



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000390728

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1170004-44.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes XP INVESTIMENTOS CORRETORA DE CÂMBIO, TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS S/A e BANCO XP S.A, é apelado LUIS ANTONIO GÁBOR.

ACORDAM, em 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento em parte ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente) E ALEXANDRE DAVID MALFATTI.

São Paulo, 23 de abril de 2025

MARCO PELEGRINI
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

VOTO Nº 11781

APELAÇÃO Nº 1170004-44.2023.8.26.0100 – São Paulo

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

APELADO: Luis Antonio Gábor

JUÍZA: Monica Di Stasi

APELAÇÃO – Ação anulatória de contratos bancários, com pedido de indenização por danos morais – Realização de empréstimo bancário por criminosos, além de abertura de conta digital, com posterior transferência do produto da operação para a conta de terceiros desconhecidos – Sentença de procedência – Insurgência da ré-apelante – Relação de consumo (Súmula 297, do STJ) – Responsabilidade objetiva da instituição financeira – Inteligência do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor – Obrigação da instituição financeira em adotar as diligências necessárias para evitar a consecução do crime, especialmente quando as operações forem incompatíveis com a movimentação usual de seu correntista – Transferências de alto valor, de valores próximos, realizadas com minutos de diferença e no mesmo dia das operações de abertura de conta e contratação de empréstimo – Autor que nunca havia feito qualquer retirada significativa até a data do crime – Precedente do C. STJ a respeito do dever da instituição de identificar transações que destoam completamente do perfil do consumidor – Responsabilidade objetiva caracterizada – Súmula 479 do C. STJ – Culpa concorrente verificada – Autor que permitiu a captura de selfies e ficou horas em ligação com os fraudadores, sob a justificativa de verificação das contas – Considerando que somente a culpa exclusiva afasta a responsabilidade da ré (art. 14, § 3º, II, do CDC), a declaração de nulidade dos contratos deve ser mantida, afastando, no entanto, a indenização por danos morais – Precedentes deste E. Tribunal e desta C. Câmara – Honorários recursais incabíveis (Tema Repetitivo nº 1059 STJ) – Sentença reformada em parte – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto em face da **sentença de fls. 204/209**, cujo relatório se adota, que julgou **procedente** ação anulatória com pedido de indenização por danos materiais e morais, movida por **Luis**

Antonio Gábor em face de **Xp Investimentos Corretora de Câmbio, Títulos e Valores Mobiliários S/A e Banco Xp S/A**, para **(i)** declarar nulo o contrato de financiamento e o contrato de abertura de conta digital, bem como **(ii)** condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 6.000,00. Sucumbente a demandada, foi condenada, ainda, ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários no percentual de 10% sobre o valor da condenação.

Apelou a requerida XP (fls. 226/240), sustentando, em síntese, ausência de falha na prestação dos serviços e culpa exclusiva da vítima.

Recurso tempestivo e preparo recolhido em dobro, nos termos do artigo 1.007, § 4º, do CPC. Contrarrazões às fls. 244/255.

Oposição ao julgamento virtual à fl. 275.

É o relatório.

Decide-se.

Narra o autor que, em 21/08/2023, recebeu ligação de terceiro, que se identificou como funcionário do Banco Itaú, instituição na qual possui conta, informando que haveria risco de fraude relacionada aos investimentos que possuía junto à XP Investimentos.

Receoso, solicitou o bloqueio da conta de investimento. Contudo, ao desbloquear o recurso no dia 28/08/2023, fora surpreendido com a abertura de uma conta digital junto ao Banco XP e a contratação de um empréstimo no valor de R\$ 150.000,00, tendo como garantia os valores investidos junto à XP Investimentos.

O produto do empréstimo (R\$ 150.000,00) também não se encontrava mais na conta bancária aberta em seu nome, sendo transferido para terceiros desconhecidos através de 3 transferências distintas (dois PIX e um TED), no valor de R\$ 49.900,00, R\$ 50.000,00 e R\$ 49.999,00, todas realizadas no dia 22/08/23 (fls. 15/17).

Após contatar a requerida, com o fim de solicitar o cancelamento do empréstimo e da conta digital junto ao Banco XP, fora informado que, como havia sido vítima de golpe, nada poderia ser feito, uma vez que não houve identificação de qualquer fragilidade por parte da instituição (fl. 21).

Assim, o apelado moveu a presente ação, sob o argumento de que as operações impugnadas não se coadunam com seu perfil financeiro, extremamente conservador, sempre realizando aportes financeiros, e nunca retiradas.

A ré XP, de seu lado, sustentou que o autor fora vítima de crime, possuindo culpa exclusiva pelo ocorrido. Com o fim de demonstrar que cumpriu seu dever de garantir segurança às operações, juntou telas que demonstrariam

o horário e a data de cada operação, atrelada à *selfie* do autor em cada uma delas (fls. 231 e 233/234).

Realizado o contexto fático da demanda, passa-se à análise do mérito.

Ao caso em análise, são aplicáveis as normas principiológicas e cogentes da Lei 8.078, de 1990, concepção jurídica expressamente adotada pela **Súmula 297, do STJ**: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras."

Nesse sentido, em demandas promovidas por consumidores imputando a realização de operações financeiras indevidas, incumbe à instituição financeira provar a regularidade dos atos praticados, por força do disposto no **artigo 6º, inciso VIII**, da lei consumerista.

Ressalta-se, ainda, que o **artigo 14**, do referido codex, determina que o fornecedor responde objetivamente pela reparação dos danos causados aos consumidores no que tange à prestação de serviços. O seu **parágrafo 1º**, por sua vez, define o serviço defeituoso como sendo aquele "não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar".

Nessa linha de raciocínio, conclui-se que **é obrigação da instituição financeira adotar as diligências necessárias para evitar a consecução do crime, especialmente quando incompatíveis com a movimentação usual de seu correntista.**

Analisando os documentos juntados aos autos, verifica-se que a retirada de R\$ 150.000,00 no mesmo dia, através de 3 transferências de aproximadamente R\$ 50.000,00 cada, realmente diverge do perfil do autor.

Para se chegar a tal conclusão, basta consultar o extrato de fls. 25/26, que demonstra que, até a data do crime (22/08/23), o autor não fez qualquer retirada significativa, apenas aporte de investimentos.

E não é só. As operações fraudulentas foram realizadas, como já dito, todas no mesmo dia (22/08/23), sendo que as transferências para os criminosos não só possuem valores bastante próximos, como foram realizadas com poucos minutos de diferença (fl. 37).

Sobre o tema, vale citar trecho do acórdão, proferido recentemente pelo Superior Tribunal de Justiça, no REsp nº 2.052.228/DF¹:

"9. Veja-se que, nas fraudes e nos golpes de engenharia social, geralmente são efetuadas diversas operações em sequência, num curto intervalo de tempo e em valores elevados. Em razão desta combinação de fatores, as transações feitas por

¹ STJ, REsp nº 2.052.228/DF, Relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, DJe: 15/09/2023

criminosos destoam completamente do perfil do consumidor e, portanto, podem — e devem — ser identificadas pelos bancos".

Assim, **não tendo a instituição financeira adotado as medidas necessárias para evitar a consecução das transações controvertidas, não há que discutir que esta concorreu para o evento e assumiu os riscos inerentes à sua atividade**, devendo ser responsabilizada pela falha na prestação dos serviços.

Aliás, não é demais lembrar o enunciado da **Súmula 479, do STJ**: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias".

Nessa toada, **caracterizada a falha da requerida ao não identificar as movimentações divergentes do padrão de consumo do requerente, era mesmo de rigor a declaração de nulidade do empréstimo bancário e de abertura de conta digital**.

No que concerne à responsabilidade do consumidor pelo ocorrido, de fato esta se verifica, de forma concorrente e não exclusiva como pretende a apelante.

Conforme as telas juntadas pela instituição, todas as operações foram "facilitadas" pelo autor, que permitiu a realização de *selfie*. Assim, concorreu para o evento danoso.

Contudo, reforça-se que somente a culpa exclusiva da vítima constitui excludente capaz de isentar a ré de responder pelos danos ocasionados², ou seja, a culpa concorrente não afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira, conforme julgado abaixo colacionado:

"VOTO Nº 42134 INEXIGIBILIDADE DE CRÉDITO C.C. REPARAÇÃO DE DANOS. Ilegitimidade passiva. Inocorrência. Empresas do mesmo grupo econômico. Responsabilidade objetiva e solidária da requerida por integrar a cadeia de fornecedores. Arts. 7º, parágrafo único, e 14, do CDC. Teoria da asserção. Preliminar afastada. MÉRITO. Golpe da central de atendimento. Autora contatada por golpista que, passando-se por preposto do banco réu, denunciou movimentações bancárias suspeitas e, a pretexto de auxiliá-la, a levou a executá-las. Fato incontroverso. Culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Inocorrência. Falha de segurança do serviço bancário, que permitiu a realização de transações fora do perfil da autora.

² Art. 14. § 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Súmula 14 da Seção de Direito Privado deste Tribunal. Responsabilidade objetiva da instituição financeira (Súmula 479 STJ). **Hipótese de culpa concorrente das partes incapaz de afastar a responsabilidade civil do banco pelo fato do serviço.** Condenação à reparação dos danos materiais no valor de R\$ 6.350,00, correspondente à transferência fraudulenta e declaração de inexigibilidade do contrato de empréstimo pessoal. Sentença mantida. Recurso não provido." (TJSP; **Apelação Cível 1000946-67.2024.8.26.0210; Relator (a): Tasso Duarte de Melo; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guairá - 2ª Vara; Data do Julgamento: 13/02/2025; Data de Registro: 13/02/2025)**

Quanto à **indenização por danos morais**, com razão a apelante.

Consoante mencionado acima, o autor concorreu para o evento danoso.

Aliás, o Boletim de Ocorrência juntado às fls. 18/20 mostra, na parte de narrativa dos fatos feita pelo próprio apelado, que este permaneceu em contato com os fraudadores por horas através de ligação telefônica, sob a justificativa de verificação de suas contas, fato omitido na narrativa da exordial e que obviamente facilitou o acesso dos criminosos.

Nessa toada, ainda não que não seja possível afastar a responsabilidade da apelante XP, que não bloqueou as operações divergentes do perfil do autor, de rigor a reforma da sentença para julgar improcedente o pedido de danos morais.

Corroborando o entendimento adotado, colaciona-se abaixo julgados proferidos por este E. Tribunal e por esta C. Câmara:

“*RESPONSABILIDADE CIVIL – Transações bancárias realizadas com o uso de cartão de segurança fornecido pelo autor para suposto funcionário do réu ao utilizar o aplicativo do banco por meio de seu celular - Desídia do correntista na guarda de seus dados sigilosos verificada – Concomitância da falha na prestação de serviços do banco demandado, ao não evitar o resultado danoso e impedir transações bancárias destoantes do perfil do demandante – **Culpa concorrente que não afasta a responsabilidade da instituição bancária, de natureza objetiva - Súmula 479 do STJ** – Acolhimento da pretensão declaratória de inexigibilidade dos contratos de empréstimo e das demais transações fraudulentas informadas na inicial – Determinação de devolução dos valores indevidamente retirados da conta do demandante

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

por conta das ilegítimas operações - **Dano moral, todavia, não configurado** – Precedentes - SENTENÇA REFORMADA EM PARTE – AÇÃO PARCIALMENTE PROCEDENTE - RECURSO PROVIDO EM PARTE.*”

(TJSP; **Apelação Cível 1020867-50.2017.8.26.0309; Relator (a): Heraldo de Oliveira; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jundiaí - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2020; Data de Registro: 30/09/2020)**)

“APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA - RECURSO - FURTO DE CARTÃO - EMPRÉSTIMO SEGUIDO DE SAQUES EM CONTA UTILIZADA PARA RECEBIMENTO DE BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO - LANÇAMENTOS QUE DESTOAM DO PERFIL DA CONSUMIDORA - AUSÊNCIA DE RECONHECIMENTO BIOMÉTRICO FACIAL, OCULAR OU DE DIGITAL - INSTITUIÇÃO FINANCEIRA QUE DEVE GARANTIR A SEGURANÇA DOS SERVIÇOS PRESTADOS - RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO - SÚMULA Nº 479 DO STJ - RISCO DO NEGÓCIO - INEXIGIBILIDADE DO CONTRATO FRAUDULENTO - RETORNO AO STATUS QUO ANTE - **CULPA CONCORRENTE - DANO MORAL INEXISTENTE** - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.”

(TJSP; **Apelação Cível 1028949-84.2018.8.26.0196; Relator (a): Carlos Abrão; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Franca - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/02/2020; Data de Registro: 06/02/2020)**)

“RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE AÇÃO DECLARATÓRIA, C.C. PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO, COM PEDIDO DE REFORMA – PEDIDO DIRECIONADO A CONDENAÇÃO DA CASA DE VALORES A COMPENSÁ-LA POR DANOS EXTRAPATRIMONIAIS – ACERTO DA R. SENTENÇA – CARTÃO DE CRÉDITO – FURTO – ELEMENTOS DE COGNIÇÃO ENCARTADOS AO FEITO QUE TORNARAM INCONTROVERSO QUE A AUTORA MANTINHA JUNTO A SEU CARTÃO SUA SENHA PESSOAL – **CULPA CONCORRENTE – INOCORRÊNCIA DE DANO MORAL INDENIZÁVEL** – PRECEDENTES NESSE SENTIDO - ACERTO DA R. SENTENÇA ATACADA - REAPRECIAÇÃO MINUCIOSA DA R. SENTENÇA QUE IMPLICARÁ EM DESNECESSÁRIA REPETIÇÃO DOS ADEQUADOS FUNDAMENTOS DO ENTENDIMENTO ADOTADO PELO

JUÍZO – RATIFICAÇÃO DOS TERMOS DA R. DECISÃO DE 1º GRAU QUE SE MOSTRA SUFICIENTEMENTE MOTIVADA – ACERTO DA R. SENTENÇA - RECURSO NÃO PROVIDO." (TJSP; **Apelação Cível 1004497-94.2019.8.26.0286; Relator (a): Simões de Vergueiro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itu - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/07/2020; Data de Registro: 08/07/2020)**)

"Prestação de serviços (bancários). Ação de indenização por danos morais e materiais. Saque efetuado com uso do cartão magnético do autor, de forma fraudulenta. furto do cartão e senha pessoal. Dano material. cabimento. disponibilidade de serviço não contratado. violação ao artigo 39, iii, do cdc. O autor visa a reparação do dano material no valor de R\$ 1.500,00 e da indenização por danos morais. Argumentou que faz jus ao ressarcimento do dano material sob argumento de que o réu disponibilizou serviço (limite de cheque especial) sem autorização expressa do correntista, ora autor. Restou demonstrado nos autos que o autor utilizava a conta bancária para receber seu benefício previdenciário tão somente. Ofensa ao artigo 39, inciso III, do CDC. Ao contrário, inexistente contrato de cheque especial. Dever de reparar o dano material configurado. **Dano moral. Inocorrência. Culpa concorrente da vítima. O autor não agiu com a diligência que se lhe exigia.** Ao manter sua senha pessoal junto ao cartão, possibilitou que o terceiro inescrupuloso o utilizasse para movimentar a conta, permitindo que o sistema de segurança implantado pelo réu fosse burlado. Não é possível reconhecer falha na prestação do serviço, pois o evento danoso ocorreu por culpa concorrente da vítima. Apelação provida em parte." (TJSP; **Apelação Cível 1011060-03.2014.8.26.0344; Relator (a): Sandra Galhardo Esteves; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Marília - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/09/2015; Data de Registro: 16/09/2015)**)

Por fim, informo que são incabíveis a aplicação de honorários recursais ao caso, nos termos do Tema Repetitivo nº 1059, do C. STJ³.

Anota-se, por fim, que é entendimento pacífico o de que não está

³ "A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação."



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento. Sendo assim, **ficam consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.**

Destarte, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO.**

MARCO PELEGRINI
Relator