



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2025.0000334017**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006071-21.2024.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante/apelada JULY LEANDRA MONTEIRO, é apelado/apelante XP INVESTIMENTOS CORRETORA DE CâMBIO, TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS S/A.

**ACORDAM**, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram parcial provimento ao recurso da autora e negaram provimento ao recurso da ré. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), LÊA DUARTE E DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO.

São Paulo, 3 de abril de 2025.

**PAULO SERGIO MANGERONA**

**RELATOR**

**Assinatura Eletrônica**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Apelação Cível nº 1006071-21.2024.8.26.0564**

**Apelante/Apelado: July Leandra Monteiro**

**Apelado/Apelante: XP Investimentos Corretora de Câmbio, Títulos e Valores Mobiliários S/A**

**Comarca: São Bernardo do Campo**

**Voto nº 1006071-21-L**

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA C.C REPARAÇÃO DE DANO MORAL E MATERIAL Furto de celular. Compras com cartão de crédito virtual realizadas na sequência. Cancelamento parcial das transações pela instituição-ré. Irregularidade não detectada pelo sistema de segurança. Falha na prestação do serviço evidenciada. Responsabilidade de natureza objetiva (art. 14 do CDC e Súmula nº 479 do STJ). Cancelamento das operações e ressarcimento dos valores que se impõe. Risco profissional. Dano moral configurado. Indenização fixada em R\$ 4.000,00 que preserva o caráter punitivo e compensatório do dano moral. Honorários sucumbenciais majorados. Sentença reformada em parte. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO DA RÉ DESPROVIDO.

Vistos,

Trata-se de apelações interpostas contra a r. sentença de fls. 146/149, cujo relatório se adota, que julgou a presente ação nos seguintes termos: *“Ante o exposto, julgo procedente o pedido, para condenar XP Investimentos Corretora de Câmbio, Títulos e Valores Mobiliários S/A ao pagamento de (i) R\$ 689,90, a título de dano material, incidindo juros de 1% ao mês a contar da citação e correção monetária desde o desembolso; e (ii) R\$ 4.000,00, a título de dano moral, incidindo juros de 1% ao mês a contar da citação e correção monetária desde o arbitramento. Diante da sucumbência, condeno o réu ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que arbitro em 10% do valor da condenação.”*

Os embargos de declaração de fls. 160/162 foram rejeitados com a decisão de fls. 165/165.

Inconformada, recorre a autora às fls. 152/157 almejando a majoração da indenização dos danos morais e dos honorários advocatícios.

Por sua vez, a ré recorre às fls. 168/177 destacando que não houve falha na prestação de seus serviços. Enfatiza a culpa exclusiva da autora, além da inexistência de danos materiais e morais passíveis de serem reparados.

Recursos bem processados, com contrarrazões da autora às fls. 186/190.

Houve oposição ao julgamento virtual- fls. 198.

**É o relatório, no essencial.**

O recurso da autora comporta parcial provimento, enquanto que o recurso da ré não merece acolhida.

Incontrovertida a relação jurídica de consumo entre as partes tornando aplicáveis as disposições da Lei 8.078/90 - Código de Defesa do Consumidor. A matéria encontra-se pacificada pela Súmula 297 do STJ: *“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.”*

A requerida detém o monopólio de informações, dados e documentos, de modo que a inversão do ônus da prova em favor do consumidor (art. 6º, inc. VIII, Lei n. 8.078/90), que é a parte em nítida desvantagem no vínculo negocial, é a medida que se impõe.

Diante da escalada de atos fraudulentos, vale considerar que o risco de furtos e roubos se mostre razoavelmente esperado, devendo o serviço do banco/operadoras de cartão de crédito ser capaz de afastar a vulnerabilidade desse fator com operações de segurança na retaguarda do sistema, identificando operações suspeitas, fora do padrão do cliente, de forma sequencial.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

No caso específico, a autora teve seu celular furtado em 21/02/2024 e registrou o Boletim de Ocorrência poucas horas depois do ilícito (fls. 41/47).

Em um pequeno intervalo- menos de 2 (duas) horas- foram realizadas compras com cartão de crédito para o mesmo “*destinatário*” envolvendo valores não condizentes com o perfil da autora, mas mesmo assim o sistema de segurança da ré apenas recusou e cancelou as duas últimas operações, mantendo as demais.

A fragilidade do sistema bancário, que admite operação em completa dissonância com o perfil do cliente, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço art. 14, § 1º, do CDC.

Também não há como se falar em culpa exclusiva da autora, seja porque esta foi vítima de crime de furto, seja porque o delito narrado na inicial somente se consumou em razão do aparato tecnológico disponibilizado pela ré, que também favorece a ação de estelionatários, além da evidente falha no sistema de segurança.

Incide na hipótese, ainda, a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual: *"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias."*

Aplica-se ao caso, também, a teoria do risco do empreendimento, ou seja, em razão da atividade exercida deve a instituição financeira responder objetivamente pelos danos causados ao consumidor decorrentes da prestação do serviço.

Dessa forma, ainda que decorrente de fraude, deve a requerida ressarcir os prejuízos suportados pela requerente, posto que se trata de um fortuito interno, sendo um risco inerente à própria atividade.

Neste sentido:

*“AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. ROUBO DE CELULAR DA CONSUMIDORA SEGUIDO DE FRAUDE BANCÁRIA. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA DO APLICATIVO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. INEXISTÊNCIA DE QUALQUER ATO CULPOSO OU DOLOSO PRATICADO PELA CONSUMIDORA. AUSÊNCIA DE FORNECIMENTO DE SENHA. Consumidora vítima de roubo de celular. Terceiro que logrou, via aplicativo da instituição financeira, fazer indevida movimentação na conta corrente. Contratação de empréstimo consignado no valor de R\$ 21.039,00 , incluindo-se a contratação de Seguro Crédito Protegido no valor de R\$ 2.160,80 e a incidência de IOF de R\$ 666,26. A autora não forneceu a senha a terceiros. A questão se localizava na falha de segurança do serviço bancário, ao permitir acesso dos criminosos, via aplicativo, à senha da conta corrente da autora e sua movimentação. Ao contrário do que afirmado pelo banco apelante, a autora logo após o assalto, efetuou os devidos bloqueios tanto da linha quanto do próprio aparelho de celular. Essa medida essencial foi adotada. Nem se diga que à autora cabia também a comunicação ao banco réu para se evitar uso do aplicativo e acesso à conta corrente. O sistema deveria exigir senha - muitas vezes a exigência é da própria digital do correntista. Faltou segurança ao serviço bancário via aplicativo. Sua fragilidade viabilizou o indevido acesso dos fraudadores, porquanto a autora viu seu celular roubado sem que tivesse fornecido qualquer dado (senha ou número de conta corrente). Na instrução do processo, constatou-se a inexistência de qualquer ato, culposos ou dolosos, por parte da consumidora. Incidência da Súmula 479 do STJ. Responsabilidade civil da ré configurada. Efetivamente, observa-se que, para não haver enriquecimento sem causa, deve haver estorno dos créditos oriundos do empréstimo invalidado inclusive a própria autora ressaltou que os valores se encontram intactos desde a data dos fatos. Mas a r. sentença não vedou esse procedimento - aliás, consequência natural da declaração de inexistência do empréstimo bem como das movimentações realizadas após ao roubo. Danos morais mantidos (indenização fixada em R\$ 5.000,00). Precedentes do Egrégio Tribunal de Justiça. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO*

*IMPROVIDO.” (cf. Apel. nº 1071969-88.2019.8.26.0100, Rel. Des. Alexandre David Malfatti, j. 30-8-2021).*

*“RESPONSABILIDADE CIVIL Cartão de crédito Ação de inexigibilidade de débito c. c. indenização por dano moral Autor teve furtado o seu cartão de crédito e terceiros fraudadores realizaram compras Responsabilidade objetiva do Banco-réu Culpa concorrente do autor (ao retardar o aviso do furto) que não elide a responsabilidade do Banco, que também decorre do risco da atividade que explora Não há prova de que as operações foram realizadas pelo autor - Ônus da prova era do Banco-réu Responsabilidade civil do Banco-réu configurada Aplicação da Súmula 479 do STJ Dano moral Ocorrência Dano "in re ipsa" - Indenização fixada em R\$ 5.000,00 Majoração ou redução Inadmissibilidade, ante as peculiaridades do caso Manutenção da sentença tal como proferida Honorários recursais Cabimento - Honorários advocatícios majorados de R\$ 1.500,00 para R\$ 2.000,00, em observância ao disposto no art. 85, § 11, do CPC/2015 - Recursos desprovidos, com observação.” ((cf. Apel. nº 1010684-13.2018.8.26.0009, Rel. Des. Álvaro Torres Júnior, j. 02-6-2020)*

De rigor, assim, a declaração de inexistência dos débitos relacionados, além da restituição dos valores, nos termos da r.sentença.

A indenização pelo dano moral também se afigura devida na hipótese, sobretudo em razão dos sérios dissabores e vários transtornos causados à autora, além do desvio do tempo produtivo.

Sobre a possibilidade de se indenizar o mencionado desvio de tempo produtivo, vale ressaltar que *“a ocorrência sucessiva e acintosa de mau atendimento ao consumidor, gerando a perda de tempo útil, tem levado a jurisprudência a dar seus primeiros passos para solucionar os dissabores experimentados por milhares de consumidores, passando a admitir a reparação civil pela perda do tempo livre”*. (Guglinski, Vitor Vilela. Danos morais pela perda do tempo útil: uma nova modalidade. *Jus Navigandi*, Teresina, ano 17, n. 3237, 12 maio 2012).

No magistério de Yussef Said Cahali, *“o que configura o dano moral é aquela alteração no bem-estar psicofísico do indivíduo; se ato de outra pessoa resultar alteração desfavorável, aquela dor profunda que causa modificações no estado anímico, aí está o início da busca do dano moral; o que define o dano moral é a dor, o espanto, a emoção, a vergonha, a injúria física ou moral, em geral uma dolorosa sensação experimentada pela pessoa, atribuída à palavra o mais largo significado. Na advertência da doutrina e jurisprudência, salvo situações excepcionais e bem demarcadas, não seria uma simples frustração que se indeniza, mas sim a ofensa a direitos da personalidade, ou sofrimento intenso e profundo, a ser demonstrado em cada caso”*. (in Dano Moral - 4. ed. rev., atual. e ampl. - São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011, p. 52-53).

Outrossim, de acordo com conhecida lição de Caio Mário, deve o juiz: *“1) punir pecuniariamente o infrator pelo fato de haver ofendido um bem jurídico da vítima, posto que imaterial; 2) pôr nas mãos do ofendido uma soma, que não é o “pretium doloris”, porém o meio de lhe oferecer oportunidade de conseguir uma satisfação, ou seja, um bem estar psíquico compensatório do mal sofrido, numa espécie de substituição da tristeza pela alegria.”* (Direito Civil, volume II, nº 176).

A jurisprudência, para fins de arbitramento do “quantum” indenizatório, estabeleceu critérios, dividindo-os em dois pilares: [a] o reparatório, que considera as condições pessoais da vítima e a extensão do dano; e [b] o punitivo, que avalia o poder financeiro do ofensor e a sua culpa.

O montante da indenização não pode ser irrisório, sob pena de não servir ao cumprimento de seu objetivo específico. Nem pode ser excessivamente elevado, de modo a propiciar enriquecimento. Deve ser equilibrado porque tem finalidade compensatória.

O arbitramento, não obstante estar ao critério do juiz, deve ser fixado, em cada caso, atendendo à dor experimentada pela vítima e ao grau de dolo ou culpa do ofensor (TJSP 8<sup>a</sup> Câ., Ap., Rel. Felipe Ferreira., j. 28.12.94, RT 717/126).



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Para a fixação do dano moral também devem ser consideradas as condições das partes, a gravidade da lesão, o potencial econômico do ofensor e a necessidade da condenação servir de desestímulo a práticas futuras.

A quantia paga em dinheiro para a parte ofendida deve representar para esta uma satisfação psicológica capaz de minimizar o sofrimento impingido.

Assim, deve ser mantida a indenização fixada no valor de R\$ 4.000,00, de forma moderada e proporcional, apta a preservar o caráter punitivo e compensatório do dano moral.

A correção monetária incide do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e os juros de mora da citação.

Sobre os valores devidos, os juros de mora e a correção monetária deverão observar a aplicação da taxa Selic (REsp 1.795.982/SP) até a geração de efeitos da Lei 14.905/24, quando então a atualização monetária será feita pelo IPCA (art. 389, p. único, Código Civil), e os juros moratórios pela Selic, deduzido o IPCA (art. 406, p. único, Código Civil).

De outro lado, no que diz respeito aos honorários da sucumbência, a legislação processual em vigor objetivou impedir a fixação de honorários advocatícios irrisórios, motivo pelo qual, em cada caso, há de ser valorizada e preservada a justa remuneração devida ao advogado pelos serviços prestados.

Assim, em que pese o entendimento do i. juiz sentenciante, o valor fixado para remunerar os serviços prestados pelo advogado da autora (aproximadamente R\$ 470,00) comporta alteração.

Considerando os critérios tipificados nos incisos I a IV do § 2º do art. 85 do CPC, afigura-se justo e razoável na hipótese o arbitramento dos honorários advocatícios em R\$ 1.200,00, por equidade.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Ante o exposto, pelo meu voto, **1- DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso da autora da forma acima explicitada; **2- NEGO PROVIMENTO** ao recurso da ré.

Atentem as partes para o detalhe de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

**PAULO SÉRGIO MANGERONA**

**RELATOR**