



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000316182

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1017666-80.2025.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante/apelado FRANCISCO JOSÉ PINTO DA CUNHA, é apelado/apelante XP INVESTIMENTOS CORRETORA DE CÂMBIO, TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA (Presidente) E JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA.

São Paulo, 9 de abril de 2026.

SIDNEY BRAGA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO CÍVEL

Processo n.º 1017666-80.2025.8.26.0564

Comarca: SÃO BERNARDO DO CAMPO (2ª Vara Cível)

Apelante/apelado(a): FRANCISCO JOSÉ PINTO DA CUNHA

Apelante/apelado(a): XP INVESTIMENTOS CORRETORA DE CâMBIO, TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS S.A

Juiz(a): MAURICIO TINI GARCIA

Voto n.º 7.847

APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. RESTITUIÇÃO DE VALORES - SERVIÇOS BANCÁRIOS - “GOLPE DA MAQUININHA” - Compra realizada na modalidade crédito do autor, em máquina de pagamento com cartão - Motoboy, suposto entregador, que passa o cartão do autor, idoso, em quantia elevada, fazendo com que a suposta taxa de entrega de entrega de flores da Giuliana Flores, que era de R\$ 4,99, resultasse em uma compra no crédito de R\$ 5.500,00 - Sentença de parcial procedência - Recurso de ambas as partes - Compra em valor que destoa da movimentação normal do perfil do consumidor - Falha evidente na prestação de serviços pelo banco - Responsabilidade objetiva - Fortuito interno e risco do empreendimento - Inexigibilidade do débito mantida - Compra na modalidade crédito - Restituição condicionada ao efetivo pagamento da fatura que contém o lançamento impugnado - Inexistindo pagamento, cabe apenas o cancelamento da cobrança - Dano moral não configurado na espécie, ausente inscrição indevida ou repercussão extraordinária, caracterização de mero aborrecimento - Sentença mantida.

Nega-se provimento aos recursos.

1. Trata-se de apelações em face da r. sentença de fls. 189/194, cujo relatório se adota, complementada pela r. decisão de fls. 204, que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados nos autos da ação de declaratória de inexistência de débito e indenizatória por danos materiais e morais ajuizada por Francisco José Pinto da Cunha em face de XP Investimentos Corretora de Câmbio, Títulos e Valores Mobiliários S/A, para “[...] para declarar inexigíveis as operações descritas pela autora na petição inicial, no valor total de R\$ 5.500,00, sendo que a ré deverá restituir os valores já pagos indevidamente, acrescidos de correção monetária desde o respectivo desembolso e de juros de mora em 1% ao mês desde o

evento danoso, até o período de 27/08/2024; A partir de 28/08/2024, observando a modificação introduzida pela Lei nº 14.905/2024, aplicar-se-á o disposto na nova redação dos artigos 406 e 389 do Código Civil, de modo que os juros de mora serão correspondentes ao índice obtido através do cálculo da Taxa Selic deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 do Código Civil, qual seja, IPCA (IBGE); desde que não convencionados (observada a limitação do art. 1º da Lei 22.626/1933).”

Irresignadas, ambas as partes recorreram.

Apela o autor (fls. 207/214), sustentando, em síntese, que houve inequívoca falha de segurança do banco, pois as transações contestadas destoavam totalmente do seu padrão de consumo, o que foi reconhecido pelo próprio juízo. Argumenta que a negativa de dano moral ignora o abalo psicológico, a angústia e a insegurança decorrentes da fraude e da subsequente resistência administrativa do banco, que obrigou o consumidor a acionar o Judiciário. Invoca jurisprudência do STJ segundo a qual, em casos de fraude bancária e movimentações atípicas, o dano moral é *in re ipsa*, sendo desnecessária prova do abalo, pois o simples fato da subtração indevida já causa inquietação e violação da esfera íntima; aponta também a responsabilidade objetiva das instituições financeiras, inclusive diante de fortuito interno (Súmula 479). Cita precedentes do TJSP que confirmam a caracterização de dano moral em situações análogas de transações fraudulentas, incluindo casos de golpe da falsa central de atendimento e desvio do tempo produtivo do consumidor. Requer, assim, a reforma da sentença para condenar o banco ao pagamento de indenização por danos morais, sugerindo valor não inferior a R\$ 10.000,00, sem prejuízo de arbitramento superior pelo Tribunal.

Contrarrazões às fls. 238/243.

Apela a ré (fls. 222/232), sustentando, em síntese, que não houve falha na prestação do serviço, pois a compra foi realizada com cartão físico, mediante leitura de chip e digitação de senha pessoal, que constitui a forma mais robusta de autenticação. Argumenta que a transação não apresentava qualquer indício técnico de irregularidade e que eventual questionamento deveria ser dirigido ao estabelecimento

comercial, conforme regras do próprio contrato de cartão e do procedimento de chargeback. A XP enfatiza que o evento decorreu de culpa exclusiva da consumidora, esposa do autor, que entregou o cartão a terceiro desconhecido e digitou a senha repetidas vezes em situação suspeita. Sustenta que o próprio juízo reconheceu essa falta de cautela e que tal comportamento rompe o nexo causal (art. 14, §3º, II, CDC). Afirma, ainda, que o sistema antifraude não pode bloquear toda operação atípica, sendo natural que compras não recorrentes destoem do perfil de consumo; portanto, não se configurou negligência. Por fim, requer a reforma integral da sentença, com o afastamento da condenação à restituição, por inexistir falha do serviço e por ser indevida a responsabilização da instituição financeira.

Contrarrazões a fls. 244/252.

É o relatório.

2. Em juízo de admissibilidade, conhece-se dos recursos, pois tempestivos, devidamente processados e preparados (fls. 216/217 e 233/234).

Narrou o autor na petição inicial que, em 11.01.2024, sua esposa recebeu ligação de alguém que se passou por representante da empresa Giuliana Flores, informando que havia um presente a ser entregue. No ato da entrega, o suposto entregador exigiu o pagamento de taxa de R\$ 4,99 e inseriu o cartão do autor na máquina, realizando várias tentativas. Posteriormente, o autor constatou que se tratava de fraude que resultou em transação de R\$ 5.500,00. Requer a declaração de inexigibilidade do valor não reconhecido e indenização por danos morais de R\$ 10.000,00.

Sustentando a responsabilidade do réu por falha na prestação de serviços, notadamente por ter permitido a realização de transações fora do perfil de consumo do correntista, pleiteou a declaração de inexigibilidade do débito e a condenação do réu na restituição do valor da transação.

Após regular trâmite, sobreveio a r. sentença de fls. 189/194, que julgou parcialmente procedente a pretensão inicial, deixando apenas de condenar o banco ao pagamento de danos morais, o que ensejou a interposição de recurso de ambas as partes.

INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO

A relação jurídica discutida nos autos caracteriza relação de consumo e é sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor.

O art. 14 do Código de Defesa do Consumidor estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de tais serviços.

O parágrafo 1.º desse dispositivo define o que é serviço defeituoso, ou seja, aquele que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.

Além disso, o parágrafo 3.º do mesmo artigo prevê, como excludentes da responsabilidade civil do fornecedor, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro e a prova da inexistência do defeito.

Incide na espécie a Súmula nº 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"*.

Nesse sentido, há firme orientação do Superior Tribunal de Justiça acerca da responsabilidade objetiva dos bancos por danos causados por culpa exclusiva de terceiros que possam ser atribuídos a fortuito interno.

A respeito, a questão foi pacificada no Recurso Especial nº 1.197.929, julgado pelo rito dos Recursos Especiais Repetitivos:

RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou

delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido.

Desse modo, somente a prova de inexistência do defeito na prestação dos serviços, de culpa exclusiva da vítima ou da existência de fortuito externo poderiam afastar a responsabilidade do réu.

E não é esse o caso dos autos, tampouco podendo se cogitar da indigitada tese de culpa concorrente.

Como se viu, o apelado foi vítima de fraude conhecida como “golpe da maquininha”, na qual, sob o argumento de que não se efetivou a transação e utilizando-se de máquina de pagamento com cartão, realiza operações indevidas no cartão de débito/crédito do consumidor.

Portanto, cumpria ao fornecedor requerido a prova de inexistência do defeito na prestação dos serviços, em seus sistemas de segurança, ou que a compra impugnada não fugisse ao perfil do consumidor.

Porém, nada além de alegações genéricas por parte do réu vieram aos autos.

A tese de que a compra contestada, realizada no débito, fugia ao perfil do correntista veio esposada desde a petição inicial, havendo ademais verossimilhança nessa afirmação, considerando os extratos juntados (fls. 44/49), que evidenciam que o autor não realizava transações em valores elevados.

Sendo assim, a declaração de inexigibilidade do débito é mesmo a medida de rigor, uma vez que a compra foge do perfil do consumidor.

Embora a autora sustente a ocorrência de fraude, é necessário destacar que a operação questionada foi realizada na modalidade crédito.

Nessa forma de contratação, a restituição de valores somente é possível quando houver o efetivo pagamento da fatura que contém o lançamento



impugnado no montante de cinco mil e quinhentos reais.

O ressarcimento pressupõe desembolso financeiro concreto, razão pela qual a simples inclusão do valor na fatura não basta para caracterizar prejuízo indenizável.

Caso não tenha havido o pagamento da fatura correspondente, não se configura situação que autorize devolução, pois o consumidor não suportou qualquer diminuição patrimonial.

Nessa hipótese, o que se impõe é apenas o reconhecimento de que o débito não pode ser exigido, afastando-se a cobrança do valor lançado e restabelecendo-se a regularidade da relação contratual, sem repercussão financeira que justifique restituição.

DANOS MORAIS

Quanto aos danos morais, embora não se ignorem os dissabores enfrentados pela parte autora, efetivamente, não houve circunstâncias que extrapolassem o mero aborrecimento decorrente dos infortúnios da vida social moderna, no caso, provocados por ação criminosa de terceiro de má-fé.

Não houve abalo de crédito, pois não se tem notícia de inscrição do nome do autor no rol de inadimplentes, nem prova de circunstâncias outras que indiquem consequências que extrapolem o mero aborrecimento, não se tratando de dano moral *in re ipsa*.

Nesse contexto, de rigor a preservação integral da r. sentença por seus próprios e bem lançados fundamentos.

Por fim, majora-se a verba honorária sucumbencial devida ao autor para 20% do valor dos danos materiais e daquele devida ao réu para 11% do pedido de danos morais, na forma do art. 85, §11, do CPC

Anote-se o prequestionamento da matéria, observando que não há necessidade de o julgador indicar expressamente todos os dispositivos legais invocados pela parte para que tenha acesso aos Tribunais Superiores.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

3. Ante o exposto, nega-se provimento aos recursos.

SIDNEY BRAGA
Relator