

ACÓRDÃO

Eduardo Henrique Ferreira Lima x Xp Investimentos Corretora De Cambio, Titulos E Valores Mobiliarios S/A e outros

INFORMAÇÕES DO PROCESSO

Número do Processo: 0806809-17.2023.8.15.0731

Tribunal: TJPB

Órgão: 2ª Câmara Cível

Data de Disponibilização: 2025-04-28

Tipo de Documento: acórdão

Partes:

- Eduardo Henrique Ferreira Lima
- Xp Investimentos Corretora De Cambio, Titulos E Valores Mobiliarios S/A
- Banco Xp S.A
- Invest Smart Assessor De Investimento Ltda

Advogados:

- Caio Jose Campos De Araujo Alves (OAB/RJ 221787)
- Cristiana Franca Castro Bauer (OAB/RJ 99023)
- Cristiana Franca Castro Bauer (OAB/SP 250611)
- Leonardo Carlos Benevides (OAB/PB 11784)

DECISÃO

Poder Judiciário Tribunal de Justiça da Paraíba Gabinete 19 - Des. Aluizio Bezerra Filho Apelação nº: 0806809-17.2023.815.0731 Relator: Desembargador Aluizio Bezerra Filho Apelante 1: Eduardo Henrique Ferreira Lima Advogado: Leonardo Carlos Benevides - OAB PB11784-A Apelante 2: XP Investimentos Corretora de Câmbio, Títulos e Valores Mobiliarios S.A. e Banco XP S.A Advogado: Cristiana Franca Castro Bauer - OAB SP250611 Apelados: Os mesmos Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DEVER DE RESSARCIMENTO. DANO MORAL CONFIGURADO. MAJORAÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. RECURSO DO AUTOR PROVIDO. RECURSO DO BANCO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Apelações interpostas por Eduardo Henrique Ferreira Lima e pelas instituições financeiras XP Investimentos Corretora de Câmbio, Títulos e Valores Mobiliários S.A. e Banco XP S.A., contra sentença que



reconheceu a responsabilidade objetiva da instituição financeira por falha na prestação do serviço, determinando a restituição dos valores indevidamente subtraídos da conta do autor e fixando indenização por danos morais em R\$ 5.000,00. 2. O autor pleiteia a majoração do valor da indenização e a inclusão da Invest Smart Assessor de Investimento Ltda. como responsável solidária ou individualizada. Já as instituições financeiras alegam ausência de falha na prestação dos serviços, sustentando a culpa exclusiva da vítima. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 3. Há duas questões em discussão: (i) definir se houve falha na prestação do serviço bancário a justificar a responsabilização da instituição financeira pelo golpe da falsa central telefônica; (ii) estabelecer se o valor da indenização por danos morais deve ser majorado. III. RAZÕES DE DECIDIR 4. A relação entre o autor e a instituição financeira é regida pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC), impondo ao banco a responsabilidade objetiva pelos danos decorrentes da prestação inadequada do serviço, conforme o art. 14 do CDC. 5. A fraude sofrida pelo autor configura fortuito interno, pois decorre dos riscos inerentes à atividade bancária, atraindo a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos da Súmula 479 do STJ. 6. O banco falhou ao não adotar medidas eficazes para impedir a realização de transações atípicas e de alto valor em curto espaço de tempo, demonstrando negligência na segurança das operações. 7. O dano moral resta configurado diante da angústia e do abalo psicológico suportados pelo autor ao ver valores substanciais retirados indevidamente de sua conta, agravados pela resistência do banco em reconhecer sua responsabilidade. 8. O valor da indenização por danos morais deve ser majorado para R\$ 8.000,00, observando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, considerando a extensão do dano e a conduta da instituição financeira. IV. DISPOSITIVO E TESE 9. Recurso do autor provido para majorar a indenização por danos morais para R\$ 8.000,00. Recurso da instituição financeira desprovido. Tese de julgamento: 1. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fraudes eletrônicas, caracterizando fortuito interno. 2. A falha na prestação do serviço bancário resta evidenciada quando a instituição financeira não adota medidas eficazes para impedir transações atípicas e de alto valor em curto período. 3. A indenização por danos morais deve observar os critérios de razoabilidade e proporcionalidade, considerando a extensão do dano e a conduta do fornecedor. Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14; CPC, art. 373, II; CPC, art. 85, §§ 2º e 11. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; TJPB, Apelação Cível nº 0834258-20.2023.8.15.2001, Rel. Des. Aluizio Bezerra Filho; TJPB, Apelação Cível nº 0840377-70.2018.8.15.2001, Rel. Desa. Maria das Graças Morais Guedes. RELATÓRIO Trata-se de análise das Apelações interpostas por EDUARDO HENRIQUE FERREIRA LIMA (Id. 33864148) e por XP INVESTIMENTOS CORRETORA DE CâMBIO, TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS S.A. e BANCO XP S.A. (Id. 33864152), em face da sentença prolatada pelo Juízo da 2ª Vara Mista da Comarca de Cabedelo-PB, nos autos da Ação de Indenização



por Dano Material. A Apelação de EDUARDO HENRIQUE FERREIRA LIMA (Id. 33864148) busca a reforma parcial da sentença, nos pontos concernentes à condenação em danos morais, argumentando que o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) não atende ao caráter punitivo e compensatório da indenização, especialmente considerando a capacidade econômica dos Apelados. Alega que tal valor serve de estímulo a novos ilícitos. Subsidiariamente, requer a condenação solidária ou individualizada da INVEST SMART ASSESSOR DE INVESTIMENTO LTDA. ao pagamento de indenização por danos morais. Em suas Contrarrazões (Id. 33864156), XP INVESTIMENTOS e BANCO XP pugnam pela manutenção da sentença no tocante ao valor da indenização por danos morais, defendendo sua razoabilidade e proporcionalidade, e reiteram a ausência de responsabilidade da INVEST SMART. A Apelação de XP INVESTIMENTOS CORRETORA DE CÂMBIO, TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS S.A. e BANCO XP S.A. (Id. 33864152) busca a reforma total da sentença, alegando, em síntese, a ausência de falha na prestação de seus serviços e a ocorrência de culpa exclusiva da vítima no evento danoso, citando o "golpe da falsa central". Argumentam que o autor não adotou as cautelas mínimas esperadas e que as transações foram realizadas pelo seu dispositivo usual, inclusive com suposto reset do token. Sustentam que não houve fortuito interno a justificar sua responsabilização. Em suas Contrarrazões (Id. 33864157), Eduardo Henrique Ferreira Lima refuta as alegações dos Apelantes, insistindo na falha na prestação dos serviços das instituições financeiras, inclusive demonstrando contradições nas informações por eles apresentadas sobre o reset do token e a segurança da conta. Invoca a Súmula 479 do STJ, que estabelece a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. É o relatório. Voto - Desembargador Aluízio Bezerra Filho - Relator Inicialmente, cumpre destacar a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor (CDC) à relação jurídica estabelecida entre o autor e as instituições financeiras, conforme já reconhecido na sentença de primeiro grau. A responsabilidade do fornecedor pelo fato do serviço, segundo a lei consumerista, é de natureza objetiva, conforme o art. 14 do CDC, devendo a instituição financeira fornecer a segurança necessária em todas as transações disponibilizadas aos seus clientes. No caso, indiscutível que o autor foi vítima de estelionato, materializado mediante o chamado "golpe da falsa central telefônica" ou "golpe da falsa central de atendimento", pois recebeu mensagem de texto na data de 28.09.2023, informando que seu token de acesso à conta de investimentos havia sido ativado em um novo dispositivo, e entrou em contato com o número informado, onde suposta preposta da ré o orientou a realizar procedimentos via aplicativo de seu celular "a fim de evitar a saída de dinheiro da conta". O golpe, conhecido como "falsa central telefônica" ou "falsa central de atendimento", consiste no contato telefônico de estelionatários que se identificam como funcionários do banco, orientando



a vítima a realizar operações, e assim, os criminosos passam a realizar movimentações bancárias em desacordo com o perfil da conta. Os estelionatários utilizam recursos tecnológicos, como gravações e menus interativos, e já possuem dados pessoais e bancários da vítima, que são mencionados durante o contato para conquistar sua confiança e dar aparência de legitimidade à ação fraudulenta. Há evidente negligência da instituição financeira ao permitir a realização de transações de valores elevados, no caso em questão R\$72.288,09 (setenta e dois mil duzentos e oitenta e oito reais e nove centavos), sem verificar a legitimidade das movimentações atípicas ou observar o perfil da correntista. Cabia ao banco, ao identificar transações incompatíveis com o padrão da consumidora, bloquear o aplicativo ou, ao menos, contatá-la para confirmar a veracidade das operações. Os bancos possuem meios para identificar transações fora do perfil do cliente e, ao detectá-las, devem adotar medidas preventivas ou corretivas. Caso a 2º apelante tivesse verificado o perfil das movimentações – realizadas em curto intervalo de tempo e com valores expressivos – poderia ter prevenido ou minimizado os prejuízos sofridos. Destaco, ainda, brilhante fundamentação da sentença recorrida que afasta possível excludente de responsabilidade: "... não aproveita ao requerido a tese de que tenha ocorrido qualquer excludente de responsabilidade. A utilização espúria de dados eletrônicos tratam-se de situações corriqueiras que devem ser previstas e, via reflexa, prevenidas pelas instituições financeiras que, na qualidade de fornecedores de serviços, dotados de tecnologia suficiente para tanto, devem assumir os riscos das relevantes atividades que desempenham, jamais transferi-las aos consumidores, sob pena de ofensa aos princípios mais comezinhos da ordem econômica constitucional, que garante a proteção ao consumidor. Também deve ser rechaçada a tese de exclusão de responsabilidade por fato de terceiro. Conforme já assentado pelas razões mencionadas, a ação de terceiros criminosos, porquanto previsível e passível de prevenção, não pode ser tida como idêntica ao caso fortuito ou força maior e, desta feita, não é apta a romper o nexo de causalidade. Entender de forma diversa seria o mesmo que transmitir ao consumidor, de maneira iníqua e desproporcional, os riscos das atividades desempenhadas por aqueles que exploram o mercado e já embutem no preço de seus produtos e serviços tais circunstâncias negativas que são suportadas, de forma difusa, pelos consumidores. Exatamente por esta razão, inviável a transferência de responsabilidades e encargos aos consumidores. Resta configurado, que o contexto descrito configura fortuito interno, atraindo a responsabilidade objetiva da instituição financeira, já que decorre dos riscos inerentes à sua atividade. Nos termos da Súmula nº 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". Logo, não há dúvida de que a responsabilidade do réu é objetiva, devendo ele responder, independentemente de culpa, pela reparação dos danos causados à autora em



virtude de falha na prestação dos seus serviços, nos termos do art. 14 do CDC. Por conseguinte, cabe ao Banco/Apelante arcar com os prejuízos derivados da falha na prestação do serviço. Assim, aplicando-se o art. 373, II, do CPC, há de ser mantida a sentença, seguindo os precedentes desta Corte de Justiça: PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA PARAÍBA GABINETE DES^a. AGAMENILDE DIAS ARRUDA VIEIRA DANTAS ACÓRDÃO EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NA APELAÇÃO CÍVEL Nº 0807258-39.2023.8.15.2003 ORIGEM: 1ª VARA REGIONAL DE MANGABEIRA RELATORA: DES^a. AGAMENILDE DIAS ARRUDA VIEIRA DANTAS EMBARGANTE: BANCO BRADESCO S/A ADVOGADO: JOSÉ ALMIR DA R. MENDES JÚNIOR - OAB/PB 29.671-A EMBARGADO: DIONE SOARES DOS SANTOS ALMEIDA ADVOGADO: VLADIMIR MINA VALADARES DE ALMEIDA - OAB/PB 12.360 Ementa: Direito Processual Civil. Embargos de Declaração. Omissão. Inexistência de Vícios. Rejeição. I. Caso em Exame 1. Os Embargos de Declaração foram interpostos contra o acórdão que, ao manter a sentença recorrida, reconheceu a responsabilidade da instituição financeira na prestação dos serviços bancários. II. Questão em Discussão 2. A questão em análise diz respeito à verificação de uma possível omissão no acórdão, particularmente no que tange à excludente de responsabilidade prevista no inciso II, §3º, do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, bem como o prequestionamento do referido dispositivo legal. III. Razões de Decidir 3. O acórdão embargado fundamentou-se no sentido de que cabia ao banco, ao identificar transações incompatíveis com o padrão da consumidora, bloquear o aplicativo ou, ao menos, contatá-la para confirmar a veracidade das operações. 4. Restou expresso no acórdão que a responsabilidade do réu é objetiva, devendo ele responder, independentemente de culpa, pela reparação dos danos causados à autora em virtude de falha na prestação dos seus serviços, nos termos do art. 14 do CDC. 5. Nesse contexto, percebe-se que o recorrente não concorda com a justiça da decisão, buscando conferir interpretação diversa dos fatos através do presente aclaratório. 6. Os Embargos de Declaração devem ser rejeitados quando não apresentam os vícios do art. 1.022 do Código de Processo Civil, pois não se prestam à rediscussão da matéria decidida. IV. Dispositivo e Tese 7. Rejeição dos Embargos de Declaração. "Não verificado, no acórdão, os vícios indicados, a rejeição se impõe, eis que os aclaratórios não se constituem o meio adequado para rediscussão do mérito." _____ Dispositivos relevantes citados: CPC, 1.022. Jurisprudência relevante citada: STJ - EDcl no REsp n. 1.778.638/MA, relator Ministro João Otávio de Noronha; TJPB - 0801124-74.2020.8.15.0071, Rel. Desa. Maria de Fátima Moraes Bezerra Cavalcanti Maranhão; 0002317-61.2014.8.15.0171, Rel. Des. Frederico Martinho da Nóbrega Coutinho. (0807258-39.2023.8.15.2003, Rel. Gabinete 17 - Desa. Agamenilde Dias Arruda Vieira Dantas, APELAÇÃO CÍVEL, 2ª Câmara Cível, juntado em 18/02/2025) APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. GOLPE DA "FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". TRANSFERÊNCIAS EFETIVADAS EM QUANTIAS VULTOSAS. PERFIL DO USUÁRIO NÃO OBSERVADO. FALHA



NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. DANOS MATERIAIS CARACTERIZADOS. DANO MORAIS CONFIGURADOS. PROVIMENTO PARCIAL DO APELO. - A teor 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 de operações bancárias. - Tendo em vista que a responsabilidade das instituições financeiras perante os consumidores é objetiva, responde por eventuais danos decorrentes de transações indevidas em conta corrente, em especial por diferenciarem das habitualmente feitas pelo titular. - Resta caracterizada a lesão quando a instituição bancária, com meios de verificar a ocorrência de fraude, não adota as providências necessárias para obstar tal prática. - Constatada a inércia do Banco Apelado mesmo diante das vultosas retiradas não condizentes com o perfil do cliente, resta caracterizada a sua responsabilidade, a qual não pode ser afastada pela excludente afeta à culpa exclusiva da vítima. - É devida a restituição dos valores retirados de forma fraudulenta da conta bancária do Apelante. - Tem-se por configurado o dano moral suportado pelo Apelante, ante a insegurança e abalo emocional e psicológico experimentados ao se deparar com a possibilidade de não recuperar valores de elevadas quantias, subtraídos injustamente de sua conta bancária. - A indenização por danos morais deve ser arbitrada segundo critérios de razoabilidade e proporcionalidade, com a ponderação das especificidades do caso concreto e sempre buscando o alcance dos objetivos do instituto, quais sejam, a compensação da vítima, a punição do agente pela conduta praticada e a inibição na reiteração do ilícito. (0834258-20.2023.8.15.2001, Rel. Gabinete 19 - Des. Aluizio Bezerra Filho, REMESSA NECESSÁRIA CÍVEL, 2ª Câmara Cível, juntado em 03/06/2024) APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE ANULAÇÃO DE CONTRATO DE MÚTUO BANCÁRIO COM PERDAS E DANOS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS BANCÁRIOS CONFIGURADA. NULIDADE DO CONTRATO DE EMPRÉSTIMO BANCÁRIO. REPETIÇÃO DO INDÉBITO DEVIDA EM RAZÃO DA VIOLAÇÃO À BOA-FÉ OBJETIVA. APELAÇÃO CONHECIDA E NÃO PROVIDA. - Verifica-se falha na prestação dos serviços bancários que não forneceu a segurança devida para a realização de transações bancárias por se tratar de um fortuito interno, no qual foi configurada a responsabilidade civil do banco pelo "golpe da falsa central de atendimento". (0840377-70.2018.8.15.2001, Rel. Desa. Maria das Graças Morais Guedes, APELAÇÃO CÍVEL, 3ª Câmara Cível, juntado em 12/04/2024) Fica evidente a falha na prestação de serviços pelo Banco/Apelante, assegurando ao consumidor o direito à restituição dos valores indevidamente retirados de sua conta bancária, conforme narrado nos autos. Além disso, o pedido de indenização por danos morais é igualmente procedente. A subtração de elevado valor da conta bancária do autor gerou insegurança, medo, indignação e abalo emocional. Esses sentimentos foram agravados pela negativa de restituição por parte do Banco. Portanto, a situação ultrapassa meros transtornos ou aborrecimentos, caracterizando dano moral legítimo. A propósito: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÍVIDA. INDENIZAÇÃO POR DANOS



MORAIS. TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA DESCONHECIDA PELO CORRENTISTA. FRAUDE. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DEVER DE DEVOLUÇÃO. DANO MORAL OCORRENTE. VALOR DA VERBA INDENIZATÓRIA. MANUTENÇÃO. PEDIDO DE RESSARCIMENTO DO VALOR DEBITADO DO CHEQUE ESPECIAL EM DECORRÊNCIA DA TRANSAÇÃO. CABIMENTO. PROVIMENTO PARCIAL. Cabe ao fornecedor oferecer segurança na prestação de seu serviço, de forma a proteger o consumidor de eventuais danos. O fato de ter havido fraude de terceiro não exime o fornecedor de sua responsabilidade. A indenização se mede pela extensão do dano, nos termos do art. 944, do CC e deve ser suficiente para a reparação dos prejuízos. (0800323-27.2021.8.15.0071, Rel. Gabinete 13 - Desa. Maria das Graças Morais Guedes, APELAÇÃO CÍVEL, 3ª Câmara Cível, juntado em 11/06/2024). Quanto ao valor da indenização por danos morais, o arbitramento deve observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, considerando a extensão do dano, a condição econômica das partes e a gravidade do ato ilícito. Nesse contexto, majoro o valor, entendendo como adequado o montante de R\$ 8.000,00. Ante o exposto, DOU PROVIMENTO AO APELO do autor para majorar o valor a ser indenizado por danos morais para R\$ 8.000,00 (Oito mil reais) e NEGO PROVIMENTO AO APELO DO PROMOVIDO, mantendo a sentença nos demais termos. Em razão da sucumbência recursal majoro os honorários advocatícios para 15% nos termos do art. 85, §§ 2º e 11 do CPC. É como voto. Des. Aluizio Bezerra Filho Relator



ID DJEN: 261734723

Gerado em: 27/07/2025 22:58

Tribunal de Justiça da Paraíba

Processo: 0806809-17.2023.8.15.0731

