou o empréstimo e para os quais efetuou as transferências increpadas. Sentença de improcedência. Recurso da autora. Sentença mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos, adotados nos moldes do art. 252 do Regimento Interno deste Tribunal de Justiça. Postulante que não se cercou das cautelas mínimas necessárias para efetuar a transação



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

impugnada, transferindo dinheiro sem buscar identificar a idoneidade da promessa de retorno financeiro. Operação realizada de forma voluntária e consciente. Ausência de falha ou defeito nos serviços prestados pelos fornecedores. Atividade fraudulenta perpetrada por terceiros. Culpa exclusiva da vítima. Causas excludentes do dever de indenizar. Inteligência do art. 14, § 3º, II, do CDC. (...) Sentença mantida. CONCLUSÃO: RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1002755-12.2023.8.26.0248; Relator (a): Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Indaiatuba - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/08/2025; Data de Registro: 25/08/2025)

Ainda, “mutatis mutandi”: “APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação indenizatória – Sentença de improcedência com relação ao banco corréu e de procedência em face da instituição de pagamento Stone – Inconformismo da corré Stone e da autora – 1. Preliminar de ilegitimidade passiva rejeitada. Legitimidade verificada em confronto com a descrição da petição inicial. Teoria da asserção – 2. Golpe do falso trabalho. Autora convencida a realizar diversas transferências via "Pix" de sua conta corrente para terceiros, sob a promessa de futura remuneração - Relação de consumo. Inversão do ônus da prova que não se opera automaticamente. Inexistência, na espécie, de pressuposto à sua aplicação (CDC, art. 6º, VIII) – Caso dos autos em que a documentação coligida aos autos evidencia que as transferências via "Pix" impugnadas foram realizadas pela própria autora espontaneamente – Autora que nem mesmo comprovou que dispunha da quantia supostamente subtraída de sua conta. Extratos bancários da autora que instruem a petição inicial que foram recortados/destacados, com a finalidade de omitir informações relevantes para o julgamento da causa, notadamente as transações registradas em sua conta corrente no período de 16/02/2022 a 23/02/2022 [quando realizadas as transferências questionadas nos autos] – Cenário a evidenciar que houve culpa exclusiva da vítima por eventual fraude, a teor do disposto no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor – Sentença reformada para julgar improcedentes os pedidos formulados na inicial – Recurso da corré Stone



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Pagamentos provido e prejudicado o apelo adesivo da autora.”
(TJSP; Apelação Cível 1055686-48.2023.8.26.0100; Relator (a): Daniela Menegatti Milano; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/05/2024; Data de Registro: 21/05/2024)

Por fim, nos termos do art. 85, parágrafo 11º, do CPC, dado o improvimento do recurso da autora, majoro os honorários advocatícios devidos por ela aos patronos das rés para 12% sobre o valor atualizado da causa (R\$ 16.540,96), observada a gratuidade concedida à autora (art. 98, parágrafo 3º, do CPC).

Pelo exposto, nego provimento ao recurso.

LÍGIA ARAÚJO BISOGNI
Relatora