



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2026.0000101949**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1094902-19.2023.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes STONE SOCIEDADE DE CREDITO DIRETO S.A e STONE INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A, é apelada KIMBERLY DE OLIVEIRA LIMA (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em 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 Exmos. Desembargadores TAVARES DE ALMEIDA (Presidente) E SERGIO GOMES.

São Paulo, 11 de fevereiro de 2026

**LÍGIA ARAÚJO BISOGNI**

**RELATOR**

**Assinatura Eletrônica**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**VOTO Nº 57605**

**APEL. Nº 1094902-19.2023.8.26.0002**

**COMARCA: SÃO PAULO**

**APTES: STONE SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S/A E OUTRO**

**APDA: KIMBERLY DE OLIVEIRA LIMA (JUSTIÇA GRATUITA)**

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Sentença de procedência – Insurgência por parte das rés – Irrazoabilidade - Abertura de conta em nome da autora, com realizações de transações fraudulentas – Autora que foi intimada a prestar esclarecimentos na Delegacia de Polícia acerca de golpes – Conjunto probatório que evidenciou fraude na abertura da mencionada conta - Falha na prestação dos serviços pelas rés – Aplicação da Súmula 479 do STJ – Declaração de inexistência de relação jurídica entre as partes em relação à aludida conta que é medida de rigor - Dano moral verificado, diante dos desdobramentos ocorridos – Sentença mantida - Recurso improvido.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de relação jurídica c.c. indenização por danos morais ajuizada por Kimberly de Oliveira Lima contra Stone Sociedade de Crédito Direito S/A e Stone Instituição de Pagamentos S/A que, pela r. sentença (fls. 263/267), proferida pelo d. magistrado ROGE NAIM TENN, foi julgada procedente para: (a) declarar a inexistência do contrato de conta bancária indicado na inicial; (b) condenar a parte requerida ao pagamento de R\$ 20.000,00 a título de indenização por danos morais, valor a ser atualizado desde a publicação da sentença (Tabela Prática do TJSP) e acrescido de juros de mora desde a citação. Asseverou que o índice dos juros de mora deve ser 1% a.m. até 30/08/2024. E que, posteriormente, o índice utilizado deve ser a taxa SELIC deduzido o IPCA (art. 406, §1º, CC e Art. 5º, inc. II, da Lei n.14.905/24). Condenou a parte vencida a arcar com as custas e despesas processuais, bem como com o pagamento dos honorários advocatícios arbitrados em 20% do valor da condenação atualizado.

Irresignadas, apelaram as rés buscando a improcedência da ação, sob o fundamento de ausência de sua responsabilidade, uma vez que os fatos narrados na exordial decorreram de ato exclusivo de terceiro alheio à relação jurídica estabelecida. Discorrem que a abertura da conta observou parâmetros rigorosos de segurança e que, na ocasião, não foram observados



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

riscos ou irregularidades. Argumentam com a inoccorrência de danos morais ou, subsidiariamente, postulam a minoração da respectiva indenização.

Recurso bem processado, acusando resposta, subiram os autos.

É o relatório.

Segundo narra a inicial, a autora foi surpreendida, em 06 de novembro de 2023, com uma intimação da 6ª Delegacia Seccional de Polícia de Santo Amaro para prestar esclarecimentos acerca de suposto estelionato. Diz que tomou conhecimento de que terceira pessoa abriu conta em seu nome junto à parte ré, com o intuito de cometer ilícitos e praticar golpes. Assevera que buscou informações junto às rés, sem êxito. Informa que jamais abriu conta junto às requeridas e postulou, assim, a declaração de inexistência de relação jurídica junto às rés atinente à referida conta e a condenação das requeridas ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 20.000,00.

Pois bem. A autora é destinatária final dos serviços fornecidos pelo banco réu. Caracterizada a relação de consumo entre as partes, aplicável, à hipótese dos autos, o Código de Defesa do Consumidor.

Com efeito, ao fornecedor de serviços compete se cercar de todos os meios capazes de garantir segurança aos seus usuários, que confiam nos serviços que lhes são prestados.

Nesse sentido, aliás, a disposição contida no art. 6º, V, do Código de Defesa do Consumidor, que garante ao consumidor o direito à prevenção de danos, impondo ao fornecedor o dever de se valer de todos os cuidados necessários e suficientes ao afastamento de qualquer prejuízo aos usuários dos serviços que presta.

No caso em tela, a prova dos autos é suficiente para corroborar a omissão das rés com relação ao uso de mecanismos de segurança, público e notoriamente adotados em hipóteses semelhantes.

Houve evidente falha na prestação do serviço prestado pelas rés, porque, embora a movimentação questionada, qual seja, a abertura de conta em nome da autora, tenha sido realizada por falsários, ocorreu diante das potenciais vulnerabilidades do sistema das requeridas.

Convém assinalar que as regras de segurança também devem



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

ser zeladas pelas instituições, que auferem benefício econômico com as operações bancárias, razão pela qual, a todo instante, disponibilizam ferramentas e tecnologia para monitoramento dos usuários.

A propósito, bem apontou o juiz da causa as diversas evidências da fraude: “... *Pela análise dos instrumentos contratuais trazidos, tem-se o seguinte.*

*Prontuário de abertura da conta (fls.242-ss) indica que:*

*A conta foi criada em 1/5/2022 e encerrada em 09/05/2022;*

*O endereço da autora é Rua Benjamin Constant, n. 5, Centro, Diadema, SP.*

*Seu telefone: 11-96247-0523.*

*Seu e-mail: kimberlyvinteito0002@gmail.com.*

*Analisando-se tais dados com os demais documentos dos autos, verifica-se que:*

*O e-mail indicado foi criado em 01/05/2022 (fl.248), mesma data de criação da conta bancária.*

*As pesquisas de endereço (SERASAJUD, INFOSEG, SNIPER e SIEL) não indicam o endereço da autora utilizado no cadastro da conta bancária.*

*Finalmente, a linha telefônica utilizada está cadastrada em nome de terceiro (fls.153-156).*

*Tratando-se de fato negativo (não realização das transações), incumbe à instituição financeira demonstrar a efetiva aquisição pela demandante ou fato concorrente, a fim de comprovar a regularidade da contratação.*

*Todavia, a análise dos autos revela a inexistência de qualquer indício de que tenha sido a autora quem realizou as operações financeiras impugnadas...” (fls. 263/264).*

Por conseguinte, ao caso em debate torna-se aplicável o teor da Súmula 479 do STJ, com a seguinte redação: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”.

Reunidos os pressupostos ensejadores da responsabilidade civil, era mesmo de rigor a declaração de inexistência de relação jurídica entre as



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

partes em relação à abertura da conta e transações nela realizadas.

O dano moral, por sua vez, restou caracterizado, eis que a autora demonstrou ter sido intimada a prestar esclarecimentos na Delegacia de Polícia acerca de suposto estelionato atrelado à conta em discussão nos presentes autos (fls. 22), o que lhe causou nítido constrangimento e abalo à sua honra.

O valor fixado (R\$ 20.000,00 com os consectários legais), merece ser mantido, diante dos desdobramentos que a fraude ocasionou à autora, como visto anteriormente.

Observe-se que o valor da indenização deve ser suficiente a inibir novo comportamento semelhante por parte das rés e, por isso, não merece redução na espécie. Tal montante, ademais, diante das particularidades, não será capaz de provocar o enriquecimento sem causa da autora.

Destarte, a sentença merece ser mantida, tal como lançada.

Deixo de majorar a verba honorária nos termos do art. 85, §11, do CPC, eis que já arbitrada no patamar máximo de 20% da condenação atualizada.

Pelo exposto, nego provimento ao recurso.

**LÍGIA ARAÚJO BISOGNI**  
Relatora