



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000371764

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014633-43.2024.8.26.0071, da Comarca de Bauru, em que é apelante RHAISSA TAYNAH BETTIL CARDOSO MONTELO (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados NU FINANCEIRA S/A - SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, BANCO INTER S/A, PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) 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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), GILBERTO FRANCESCHINI E PEDRO FERRONATO.

São Paulo, 15 de abril de 2025.

MARA TRIPPO KIMURA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 3083

APELAÇÃO Nº: 1014633-43.2024.8.26.0071

COMARCA: BAURU

ORIGEM: 3ª VARA CÍVEL DO FOR DE BAURU

JUIZ(A) 1ª INSTÂNCIA: JOÃO GABRIEL CEMIN MARQUES

APTE.: RHAISSA TAYNAH BETTIL CARDOSO MONTELO (JUSTIÇA GRATUITA)

**APDOS.: NU FINANCEIRA S/A – SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E
INVESTIMENTO E OUTROS**

DIREITO CIVIL. BANCÁRIO. APELAÇÃO.
RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE
CONHECIMENTO COM REPARAÇÃO DE DANOS
MORAIS E MATERIAIS. IMPROCEDÊNCIA.

I. CASO EM EXAME

1. Ação de conhecimento com reparação de danos morais e materiais, visando a declaração de nulidade de empréstimos e transações, além da responsabilização dos bancos por danos materiais e morais decorrentes de golpe financeiro.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em determinar se há responsabilidade das instituições financeiras pelos danos sofridos pela autora por golpe relacionado a investimentos financeiros e eventual culpa exclusiva da vítima.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A responsabilidade das instituições financeiras é afastada, pois não há nexo de causalidade entre a conduta dos bancos e o dano sofrido, configurando culpa exclusiva da vítima (ART. 14, §3, II, CDC), que, buscando por lucro imediato, cadastrou-se por iniciativa própria em site duvidoso e, após o cumprimento da "primeira tarefa", realizou outros Pix voluntariamente de valores e beneficiários diversos, pessoas físicas, sem a devida cautela na gestão de seu patrimônio.

IV. DISPOSITIVO

4. Recurso desprovido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pela autora (fls. 605/619, sem preparo pela gratuidade da justiça às fls. 137), contra a r. sentença de fls. 595/602, que julgou improcedente ação de conhecimento com reparação de danos morais e materiais, tendo constado de seu dispositivo: “*Pelo exposto, JULGO*

IMPROCEDENTE o pedido, extinguindo o feito nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil. Sucumbente, condeno a parte autora ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios ao patrono do réu, arbitrados em 10% do valor atualizado da causa, nos moldes do art. 85, §2º, do CPC, observada a gratuidade judiciária deferida. Determino a suspensão da exigibilidade das obrigações sucumbenciais em relação à parte autora, por ser ela beneficiária da gratuidade de justiça (art. 98, § 3º, do CPC). Na hipótese de interposição de apelação, tendo em vista a nova sistemática estabelecida pelo NCPC que extinguiu o juízo de admissibilidade a ser exercido pelo Juízo 'a quo' (art. 1.010 do NCPC), sem nova conclusão, intime-se a parte contrária para que ofereça resposta no prazo de 15 (quinze) dias. Havendo recurso adesivo, também deve ser intimada a parte contrária para oferecer contrarrazões. Após, remetam-se os autos à superior instância. Oportunamente, arquivem-se os autos. P.I.C.”

A apelante resume os fatos e, em apertada síntese, alega que a r. sentença deve ser reformada, pois: 1) os Bancos respondem objetivamente por danos de fraudes eletrônicas por falharem na segurança de transações e contas, conforme CDC e jurisprudência do STJ; 2) a negligência do banco recebedor na abertura de conta fraudulenta, sem cumprir as normas de KYC (Resolução CMN nº 4.753/2019 e Instrução Normativa nº 02/2022) que exigem identificação clara e autenticidade de dados e verificação de risco, o que facilitou a ação de estelionatários e demonstra falha na prestação de serviço; 3) o Banco recebedor não cumpriu o dever de instaurar o Mecanismo Especial de Devolução (MED), previsto no art. 41-D da Resolução BCB nº 1/2020, após ser notificado sobre a fraude e essa omissão comprometeu a recuperação do valor desviado, configurando a perda de uma chance, reconhecida pelo STJ; os Bancos, de origem dos recursos sobretudo, devem usar mecanismos para detectar e bloquear transações atípicas (Resolução 4.658/2018 e BCB nº 1/2020, arts. 36/38) e a falha nessa detecção, como em transações vultosas e sequenciais fora do padrão, configura negligência; 4) os sistemas antifraude bancários falharam ao não impedir transferências atípicas, obrigatórias por norma do Banco Central para validação adicional; 5) a responsabilidade objetiva dos bancos pela fraude sofrida pela apelante decorre da falha de segurança em identificar e

prevenir operações suspeitas, sendo seu dever exclusivo proteger o consumidor (CDC e CC), justificando o ressarcimento integral e indenização por danos morais.

O recurso é tempestivo (fls. 604/605) e preenche as condições de admissibilidade.

Contrarrazões do PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS S.A. às fls. 623/631, do BANCO INTER S/A às fls. 632/639, do PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A. às fls. 640/658 e da NU FINANCEIRA S/A - SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO às fls. 659/676.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Da Responsabilização dos Bancos

A autora, usuária do Instagram, viu um anúncio pago sobre renda extra na plataforma Mall Shopping. Após cadastro inicial, fez primeiro "trabalho" pagando R\$19,69 via Pix e recebeu R\$52,00 de volta. Confiando, continuou realizando tarefas e transferências para contas indicadas, acumulando um prejuízo de R\$10.638,61 antes de perceber o golpe. Registrou um Boletim de Ocorrência e tentou, sem sucesso, contestar as transferências Pix. Busca a condenação das rés ao pagamento de indenização por danos materiais e morais, apresentando documentos comprobatórios (fls. 35/135).

Citada, a corré Nu Financeira S/A contestou o feito, arguindo preliminarmente ilegitimidade passiva "ad causam". No mérito, alegou ausência de falha na prestação de serviços, sustentando que a própria autora confirmou a realização de todas as transações bancárias, configurando culpa exclusiva da vítima. Requereu, assim, a extinção do processo sem resolução do mérito ou a improcedência dos pedidos. (fls. 153/203).

A corré Picpay Instituição de Pagamento S.A. também foi citada e apresentou defesa, arguindo preliminarmente inépcia da inicial e ilegitimidade passiva, e, no mérito, alegou ausência de falha de segurança e de

responsabilidade pelo insucesso do investimento da autora, imputando a esta a falta de cautela contra o golpe, além de inexistência de danos morais, requerendo a análise das preliminares e a improcedência dos pedidos (fls. 286/320).

O corréu Banco Inter S.A. igualmente contestou, suscitando preliminar de ilegitimidade passiva e, no mérito, pleiteou a improcedência da ação por falta de provas e inexistência de danos (fls. 399/410).

Por fim, o corréu Pagseguro Internet Instituição de Pagamentos S.A. também apresentou contestação, arguindo preliminarmente ilegitimidade passiva e, no mérito, alegou ausência de responsabilidade pelo golpe, inexistência de falha na prestação do serviço e culpa exclusiva da vítima, requerendo a improcedência da demanda (fls. 460/472).

Réplica às fls. 505/522.

Intimadas, as partes, para indicar provas (fls. 523/524), a autora solicitou juntada de documentos pelos réus (fls. 527/528); a Nu Financeira e Pagseguro pediram julgamento antecipado (fls. 529 e 530), a Picpay requereu prova oral, e o Banco Inter pediu saneamento prévio (fls. 533/535). Restou infrutífera a audiência de conciliação designada (fls. 536/537 e fls. 578-579).

A ação foi julgada improcedente.

A relação entre as partes é de consumo. A autora se amolda como consumidora, destinatário final dos serviços disponíveis pelas rés, fornecedoras, nos termos da Súmula 297 do STJ.

Nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade da fornecedora é objetiva, mas fica isenta se houver culpa exclusiva da vítima (art. 14, §3º, II, CDC), o que os elementos do processo demonstram de maneira inquestionável.

O "golpe do falso investimento" sofrido pela autora não configura fortuito interno imputável aos fornecedores, pois não decorre diretamente de suas atividades. A autora, buscando ganho fácil, cadastrou-se por iniciativa própria no site do anúncio e seguiu as instruções para as tarefas remuneradas,

realizando um primeiro Pix com um suposto "lucro" imediato, conforme confessa em boletim de ocorrência (fls. 35/36).

Os Pix foram feitos incontroversamente pela autora, em 20.10.2023, para diversas contas de terceiros e de diversos valores: de R\$19,69 (Nubank), de R\$19,47 (conta Nubank) e 49,40 (conta PicPay), para conta de Ricardo da Cruz Amaral (fls. 37/39); dois de R\$129,81 (Nubank) para Leonildo Gustavo Nunes dos Santos (fls. 40/41); de R\$1.959,31 (PicPay - 10,22 hs), de R\$277,34, de R\$19,95 e de R\$229,95 (Nubank) para Tamires Santos da Silva (fls. 42/45); de R\$2.599,77 (Inter) para Leonardo dos Santos Teles (fls. 46); de R\$3.002,10 (PicPay – 10,52 hs) para David Avelino Telles (fls. 47); de R\$2.202,04 (PicPay – 13,06 hs) para Richard Willian Aguiar Avundano (fls. 48).

Em si mesmo, os importes, espalhados de diversas contas, não permitiram desenhar perfil de fraude. Os valores maiores, que foram transferidos da PagSeguro, revelam distância de horário e de destinatário.

No Nubank, existem Pix de importes maiores (R\$ 988,82 - fls. 55, fls. 50/73). No PicPay (fls. 74/99), os valores estão no padrão de consumo, com destaque para as transferências de fls. 77 (R\$ 850,00) e 90 (R\$ 1217,97). Nota-se que, no fatídico dia 20.10.23, a requerente abastece a conta para realizar as transferências depois, ao que se infere, partindo da conta no Inter (fls. 100/101).

Em todos os casos, nas contas havia saldo positivo. Tanto assim que o dinheiro foi enviado para "cumprir tarefas", o que, a despeito de se cuidar de golpe, é francamente operação de alto risco. Portanto, não afetaram a subsistência da autora.

Em suma, não houve fuga de padrão de consumo hábil a despertar qualquer mecanismo antifraude.

Na verdade, salta aos olhos que os envios se fizeram a pedido de terceira, o suposto investidor, sem relação com as Financeiras. Não houve mínima checagem, pela autora, da existência ou/e da credibilidade da terceiro (Plataforma FY Mall). Nem colocou em dúvida o envio para terceiros, pessoas físicas variadas, quando tratava com suposta pessoa jurídica, a FY Mall.

E, nada indica que tenham elementos fraudulentos não detectados na abertura das contas destinatárias, mantidas junto ao PagSeguro. A Financeira não pode censurar previamente as movimentações de seus clientes, salvo se acionada por terceiros.

Movida pela expectativa de um "investimento fácil", a autora agiu, apressada, ingênua e negligentemente, na gestão de seu patrimônio. Era, porém, esperável que, antes de proceder às transferência a terceiros, a autora – operadora de telemarketing, jovem e nascida na era digital – tivesse verificado as informações, pois pesquisa rápida “online” revelaria a ampla divulgação desse tipo de golpe por bancos e na mídia. A forma de pagamento ("pagar" para "receber") e o número de telefone de contato eram indícios de golpe (fls. 124/25), ignorados pela autora, mesmo ante a multiplicidade de destinatários, já exposta.

Deixou-se a autora, de maneira lastimável, envolver pelo frágil cenário criado por evidente falsa empresa de investimentos, sob a promessa de lucros fáceis. Não há nexo causal entre os serviços das Financeiras e o evento danoso sofrido pela autora. A requerente teria transferido os valores independente tanto do Banco de origem (tanto que se valeu de vários) quanto do Banco destinatário das contas.

As provas indicam culpa exclusiva do consumidor, nos termos do artigo 14, §3º, III, do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que a autora não adotou o mínimo de cautela esperado na situação, conforme destacado na sentença do juízo.

Nesse sentido:

AÇÃO INDENIZATÓRIA – Sentença de improcedência – APELAÇÃO DA AUTORA – Inadmissibilidade do pedido de reforma – Preliminar de inobservância ao princípio da dialeticidade rejeitada – Golpe do falso investimento – Ausência de nexo causal entre a conduta do requerido e o dano sofrido pela requerente – Excludente de responsabilidade civil (art. 14, § 3º, II, CDC) – Precedentes deste E. Tribunal de Justiça – Sucumbência recursal (art. 85, § 11, do CPC) – SENTENÇA MANTIDA

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

— *RECURSO DESPROVIDO.* (TJSP; Apelação Cível 1157310-43.2023.8.26.0100; Relator (a): Fábio Podestá; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 19ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/04/2025; Data de Registro: 05/04/2025 - gn)

CONTRATO. Serviços bancários. Apelante busca indenização por dano material e moral. Golpe do "falso investimento". Depósito de quantia em conta bancária do golpista, que prometeu ganhos extraordinários e instantâneos, decorrentes de investimento. Anúncio nas redes sociais. Apelante não agiu com cautela antes de realizar o depósito. Culpa da vítima e de terceiro. Aplicação do artigo 14, § 3º do CDC. Inexistência de nexo de causalidade entre a conduta dos apelados e o eventual dano experimentado Indenização indevida. Sentença mantida com fundamento no artigo 252 do Regimento Interno deste Tribunal. Recurso não provido (TJSP; Apelação Cível 1002607-39.2023.8.26.0009; Relator (a): Pedro Ferronato; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma III (Direito Privado 2); Foro Regional IX - Vila Prudente - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/12/2024; Data de Registro: 16/12/2024 - gn)

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. GOLPE DO "INSTAGRAM". Cerceamento de defesa não configurado. Apelante que, intimada a especificar provas, requereu o julgamento antecipado da lide. Transferências bancárias efetivadas voluntariamente a estelionatário que invadiu a conta do instagram de um amigo da autora oferecendo "uma grande oportunidade de investimento". Excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro e da vítima, que não agiu com as cautelas mínimas, deixando de confirmar as informações recebidas antes de efetuar as operações bancárias. Descabida restituição de valores e indenização. Sentença de improcedência mantida. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1070922-43.2023.8.26.0002; Relator (a): Afonso Bráz; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/04/2024; Data de Registro: 29/04/2024 -gn)

Diante da ausência de falha na prestação do serviço, é



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

evidente que não há qualquer direito à indenização por danos morais ou materiais em desfavor dos bancos requeridos. Assim, a sentença deve ser integralmente mantida.

Quanto aos honorários sucumbenciais, aplica-se o artigo 85, §11, do Código de Processo Civil, devendo ser majorados para 13% do valor atualizado da causa, observando-se, contudo, o benefício da justiça gratuita concedido à parte autora.

Finalmente, apenas para evitar futuros questionamentos desnecessários, tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal.

Observo ainda que a função do julgador é decidir a lide de modo fundamentado e objetivo, portanto desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.

De todo o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

MARA TRIPPO KIMURA
Relatora