



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000309249

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1025171-85.2023.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que são apelantes LUCIANO DANIEL VIEIRA (JUSTIÇA GRATUITA) e FAIANE MELO DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados IUGU SERVIÇOS NA INTERNET S.A, ALVES COUTINHO NEGOCIOS FINANCEIROS LTDA e DIONES ALVES COUTINHO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 30ª 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 MONTE SERRAT (Presidente), PAULO ALONSO E CARLOS RUSSO.

São Paulo, 31 de março de 2025.

MONTE SERRAT

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1025171-85.2023.8.26.0114

Comarca de Campinas (5ª Vara Cível)

Juiz: Ricardo Baréa Borges

Apelantes: Luciano Daniel Vieira; Faiane Melo dos Santos

Apeladas: Alves Coutinho Negócios Financeiros Ltda.; Dione Alves
Coutinho, Iugu Instituição de Pagamento S.A.

Voto nº 7.388

EMENTA

Ação de indenização decorrente de danos materiais e morais – Golpe do “falso emprego” – Transferência de valores, via Pix, em conta de terceiros – Instituição financeira que mantinha a conta do golpista – Responsabilidade objetiva e solidária não reconhecida – Inexistência de falha na prestação dos serviços – Culpa exclusiva das vítimas – Dano moral inexistente, no caso – Recurso desprovido.

Trata-se de ação de ressarcimento de danos materiais e morais fundada em alegado golpe sofrido pelos autores em decorrência de oferta de “falso emprego” em que realizadas transferências de valores via Pix em favor dos dois primeiros réus, Alves Coutinho Negócios Financeiros Ltda.; Dione Alves Coutinho, em conta mantida pela instituição de pagamento Iugu, corré. Pretendem a condenação dos demandados, solidariamente, à restituição dos valores depositados, assim como serem ressarcidos pelos danos morais sofridos pela quantia de dez mil reais.

A r. sentença de fls. 358/365 julgou procedentes em parte os pedidos formulados contra Alves Coutinho Negócios Financeiros Ltda. e Diones Alves Coutinho, este, por força do acolhimento do pleito de desconsideração da personalidade jurídica,

para condená-los, solidariamente, a pagar aos autores, a título de danos materiais, a quantia de R\$ 6.100,00, corrigida e acrescida de juros de mora, e, improcedentes os pedidos formulados contra Iugu Instituição de Pagamento S.A., revogando, em relação a esta, a tutela cautelar concedida, com determinação de restituição dos valores bloqueados de sua conta. Em razão da sucumbência recíproca, os autores foram condenados ao pagamento de 50% das despesas processuais, e o dois primeiros réus, solidariamente, com os 50% restantes. Respondendo os autores pelo pagamento de honorários advocatícios ao advogado do banco Iugu, fixados em dez por cento do valor da causa, e os dois primeiros réus a pagarem às advogadas dos autores, solidariamente, 10% do valor atualizado da condenação, observada, em relação a estes, a suspensão da exigibilidade nos termos do art. 98, § 3º, do CPC.

Apelam os demandantes a fls. 376/402 alegando, em síntese, responder o banco solidária e objetivamente, diante da falha na prestação dos serviços, posto não ter zelado pela regularidade na abertura de conta, devendo responder pelos danos por eles sofridos, como dispõem os arts. 186 e 927 do CC; art. 14 do CDC, bem como a Súmula 479 do STJ; fixar o Conselho Monetário Nacional que as instituições financeiras devem assegurar ao consumidor na contratação de operações e na prestação de serviços a integridade, a confiabilidade, a segurança e a legitimidade das operações e serviços (Resolução CMN 4.949/21); em relação às transações bancárias via Pix, ter o Banco Central do Brasil disposto na Resolução BCB nº 1/2020 dever expresso de as instituições financeiras promoverem medidas de segurança para se evitar prática de fraudes e outros crimes através de meio de pagamento; existir, ainda, o “Risco Operacional do Pix”,

reconhecido pelo art. 88 do regulamento anexo à citada resolução, também previsto na Circular 3.681/2013 do BCB, art. 2º, que dispõe em seu art. 33, V, ser dever do fornecedor *responsabilizar-se por fraudes no âmbito do Pix decorrentes de falhas nos seus mecanismos de gerenciamento de riscos*; se mostrar totalmente culpado o recebedor das transferências fraudulentas, dando ensejo à responsabilidade do banco Iugu, que poderia ter evitado o dano se tivesse se valido dos mecanismos disponíveis para investigar a abertura de contas por estelionatários, seguindo os procedimentos determinados pelo BCB, o que não fez; não ter o banco se desincumbindo do seu ônus de comprovar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito autoral, apresentando documentos exigidos para a abertura de conta, deixando de demonstrar a regularidade da abertura; inexistir culpa exclusiva da vítima, uma vez que todas as pessoas estão sujeitas a golpes que são praticados diariamente; terem agido de boa-fé e na tentativa de complementarem sua renda, se interessaram pelo negócio que os levaram a realizar as transferências para os golpistas, o que poderia ter sido evitado se o banco não abrisse contas bancárias sem as exigências impostas pelo Bacen. Por fim, sustentam seu direito ao ressarcimento por danos morais em decorrência da lesão sofrida, com imenso prejuízo financeiro diante do golpe perpetrado. Citam entendimentos jurisprudenciais no sentido das teses defendidas, com pleito de reforma parcial da r. sentença, a fim de que seja reconhecida a responsabilidade solidária e objetiva do banco, condenando-o a restituir o valor de R\$ 6.100,00 e a pagar a quantia de dez mil reais a título de danos morais.

Recurso tempestivo e sem preparo, por serem os apelantes beneficiários da justiça gratuita (fls. 136/137).

É o relatório.

Narra a inicial que aos autores foi oferecido um trabalho de avaliação de empresas, via *Google*, e ao cumprir “metas”, teriam devolvido certo valor. No avanço das conversas passou a lhes ser solicitadas transferências de valores para que pudessem concluir as “tarefas”. Interessados em complementar sua renda mensal e melhorar sua condição econômica, se interessaram pelo negócio, tendo realizado transferências, vias Pix, no valor total de R\$ 6.100,00, tendo como beneficiária a empresa Alves Coutinho Negócios Financeiros, em conta mantida na instituição financeira Iugu. Após as transferências foi solicitado que entrassem em contato com o “mentor” (@TaskMaster109) para concluir o suposto resgate dos valores transferidos. Lavraram boletim de ocorrências e abriram um chamado junto aos bancos de onde as transferências foram feitas contestando as transações, contudo, até o momento nenhum valor foi restituído, motivo da propositura da presente ação. A inicial foi emendada a fls. 193/194.

Citados, os réus apresentaram contestação, impugnando os pedidos iniciais (fls. 197/221 e 258/271), tendo os autores oportunidade de se manifestarem em réplica (fls. 283/304).

Seguiu-se a r. sentença de fls. 358/365, insurgindo-se os autores contra parte dela, a fim de que seja reconhecida a responsabilidade solidária e objetiva do banco Iugu quanto ao pleito; bem como seja reconhecido seu direito ao ressarcimento pelos danos morais sofridos.

Os autores reconhecem que foram vítimas de um golpe ao lhes ser oferecido oferta de emprego de avaliação de empresas realizando transferências de valores para cumprir as tarefas

solicitadas pelos supostos empregadores, sem que houvesse sua restituição.

Conforme exposto na inicial, com o intuito de aumentarem sua renda e condição econômica se interessaram pela proposta efetuada pelos réus, via *Google* e, espontaneamente, efetuaram as transferências via 'PIX' de dinheiro de suas contas tendo como beneficiários os dois primeiros réus.

Ora, os autores não adotaram a diligência mínima esperada do homem médio, pois efetuaram transferências de valor considerável sem desconfiar de que se tratava de um golpe, não tendo sequer averiguado com cautela o histórico da empresa que lhes oferecia o emprego.

Não se verifica que as transferências indevidas tenham decorrido de falha do sistema de segurança do banco réu a ensejar o reconhecimento do fortuito interno. Houve, na realidade, culpa exclusiva dos autores, a qual afasta o nexo de causalidade entre os danos e a simples abertura de conta pelos fraudadores.

Não é razoável se exigir que a instituição financeira tivesse ciência do conteúdo das negociações entre os apelantes e os terceiros. Tampouco era exigível que suspeitasse ou investigasse seus correntistas quando da abertura da conta, mormente porque nada há nos autos a indicar que havia indícios de que ela se destinaria a fraudes. O §3º do art. 14 do CDC estabelece que a responsabilidade objetiva da entidade bancária pode ser afastada se provada a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros.

Na hipótese, aplica-se a referida excludente, pois o aludido golpe foi praticado sem obtenção de dados da instituição

financeira, mas por proposta via *Google* por conta da culpa exclusiva das vítimas, que agiram mediante provocação de terceiros.

Embora os autores fundamentem a responsabilidade objetiva do banco baseados na Resolução 4.949/21, que dispõe sobre *princípios e procedimentos a serem adotados no relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços*. Certo é que não pode ela ser reconhecida à vista do quanto prescreve a Resolução Bacen nº 4.753/2019, que “estabelece os requisitos a serem observados pelas instituições financeiras na abertura, na manutenção e no encerramento de conta de depósitos” (art. 1º), mas não determina (nem poderia determinar) a responsabilidade civil pela abertura de contas (lícitas) por estelionatários. A responsabilidade do banco perante o órgão regulador (BACEN) é pela correta definição das informações necessárias à identificação e à qualificação dos titulares da conta. Logo, não há dúvidas de que os apelantes agiram com falta de cautela que era esperada pelo homem médio, facilitando a ação dos golpistas, o que configura culpa exclusiva do consumidor, como já referido, a afastar a responsabilidade do fornecedor.

Nesse sentido, o julgamento da Apelação nº 1002241-70.2023.8.26.0115, Rel. Des. Souza Lopes, j. 12/02/2024, assim ementado:

Declaratória c.c. indenização - "Golpe do falso emprego"
Operações financeiras realizadas espontaneamente pelas
apelantes, sob a promessa de recebimento de comissão
Ausência de responsabilidade das instituições financeiras -
Transações efetuadas espontaneamente pelas autoras Dano
moral Inovação recursal - Sentença de improcedência

mantida Recurso improvido, com majoração da verba honorária recursal.

Sendo assim, não tem o banco Iugu responsabilidade pelo ocorrido por não ter sido intermediador do negócio, nem ter dele participado, sendo somente a instituição financeira através da qual os réus receberam os valores depositados pelos autores.

Tenha-se presente que a instituição financeira não possui responsabilidade por fortuito externo apenas pelo fato de que era a destinatária do pagamento, o que afasta a aplicação da Súmula 479 do STJ, prevista apenas para casos de fortuito interno.

Além disso, não se vislumbra ação ou omissão do banco, considerando que os demandantes, como já observado, por livre e espontânea vontade, realizaram as transferências dos valores em questão. Ademais, não se demonstrou e nem parece crível que o banco tivesse conhecimento prévio de que a conta bancária em questão era utilizada para a prática de fraudes.

Logo, acertada a solução encontrada em primeiro grau para condenar tão somente os réus Alves Coutinho Negócios Financeiros Ltda e Diones Alves Coutinho a restituírem os valores que receberam (art. 186 do CC).

Pelas razões expostas, e considerando o reconhecimento da culpa exclusiva dos autores no evento danoso, não se há falar em condenação dos réus ao ressarcimento por danos morais, os quais, não ficaram caracterizados.

Ressalte-se que os autores se mostraram ambiciosos na obtenção de ganhos fáceis, a ponto de não perceberem algo tão óbvio como a má-fé dos golpistas, situação inconciliável com a

alegação de que a falha do banco lhes tenha causado abalo psicológico, a ponto de serem ressarcidos por danos morais.

Como bem fundamentado na r. sentença, a fls. 362:

(...) Lado outro, quanto aos pedidos formulados em face da instituição financeira IUGU, vislumbro que sem razão a parte autora.

Isso porque, do exame das provas documentais apresentadas e das manifestações das partes, não há como imputar qualquer contribuição direta ou indireta do referido banco réu pelos danos sofridos pela parte demandante a configurar falha na prestação dos serviços.

Ora, as transferências bancárias via Pix foram realizadas livre e espontaneamente pela parte autora, não havendo como atribuir responsabilidade ao Banco requerido tão somente porque a conta do destinatário da transferência era a ele vinculada

Do contrário, as instituições financeiras seriam garantidoras universais de qualquer transferência feita erroneamente por qualquer pessoa.

Conquanto as instituições financeiras tenham responsabilidade objetiva em razão dos atos ilícitos praticados por terceiros, conforme entendimento exposto na Súmula 479, STJ, esta não exclui a necessidade de se provar o nexo causal entre o serviço ofertado e o dano sofrido, o que não se verifica no caso concreto.

Dessa forma, ainda que se admita a incidência do Código de Defesa do Consumidor ao caso concreto, não

há como se imputar a instituição financeira a responsabilidade pela fraude noticiada nos autos, visto que a conduta da autora foi determinante para a ocorrência do evento danoso, não restando demonstrada falha na prestação de serviço da ré.

Sendo assim, inexistentes elementos a modificar o quanto decido pela r. sentença, não há o que ser reparado.

Posto isso, **nego provimento à apelação**, anotando que ficam majorados os honorários advocatícios devidos ao advogado do banco réu para a alíquota de doze por cento do valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, observada a gratuidade da justiça concedida.

MONTE SERRAT
Desembargador Relator