



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000301715

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1177020-49.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes BANCO XP S.A e XP INVESTIMENTOS CORRETORA DE CâMBIO, TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS S/A, é apelado ARMANDO EDUARDO DE LIMA MENGE.

ACORDAM, em 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. Esteve presente o advogado Luiz Fabiano Pereira, OAB/SP 373.573.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), MARA TRIPPO KIMURA E GILBERTO FRANCESCHINI.

São Paulo, 27 de março de 2025.

PEDRO FERRONATO
RELATOR
Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

VOTO Nº: 1867

APEL. Nº: 1177020-49.2023.8.26.0100

FORO: Central Cível

APTES.: Xp Investimentos Corretora de Câmbio, Títulos e Valores Mobiliários S/A e Banco XP S.A.

APDO.: Armando Eduardo de Lima Menge

RESPONSABILIDADE CIVIL – Serviços Bancários – GOLPE – FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO – Retirada de valor investido e pagamento de boletos em valores elevados, destoantes do perfil de movimentação financeira do correntista – Falha na prestação do serviço – Súmula 479 do STJ - Responsabilidade objetiva do fornecedor de produtos e serviços – Sentença mantida e ratificada – Art. 252 do RITJSP – Recurso não provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelos réus contra a r. sentença de fls. 220/225, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos deduzidos em “*ação de indenização por danos materiais e morais com pedido de tutela antecipada*”, para os fins de condenar-lhes, solidariamente, a restituir ao autor a quantia de R\$ 57.897,44 a título de dano material, ao pagamento do valor de R\$ 20.000,00 a título de dano moral e ao pagamento das verbas de sucumbência, arbitrados os honorários advocatícios em 10% do valor da condenação.

Embargos de declaração opostos às fls. 228/231, rejeitados pela decisão de fls. 236.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Inconformados, os corréus apelantes alegam, em síntese, que as operações reclamadas foram efetuadas através de aparelho celular de uso habitual do apelado, validadas com a autenticação biométrica previamente cadastrada, além de uso de senha pessoal e autenticação do próprio correntista, inexistindo fraude ou invasão aos seus sistemas. Aduzem que o apelado teria sido vítima do “golpe da falsa central”, seguindo instruções dos golpistas por livre e espontânea vontade, tratando-se de culpa exclusiva da vítima. Sustentam que apesar de fornecerem alta tecnologia em segurança aos seus clientes, é dever dos mesmos observar os mínimos parâmetros de cautela no manuseio dos seus dados pessoais.

Recurso tempestivo, contrariado e preparado.

Oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

As razões presentes no recurso não infirmaram os fundamentos da r. sentença, tampouco afetaram sua parte dispositiva.

A r. decisão guerreada analisou todas as provas e argumentos apresentados em juízo, bem decidindo a lide dentro dos limites em que foi proposta, impondo-se sua manutenção integralmente, pois conforme observou o d. juízo “*a quo*”:



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

“A controvérsia reside na responsabilidade da ré pelos prejuízos impostos ao autor em transação bancária fraudulenta, praticada mediante envio de mensagem “SMS”.

Entende o autor que faltou à requerida medidas de segurança na identificação da fraude, bem como agilidade na solução das pendências, visto que, emitidos vários boletos em benefício de terceiros, com valores elevados, sem compensação imediata, estes poderiam ser de pronto identificados pelo sistema de segurança e cancelados tão logo comunicado o fato.

A ré, por sua vez, imputa culpa exclusiva à vítima, por não ter observado regras simples de verificação de idoneidade da mensagem recebida, tratando-se de golpe já conhecido no meio, especialmente para o autor, pessoa culta e conhecedora dos instrumentos de informática. Entende que a fraude somente foi possível por ação do autor, que seguiu todos os procedimentos indicados pelos fraudadores, impedindo a constatação da fraude pela financeira.

Sopesados os argumentos da contestação, forçoso concluir que o réu é fornecedor do serviço bancário utilizado pela parte autora, competindo-lhe, no cumprimento desta atividade, adotar meios que assegurem a regularidade dos negócios formalizados em nome de seus clientes.

Assim não procedendo, e verificada a fraude no resgate de aplicação financeira de valor elevado, responde o requerido pelos prejuízos causados, nos termos da Lei 8.078/90, artigo 14.

A culpa exclusiva de terceiro ou da vítima, aceita como excludente de responsabilidade, apenas é assim considerada se verificado que o fornecedor do produto ou serviço não participou da relação estabelecida perante o consumidor, situação diversa do que ocorre nos presentes autos, pois, se por um lado o autor seguiu os passos solicitados pelos fraudadores, de outro, houve a reinicialização da senha de

TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

acesso, com resgate de valor significativo na sequência, seguido da emissão de inúmeros boletos em benefício de terceiro, o que, por si só, deveria sinalizar à requerida a prática de fraude.

Note-se que eventual operação irregular apenas ocorreu porque o réu não foi capaz de verificar a fraude no momento em que autorizou as transações, sem provas de que todas as etapas de verificação de segurança e autenticidade da operação foram cumpridas, ônus atribuído à requerida, indubitavelmente, art. 373, II, do CPC.

Imperioso consignar que as instituições bancárias respondem objetivamente pelos fortuitos internos relativos a fraudes perpetradas por terceiros no âmbito de suas operações, a teor da Súmula n. 479 do STJ: As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

A jurisprudência tem alertado que o fortuito interno está intimamente ligado à atividade desenvolvida e prestada pela instituição financeira. Não pode, portanto, delegar ao consumidor os riscos de tal atividade, exigindo dele diligência máxima.

Nesse cenário, a facilitação e a agilidade que os serviços digitalizados proporcionam a ambos os envolvidos (cliente e instituição financeira), impõem ao fornecedor, e não ao cliente, o dever de redobrar os esforços a fim de manter seguro o ambiente virtual para quem nele opera. E a lei considera defeituoso o serviço que não oferece a segurança que dele legitimamente se espera (art. 14, §1º, do CDC).

Em casos semelhantes, o Tribunal de Justiça e São Paulo sedimentou que:(...)

Certo, assim, o dever de indenizar os danos materiais sofridos, sendo eles não só o prejuízo direto, R\$52.461,00, como a importância de R\$ 5.436,36, que restou iquidada,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

originada da operação de resgate dos investimentos do autor, a título de Imposto de Renda.

Os danos morais também estão presentes.

Embora a ré sustente a ausência de comprovação de prática de ato ilícito a justificar a fixação da indenização por dano moral, a falha na prestação dos serviços pela instituição financeira, ao realizar resgates de investimentos, com a permissão para emissão de inúmeros boletos em favor de terceiro, sem confirmar se é o próprio titular que o está fazendo, culminando na prática de fraude ou golpe bancário, enseja o dever de compensação do abalo moral.” (fls. 221/223)

Com efeito, como bem observou o d. Juízo de primeira instância, os apelantes não cumpriram com o seu dever de impedir a realização de transações bancárias que destoassem do perfil de movimentação financeira do apelado.

Em um curto lapso temporal, os golpistas efetuaram a troca da senha de acesso à conta do apelado (fls. 24/25) e resgataram valores superiores a R\$500.000,00 (quinhentos mil reais), que se encontravam investidos, transferindo-os para a conta corrente do consumidor, a partir da qual realizaram o pagamento de 14 (quatorze) boletos, superando a quantia de R\$200.000,00 (duzentos mil reais) (fls. 20/23).

Como visto, o apelado fora vítima do chamado “golpe da falsa central de atendimento”, prática criminosa que tem se popularizado no Brasil, de modo que não se pode imputar o acesso de terceiros à conta e às senhas pessoais



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

dos correntistas unicamente à falta de cautela destes últimos.

Efetivamente, conquanto os apelantes neguem qualquer espécie de responsabilidade pelo evento danoso (pagamento de 14 boletos em valor superior a R\$200.000,00 (duzentos mil reais), não lograram demonstrar que o serviço por eles prestado fora eficiente a ponto de não permitir a realização de transações bancárias totalmente dissociadas do perfil de movimentação financeira do apelado (artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil), conforme alegado na inicial e não rechaçado pelos apelantes.

Ademais, alegam que as movimentações partiram do aparelho celular de uso habitual do apelado, entretanto, não acostaram aos autos qualquer documento que corroborasse tal afirmativa, eis que a planilha de fls. 174 não possui informações aptas a provar a origem das transações financeiras, não se tratando sequer de *print* de tela sistêmica.

Na condição de administradoras de recursos de terceiros, as instituições bancárias apelantes tomaram para si a responsabilidade pelas transações indevidas, sujeitando-se à interferência de fraudadores e estelionatários que, no caso, não foram capazes de evitar. Trata-se, pois, de fato de terceiro intrinsecamente ligado à atividade desenvolvida pelas financeiras (fortuito interno), razão pela qual a responsabilidade pelo dano material não pode ser excluída, sob pena de transferir o risco do negócio que explora ao consumidor de seus serviços.

Ora, era ônus das apelantes comprovar a regularidade das transações financeiras impugnadas, não só por deterem a melhor condição técnica,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

mas também porque não se pode exigir do consumidor que produza prova de fato negativo.

Os apelantes, portanto, respondem pelos danos causados ao apelado em decorrência da teoria do risco do negócio, prevista no artigo 927, parágrafo único, do Código Civil, bem como no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, consoante jurisprudência uniformizada pela Súmula nº 479 do E. Superior Tribunal de Justiça.

Acrescenta-se que inexistentes pedidos de minoração da quantia arbitrada a título de indenização por danos morais, de modo que forçoso ratificar a r. sentença tal como lançada.

Em arremate, invoca-se o disposto no artigo 252 do Regimento Interno desta E. Corte que dispõe:

“Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la, apreciando, se houver, os demais argumentos recursais capazes de, em tese, infirmar a conclusão adotada no julgamento.”

O Colendo Superior Tribunal de Justiça prestigia este entendimento ao predominantemente reconhecer a viabilidade de o órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-o no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação no “*decisum*” (REsp 662.272-RS, 2ª Turma; REsp 641.963-ES, 2ª Turma; REsp



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

592.092-AL, 2ª Turma; REsp 265.534-DF, 4ª Turma; AgRg no REsp n. 1.339.998/RS, 4ª Turma).

Por conseguinte, adota-se a fundamentação e conclusão da r. sentença, permanecendo mantida e ratificada como parte integrante deste voto, com fundamento no artigo 252 do Regimento Interno desta E. Corte.

Diante do exposto, pelo meu voto, **nega-se provimento** ao recurso, **majorando-se** os honorários advocatícios devidos pelos apelantes para 13% do valor da condenação, com fundamento no artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil e no REsp nº 1.864.633 do STJ (Tema Repetitivo nº 1.059).

Ficam as partes advertidas de que a oposição de embargos de declaração protelatórios ensejará a aplicação da penalidade prevista no art. 1.026, § 2º do CPC. Consideram-se prequestionados todos os artigos de lei e as teses deduzidas pelas partes nesta apelação.

PEDRO FERRONATO
Relator