



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000429102

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1022192-67.2023.8.26.0562, da Comarca de Santos, em que é apelante XP INVESTIMENTOS CORRETORA DE CâMBIO, TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS S/A, é apelado BRUNO TAKANE.

ACORDAM, em 34ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento parcial ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores GOMES VARJÃO (Presidente) E ISSA AHMED.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

L. G. COSTA WAGNER
Relator
Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Voto nº 25.769

Apelação Cível nº 1022192-67.2023.8.26.0562

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

Apelado: Bruno Takane

Comarca: Santos

APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GESTÃO DE NEGÓCIOS. CONTRATO DE INVESTIMENTO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. Caso em Exame: Recurso de apelação interposto pela ré contra a sentença de procedência que a condenou ao pagamento de danos materiais (R\$ 54.734,05) e morais (R\$ 10.000,00), devido a falha no sistema que permitiu compra de ações sem saldo suficiente. Ré que alega culpa exclusiva do consumidor por descuido ao realizar a compra de ações.

II. Questão em Discussão: Verificar se houve falha no serviço prestado pela ré, que permitiu a compra de ações em valor muito superior ao saldo disponível na conta do autor ou culpa exclusiva do consumidor, e se há responsabilidade da ré pelos danos materiais e morais sofridos pelo autor.

III. Razões de Decidir: Sistema da ré que permitiu que o autor efetuasse compra de ações em valor 175 vezes maior que o saldo existente na conta, deixando de bloquear ou cancelar a operação e repassando o prejuízo ao autor. Não comprovado pela ré a existência de saldo ou garantia pré-aprovada capaz de permitir que o autor com saldo de R\$ 12.645,33, efetuasse aquisição de ações no valor de R\$ 2.207.063,00. Cliente autor que seguiu a orientação do preposto da ré e procedeu a venda das ações, lhe sendo cobrado o prejuízo de operação, que deveria ter sido bloqueada ou limitada ao saldo existente. A falha no sistema da ré em permitir a operação sem saldo suficiente caracteriza defeito no serviço, gerando responsabilidade objetiva da ré pelos danos causados Fortuito interno. Responsabilidade objetiva. Súmula 479 do STJ. Embora o sistema da ré tenha falhado ao não bloquear a operação, a confusão deu início pela desatenção do autor, razão pela qual não faz jus a indenização moral. Sucumbência recíproca em proporção diferenciada reconhecida.

IV. Tese de julgamento: 1. Responsabilidade objetiva da instituição financeira por falha no sistema que permite operações sem saldo suficiente. 2. Danos morais não configurados. 3. Sucumbência redistribuída.

RECURSO PARCIALMENTE DESPROVIDO.

I - Relatório

Trata-se de recurso de apelação interposto pela Xp Investimentos Corretora de Câmbio, Títulos e Valores Mobiliários S/A, em face da sentença de fls. 190/196, proferida nos autos da ação indenizatória por danos materiais e morais, promovida por Bruno Takane.

A ação foi julgada procedente nos seguintes termos:

condenando a ré a pagar ao autor as quantias de R\$ 54.734,05 e R\$ 10.000,00, corrigidas monetariamente, a primeira a partir de 09.11.2022 e a segunda da presente data, e acrescidas de juros de mora simples, de 12% ao ano, desde 14.9.2023.

Em decorrência da sucumbência, arcará a ré com as despesas processuais e com os honorários do advogado do autor, esses últimos fixados em 10% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos dos artigos 82, § 2º, e 85, § 2º, do CPC, considerando, para tanto, o trabalho desenvolvido pelo profissional e a complexidade da lide.

Os embargos de declaração foram rejeitados (fls. 210).

A sentença foi disponibilizada no DJe de 23/07/2024 (fls. 198) e a decisão dos embargos, no DJe de 01/11/2024 (fls. 212).

Recurso tempestivo. Preparo recolhido (fls. 229/231). Autos digitais, porte de remessa e de retorno dispensado conforme art. 1.007, §3º, do CPC. Contrarrazões às fls. 236/246.

A Ré requer a reforma da sentença. Alega que o Autor realizou a operação por sua livre e espontânea vontade ou, no mínimo, por desatenção, havendo culpa exclusiva do Autor pelo prejuízo.

Aduz que não ocorreu falha sistêmica da Ré, a compra dos ativos decorreu de uma grave falha de atenção pelo Autor, que relatou ao assessor que inseriu um zero a mais ao preencher os dados necessários para a operação.

Sustenta que a falha no preenchimento de dados demonstra que a responsabilidade pela aquisição das ações recai sobre o Autor, que foi descuidado ao realizar a transação. Reputa que não há responsabilidade da Ré pelo ocorrido e o prejuízo deve ser assumido pelo Autor, que realizou a operação por sua conta e risco.

Aponta que em razão do prejuízo, o Autor ficou negativo e teve sua posição “enquadrada” pelo Departamento de Risco da XP, para evitar maiores perdas financeiras, porque as perdas “atingiram um nível crítico e ameaçavam exceder o saldo disponível na conta do investidor ou tornar as garantias disponíveis insuficientes”.

Argumenta que “realiza o cálculo e monitora a disponibilidade das garantias disponíveis na conta dos investidores diariamente” e afirma que “o Apelado possuía garantias suficientes para realizar a compra, pois, conforme confessado na própria petição inicial, ele possuía um saldo de R\$ 12.654,33”.

Diante da inexistência de falha sua e culpa exclusiva do Autor, entende que não há valor a ser restituído, não havendo que se falar em danos morais. Subsidiariamente, requer a redução do quantum fixado.

O Autor, por sua vez, requer a manutenção da sentença.

É a síntese do necessário.

II – Fundamentação

O recurso comporta parcial provimento

Adoto o relatório da sentença:

Bruno Takane ajuizou ação em face de XP Investimentos Corretora de Câmbio, Títulos e Valores Mobiliários S.A., alegando que mantém junto à ré conta corrente para a realização de investimentos, que, no dia 09.11.2022, apresentava o saldo credor de R\$ 12.645,33, razão pela qual, desejando investir a totalidade desse valor, realizou a compra de ações da Petrobras através do aplicativo disponibilizado pela ré. Continuou, afirmando que logo depois recebeu mensagem de consultor financeiro da ré, questionando se havia feito a compra de 80.000 ações, que totalizava o valor de R\$ 2.207.063,00, respondendo em primeiro momento que tinha digitado um zero a mais, sendo orientado a proceder no mesmo dia a venda das ações adquiridas, o que foi feito, todavia gerando um prejuízo de R\$ 54.734,05, suportado exclusivamente por ele.

Por isso, imputando falha no serviço prestado pela ré, requereu a condenação dela a ressarcir o prejuízo mencionado, a título de danos materiais, além de indenização por danos morais, estimados em R\$ 10.000,00.

Citada, a ré ofereceu contestação, sustentando que a compra das ações foi realizada voluntariamente pelo autor na quantidade preenchida por ele mesmo, que ele havia cadastrado seu perfil como “agressivo”, que ele possuía saldo em garantia suficiente para a compra, e que prestou o atendimento necessários com as orientações cabíveis na situação narrada, impugnando, também, a existência de danos.

Houve réplica.

Instadas a especificarem provas, o autor requereu a realização de perícia e a ré o julgamento antecipado do feito.

Não obstante a insurgência recursal, revendo as provas dos autos e as argumentações das partes, não há fundamento para alterar as razões de decidir do MM Juízo sentenciante, que examinou detidamente todo o conjunto probatório dos autos e as alegações das partes, dando a adequada e correta solução para o caso em tela.

Destaco os seguintes pontos da sentença:

Não há nos autos elementos que comprovem que, de fato, a compra de 80.000 ações da Petrobrás, em valor que correspondia a cerca de 175 vezes (!) o saldo credor existente na conta na ocasião, tenha decorrido de equívoco do autor no preenchimento do campo específico no aplicativo disponibilizado pela ré, cuja providência era ônus exclusivo dela, conforme inteligência do artigo 373, inciso II, do CPC, por se tratar de fato impeditivo do direito invocado na petição inicial, ressaltando que houve manifestação expressa de desinteresse na produção de outras provas (página 189 item 29).

Aliás, basta mero cálculo aritmético para constatar que a explicação dada pela ré, no sentido de que o autor teria digitado um zero a mais no campo da quantidade de ações, não tem o menor cabimento, porquanto teria gerado compra em valor de R\$ 126.453,30 (10 vezes o saldo existente), e não de R\$ 2.207.063,00 como ocorreu; ao que parece, não tendo outra justificativa que não o defeito no serviço, a ré utilizou a resposta açodada dada pelo autor ao consultor jurídico quando indagado em mensagem a respeito da compra (página 02), o que é plenamente compreensível, dada a disparidade de valores.

Todavia, ainda que se entendesse de forma diversa, e se considerasse verdadeira a justificativa apresentada pela ré, a simples ocorrência da operação nos moldes narrados por ambas as partes já seria suficiente para caracterizar o defeito no serviço prestado, consistente em não ter o sistema do aplicativo bloqueado compra em valor que, repita-se, equivalia a cerca de 175 vezes (!) o saldo credor existente na conta utilizada para tanto, sem qualquer demonstração de que tal crédito tenha sido pré-aprovado pela instituição financeira.

Com todo respeito ao nobre advogado subscritor da contestação, que fez seu trabalho dentro das limitações que a situação impõe, **salvo se houvesse crédito pré-aprovado, como ocorre, por exemplo, nas modalidades conhecidas como “cheque especial” ou “cartão de crédito”, o que não foi demonstrado no presente caso, não há como explicar a autorização de uma compra no valor de mais de dois milhões e duzentos mil reais a um cliente que tinha saldo credor de pouco mais de doze mil.**

Destaco que o cadastro de perfil “agressivo” do investidor, feito pelo autor e invocado em contestação, obviamente diz respeito exclusivamente aos altos riscos dos investimentos realizados e não aos respectivos valores. Em outras palavras, é possível ser “agressivo” utilizando doze mil reais em investimentos de grande risco, como também é possível ser “conservador” investindo mais de dois milhões em ativos de risco inexistente.

Ressalto ainda que o perfil de investimentos até então realizados pelo autor, apresentado em contestação para justificar o conhecimento dele acerca do manejo do aplicativo (página 75 item 12), também milita em desfavor da ré, porquanto nele é possível observar que os valores aplicados em operações anteriores são enormemente inferiores àquele utilizado no investimento aqui analisado.

A mensagem enviada logo após a realização do investimento, por consultor financeiro da ré, questionando a realização do investimento, reproduzida na página 02, demonstra por si só que ele estava absolutamente divorciado das práticas e do poder econômico do autor.

Assim, está caracterizada a omissão do sistema de segurança do aplicativo em detectar que foi realizada operação com valor e características absolutamente diversas do perfil normal do cliente, deixando com isso de proceder ao respectivo bloqueio, como era legítimo esperar que acontecesse.

Tratando-se de fortuito interno da instituição financeira, aplica-se ao caso o entendimento jurisprudencial consolidado pela Súmula 497 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*”), com consequente responsabilidade objetiva da ré pelos danos gerados ao autor.

Para que não se alegue omissão deste juízo, diante das constatações acima, o eventual preenchimento equivocado do número de ações pelo autor no aplicativo, aqui admitido apenas em tese, representaria apenas culpa concorrente e mínima, e não culpa exclusiva dele, pelo que não seria suficiente para afastar a responsabilidade da ré.

Os danos materiais consistem no prejuízo gerado com a compra impugnada pelo autor e a venda orientada pela ré, no valor total de R\$ 54.734,05, que foi indicado na petição inicial e não foi impugnado especificamente em contestação.

Os danos morais decorrem automaticamente da situação a que o autor foi submetido, com privação, há mais de um ano e meio até aqui, de recursos importantes para seu sustento, em valor considerável, em evidente violação ao planejamento de sua vida privada, protegida expressamente pelo artigo 5º, inciso X, da CF, além do tempo gasto para solução da questão, demandando inclusive o ajuizamento da presente ação (desvio produtivo do consumidor).

Acresça-se não haver nenhuma comprovação nos autos que o Autor, que possuía um saldo para operações financeiras de pouco mais de R\$ 12.000,00 (doze mil reais), tivesse algum limite pré-aprovado em torno de R\$ 2.200.000,00 (dois milhões e duzentos mil reais) para que pudesse operar com o uso deste limite, bem como não há nenhuma comprovação sobre alguma outra garantia existente que permitisse ao cliente com saldo de aproximadamente R\$ 12.000,00 (doze mil reais), ter liberada operações financeiras superiores a R\$ 2.200.000,00 (dois milhões e duzentos mil reais).

Ainda que o Autor tenha por engano digitado “zeros” a mais no número de ações que pretendia comprar, não há como não reconhecer o erro do sistema de segurança da Ré que permitiu que a operação fosse efetivada sem que houvesse saldo, ou seja, a aquisição de ações ocorreu sem lastro.

Enfatize-se que o saldo do Autor era de R\$ 12.645,33 (doze mil, seiscentos e quarenta e cinco reais e trinta e três centavos), e a operação liberada foi de R\$ 2.207.063,00 (dois milhões, duzentos e sete mil, sessenta e três centavos), ou seja, 175 (cento e setenta e cinco) vezes maior que o saldo existente.

Considerando o valor de compra da ação (R\$ 27,59 – fls. 104), o cliente-Autor poderia, no máximo, adquirir 458 (quatrocentas e cinquenta e oito) ações.

Não comprovada a existência de qualquer limite pré-aprovado ou a existência de alguma efetiva garantia previamente dada pelo Autor à Ré para operar em valor muito mais elevado que o habitual, o sistema da Ré jamais poderia ter sequer liberado a compra e lançado alerta que apenas era possível aquisição até o limite do saldo existente na conta ou, ainda, reduzir automaticamente o número de ações para o limite disponível na conta naquele momento.

Ao perceber que a operação ocorreu, ou seja, que houve um erro na liberação, um consultor da Ré entrou em contato, o que não ocorreria se, de fato, houvesse algum limite aprovado, sendo cientificado que ocorreu erro na digitação da quantidade de **ações**.

Ao invés de tentar cancelar a operação, o consultor orientou o Autor a proceder a venda das ações, solução acatada pelo cliente. Entretanto, o Autor foi cobrado pelo prejuízo gerado porque o sistema possibilitou a compra de ações sem saldo, o que não poderia ter ocorrido.

Aliás, causa estranheza que a Ré alegue que ao verificar um saldo crítico negativo de R\$ 54.734,05, efetuou o bloqueio da conta, mas não tenha considerado crítico permitir a compra de ações no valor de R\$ 2.207.063,00, com um saldo de apenas R\$ 12.645,33.

Ora, se a Ré afirma que haveria um limite ou garantia pré-aprovada que permitiu a operação com R\$ 2.2 milhões, com saldo de R\$ 12 mil, ou seja, negativo em 2.18 milhões, como poderia considerar crítico apenas o saldo final negativo em R\$ 54.000,00?

Extremamente crítica foi a liberação de uma operação que iniciou negativa em cerca de R\$ 2.188.000,00 (dois milhões cento e oitenta e oito mil reais), sem que a Ré a impedisse ou a limitasse ao saldo efetivamente existe na conta.

A falha do sistema da Ré foi patente e não pode pretender cobrar do cliente por uma operação financeira que jamais deveria ter sido permitida, respondendo pelo fortuito interno ocorrido, nos termos da Súmula 479 do STJ, conforme bem reconhecido em sentença.

Em relação aos danos morais, respeitado o entendimento do MM Juízo *a quo*, não era o caso de seu reconhecimento.

Ainda que a operação tivesse que ter sido bloqueada pelo sistema da Ré, visto que não havia saldo suficiente para sua efetivação, não se pode deixar de considerar que a confusão se iniciou pela desatenção do Autor ao digitar o número de ações que desejava adquirir, razão pela qual entendo que ele pode se beneficiar com a situação, pois com ela corroborou, ainda que em menor proporção.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Em resumo, de rigor a reforma parcial da sentença para afastar a condenação da Ré ao pagamento de indenização moral e, por consequência, reconhecer a sucumbência recíproca, respondendo a Ré por 80% (oitenta por cento) das custas e despesas e o Autor com o restante, bem como para estabelecer que os honorários devem ser arcados pela parte adversa, que fixo em favor do patrono da Ré em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado em que sucumbiu o Autor (danos morais), mantendo os honorários em favor do patrono do Autor em 10% (dez por cento) do valor da condenação.

III - Conclusão

Diante do exposto, pelo meu voto, conheço e **dou parcial provimento** ao recurso, nos termos do voto.

L. G. Costa Wagner

Relator