



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000126420

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1081266-12.2025.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante HUB PAGAMENTOS S.A., é apelada RUTH DE ALMEIDA PRICOLI.

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 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 sem voto), HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS E ERNANI DESCO FILHO.

São Paulo, 24 de fevereiro de 2026.

HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1081266-12.2025.8.26.0100

Apelante Hub Pagamentos S.a.

Apelado Ruth de Almeida Pricoli

Comarca São Paulo – 16ª Vara Cível – Foro Central

Voto nº 52471

Indenizatória – Danos materiais e morais – Fraude em restituição de imposto de renda – Alteração de dados fiscais da autora e desvio de crédito, no âmbito da Receita Federal – Responsabilidade da instituição de pagamento destinatária – Não reconhecimento – Artigo 927 do Código Civil – Limitação da responsabilidade do fornecedor pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta (fato do serviço – artigo 14 do CDC e vício do serviço – artigo 20 do CDC) – Nexo de causalidade – Artigo 14, 'caput', do CDC e artigos 393 e 403 do Código Civil – Não caracterização – Artigo 14, §3º, do CDC c/c STJ, REsp n. 1.178.454/PR e AREsp n. 178.084/MG – Fraude perpetrada por terceiros, com acesso a dados fiscais sigilosos da contribuinte, caracterizando fortuito externo – Abertura de conta de depósito - Fatos da causa – Ausência de 'fortuito interno' (Súmula nº 479 do STJ) – Providências e diligências - Resolução 4.753/2019 do Banco Central – Ausência de prova da utilização da conta para transferência de valores e de sua abertura para prática delitiva – Dever de verificação da idoneidade de correntistas – Inexistência e ausência de obrigatoriedade - Limites da responsabilidade do fornecedor – Regularidade do procedimento de abertura de conta depósito – Ônus da prova – Questão não vinculada à juntada de documentos pessoais e bancários do titular da conta – Regra de sigilo bancário – Ausência de obrigatoriedade e dever de sigilo - Lei Complementar 105/01 – Limitação mediante requisição judicial – Necessidade de prévia autorização do Poder Judiciário para a prestação de informações pela via da quebra do sigilo bancário - Artigo 1º, § 4º da LC 105/01 – Impossibilidade de se impor responsabilidade derivada ao fornecedor por prática não prevista em lei – STJ, REsp 1.995.458/SP e REsp 1.633.785/SP – Não incidência da Súmula 479 do STJ – Pretensão ressarcitória afastada – Improcedência dos pedidos – Sentença reformada – Sucumbência exclusiva da autora.
Recurso provido.

Vistos.

A r. sentença de fls. 121/28 julgou procedentes em parte os pedidos iniciais, para condenar a requerida a restituir à parte autora os valores indevidamente transferidos à título de restituição de Imposto de Renda no

importe de R\$ 14.540,70, com correção monetária desde o efetivo prejuízo e juros moratórios a contar da citação; bem como no pagamento de R\$ 5.000,00 a título de danos morais, com incidência de juros de mora deste o evento danoso e correção a partir da prolação.

Foram opostos Embargos de Declaração (fls. 132/37) e rejeitados, conforme r. decisão de fls. 138/40.

Apela o réu (fls. 146/56), arguindo, em preliminar, a nulidade do julgamento antecipado da lide, sem a produção da prova documental, consistente no envio de ofício à Receita Federal e Banco do Brasil, a fim de que fosse apurado o acesso a dados exclusivos de seus sistemas; no mérito, pretende a reversão da decisão, sustentando a inexistência de falha na prestação dos serviços e excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro; afirma que a fraude na restituição do imposto de renda da autora, por alteração da conta destinatária, não guarda relação com os serviços de administração da conta; e que a simples abertura da conta não implicou o suposto desvio da restituição do imposto, já que tal modificação depende, necessariamente, de acesso ao sistema do Banco do Brasil e RFB; que o reagendamento feito junto ao Banco do Brasil por terceiros configura fortuito externo, circunstância excludente de responsabilidade; pleiteia o provimento do recurso, para a anulação da sentença, nos termos da preliminar, ou, no mérito, que seja reconhecida a improcedência da demanda, ante a excludente de responsabilidade do art. 14, § 3º, incisos I e II do CDC; subsidiariamente, pugna pelo afastamento da sanção moral ou a redução do valor arbitrado, atendendo aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

Recurso em ordem, recebido e com resposta (fls. 162/71).

É o relatório.

De rigor ser provido o recurso, revertida a r. sentença 'a quo', e julgada improcedente a ação, prejudicada, por decorrência, a análise da questão preliminar, em razão do julgamento de mérito favorável ao apelante (artigo 488 do CPC).

Consta da exordial que a autora, “*ao consultar o status da sua restituição do IRPF [ano base/exercício 2020/2021], verificou que houve indevidamente a alteração e depósito no banco digital HUB PAGAMENTOS S.A, agência 0001, Conta Corrente 283961568, na data de 18/01/2022, no valor de R\$ 14.504,70 (catorze mil, quinhentos e quatro reais e setenta centavos), sem anuência, autorização e conhecimento da autora*”, afirmou ainda a requerente que “*nunca abriu essa conta, muito menos alterou a conta indicada para crédito da restituição do IRPF, ou seja, alguém com seus dados não só trocou o local de crédito da devolução junto a Receita Federal, como também abriu uma conta digital no Banco HUB PAGAMENTOS, recebendo como se ela fosse, o valor de R\$ 14.504,70*”. Por decorrência, pleiteou a restituição do valor desviado e indenização pelos danos morais sofridos.

Observados os fatos da causa e da lide, dizendo respeito à pretensão à indenização – danos materiais e morais – por fraude, quanto à responsabilidade da instituição bancária, de rigor ser observada a regra dos artigos 186, 187 e 927 do Código Civil, o que significa, nas relações de consumo, relativas à prestação de serviços, que a responsabilidade do fornecedor é objetiva, pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta (*fato do serviço* – artigo 14 do CDC e *vício do serviço* – artigo 20 do CDC).

Então, como limitada a responsabilidade do fornecedor de serviço, isso significa a prova do nexo de causalidade – do liame entre a conduta e do resultado –, pois, mesmo que possível a responsabilização sem culpa, isso não significa que possa haver responsabilidade sem nexo causal, o que determina a necessidade da prova relativa à prática daquele a quem se deve atribuir o resultado danoso, vale dizer, a relação de causalidade, segundo a teoria adotada pelo regramento civil, conforme artigo 403 do Código Civil, ou seja, na hipótese, a suposta conduta desviada do réu como causa ou concausa eficiente para o resultado, sem extrapolar o evento danoso os limites da relação objetiva a que se vinculou o demandado como fornecedor de serviço e o dever de previsão possível, observada a regra do artigo 14, '*caput*', do CDC e do artigo 393 do Código Civil, acrescida a isso, por incidente na hipótese o artigo 14, §3º, do CDC, que afasta a responsabilidade do fornecedor, derivado o dano por ato da vítima e/ou de terceiros (vide: STJ, REsp n. 1.178.454/PR, e no mesmo sentido, AREsp n. 178.084/MG).

No caso concreto, não obstante a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, como acima referido, anotado também que a incidência da legislação consumerista ao caso não desonera a parte autora de demonstrar minimamente os fatos alegados (artigo 373, inciso I, do CPC), e tampouco implica automática inversão do ônus probatório (artigo 6º, inciso VIII, do CDC), cuja aplicação pressupõe a existência de patente hipossuficiência e a verossimilhança das alegações, requisitos não observados na hipótese, forçoso se reconhecer da incidência de excludente do nexo de causalidade prevista no artigo 14, §3º, do CDC, porquanto, pelo que se depreende dos autos, é fato que a autora teve valores referentes à restituição de seu imposto de renda (exercício 2021 – ano calendário 2020) desviados a partir da atuação fraudulenta de terceiros, que, no âmbito do sistema interno da Receita Federal, alteraram os dados bancários indicados, por meio de declaração retificadora, conforme registrado no boletim de ocorrência de fls. 27/9, o que pressupõe prévio acesso aos dados fiscais sigilosos da contribuinte – e sem o que não seria possível –, notadamente o número do recibo da declaração, além de acesso ao Programa Gerador da Declaração (PGD) instalado no dispositivo eletrônico de emissão, ou login junto ao Portal e-CAC, via conta 'gov.br', que exige a inserção de fatores de autenticação e de segurança multifatorial, cuja guarda e sigilo são de inteira e exclusiva responsabilidade do usuário.

Ademais, com relação à regularidade do procedimento de abertura de conta depósito como refere a Resolução 4753/2019 BCB (identificação, qualificação e ficha-proposta), vale dizer, ônus da prova, referida questão não diz respeito à juntada de documentos pessoais e bancários, os quais,

como se sabe, se sujeitam à regra de sigilo bancário, o que significa obrigado esse réu ao dever de sigilo conforme os termos da Lei Complementar 105/01 que dispõe sobre o sigilo das operações de instituições financeiras, que tão só permite a apresentação, no caso, da ficha-proposta, mediante requisição judicial, vez que conforme referida regra legal, depende de prévia autorização do Poder Judiciário a prestação de informações pela via da quebra do sigilo bancário, em especial para o fim da demanda, vale dizer, conforme a regra disposta no artigo 1º, § 4º da LC 105/01, *'A quebra de sigilo poderá ser decretada, quando necessária para apuração de ocorrência de qualquer ilícito, em qualquer fase do inquérito ou do processo judicial, e especialmente nos seguintes crimes...'*, de modo que, não comprovado eventual desvio de procedimento pelo réu, isso significa presumir-se cumprida a disciplina administrativa a que sujeito e como acima referido, a afastar sua responsabilização por não reconhecida falha na prestação de serviço bancário, atendidos os mecanismos previstos nas regulações do Banco Central, e isso mesmo que a conta bancária acabe sendo usada por estelionatários posteriormente, vez que ausente prova de desídia, sem prejuízo da eventual instauração de procedimento criminal visando a apuração de responsabilidade do titular da r. conta bancária utilizada, o que também significa presente causa excludente da responsabilidade do fornecedor (artigo 14 § 3º do CDC), a não se poder impor responsabilidade derivada ao fornecedor por prática não prevista em lei, pois mesmo que possível a responsabilidade sem culpa, isso não significa que possa haver responsabilidade sem nexos causal (STJ, REsp 1.995.458/SP e REsp 1.633.785/SP).

Isso significa que, ainda que mantida a conta indicada como depositária, supostamente ilegítima, tal fato, por si só, não impõe responsabilidade à instituição ré pelos fatos da causa, até porque não evidenciada qualquer violação à Resolução do BACEN, acima referida, que disciplina o processo de abertura, manutenção e encerramento de contas depósito, com o acréscimo de que, em se tratando de operação de transferência de valores, está a instituição proibida de fazer intervenção na conta de beneficiário sem observância dos procedimentos normativos aplicáveis.

Como afirmado pelo próprio réu, *"...mesmo em face de conta que a apelante alegue desconhecer, tal fato, por si só, não seria o suficiente para possibilitar a restituição, já que tal modificação depende, necessariamente, de acesso ao sistema do Banco do Brasil e Receita. Assim, ao contrário do que dispõe a sentença, não foi a partir da abertura da conta que terceiro "acessou os dados da apelada junto à Receita", já que tal conta – se ignorarmos a discussão quanto a sua regularidade – não implica em acesso à Receita ou Banco do Brasil, para realizar o reagendamento da restituição, por funcionar em instituição distinta."* E mais, *"o acesso do terceiro fraudador se estendeu até a Receita Federal, haja vista que necessitava também do valor atualizado, que só poderia ser obtido por meio do portal e-CAC, da receita."*, e ainda, *"o reagendamento em questão se deu por meio de formulário de restituição do imposto preenchido, aparentemente, por terceiro fraudador, que é feito exclusivamente pelo Banco do Brasil, que é o agente custodiador de tais valores"* (fls. 151/2).

Destarte, não há como imputar ao réu a

responsabilidade por defeito no mecanismo de segurança, quando se constata, da análise dos autos, que a fraude, e consequentes danos, suportados pela autora advieram de ato próprio/exclusivo de terceiros, direcionado, como visto, à alteração de dados sigilosos (declaração retificadora de IRPF) constantes da base de dados da RFB, e informados pela própria contribuinte, constituindo fortuito externo e, portanto, desvinculado da atividade desenvolvida pela instituição de pagamento requerida (artigo 14, §3º, inciso I e II, do CDC), sendo descabido pretender a reparação de danos a partir da afirmada permissão para abertura/manutenção de conta utilizada por estelionatários para a aplicação de golpes, por ausente relação de causalidade entre a atividade desenvolvida e o resultado, anotada a distinção feita à causa a que refere a Súmula 479 do STJ, confira-se: *“Cremos que a distinção entre fortuito interno e externo é totalmente pertinente no que respeita aos acidentes de consumo. O fortuito interno, assim entendido o fato imprevisível e, por isso, inevitável ocorrido no momento da fabricação do produto ou da realização do serviço, não exclui a responsabilidade do fornecedor porque faz parte de sua atividade, liga-se aos riscos do empreendimento, submetendo-se a noção geral de defeito de concepção do produto ou de formulação do serviço. Vale dizer, se o defeito ocorreu antes da introdução do produto no mercado de consumo ou durante a prestação do serviço, não importa saber o motivo que determinou o defeito; o fornecedor é sempre responsável pelas suas consequências, ainda que decorrente de fato imprevisível e inevitável. O mesmo já não ocorre com o fortuito externo, assim entendido aquele fato que não guarda nenhuma relação com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço, via de regra ocorrido em momento posterior ao da sua fabricação ou formulação. Em caso tal, nem se pode falar em defeito do produto ou do serviço, o que, a rigor, já estaria abrangido pela primeira excludente examinada - inexistência de defeito (art. 14, §3º, I).”* (Sérgio Cavalieri, in Programa de Direito do Consumidor, São Paulo, Editora Atlas, 2008, p. 256/7).

Então, e como integrada a lide apenas com a instituição de pagamento em que mantida a conta destinatária dos valores, inexistente justa causa a permitir a responsabilização reclamada pela autora a partir dos fatos narrados, até porque, de acordo com o artigo 14, 'caput', do CDC, o fornecedor de serviços responde pela reparação dos danos causados por defeitos relativos à prestação dos serviços típicos, vale dizer, próprios, como aliás explicita a lição da doutrina: *“Será objetiva com relação aos serviços típicos que (...) presta, na relação contratual onerosa com seus clientes, por força do disposto no art. 14 do CDC, posto que tal se infere do art. 3º, §2º, desse Estatuto.”* (Rui Stoco, Tratado de Responsabilidade Civil, 6ª ed., São Paulo, Revista dos Tribunais, 2004, p. 624), não comprovado o nexo de causalidade, isto é, do liame entre a conduta e o resultado, até porque, repita-se, mesmo que possível a responsabilização sem culpa, isso não significa que possa haver responsabilidade sem nexo causal, de modo que necessária a determinação daquele a quem se deve atribuir o resultado danoso, vale dizer, a relação de causalidade, segundo a teoria adotada pelo regramento civil (artigo 403 do Código Civil), ou seja, a teoria do dano direto, uma vez que não é possível obrigar o réu a responder por danos derivados de causas que não guardem relação direta e imediata com sua conduta, inexistente a figura da responsabilidade ilimitada, e isso mesmo que incidente fosse a teoria da causalidade adequada ou da 'conditio sine qua non',

pois que sempre se faz necessário o liame entre causa e efeito, de modo que o resultado seja consequência direta do ato/fato, observado para tanto o conceito jurídico de dano por violação de direito ou excesso no seu exercício (artigos 186 a 188 do Código Civil e artigo 5º, incisos V e X, da CF/88), pelo qual se sujeita o causador do prejuízo à reparação, seja pelo resgate do estado fático anterior à violação perpetrada ou, quando impossível, mediante indenização, sendo requisitos essenciais da responsabilidade civil, a conduta, o dano e o nexo de causalidade, além da culpa *'lato sensu'* (dispensada por se tratar de responsabilidade objetiva), de modo a permitir que surja a obrigação de reparar a que refere a regra do artigo 186 do Código Civil, pelo que e para além das questões referidas, embora se trate de relação de consumo, a responsabilidade objetiva, na hipótese, deve ser excluída por culpa exclusiva de terceiro (artigo 14, § 3º, inciso II, do CDC), a qual afasta o nexo de causalidade entre o fato e o dano experimentado: *“Quando, no entanto, o ato de terceiro é a causa exclusiva do prejuízo, desaparece a relação de causalidade entre a ação ou a omissão do agente e o dano. A exclusão da responsabilidade se dará porque o fato de terceiro se reveste de características, e, portanto, equiparar-se ao caso fortuito ou à força maior, é que poderá ser excluída a responsabilidade do causador direto do dano.”* (Sérgio Cavalieri Filho, Programa de Responsabilidade Civil, 10ª ed., São Paulo, Editora Atlas, 2012, p. 854).

A corroborar o entendimento quanto à ausência de responsabilidade do banco, confira-se a jurisprudência: *“Edição n. 161: Direito do Consumidor – V: “7) A ocorrência de fortuito externo afasta responsabilidade civil objetiva das instituições financeiras, por não caracterizar vício na prestação do serviço. Acórdãos REsp 1487050/RN, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 05/11/2019, DJe 04/02/2020, REsp 1557323/PR, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 06/02/2018, DJe 15/02/2018, REsp 1621868/SP, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 05/12/2017, DJe 18/12/2017, Decisões Monocráticas, AREsp 1565550/RJ, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 30/06/2020, publicado em 10/08/2020, AREsp 1544152/SP, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 11/10/2019, publicado em 22/10/2019, AREsp 1415014/SP, Rel. Ministro MOURA RIBEIRO, julgado em 01/02/2019, publicado em 06/02/2019.”*

Ainda, em casos semelhantes, envolvendo golpes praticados por terceiros, e ausência de relação de causalidade entre a atividade desenvolvida pelo fornecedor, decidiu esse E. Tribunal de Justiça: *“BANCÁRIO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. “GOLPE DO PRECATÓRIO”. Sentença de improcedência. Irresignação da demandante. PRELIMINAR DE CERCEAMENTO DE DEFESA. Rejeitada. Contexto probatório suficiente para o julgamento da causa. MÉRITO. Alegação de falha na prestação do serviço bancário. Descabimento. A simples viabilização de abertura de contas, atendido o disposto na Resolução 2.025/1993 do BACEN, não é motivo a ensejar a decretação de serviço defeituoso por parte da parte apelada. Transferências efetuadas proveniente de ação exclusiva da autora, levada a erro por terceiros, sem qualquer participação da instituição bancária. Aplicação do disposto no art. 14, § 3º, II, do CDC. Culpa exclusiva da vítima. Sentença mantida. Apelação desprovida.*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Honorários advocatícios majorados.” (TJSP; Apelação Cível 1010614-15.2024.8.26.0161; Relator (a): José Paulo Camargo Magano; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); j. em 24/07/2025).

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - Aquisição de veículo através de leilão - Ocorrência de fraude - Pretensão de responsabilizar a instituição financeira por suposta omissão em obstar a abertura de conta corrente do estelionatário, permitindo a consecução da fraude - Descabimento - Culpa exclusiva da requerente que adquiriu veículo através de contato por Facebook e troca de mensagens por whatsapp, transferindo, sem a cautela necessária, o valor da venda fraudada para conta bancária informada pelo estelionatário, sem sequer conferir se o veículo ou a sede física da empresa de leilões existia - Ausente falha na prestação dos serviços bancários - Responsabilidade objetiva da instituição financeira elidida (art. 14, §3º, do CDC) - Culpa exclusiva da autora, e dolo de terceiro, que não guardam qualquer nexo causal com a atividade desenvolvida pela instituição financeira - Transferência bancária do valor do veículo vendido por leilão falso efetuada espontaneamente pela autora para conta corrente informada pelo estelionatário - Nexo causal inexistente - Banco réu que não participou do negócio fraudado entre a requerente e fraudador - Fortuito externo, a excluir o dever de indenizar do Banco - Precedentes desta Corte - Recurso do banco provido para julgar improcedente a demanda, prejudicado o apelo da autora, bem como condenada a requerente ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 10% do valor da causa, observada a gratuidade judiciária e os demais termos da r. sentença.” (TJSP; Apelação Cível 1000491-62.2023.8.26.0073; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; j. em 19/03/2024).

Desse modo, decorrendo os fatos da causa de ato de terceiro, causa exclusiva do prejuízo afirmado pela autora, não guardando qualquer relação com a atividade do fornecedor, hipótese excludente de responsabilidade, superando-se da questão atinente à alegada ausência de permissão para abertura/manutenção da conta reclamada, não há fundamento para o acolhimento do pedido, ao menos em face da instituição requerida, sendo de rigor a improcedência da demanda.

Os demais argumentos deduzidos no processo, para além de incapazes de infirmar, em tese, a conclusão adotada, são refutados e prejudicados por raciocínio lógico, porque incompatíveis com o resultado da conjugação de todos os elementos desta decisão, veja-se: *“O julgador não está obrigado a responder a todas as questões suscitadas pelas partes, quando já tenha encontrado motivo suficiente para proferir a decisão. O julgador possui o dever de enfrentar apenas as questões capazes de infirmar (enfraquecer) a conclusão adotada na decisão recorrida. Assim, mesmo após a vigência do CPC/2015, não cabem embargos de declaração contra a decisão que não se pronunciou sobre determinado argumento que era incapaz de infirmar a conclusão adotada.”* (EDcl no MS n. 21.315/DF, Rel. Ministra DIVA MALERBI (DESEMBARGADORA CONVOCADA TRF 3ª REGIÃO), PRIMEIRA SEÇÃO, julgado em 08/06/2016,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

DJe 15/06/2016).

Ante o exposto, revertida a r. sentença, dá-se provimento ao recurso para julgar improcedente a demanda, ficando condenada a autora no pagamento da integralidade das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios ao *ex adverso*, ora arbitrados em 10% sobre o valor da causa atualizado, já considerado o trabalho desenvolvido em grau recursal (artigo 85, §§2º e 11 do CPC).

Voto por dar provimento ao recurso.

Des. Henrique Rodruigero Clavisio
Relator