



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000396943

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019212-02.2024.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante KENIA GRILO COSMO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado MB INVESTIMENTOS INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS SA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (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 CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), RICARDO PEREIRA JÚNIOR E INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO.

São Paulo, 24 de abril de 2025.

RUI PORTO DIAS

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1019212-02.2024.8.26.0405

Apelante: Kenia Grilo Cosmo

Apelado: MB Investimentos Instituição de Pagamentos SA

Comarca: Osasco - 1ª Vara Cível

Juiz(a) de 1ª Instância: Rubens Pedreiro Lopes

Voto nº 2966

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Golpe do emprego falso. Vítima induzida a realizar “missões” *online* em troca de recebimento de “comissão”. Sentença de improcedência. Inconformismo da autora. Não cabimento. Não demonstrada qualquer falha na prestação de serviços da instituição ré. Autora que, de forma incauta e buscando auferir lucro fácil, realizou as transferências pessoalmente e sem a cautela mínima. Consumidora aderente à fraude, atuando em contribuição com o fraudador. Falta do dever de cuidado ao checar a veracidade da promessa de emprego. Golpe amplamente divulgado. Transferências realizadas de forma espontânea pela autora. Culpa exclusiva da vítima. Atuação da requerente que foi determinante para concretização do golpe. Art. 14, §3º, II do CDC. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 76/78, cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos formulados em inicial. Ante a sucumbência, condenou a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade de justiça concedida e o disposto no artigo 98, § 3º do CPC.

Irresignada, a apelante alega, em suma que, oi vítima de estelionato e conduta ilegal comissiva da apelada, não sendo possível isentá-la de responsabilidade, posto que evidente a fraude e atitude maliciosa da apelada. Frisa considerar que, “o Estado, por meio do Judiciário, não pode “fechar os olhos” para a realidade posta nos autos.”. Ainda, ante o amplo conjunto de provas coligido aos autos, considera imperioso que seja ressarcida de todo o dano material sofrido, além do dano moral configurado ante às severas consequências que citada fraude teve em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sua vida. Pede seja dado provimento ao recurso a fim de reformar a sentença proferida para passar a julgar como totalmente procedentes os pedidos formulados em inicial.

Contrarrazões às fls. 94/100.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado, tempestivo e isento de recolhimento de preparo (fls. 31).

Não há oposição ao julgamento virtual.

É O RELATÓRIO.

O recurso não merece provimento.

Cuida-se de ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por Kenia Grilo Cosmo em face de MB Investimentos Instituição de Pagamentos S.A., em que a autora aduz, em síntese, que recebeu mensagem, via aplicativo Telegram, de oferta de trabalho, para ganhar pequenas remunerações no meio digital por meio de curtidas de vídeos e cumprir tarefas/missões na plataforma digital. Prossegue narrando que, no primeiro e segundo dia, recebeu a quantia de R\$ 50,00, sendo orientada a realizar investimentos para ser inserida em outro de trabalho, para receber nova remuneração, havendo promessas de retorno entre 50% e 60% do valor investido. Após realizar novos investimentos, a autora aduziu não conseguir cumprir as missões designadas, sendo-lhe exigido novos investimentos e, ainda, passou a sofrer injúrias, xingamentos e ser ameaçada de morte, por membros do grupo. Sustenta que a autora foi vítima de estelionato, perdendo elevada quantia em dinheiro, haja vista que a plataforma de investimentos é falsa e serve para induzir as vítimas a investirem dinheiro, sob uma falsa promessa de retorno, mas que na realidade não terão.

Ao caso em análise, são aplicáveis, de fato, as normas principiológicas e cogentes da Lei 8.078, de 1990. Neste sentido, a Súmula 297, do STJ: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.*"

O diploma consumerista consagrou, em seu artigo 14, caput, a responsabilidade objetiva e solidária dos fornecedores no tocante ao fato ou defeito do serviço. O mesmo dispositivo legal consagra, em seu §1º, que o serviço é

defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar.

No entanto, para se concluir que um serviço é defeituoso, é necessária a demonstração da relação de causa e efeito entre a conduta do prestador (falha de segurança) e o dano causado.

É incontroverso que a autora foi vítima de golpe.

O cerne da controvérsia reside esquadrihar se é cabível indenização moral e material, por parte do réu, em vista de possível falha na prestação de seus serviços à autora.

E, como muito bem reconhecido em sentença, aqui não há falar em ato culposo praticado pelo réu ou falha na prestação de serviço a ensejar culpa do mesmo ou o pretendido dever de indenizar.

Ao contrário, em análise detida dos autos, denota-se que a fraude descrita decorreu apenas da imprudência e inexperiência da própria autora, que agiu sem conferir, como lhe cabia, quaisquer informações, efetuando operações que acabaram lhe causando prejuízo, razão pela qual incabível que, agora, em cenário de clara culpa exclusiva da vítima, se deslegitime os procedimentos e etapas de segurança adotados pelas instituições de pagamento.

Embora a autora tente imputar à requerida a responsabilidade pelos danos sofridos, certo é que não há nexo causal entre o réu e os atos praticados, que acarretaram o desfalque financeiro. O que acontece, em verdade, é que a autora, agindo com total descuido, confirmou o passo a passo necessário a legitimar o golpe.

Isso porque os danos gerados à autora não decorreram da falha de segurança dos serviços disponibilizados pela instituição apelada, a possibilitar a ocorrência de fraudes e delitos por terceiros. No caso concreto, quem conduziu o diálogo com os terceiros fraudadores foi a própria autora e, da narrativa apresentada na petição inicial e nas razões recursais, vê-se que a autora foi ludibriada por terceiros criminosos que lhe prometeram dinheiro fácil pela realização de “tarefas” duvidosas e exigindo investimento de altos valores, inexistindo falha na prestação de serviços bancários, visto que atuação da autora é que foi determinante no sucesso da prática delituosa.

Ou seja, é típico caso de excludente de responsabilidade, conforme

disposto no inciso II, § 3º, do artigo 14 do CDC: *“O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: II- a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”*.

Apesar de se tratar de relação de consumo, a teor do disposto na súmula 297 do C. Superior Tribunal de Justiça, a atuação da autora, seja por descuido ou inocência, foi o que possibilitou o sucesso da atividade do terceiro fraudador, motivo pelo qual não assiste razão à pretensão da consumidora.

Não bastante, vê-se que quase não há, nos autos, provas a corroborar a história contada pela autora, uma vez que nada comprova as supostas ameaças de morte recebidas ou até mesmo o vínculo entre autora e ré, supondo-se apenas que seja esta a intermediadora dos pagamentos realizados pela apelante. Da mesma forma, absolutamente nada nos autos indica que as movimentações realizadas sob orientação dos golpistas fugiam ao seu perfil de consumidora.

Ou seja, no presente caso, além de ausente nexo de causalidade, sequer se vislumbra verossimilhança nos fatos alegados pela autora.

Ora, o golpe ocorreu em ambiente externo ao da instituição apelada, sem vazamento de dados sigilosos e sem o conhecimento da instituição, sendo que a autora, e mais ninguém, manteve diálogo direto com os golpistas comprando promessa de dinheiro fácil em troca de suposto emprego digital e realizando, por livre e espontânea vontade, todas as transações aqui impugnadas em atitude que rompe com qualquer uma das possíveis barreiras de segurança implementadas pelos bancos e, diga-se de passagem, com o próprio nexo causal.

É minimamente desarrazoado que se tente responsabilizar apelada pelo golpe sofrido que, apesar de lamentável, apenas se concretizou por culpa exclusiva da vítima que, de forma ingênua, realizou diversas transações a pessoas absolutamente desconhecidas e seguindo orientações duvidosas de um terceiro fraudador.

Ademais, o simples fato dos recursos terem sido transferidos para contas mantidas junto à requerida (se assim o foi, uma vez que nada se prova) não a torna responsável pelo golpe, que só ocorreu por culpa da própria autora que agiu de forma completamente irrefletida – ao realizar transferências em favor de pessoas desconhecidas – sem qualquer formalização de negócio jurídico seguro.

Ainda que se exija extremo rigor na segurança e prevenção de fraudes, com mecanismos que impeçam que terceiros invadam os sistemas das instituições financeiras, é certo que o noticiado golpe não tem relação com a atividade bancária; não houve invasão de sistemas, vazamentos de dados ou operações não solicitadas e o fato somente ocorreu em razão da própria autora, ainda que induzida a erro, ter transferido valores de sua conta a outrem.

E mais, ainda que pudesse se atribuir à apelada a administração da plataforma, o que também não se demonstra nos autos, a autora foi abordada por terceiros estelionatários que sequer constam no polo passivo dos autos e por livre e espontânea vontade realizou todas as transações que ora impugna, e apenas por não ter recebido a renda extra facilitada que lhe havia sido prometida. Ou seja, de qualquer ângulo que se analise o presente imbróglio, nada aponta para a responsabilização da requerida.

Com efeito, inexistente a comprovação de nexo de causalidade entre qualquer falha dos serviços prestados pelo réu e os danos sofridos pela autora. Ao contrário, infere-se que a própria autora, inadvertidamente, realizou as transferências, buscando auferir lucro fácil, deixando de agir com zelo e dando causa, com sua desídia, ao infortúnio.

E, neste mesmo sentido, é o entendimento deste E. TJSP:

APELAÇÃO – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – "GOLPE DO FALSO EMPREGO" – IMPROCEDÊNCIA – INCONFORMISMO – REJEIÇÃO – Comunicação entre a autora e terceiros que ocorreu por meio de conversas privadas, sem ingerência das instituições financeiras ou da provedora de aplicação – Transações em benefício dos terceiros que foram realizadas pela autora, em pessoa – Ausente falha na prestação do serviço da instituição financeira ou da provedora de aplicação – Configurada culpa exclusiva da vítima e do terceiro – Artigo 14, § 3º, inciso II, do CDC – Precedentes – Sentença ratificada – NEGARAM PROVIMENTO AO RECURSO. (TJ-SP - Apelação Cível: 10956176120238260002 São Paulo, Relator.: Alexandre Coelho, Data de Julgamento: 13/02/2025, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo

Grau – Turma I (Direito Privado 2), Data de Publicação: 13/02/2025)

APELAÇÃO. Ação de indenização por danos materiais e morais. Sentença de improcedência. Inconformismo da autora . Golpe do falso emprego, consistente na realização de compras fictícias via internet a fim de receber pagamento de comissão. A autora efetivou transferências bancárias para terceiros desconhecidos, a título de recarga para liberação das tarefas. Fraude praticada por terceiros. O caso concreto não revela falha na prestação dos serviços bancários diante da conduta descuidada da autora . Atuação da requerente foi determinante no sucesso da prática delituosa. Não demonstrada a hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira. Verificada a excludente de responsabilidade da instituição financeira por culpa exclusiva da vítima. Inteligência do inciso II, § 3º do art . 14 do CDC. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJ-SP - Apelação Cível: 1006354-53 .2023.8.26.0152 Cotia, Relator.: REGIS RODRIGUES BONVICINO, Data de Julgamento: 16/05/2024, 21ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 16/05/2024)

Aqui, o que agrava ainda mais o caso é o fato da autora ter aceitado comunicação de número desconhecido, sem qualquer tipo de identificação que fosse e, por livre e espontânea vontade, ter seguido passo a passo de pessoa estranha ludibriada por promessa de renda em troca de curtidas em vídeos e outras “missões”. Não há meios de se responsabilizar o réu por tamanho desmazelo da autora.

Outrossim, é cediço que a jurisprudência apenas admite a responsabilização de instituições financeiras nos casos de golpes como o presente quando evidenciado que os criminosos detinham dados sigilosos dos clientes que só o banco poderia ter, sendo que a posse de tais informações incutiu credibilidade no consumidor e o induziu a erro.

Neste caso, o vazamento indevido de informações a terceiros corresponde a uma falha de segurança, a legitimar a responsabilização objetiva do

banco por fato do serviço, nos termos do art. 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor.

Entretanto, no presente caso não há absolutamente nenhuma prova de que o golpe foi realizado em razão do vazamento indevido de dados do consumidor.

Ao contrário, a fraude foi cometida apenas com base na excessiva falta de cautela da autora. Assim, não houve qualquer falha na prestação do serviço por parte da instituição ré a legitimar a sua responsabilização pelo ocorrido, mas sim culpa exclusiva do consumidor e de terceiros, o que afasta qualquer responsabilidade do banco, nos termos do art. 14, §3º, do CDC.

Ademais, trata-se de golpe extremamente conhecido e de absoluto conhecimento da população em geral, restando evidente que a falta de preparo da consumidora contribuiu grandemente para a configuração da fraude.

Desta forma, o evento danoso não configura fortuito interno, elemento essencial para a aplicação da Súmula 479 do E. Superior Tribunal de Justiça, a qual prevê a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes e delitos praticados por terceiros.

Aqui, a conduta da autora, portanto, rompe o nexo de causalidade entre o serviço prestado pela apelada e o dano sofrido, eximindo-a de qualquer responsabilidade pelos prejuízos decorrentes das transações fraudulentas uma vez que, no caso, se tem como fato da causa que tudo o quanto narrado na inicial teve sua gênese na atuação voluntária e negligente da parte autora, de modo que os desdobramentos desbordaram para além do âmbito de atuação da apelada, derivando de ato próprio e atuação individual, vale dizer, viabilizando a atuação fraudulenta de terceiros.

Desta forma, por não se vislumbrar nexo de causalidade entre a prestação de serviços pelos réus e os prejuízos sofridos pela autora, dada a presença de causa que irrompe o nexo causal, prevista no artigo 14, § 3.º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, consistente na culpa exclusiva da vítima e de terceiros, não é possível reconhecer responsabilidade do requerido pelos danos sofridos pela autora.

Feitas essas considerações, de rigor a manutenção da r. sentença exatamente como proferida.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Atentem as partes e desde já se considerem advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes lhes sujeitará à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

Consideram-se prequestionados todos os temas e dispositivos legais utilizados pelas partes na defesa de seus interesses, tendo em vista que as matérias foram, efetivamente, decididas neste recurso.

A oposição de embargos declaratórios protelatórios contra este acórdão poderá ensejar a condenação da parte embargante em multa de até 2% do valor da causa (art. 1.026, § 2º, do CPC).

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO**, mantendo a r. sentença nos exatos termos em que proferida e pelos seus próprios e jurídicos fundamentos, e majorando a verba honorária devida ao patrono do apelado para 15% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, §11º, do CPC, observada a suspensão do artigo 98, § 3º do CPC, em decorrência da gratuidade de justiça já concedida à autora.

RUI PORTO DIAS

Relator