



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000074300**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012017-24.2023.8.26.0009, da Comarca de São Paulo, em que é apelante HUB PAGAMENTOS S.A., é apelado JULIANO SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO.

São Paulo, 10 de fevereiro de 2026.

**WILSON JULIO ZANLUQUI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação nº 1012017-24.2023.8.26.0009**

**Apelante: HUB PAGAMENTOS S.A.**

**Apelado: JULIANO SILVA**

**Voto nº 1538**

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença de procedência. Irresignação da instituição financeira ré.

FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Abertura de conta digital mediante fraude perpetrada por terceiros. Instituição financeira que alega ser mera administradora de contas criadas pela parceira comercial "99 Táxis", imputando a esta a responsabilidade pela validação de dados.

Tese afastada. Cadeia de fornecimento. Responsabilidade solidária de todos os integrantes da cadeia de consumo (arts. 7º, parágrafo único, e 25, § 1º, do CDC). Risco da atividade. Fortuito interno. Incidência da Súmula 479 do C. STJ. Ré que não se desincumbiu do ônus de comprovar a regularidade da contratação (art. 373, II, do CPC e art. 6º, VIII, do CDC). Declaração de inexigibilidade e nulidade do contrato mantida.

DANOS MORAIS. Configuração. Abertura de conta fraudulenta utilizada para aplicação de golpes, resultando no ajuizamento de ação judicial contra o autor. Situação que extrapola o mero aborrecimento cotidiano.

QUANTUM INDENIZATÓRIO. Valor arbitrado na origem (R\$ 10.000,00) que comporta redução para R\$ 3.000,00 três mil reais), em observância aos princípios da razoabilidade, proporcionalidade e vedação ao enriquecimento sem causa, alinhando-se aos precedentes desta C. Câmara em casos análogos.

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto por HUB PAGAMENTOS S.A. contra a r. sentença de fls. 128/131, que, nos autos da ação declaratória de nulidade contratual c/c indenização por danos morais movida por JULIANO SILVA, julgou procedentes os pedidos para: (i) declarar a nulidade do contrato de abertura de conta digital em nome do autor junto à requerida (agência nº 1, conta 29958852504); e (ii) condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

10.000,00 (dez mil reais), acrescidos de consectários legais. A ré foi condenada, ainda, aos ônus sucumbenciais.

O autor ajuizou a demanda narrando que foi surpreendido com uma intimação judicial referente ao processo nº 5002752-90.2023.8.13.0687, em trâmite na Comarca de Timóteo/MG, no qual figurava como réu em razão de suposta fraude em venda de mercadorias via WhatsApp. Ao consultar os autos daquele processo, descobriu que terceiros utilizaram seus dados pessoais para abrir uma conta digital junto à ré Hub Pagamentos (Ag. 1, Conta 29958852504) para a prática de ilícitos. Sustentou jamais ter contratado os serviços da ré, pleiteando a nulidade do vínculo e reparação moral.

Em contestação (fls. 83/94), a Hub Pagamentos arguiu, em síntese, sua ilegitimidade ou ausência de responsabilidade, alegando atuar apenas como administradora financeira de contas criadas e validadas pela parceira comercial "99 Táxis". Afirmou não ter ingerência sobre o cadastro e invocou a excludente de culpa exclusiva de terceiro. Apresentou telas sistêmicas indicando bloqueios preventivos por suspeita de fraude e contatos de suporte técnico.

A r. sentença reconheceu a responsabilidade objetiva da ré, integrante da cadeia de consumo, e a falha na prestação do serviço pela não detecção da fraude, condenando-a nos termos supracitados.

Em suas razões recursais (fls. 134/145), a apelante reitera a tese de ausência de falha na prestação de serviço, atribuindo a responsabilidade pela validação de dados exclusivamente à empresa "99 Táxis". Sustenta que o autor tinha ciência da conta, conforme protocolos de atendimento. Subsidiariamente, pugna pela redução do quantum indenizatório.

Recurso tempestivo e preparado.

Contrarrazões às fls. 154/156, pugnando pela manutenção da



sentença.

**É o relatório.**

Afasto a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pela apelante, a destacar que nos termos das Súmulas n<sup>o</sup>s 297 e 479 do Superior Tribunal de Justiça, as instituições financeiras, na condição de fornecedoras de serviços e em virtude de sua responsabilidade objetiva como integrantes da cadeia de consumo, sem dúvida possuem legitimidade para figurar no polo passivo de ações que versem sobre fraudes bancárias ocorridas no âmbito de suas operações.

No mérito, o apelo merece parcial provimento.

Cumprido destacar que, no presente caso, incidem as normas previstas no Código de Defesa do Consumidor, uma vez que a controvérsia versa sobre a prestação de serviços ofertados pela apelada no âmbito das relações de consumo, alegando a parte adversa ter sido lesada em decorrência de tal prestação.

Analisando detidamente os autos, conclui-se que o conjunto probatório comprova a alegada falha na prestação dos serviços da apelada.

A tese defensiva da apelante, no sentido de imputar exclusivamente à parceira comercial "99 Táxis" a responsabilidade pela verificação da higidez dos dados cadastrais, não se sustenta. A instituição financeira que administra a conta e auferir lucros com a atividade integra a cadeia de fornecimento, respondendo solidariamente pelos danos causados ao consumidor, por força dos artigos 7<sup>o</sup>, parágrafo único, e 25, § 1<sup>o</sup>, do CDC.

Conforme bem pontuado pelo juízo a quo, "eventual falha no controle do cadastro e da documentação de clientes por parte da '99 Táxis' é imputável também à ré, haja vista a confessada parceria entre as empresas". A divisão interna de tarefas entre parceiros comerciais é inoponível ao consumidor lesado.

Ademais, a fraude na abertura de conta corrente por terceiros estelionatários caracteriza fortuito interno, inerente ao risco da atividade bancária, não rompendo o nexos causal. A questão encontra-se pacificada na jurisprudência, conforme o teor da 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."*

No caso concreto, a apelante não logrou êxito em comprovar a regularidade da contratação, ônus que lhe incumbia (art. 373, II, do CPC). Ao contrário, os documentos trazidos pela própria defesa corroboram a tese autoral. As telas sistêmicas demonstram que a conta foi alvo de múltiplos bloqueios por suspeita de fraude e, inclusive, a ré admite em seus registros internos a ocorrência de "Fraude comprovada - Proposta Fraudulenta" ao encerrar a conta.

Conforme consta da r. sentença:

*"As telas do sistema da requerida que acompanham a contestação (fls. 96/103), antes de comprovar suas alegações, respaldam o relato da inicial, delas constando bloqueios preventivos em virtude de atividades suspeitas na conta e, por fim, o cancelamento por "fraude comprovada" (fl. 103). Verifica-se ainda à fl. 101 menção a operação em que figura como pagador a pessoa de Lucas Luduvino de Souza, a mesma que moveu ação contra o autor alegando ter sido vítima de fraude (fls. 10 e seguintes).*

*O fato de terem sido registrados contatos anteriores para desbloqueio da conta também não respalda a tese da*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*requerida, pois nada há nos autos a indicar que tais contatos tenham partido do autor, valendo dizer, neste ponto, que os telefones informados nos protocolos de fls. 98 e 99 apresentam DDD de cidades do interior do Estado (17 e 19 - Campinas e São José do Rio Preto), sem nenhuma prova de vinculação com o autor.”*

A existência de protocolos de atendimento não comprova, por si só, que foram realizados pelo autor, mormente quando se trata de fraude digital onde o estelionatário detém o controle dos canais de acesso da conta espúria.

É de se salientar que não se pode impor ao autor e apelado o encargo de demonstrar fato negativo, razão pela qual deve prevalecer a regra da distribuição dinâmica do ônus da prova, consagrada pelo ordenamento jurídico, segundo a qual compete à parte que se encontra em melhores condições de produzi-la. Nesse contexto, incumbia à parte ré comprovar a regularidade da contratação. Todavia, não foi apresentada qualquer prova de que o apelado solicitou a abertura da conta digital. Assim, a parte ré deixou de se desincumbir do ônus probatório que lhe competia.

Portanto, escoreita a r. sentença ao declarar a inexigibilidade do débito e a nulidade da contratação.

A abertura de conta fraudulenta em nome do autor não gerou apenas um dissabor trivial. O conjunto probatório evidencia que a conta foi utilizada para a prática de estelionato contra terceiros, o que resultou na inclusão do autor no polo passivo de ação judicial que tramitou em outro Estado (Minas Gerais - Processo nº 5002752-90.2023.8.13.0687).

O autor viu-se obrigado a constituir advogado e defender-se de acusação de fraude ("caloteiro"), sofrendo violação à sua honra, imagem e sossego, bens jurídicos tutelados pelo artigo 5º, X, da Constituição Federal. A falha de segurança da apelante expôs o consumidor a risco jurídico e descrédito social



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

relevante.

No que tange ao valor da indenização, assiste razão parcial à apelante.

A fixação do *quantum* indenizatório deve pautar-se pelos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, levando em consideração a extensão do dano (art. 944 do CC), o caráter punitivo-pedagógico da medida e a vedação ao enriquecimento sem causa.

Embora a situação tenha gerado transtornos significativos, incluindo o envolvimento do autor em demanda judicial de terceiro, o valor fixado em primeiro grau (R\$ 10.000,00) mostra-se superior aos parâmetros adotados por esta Colenda Câmara e por este E. Tribunal de Justiça em casos análogos de fraude bancária sem negativação do nome nos órgãos de proteção ao crédito.

Nesse sentido, a jurisprudência desta Câmara tem entendido que o valor de R\$ 3.000,00 é proporcional e razoável para casos semelhantes:

*AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA C.C. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL – Alegação da parte autora de abertura de conta sem o seu consentimento – Sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos e condenou a ré ao pagamento de indenização por danos morais de R\$3.000,00 – Pretensão da autora de majoração do valor da indenização. INADMISSIBILIDADE: Valor da indenização fixado em conformidade com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, considerando as circunstâncias do caso. Não foram demonstrados danos reflexos a justificar a majoração pretendida. Sentença mantida. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS SUCUMBENCIAIS – Sentença que*

*arbitrou os honorários, por equidade, em R\$1.000,00. Pretensão da autora apelante de fixação dos honorários em 20% sobre o valor da causa ou que se sejam observados os valores mínimos previstos na Tabela de Honorários da OAB/SP. INADMISSIBILIDADE: O parágrafo segundo do art. 85 do Código de Processo Civil introduziu ordem decrescente de preferência de critérios para a fixação da base de cálculo dos honorários advocatícios, de modo que a subsunção do caso concreto a uma das hipóteses do mencionado parágrafo impede a escolha de outra que venha depois. Quando o proveito econômico, o valor da condenação ou o valor da causa forem irrisórios a fixação deve ser por equidade. É o caso dos autos, uma vez que o valor da condenação é baixo. Mantida a fixação por equidade. Aplicação do art. 85, §8º do CPC. Mantido também o valor dos honorários arbitrados na sentença, que se mostra condizente com a natureza da causa, observando-se também os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. A Tabela de Honorários do Conselho Seccional da OAB não tem caráter vinculante ao julgador. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1026313-34.2024.8.26.0068; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/11/2025; Data de Registro: 14/11/2025)*

Assim, reduzo a indenização para R\$ 3.000,00 (cinco mil reais), montante que se revela adequado para compensar o abalo sofrido pelo autor e punir a desídia da instituição financeira, sem caracterizar enriquecimento indevido.

Por se tratar de responsabilidade civil extracontratual, o valor da indenização deverá ser atualizado a partir da data do arbitramento nessa instância,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

nos termos da Súmula 362 do C. STJ (A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento).

No tocante aos juros de mora, tratando-se de indenização por danos morais, estes somente incidem a partir do arbitramento judicial, nos termos do artigo 407 do Código Civil. Isso porque o dever de indenizar surge apenas com a sentença, não havendo mora anterior imputável ao ofensor, razão pela qual é inaplicável a Súmula 54 do STJ.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, apenas para reduzir o valor da indenização por danos morais para R\$ 3.000,00 (três mil reais), mantendo-se, no mais, a r. sentença, inclusive quanto aos ônus sucumbenciais, haja vista que a fixação do valor da indenização por dano moral em montante inferior ao pleiteado na inicial não implica sucumbência recíproca (Súmula 326 do STJ).

JÚLIO ZANLUQUI

Relator