



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000329026

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000924-26.2024.8.26.0269, da Comarca de Itapetininga, em que é apelante TATIANE FORTES DE ALMEIDA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados IUGU SERVIÇOS NA INTERNET S.A e ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em 17ª 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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), EDUARDO VELHO E SOUZA LOPES.

São Paulo, 2 de abril de 2025.

LUÍS H. B. FRANZÉ

RELATOR

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1000924-26.2024.8.26.0269

Apelante: TATIANE FORTES DE ALMEIDA

Apelados: Iugu Serviços Na Internet S.a e Itaú Unibanco S/A

Comarca: Itapetininga

Voto nº 8322

Voto nº 8322

APELAÇÃO. OBRIGAÇÃO DE FAZER. INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RELAÇÃO DE CONSUMO. GOLPE DA FALSA OFERTA DE EMPREGO.

1. CONTROVÉRSIA. Golpe da falsa oferta de emprego, consistente em assistir vídeos e “curtir”, existindo o recebimento das remunerações iniciais, quando a vítima é iludida a enviar PIX, para realizar investimentos com juros superiores aos de mercado. Insurgência recursal da autora em relação à r. sentença de improcedência da ação.

2. ILEGITIMIDADE PASSIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DA AUTORA (ITAÚ). Afastada. Conduta imputada a Instituição financeira (recusa em informar sobre o acionamento do Mecanismo Especial de Devolução - MED), que, em tese, poderia gerar a sua condenação, sendo matéria própria de pronunciamento de mérito.

3. ILEGITIMIDADE PASSIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DESTINATÁRIO DO CRÉDITO (IUGU). Afastada. Instituição financeira que procedeu a abertura da conta corrente destinatária dos recursos que foram objeto do “golpe”, sendo imputada a ela a conduta de não demonstrar a validação elementar dos documentos apresentados pelos fraudadores, na ocasião da abertura da conta (BACEN, Resolução nº 4.753/2019, art. 2º).

3. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA NO GOLPE DA FALSA OFERTA DE EMPREGO. Configurada. Autora não agiu com diligência mínima, viabilizando a fraude, ao transferir valores para conta de terceiro fraudador (dentro de seu perfil de consumo). De outro lado, o corrêu ITAÚ demonstrou ter acionado o MED, sendo inválido requerimento administrativo para apresentar informações “sigilosas”, eis que firmado por terceiro. Já, a corrê IUGU demonstrou ter validado adequadamente os documentos apresentados na ocasião da abertura da conta destinatária, inclusive, trazendo documento pessoal do sócio, contrato social com elevado capital social (R\$6.000.000,00) e abertura não recente (DEZ/2019), inexistindo demonstração de falsidade das informações,

sendo observados os artigos 2º e 4º da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN. Nexo de causalidade não identificado em relação aos corréus, que afasta o pleito de indenização por danos materiais e morais.

4. RECURSO IMPROVIDO.

Trata-se de ação de indenização por dano material e moral que TATIANE FORTES DE ALMEIDA move em face de IUGU SERVIÇOS NA INTERNET S.A. e ITAÚ UNIBANCO S.A., julgada IMPROCEDENTE. Em razão da sucumbência, a autora foi condenada ao pagamento das custas e despesas do processo, e verba honorária do patrono da parte adversa, fixada em 10% sobre o valor da causa.

Apelo da autora alegando a ocorrência de fortuito interno na intenção de deduzir a responsabilidade objetiva das instituições pela fragilidade de seu sistema operacional que permitiu o sucesso da fraude. Requer o provimento do recurso para decretar a procedência da ação para que sejam reparados os prejuízos de ordem material e moral suportados.

Houve contrarrazões.

É o relatório.

Alega a parte autora que, outubro de 2023, recebeu mensagem via “Whatsapp” com proposta de emprego online no aplicativo “Telegram”, consistente em assistir e curtir vídeos. Após ter recebido a remuneração prometida em três oportunidades, foi oferecida à vítima uma espécie de investimento no próprio negócio, com a promessa de que a quantia transferida por pix seria reavida com a incidência de juros. A autora efetivou transferência de R\$ 500,00 para conta da empresa VIATECH LTDA mantida

junto à ré IUGU INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A. Na sequência perdeu o contato com a empresa por ter sido bloqueada no aplicativo de mensagens e se deu conta de que se tratava de um golpe. Seguindo orientação do banco, lavrou Boletim de Ocorrência e busca o ressarcimento dos danos materiais e morais.

O banco Itaú, em sua defesa, alegou, em preliminar, ilegitimidade passiva e ausência de falha na prestação dos serviços. Sustentou que apenas serviu de meio para o pagamento, mediante utilização do “Token”, realizado por liberalidade da autora, não tendo participado das conversas de “WhatsApp” ou figurado como instituição destinatária das transferências.

A IUGU, em sua defesa, alegou, em preliminar, ilegitimidade passiva e ausência de falha na prestação dos serviços. No mérito, sustentou a regularidade da abertura das contas pelos beneficiários das transações, sendo que não havia indícios de fraude. Invocou a ocorrência de fortuito externo, com afastamento da Súmula 479 do C. STJ. Esclareceu que os valores foram imediatamente transferidos para os titulares das contas pela falta da autora em agir com a cautela devida. Impugnou a pretensão a indenização. Requereu a improcedência.

1. Ilegitimidade passiva

A preliminar de ilegitimidade passiva deve ser afastada.

A inicial imputa a Instituição financeira, a conduta de se recusar a informar sobre o acionamento do Mecanismo Especial de Devolução – MED.

Em tese, essa conduta poderia gerar a sua condenação e, portanto, é matéria própria de pronunciamento de mérito.

A preliminar de ilegitimidade passiva trazida pela instituição IUGU também não pode ser acolhida.

Isso porque, embora a instituição ré afirme que atuou como mera intermediária, não se pode afastar sua legitimidade para responder pelos fatos noticiados pelo autor, visto que procedeu a abertura de conta bancária em nome dos estelionatários, o que facilitou o golpe que vitimou a autora.

Assim, deve figurar nesta ação que visa a obtenção de indenização pelo prejuízo material e moral sofrido pela autora.

2. Relação de consumo

Inicialmente, cumpre lembrar que a presente relação jurídica é de consumo, portanto, deve ser analisada sob os auspícios do Código de Defesa do Consumidor, legislação protetiva especial da parte considerada hipossuficiente técnica e economicamente.

Na hipótese, a parte autora é parte hipossuficiente porque o *"fornecedor que por sua posição de monopólio, fático ou jurídico, por seu grande poder econômico ou em razão da essencialidade do serviço, impõe sua superioridade a todos que com ele contratam"* (CLÁUDIA LIMA MARQUES, “Contratos no Código de Defesa do Consumidor”, São Paulo: Editora RT, 3ª edição, páginas 147/149).

Já a parte ré está na condição de fornecedora dos serviços, como se vê do art. 3º do mesmo Código, assim redigido:

“Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestações de serviços.”

Por essas razões, a Súmula nº 297 do C. Superior Tribunal de Justiça assegura a aplicação da legislação consumerista ao caso em tela, ao expressar: *"O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras"*.

3. Objeto recursal

Pretende a autora a inversão do julgado para que seja reconhecida a responsabilidade objetiva das rés pelos fatos noticiados.

Desse modo, o objeto recursal reside no julgamento da responsabilidade dos corréus, em relação à transferência realizada pela autora, por meio de PIX, que passo a enfrentar.

4. Culpa exclusiva da vítima

Observa-se, dos autos, que se trata do “golpe da falsa promessa de emprego” ou “golpe do falso emprego”, em que a vítima recebe mensagens

de oferta de trabalho “online” (assistir e “curtir” vídeos), e, para ser iludida a acreditar na “idoneidade” dos fraudadores, recebe a remunerações iniciais. A partir daí é convencida a enviar PIX ao golpista, pensando que seria para realizar investimentos, com juros acima de mercado.

Contudo, irrefutável a culpa exclusiva da vítima, senão vejamos.

A autora não agiu com diligência mínima, viabilizando a fraude, ao transferir valores para conta de terceiro fraudador, dentro de seu perfil de consumo.

De outro lado, a autora imputa ao corrêu Itaú, a seguinte conduta: *“18. Já o ITAÚ até o momento apesar do devido protocolo da reclamação, não enviou nenhuma resposta para o e-mail cadastrado.”*

Porém, o corrêu Itaú demonstrou ter acionado o MED (fl. 261), sendo manifestamente inválido o requerimento administrativo para apresentar informações “sigilosas” (fls. 30/34), eis que apócrifo e, ainda assim, constando o nome do I. Patrono da autora (terceiro), sem que fosse demonstrado o envio de procuração. Ora, nessas circunstâncias, reitero, é vedada a resposta ao referido e-mail, inclusive, sob pena de o corrêu violar o sigilo bancário.

Vale acrescentar que o acionamento do MED não assegura o resultado, pois apenas bloqueará o valor eventualmente existente na conta destinatária, ou seja, se inexistir saldo, nada será bloqueado. Por essa razão, improcede a alegação existente na inicial de que: *“Entretanto, em absoluta negligência, os representantes da instituição financeira IUGU informaram*

que realizaram a tentativa de bloqueio, mas que na conta não existia mais nenhum valor a ser bloqueado, não sendo possível o estorno.”

Quanto a corré IUGU, a autora imputa a conduta de não ter validade adequadamente os documentos, na ocasião da abertura de conta, conforme trecho assim redigido da petição inicial: *“Frise-se que o IUGU foi responsável pelo recebimento dos valores das transações mencionadas acima e em nenhum momento demonstrou interesse em filtrar quais os tipos de contas estão sendo abertas em seu banco, a utilização de informações falsas tendo como consequências as inúmeras criações de contas fakes facilitadoras desses golpes, e ainda fica ausente o controle de transferências estranhas, de valores altos em contas normalmente utilizadas apenas uma vez e após isso ficam sem qualquer movimentação.”*

De fato, a abertura de conta pelas instituições financeiras exige a validação das informações, conforme **arts. 2º e 4º da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN**, assim redigidos:

"Art. 2º As instituições referidas no art. 1º, para fins da abertura de conta de depósitos, devem adotar procedimentos e controles que permitam verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta e, quando for o caso, de seus representantes, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, inclusive mediante confrontação dessas informações com as disponíveis em bancos de dados de caráter público ou privado.

Art. 4º O contrato de prestação de serviços de conta de

depósitos deverá dispor, no mínimo, sobre: I - os procedimentos para identificação e qualificação dos titulares da conta, observado o disposto no art. 2º; II - (...); III - as medidas de segurança para fins de movimentação da conta; " (g.n.).

Todavia, ao contrário do alegado pela autora, os documentos juntados pela corré IUGU (fls. 603/614), demonstram a validação suficiente dos documentos apresentados na ocasião da abertura da conta destinatária, inclusive, trazendo documento pessoal do sócio, contrato social com elevado capital social (R\$6.000.000,00) e abertura não recente (DEZ/2019), inexistindo demonstração de falsidade das informações.

Com efeito, inexistente nexos de causalidade em relação aos corréus, que afasta o pleito de indenização por danos materiais e morais.

Por todo exposto, inarredável reconhecer a culpa exclusiva da autora pelos prejuízos sofridos, devendo ser mantida a improcedência da ação.

5. Dispositivo

Ante o exposto, pelo meu voto, **nego provimento** ao recurso da autora para manter a sentença de improcedência da ação, em todos os seus termos.

Majoro os honorários advocatícios sucumbenciais, devidos pela autora, de 10% para 15% do valor da causa, atualizado, desde o ajuizamento (STJ, Tema 1.059), observada a concessão da justiça gratuita em favor da apelante (fl. 529).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

LUÍS H. B. FRANZÉ

Relator