



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000334195

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000529-32.2024.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante XP INVESTIMENTOS CORRETORA DE CÂMBIO, TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS S/A, é apelada GRACIELA DO CARMO MINAMIZAWA.

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: "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 AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), LÉA 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 1000529-32.2024.8.26.0011

Apelante: Xp Investimentos Corretora de Câmbio, Títulos e Valores Mobiliários S/A

Apelado: Graciela do Carmo Minamizawa

Comarca: São Paulo

Voto nº 1000529-32 N

APELAÇÃO. Ação indenizatória. Golpe da falsa central de atendimento. A autora recebeu ligação de pessoa se passando por funcionário do setor de segurança da instituição financeira informando sobre violação da sua conta. Na sequência foram realizadas movimentações e duas transferências via PIX para terceiros no total de R\$ R\$ 91.803,11. Relação de consumo presente. Inversão do ônus da prova nos termos do art. 6º, VIII, do CDC. Operações bancárias realizadas no mesmo dia, em sequência, destoantes do perfil da autora. Nítida falha na segurança dos serviços disponibilizados pelo banco. Responsabilidade objetiva configurada (Teoria do Risco da Atividade). Culpa exclusiva da autora afastada. Dano material comprovado. Dano moral configurado. Verba indenizatória no valor de R\$ 10.000,00 fixada de forma moderada, preservando o caráter punitivo e compensatório do dano. Sentença de procedência da ação mantida. Recurso do réu desprovido.

Vistos,

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença (fls. 129/137), cujo relatório se adota, que julgou a presente ação nos seguintes termos: “*Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE a presente AÇÃO DE RESSARCIMENTO POR PERDAS E DANOS COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS que GRACIELA DO CARMO MINAMIZAWA move contra XP INVESTIMENTOS CORRETORA DE CAMBIO, TITULOS E VALORES MOBILIARIOS S/A, condenar o réu a devolver à autora a quantia de R\$47.397,77, devidamente corrigido desde do desembolso e acrescido de juros de mora de 1% ao mês desde a citação, bem como condenar o réu a pagar a autora a título de danos morais na quantia de R\$10.000,00 devidamente corrigido desde apresente data e acrescidos de juros de*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

mora de 1% desde a citação. Por conseguinte, condeno o requerido nas custas e despesas processuais e nos honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor da condenação.”

Embargos de declaração rejeitados na origem (fls. 149).

Inconformado, recorre o réu (fls. 153/164) destacando que não houve falha na prestação dos seus serviços. Enfatiza, ainda, a culpa exclusiva da autora e a ausência de ato ilícito a justificar a condenação referente aos danos materiais e morais. Pugnou, enfim, pela improcedência da demanda.

Recurso regularmente processado, com contrarrazões (fls. 170/174).

Houve oposição ao julgamento virtual (fls. 178).

É o relatório, no essencial.

O recurso não comporta provimento.

Incontroversa 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*”.

Com efeito, como o banco-réu detém o monopólio de informações, dados e documentos, a hipótese é de inversão do ônus da prova em favor do consumidor (art. 6º, VIII, Lei 8078/90).

Cabe ao banco, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço, a verificação da idoneidade das operações, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato do consumidor.

A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações com aparência de ilegalidade, no mesmo dia, de forma sequencial e em completa dissonância com o perfil do correntista, 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: “o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que consumidor dele pode esperar (...).”

No caso específico, foram realizados no mesmo dia o resgate da conta investimento no valor de R\$ 91.803,11 e em seguida duas transferências para terceiros desconhecidos – fls. 51/52, sem que o sistema de segurança do banco-réu tivesse detectado qualquer irregularidade.

Nota-se, de outro lado, que o banco, ao suspeitar das movimentações, providenciou a abertura do procedimento MED, o que resultou no resgate de uma das transferências no valor de R\$ 44.405,56. No entanto, não foi possível a recuperação dos valores atinentes à segunda operação.

Como destacado com acerto na r. sentença: “Contudo, não é isso que revela o documento acostado pelo requerido as fls. 99/100 e print de tela as fls.51 (Resgastes da Conta de Investimento feitos pela Autora), pois verifica-se que no dia 08.12.2023 foi efetuado primeiro as transferências dos valores de R\$44.405,58 às 10:33:14 realizada para Mateus e de R\$47.397,77 às 11:31:01 realizada para Roberto, e somente, após às 12:18:06, foi feita a transação no valor de R\$91.655,17 (dito como resgate). Ademais, o réu efetuou a devolução do valor de R\$44.405,56, o que corrobora com as alegações na inicial. Além disso, os documentos de fls.117/118 demonstram que o limite para Pix foi alterado, sem ter o requerido comprovado qualquer solicitação efetuada pela autora neste sentido. Ocorre que, embora o réu tenha negado as alegações descritas na inicial, o fato é que o réu foi omissos com relação aos mecanismos de segurança, público e notoriamente adotados em casos semelhantes. Isso porque, não demonstra a empresa ré que as transações bancárias realizadas por terceiros via PIX, eram semelhante ao perfil de utilização dela, consumidora, ônus que lhe cabia

demonstrar. Outrossim, não demonstrou, o réu, de qualquer modo, que apurou se a quantia enviada tratava-se de conta regular, sem indícios de fraudes, fato facilmente apurado pelas instituições bancárias. Como se não bastasse, a simples assertiva de que as operações foram feitas com senha pessoal, login ou biometria facial do consumidor não é suficiente para demonstrar a inexistência de falha nas operações ora questionadas, bem como para evidenciar ter havido culpa exclusiva da autora pela ocorrência, caso tivesse sido feita por terceiro.”

Note-se, ademais, que a origem do golpe em foco está em uma pessoa que liga para os consumidores munido de seus dados pessoais e ciente de que têm conta junto à determinada instituição financeira, dados esses que deveriam estar protegidos pelo máximo sigilo. Essa ciência, pelos golpistas, acerca dos dados pessoais dos consumidores é o núcleo da fraude, sem a qual ela não teria sido sequer iniciada.

Aliás, a fraude somente se consumou em razão do aparato tecnológico disponibilizado pelo banco-réu e da falha preponderante do seu sistema de segurança.

O banco, portanto, falhou em adotar medidas eficazes de segurança e controle nas transações realizadas na conta da parte autora. Embora tenha detectado e bloqueado uma das operações fraudulentas realizadas via PIX, permitiu que outra transação de igual natureza fosse concluída, evidenciando ineficiência no monitoramento e na prevenção de fraudes. Tal atuação revela a culpa da instituição financeira, que, embora ciente do risco, foi incapaz de evitar integralmente a concretização do dano, desaguando na sua responsabilidade.

Vale salientar, ainda, que a fraude praticada por terceiro não constitui causa excludente da responsabilidade do fornecedor, porque compõe o risco próprio de sua atividade, pela qual é objetivamente responsável. A rigor, o risco de fraude é criado pelo requerido ao ofertar o serviço ao mercado.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

A alegação pelo requerido de culpa exclusiva da vítima não é suficiente para afastar sua responsabilidade objetiva, conforme art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ, segundo a qual: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Aplica-se ao caso 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 o banco ressarcir os prejuízos sofridos pela requerente, posto que se trata de um fortuito interno, sendo um risco inerente à própria atividade.

De outro lado, não há como negar que a autora experimentou sérios dissabores e vários transtornos ao ter sua conta violada, além do desvio do tempo produtivo, tudo a dar ensejo ao reconhecimento do dano moral passível de ser indenizado.

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.

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 de a 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.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Assim, a indenização fixada no valor de R\$ 10.000,00 se afigura moderada e proporcional, apta a preservar o caráter punitivo e compensatório do dano moral.

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).

Incensurável, portanto, a r. sentença hostilizada proferida pela i. Magistrada **Renata Soubhie Nogueira Borio**.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso. Majora-se a verba honorária para 15% do valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 11, do CPC.

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