

# Procon-SP multa XP em R\$ 11 milhões por cláusulas abusivas

23/12/2021

Por práticas abusivas, o Procon de São Paulo aplicou uma multa de R\$ 11,4 milhões à XP investimentos — instituição financeira que atua como corretora de câmbio, títulos e valores mobiliários — por cláusulas abusivas.

## Divulgação



## Cláusulas de contratos da XP Investimentos violam Código de Defesa do Consumidor

A multa foi dividida em R\$ 8,2 milhões para a matriz. Já a Corretora Clear sofreu uma sanção de R\$ 2,6 milhões. Por fim, a Rico Corretora de Investimento terá que arcar com uma penalidade de R\$ 620 mil.

As sanções foram provocadas por queixas de consumidores que questionaram o fato de que, em caso de falhas ou instabilidade no site da empresa, para concluir uma operação é necessário pagar uma taxa adicional. O Procon-SP entende que essa é uma prática abusiva que viola a legislação na medida em que o custo decorrente do problema do serviço é passado para o consumidor.

A partir dessas queixas, o Procon-SP identificou cláusulas abusivas nos contratos utilizados pela XP Investimentos e suas corretoras que violam o artigo 51 do Código de Defesa do Consumidor.

Entre as cláusulas problemáticas está uma que desobriga a empresa de responsabilidade por problemas que possam ocorrer na prestação de serviços ou em seus sistemas de negociação.

"A XP não pode se desobrigar de indenizar o cliente no caso de haver qualquer tipo de problema, cláusula que isenta o fornecedor da sua responsabilidade é considerada abusiva. A empresa precisa respeitar o Código de Defesa do Consumidor", explica o diretor executivo do Procon-SP, Fernando Capez.]

Outras práticas abusivas são cláusulas como a que prevê a possibilidade de alteração das condições do contrato de forma unilateral por parte da empresa. Outra impede os consumidores que residem fora do Estado de São Paulo de exercerem o direito de ação no foro do seu domicílio, o que os coloca em desvantagem.

Especificamente, a Rico Corretora só permite o acesso ao contrato de serviço mediante registro no seu site e abertura de conta (com login e senha) — o que contraria o Código de Defesa do Consumidor, que prevê que é obrigação da empresa assegurar informações claras e precisas na oferta e apresentação dos seus serviços.

Por fim, a Corretora Clear desrespeita o direito à informação previsto na lei ao não informar de maneira adequada em seu site sobre os custos incidentes em transações feitas pelos consumidores. "A XP não pode exigir que o consumidor só tenha acesso às características do contrato que está sendo oferecido após a abertura da conta; isso viola o Código de Defesa do Consumidor. O cliente tem o direito de saber quais são as regras do contrato que ele vai aderir, a publicidade tem que ser clara e ostensiva", diz o diretor do Procon-SP.

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2021-dez-23/procon-sp-multa-xp-11-milhoes-clausulas-abusivas/>