



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2025.0001289990**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1076663-27.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante XP INVESTIMENTOS CORRETORA DE CÂMBIO, TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS S/A, é apelado TOBIAS JEROZOLIMSKI.

**ACORDAM**, em 38ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso. V. U. Prejudicado o pedido de sustentação oral, diante das ausências dos advogados interessados.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente) E FLAVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA.

São Paulo, 10 de dezembro de 2025.

**ANNA PAULA DIAS DA COSTA**

**Relatora**

**Assinatura Eletrônica**



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

**Apelação Cível nº 1076663-27.2024.8.26.0100**

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

**Apelado: Tobias Jerolimski**

**Ação: Declaratória cumulada com indenização por danos materiais e morais**

**Origem: 6ª Vara Cível do Foro Central da Comarca de São Paulo**

**Juiz de 1ª Instância: Dr. Fabio Coimbra Junqueira**

**Voto nº 19.844**

**FRAUDE BANCÁRIA. Falsa central de atendimento. Aplicação do CDC. Inversão do ônus da prova. Possibilidade. Falha na prestação dos serviços da apelante. Dados pessoais vazados. Evidente induzimento ao erro praticado pelos fraudadores. Operações realizadas em valores elevados e em sequência, com caráter dissociado do perfil do apelado, que prontamente comunicou o ocorrido à autoridade policial, corroborando com a tese da ocorrência do ilícito. Ausência de culpa exclusiva ou concorrente da vítima e, ainda, de terceiro. Responsabilidade objetiva da casa bancária. Exegese do art. 14, § 3º, do CDC. Fortuito interno. Súmula 479 do STJ. Devolução do valor subtraído da esfera de disponibilidade do recorrido. Necessidade. Dano moral *in re ipsa*. Caracterizado. *Quantum* indenizatório. Impossibilidade de redução. Fixação realizada em observância aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade. **RECURSO DESPROVIDO.****



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

Trata-se de apelação interposta contra a sentença de fls. 585/592, cujo relatório se adota, com embargos de declaração rejeitados (fls. 624), que julgou procedentes os pedidos iniciais.

Busca-se a reforma do *decisum* monocrático porque: a) deve ser excluída sua responsabilidade civil em razão da culpa da vítima, que deixou de agir com a mínima cautela frente à atuação dos fraudadores; b) as operações de resgate e transferência de valor foram realizadas pelo próprio autor; c) o réu não praticou ilícito com relação aos fatos discutidos nos autos; d) não restou caracterizada a falha na prestação dos serviços do apelante; e) inexistente o dever de restituir qualquer valor; f) deve ao menos ser considerada a culpa concorrente do apelado, como forma de distribuir o prejuízo em questão para ambas as partes (fls. 626/641).

Tempestiva e preparada (fls. 642/643), vieram aos autos as contrarrazões (fls. 647/661).

Houve oposição ao julgamento virtual (fls. 666).

Os autos foram redistribuídos por força do acórdão de fls. 668/671.

É a síntese do necessário.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

Cuida-se de ação declaratória cumulada com indenização por danos materiais e morais, na qual se discute a responsabilidade civil do réu pelos prejuízos materiais e morais suportados pelo autor em razão da fraude bancária praticada em seu desfavor.

Os pedidos iniciais foram acolhidos nos seguintes termos (fls. 591/592):

*“Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE os pedidos formulados na petição inicial, para CONDENAR a ré:*

*(i) ao pagamento do valor de R\$89.056,21 (oitenta e nove mil, cinquenta e seis reais e vinte e um centavos) a título de danos materiais referentes as movimentações fraudulentas, devidamente acrescido de correção monetária pela Tabela do Tribunal de Justiça de São Paulo e juros legais de 1% ao mês contados a partir contados a partir do evento danoso.*

*(ii) ao pagamento por indenização de danos morais na ordem de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) com incidência de correção monetária, desde a sentença, conforme Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça de São Paulo desde o arbitramento e juros legais desde a citação.”*

A sentença não comporta reforma.

Ressalte-se que a relação jurídica *sub judice* é nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microsistema protetivo instituído pela Lei 8.078/90, em especial



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual dos consumidores, na forma dos arts. 4º, I e 6º, VIII, do CDC.

Dispõe, ainda, a Súmula 297, do STJ, que:

*“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.*

Desse modo, impõe-se a inversão do ônus da prova em razão da verossimilhança das alegações deduzidas na inicial, além da hipossuficiência do demandante frente à casa bancária (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII).

Incontrastável que o autor foi vítima do denominado golpe da falsa central de atendimento, por meio do qual o correntista recebe um comunicado de que há falha de segurança nos serviços bancários que mantém com a respectiva instituição, segue as orientações do suposto funcionário por meio do número telefônico indicado, iniciando-se a partir daí os procedimentos de operações e transações, que dão margem à incontestada perda patrimonial.

A questão medular é saber se houve falha na prestação do serviço e se o procedimento adotado pela casa bancária pode ser configurado como culpa exclusiva ou concorrente a elidir a responsabilidade objetiva da casa bancária, nos termos do artigo 14, § 3º, incisos I e II, do CDC.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

E, pela leitura dos autos e exame percuciente das provas que instruem o processo, denota-se que a responsabilidade objetiva do requerido não foi elidida.

Indubitável que fraudadores obtiveram acesso a informações pessoais e bancárias do requerente a ponto de fazer crer que falava mesmo com seus representantes, de forma que inarredável o reconhecimento de falha quanto à segurança dos dados de sua clientela.

É fato que os golpistas possuíam informações do cliente protegidas pelo sigilo bancário, o que, *per se*, indica falha na prestação de serviços, tanto pelo vazamento dos dados quanto pela capacidade de terceiros de má-fé os utilizarem de modo ilícito.

Ora, a atitude do autor ao seguir a orientação dos golpistas e realizar transações bancárias, acreditando que se tratava de conduta de segurança do demandado, não pode ser entendida como culpa exclusiva ou concorrente.

Aliás, as transações contestadas indicam natureza fraudulenta, realizadas em valores elevados e em sequência (fls. 24), o com caráter evidentemente dissociado do perfil do demandante (fls. 25/36), o que indica a ocorrência dos ilícitos.

Ora, cabia à instituição bancária, no âmbito de suas atividades, a checagem, em tempo real, da regularidade dessas



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

operações, que fogem da situação de normalidade, fato este incontroverso diante da ausência de contraprovas.

Sublinhe-se que o boletim de ocorrência lavrado e a contestação das transações (fls. 37/39 e 40/43), comprovam que após a ciência da fraude sofrida, o autor tomou providencias cabíveis.

Neste cenário, sem a comprovação da culpa exclusiva da vítima, de terceiro ou a excelência na prestação dos serviços, está caracterizado o fortuito interno que atrai a Súmula 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

*“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”*

A respeito, destaca-se:

**RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação indenizatória por danos materiais. "Golpe da falsa central de atendimento". Hipótese em que a autora foi ludibriada por terceiro que se passou por preposto do réu, munido de dados e informações sigilosas, sob o pretexto de atualizar o sistema bancário. Ausência de restituição dos valores decorrentes das operações impugnadas. Ineficiência da instituição financeira na fiscalização das transações. Responsabilidade objetiva do banco por**



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

**fortuito interno decorrente de fraude.** Sentença mantida por seus próprios fundamentos. RECURSO NÃO PROVIDO. (Apelação Cível 1003374-04.2025.8.26.0625; Relator (a): Fernando Sastre Redondo; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Taubaté - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/10/2025; Data de Registro: 03/10/2025) (g.n.)

APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RESPONSABILIDADE CIVIL - Existência de relação jurídica entre as partes - Falha na prestação de serviço - Ocorrência - Autor que foi vítima de ação criminosa - **Golpe da falsa central de atendimento - Transferências para terceiro desconhecido - Realização de movimentação financeira atípica - Fortuito interno - Caracterização - Falha na prestação de serviços da casa bancária - Dano material - Ocorrência - Ressarcimento dos valores descontados indevidamente do autor - Cabimento - Dano moral - Ocorrência - Dano in re ipsa** - Valor fixado em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) - Observância dos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação - Compensação de valores - Cabimento - Negócio jurídico inexigível que impõe o estabelecimento do status quo - Inteligência do art. 368, do Código Civil - Aplicação do princípio processual da boa-fé ínsito no art. 322, § 2º, do CPC - Sentença de improcedência dos pedidos reformada para parcial procedência - RECURSO PROVIDO EM PARTE. (Apelação Cível 1002670-44.2024.8.26.0360; Relator (a): LAVINIO DONIZETTI PASCHOALÃO; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mococa -



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

1ª Vara; Data do Julgamento: 18/09/2025; Data de Registro:  
18/09/2025) (g.n.)

Sobre o tema, confira-se o posicionamento do C.STJ:

CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. **DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA.** RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. 3. **O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.** 4. **A instituição financeira, ao possibilitar**

a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. **Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira.** 6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/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". 7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. 8. **Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável.** 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado. (REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023) (g.n.)

CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO POR VAZAMENTO DE DADOS BANCÁRIOS CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E REPETIÇÃO DE INDÉBITO. GOLPE DO BOLETO. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS SIGILOSOS DE MANEIRA INADEQUADA. FACILITAÇÃO DA ATIVIDADE CRIMINOSA. FATO DO SERVIÇO. DEVER DE INDENIZAR PELOS PREJUÍZOS. SÚMULA 479/STJ. RECURSO ESPECIAL PROVIDO. 1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito por vazamento de dados bancários cumulada com indenização por danos morais e repetição de indébito, ajuizada em 13/2/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 15/2/2022 e concluso ao gabinete em 19/6/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir se a instituição financeira responde por falha na prestação de serviços bancários, consistente no vazamento de dados que facilitou a aplicação de golpe em desfavor do consumidor. 3. Se comprovada a hipótese de vazamento de dados da instituição financeira, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Do contrário, inexistindo elementos objetivos que comprovem esse nexo causal, não há que se falar em responsabilidade das instituições financeiras pelo vazamento



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

de dados utilizados por estelionatários para a aplicação de golpes de engenharia social (REsp 2.015.732/SP, julgado em 20/6/2023, DJe de 26/6/2023). 4. Para sustentar o nexo causal entre a atuação dos estelionatários e o vazamento de dados pessoais pelo responsável por seu tratamento, é imprescindível perquirir, com exatidão, quais dados estavam em poder dos criminosos, a fim de examinar a origem de eventual vazamento e, conseqüentemente, a responsabilidade dos agentes respectivos. Os nexos de causalidade e imputação, portanto, dependem da hipótese concretamente analisada. 5. **Os dados sobre operações bancárias são, em regra, de tratamento exclusivo pelas instituições financeiras. No ponto, a Lei Complementar 105/2001 estabelece que as instituições financeiras conservarão sigilo em suas operações ativas e passivas e serviços prestados (art. 1º), constituindo dever jurídico dessas entidades não revelar informações que venham a obter em razão de sua atividade profissional, salvo em situações excepcionais. Desse modo, seu armazenamento de maneira inadequada, a possibilitar que terceiros tenham conhecimento de informações sigilosas e causem prejuízos ao consumidor, configura defeito na prestação do serviço (art. 14 do CDC e art. 44 da LGPD).** 6. **No particular, não há como se afastar a responsabilidade da instituição financeira pela reparação dos danos decorrentes do famigerado "golpe do boleto", uma vez que os criminosos têm conhecimento de informações e dados sigilosos a respeito das atividades bancárias do consumidor. Isto é, os estelionatários sabem que o consumidor é cliente da instituição e que encaminhou e-mail à entidade com a finalidade de quitar sua dívida,**

**bem como possuem dados relativos ao próprio financiamento obtido (quantidade de parcelas em aberto e saldo devedor do financiamento). 7. O tratamento indevido de dados pessoais bancários configura defeito na prestação de serviço, notadamente quando tais informações são utilizadas por estelionatário para facilitar a aplicação de golpe em desfavor do consumidor. 8. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/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". 9.**

Recurso especial conhecido e provido para reformar o acórdão recorrido e reestabelecer a sentença proferida pelo Juízo de primeiro grau. (REsp n. 2.077.278/SP, relatora Ministra Nancy Andrichi, Terceira Turma, julgado em 3/10/2023, DJe de 9/10/2023) (g.n.)

Força concluir pela nulidade das transações *sub examine*, cujos valores devem ser restituídos na integralidade ao autor.

Passo à análise dos danos morais que, na espécie, são *in re ipsa*.

Cediço que a doutrina e a jurisprudência têm entendido que o dano moral decorre do próprio fato violador, o que dispensa a produção de prova a respeito de sua ocorrência, impondo, por seu turno, a necessidade de resposta, que nada mais é do que a reparação do mal causado.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Iniludível os transtornos impostos ao demandante, visto que não obteve resolução dos problemas na esfera administrativa, além de ter que promover lavratura boletim de ocorrência e a insegurança de ressarcimento da alta quantia envolvida no resgate de seu investimento.

Ademais, obrigado a vir a Juízo, a autor teve que contratar advogado e litigar com as expectativas e incertezas naturais do processo para solução de seus problemas, ou seja, suportou aborrecimentos para os quais não deu causa, que não podem ser erigidos à categoria de simples transtorno ou dissabor.

O dever de indenizar decorre de modo imediato da quebra da confiança e da justa expectativa do consumidor e não se elide com o ressarcimento material posterior à data do ocorrido, sob pena de vulnerar-se a função punitiva (intimidativa, pedagógica ou profilática) da indenização, na exata medida do que se conhece como teoria do desestímulo, o que é admitido com tranquilidade pela jurisprudência do intérprete soberano da legislação federal.

Nesta senda, o dano moral suportado pelo demandante está bem delineado e a responsabilidade civil da casa bancária plenamente caracterizada.

Ora, ante o comprometimento do patrimônio do autor decorrente de golpe, presumem-se os transtornos emocionais e



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

psíquicos experimentados, o que resultou em evidente impacto na prática de seus atos na vida civil e não pode ser considerado acontecimento ordinário do cotidiano.

Sopesando tais elementos, bem como a saúde financeira da casa bancária, o grau de culpabilidade e o efetivo impacto extrapatrimonial sofrido pelo autor imperiosa a manutenção da condenação em R\$.10.000,00, a título de danos morais, por ser quantia razoável, proporcional e suficiente para repreender a ré e, ao mesmo tempo, compensar o demandante pelo sofrimento e grande frustração experimentados, sem, contudo, gerar enriquecimento sem causa.

Logo, confirma-se a bem lançada sentença, na integralidade.

Ante o deslinde dado ao recurso, majoro os honorários advocatícios em favor do patrono do apelado para 15% sobre o valor da condenação atualizado, nos termos preconizados pelo art. 85, §§ 2º e 11 do CPC.

*Ex positis*, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso.

Por fim, consideram-se prequestionadas e não ofendidas todas as normas jurídicas reportadas no curso do feito.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

ANNA PAULA DIAS DA COSTA  
Relatora