



Registro: 2025.0001106805

## ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1139713-61.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes XP INVESTIMENTOS CORRETORA DE CÂMBIO, TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS S/A e BANCO XP S.A, é apelado -----.

ACORDAM, em 11<sup>a</sup> Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores MARCO FÁBIO MORSELLO (Presidente) E CRISTINA DI GAIMO CABOCLO.

São Paulo, 16 de outubro de 2025.

RENATO RANGEL DESINANO  
RELATOR  
Assinatura Eletrônica

Voto nº 41.205

Apelação Cível nº 1139713-61.2023.8.26.0100

Comarca: São Paulo - 24<sup>a</sup> Vara Cível

Apelantes: XP Investimentos Corretora de Câmbio, Títulos e Valores

Mobiliários S/A e Banco XP S.A

Apelado: -----

Juiz(a) de 1<sup>a</sup> Inst.: Tamara Hochgreb Matos



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

AÇÃO INDENIZATÓRIA – Resgates de investimento e transferências bancárias dos valores, não reconhecidos pelo autor – Golpe perpetrado por pessoa que se passou por funcionário do setor de segurança das requeridas – Sentença de procedência que determinou a restituição dos valores transferidos – Insurgência das rés – Descabimento – Elementos dos autos que denotam que as movimentações realizadas na conta do autor, efetuadas em curto lapso temporal, destoavam de seu perfil – Conta mantida junto à requerida na qual o autor apenas realizava investimentos e movimentava valores entre outra conta de sua própria titularidade – Fraude por meio da qual todos os investimentos foram resgatados e transferidos a diversas pessoas físicas – Inteligência da Súmula nº 479, do C. STJ – Instituição financeira que não demonstrou ter adotado as medidas de segurança necessárias à proteção contra o golpe em tempo oportuno – Falha na prestação dos serviços bancários (CDC, art. 14, §1º) – Sentença mantida – RECURSO NÃO PROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto em face de sentença, cujo relatório se adota, que, em “ação de indenização por danos materiais”<sup>1</sup>, proposta por ----- contra XP INVESTIMENTOS CORRETORA DE CÂMBIO, TÍTULOS E VALORES

MOBILIÁRIOS S/A e BANCO XP S.A, julgou procedente o pedido, para “condenar os réus solidariamente à reparação do dano material suportado pelo autor, no importe de R\$ 281.050,51 (duzentos e oitenta e um mil e cinquenta reais e cinquenta e um centavos)”. Em razão da sucumbência, os réus foram condenados ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da condenação (fls. 357/363).

Recorrem os réus. Afirmam que as transações

<sup>1</sup> Valor da causa: R\$ 281.050,51 (ação ajuizada em 04/10/2023)



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

impugnadas foram realizadas a partir do dispositivo móvel previamente cadastrado pelo próprio autor. Aduzem que a maioria das transações foram validadas por biometria facial. Sustentam que a hipótese configura culpa exclusiva do autor, vítima da fraude, que não agiu com diligência ao entrar em contato com o número a ele informado pelos estelionatários via mensagem SMS. Alegam que a ordem de resgate dos investimentos e as posteriores transferências de valores a terceiros partiram do próprio autor. Reiteram que as operações não levantam qualquer suspeita de fraude, pois foram emitidas pelo dispositivo do autor e validadas por biometria facial. Pugnam pela improcedência do pedido e, subsidiariamente, pela repartição da responsabilidade pelos danos, em razão da culpa concorrente do autor.

Recurso recebido e contrariado (fls. 397/425).

É o relatório.

**PASSO A VOTAR.**

Cuida-se “ação de indenização por danos materiais”, proposta por ----- contra XP INVESTIMENTOS CORRETORA DE CÂMBIO, TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS S/A e BANCO XP S.A.

O autor narrou, na petição inicial, que é pessoa idosa, com 78 anos, e que possui uma conta mantida junto ao Banco -----, na qual recebe seus proventos e aposentadoria, e uma “conta investimento” mantida junto aos réus, “em que destinou todas as suas economias poupadadas ao longo de diversos anos de muito trabalho e esforço” (fl. 4). Aduziu que realizava apenas investimentos de “modo ultraconservador” e de longo prazo, bem como que os valores da conta de investimentos eram movimentados exclusivamente entre esta e a sua própria conta mantida junto ao Banco -----. Pontuou que, desde a abertura da conta junto aos

Este documento é cópia digitalizada e autenticada digitalmente, com número de identificação 116120230852350202. Poderá ser consultado no site [www.tjsp.jus.br](http://www.tjsp.jus.br), no link [www.tjsp.jus.br/autenticacao](http://www.tjsp.jus.br/autenticacao). O documento é de autoria da Vara de Fazenda Pública, da Comarca de São Paulo, e é de uso exclusivo da justiça estadual paulista.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

réus, nunca realizou “qualquer pagamento de título, transferências de TED ou pix para terceiros, mas somente transferência para si próprio”, para a conta mantida junto ao Banco -----r, devidamente cadastrada nos sistemas dos réus. Narrou que, em 10/07/2023, recebeu uma mensagem SMS informando que o seu “token” havia sido ativado em um novo dispositivo móvel, e que, caso o autor desconhecesse tal operação, deveria entrar em contato com o “número 0800” apresentado na mensagem. Ao ligar para tal número, foi atendido por pessoa que se apresentou como “Rafael”, que se identificou como funcionário da área de segurança dos réus e demonstrou ter conhecimento das aplicações financeiras do autor. “Rafael” teria informado ao autor que haviam sido realizadas tentativas de ordens de pagamento e transferências Pix dos valores investidos. O autor afirmou que, angustiado, tentou entrar em contato com o assessor da Ré que cuidava de sua conta e de seus investimentos, “por três vezes para certificar se não se tratava de golpe, não tendo sido atendido em nenhuma delas e tampouco tendo recebido retorno das ligações” (fl. 6). Acreditando que estava em contato com preposto da área de segurança das requeridas, o autor acessou o site informado por “Rafael”, cuja página continha a logo dos réus, e seguiu as orientações passadas pelo suposto preposto. Contudo, o autor narrou ter descoberto, no dia seguinte (11/07/2023), que tinha sido vítima de golpe, “por hackeamento do seu celular, com a invasão e acesso indevido e não permitido aos fraudadores na sua conta no aplicativo dos Réus” (sic, fl. 7). Aduziu que, a partir de então, seus investimentos começaram a ser resgatados e foram realizadas transferências via pix para terceiros. O autor afirmou que, no mesmo dia, tentou entrar em contato com o seu assessor de investimentos e com o serviço de atendimento ao consumidor, ambos do réus, sem, contudo, lograr êxito. Narrou ainda o autor que recuperou o acesso a sua conta e que, em 14/07/2023, os fraudadores ainda estavam movimentando valores em sua conta. Aduziu que, em 17/07/2023, recebeu e-mail dos réus, informando que o autor tinha sido vítima de golpe e que não foi verificada nenhuma falha de segurança por parte da XP, razão pela qual não seria possível restituir os valores. Pontuou que as transações são manifestamente atípicas



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

em relação ao perfil de uso da conta do autor. Afirmou que os serviços bancários prestados pelos requeridos contêm graves falhas de segurança.

Nesse cenário, ajuizou a presente demanda, pleiteando a condenação solidaria dos réus ao pagamento de danos materiais, consistente no valor das transações fraudulentas.

O D. Juízo a quo julgou procedente o pedido, nos seguintes termos (fls. 357/363):

"No mérito, os pedidos deduzidos na inicial revelam-se procedentes.

A relação jurídica entre as partes é típica relação de consumo, pois o autor é destinatário final dos serviços prestados pela réus, o que leva ao enquadramento das partes nos conceitos trazidos pelos art. 2º e 3º do citado diploma legal.

Vale ressaltar o entendimento firmado na Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça: 'O código de defesa do consumidor é aplicável às instituições financeiras.'

Dentre os direitos básicos do consumidor, a facilitação da defesa de seus direitos em juízo, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências (art. 6º, inciso VIII, do CDC).

No caso dos autos, tanto a hipossuficiência técnica quanto a verossimilhança das alegações se fazem presentes, pois ainda que o autor tenha concorrido para o sucesso da fraude, após ser induzido a seguir orientações dos estelionatários para realização de resgate de todos seus investimentos e transferência de valores a terceiros, por meio de transferências bancárias via PIX e TED, houve evidente defeito no sistema de segurança das réis que, cientes do aumento exponencial de fraudes desta espécie, principalmente contra clientes idosos, permitiram que o autor resgatasse todos seus investimentos e os transferisse a terceiros, em um curto espaço de tempo, utilizando apenas o aparelho celular, sem qualquer averiguação ou alerta de possível fraude.

Este documento é do tipo digitalizado e não é assinado digitalmente. Poderá ser conferido no site [www.tjsp.jus.br](http://www.tjsp.jus.br), no processo 11612007008520002000222620230132022073973. Informações de autenticidade.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Ao disponibilizar no mercado plataformas de investimento e operações bancárias que permite a realização de investimentos, resgates e transferência de valores com a simples utilização de um aplicativo, os réus devem garantir a segurança das operações e transferências realizadas em tais plataformas, sendo responsáveis, portanto, pela falha de segurança que possibilitou o resgate de investimentos, a emissão de uma Cédula de Crédito Bancário em favor do Banco XP, o "resgate express" e a realização de pagamento de boleto bancário, bem como diversas transferências bancárias realizadas via TED e PIX a terceiros, tudo em curto período de tempo.

Aliás, em relação ao aspecto temporal, cumpre anotar que conforme extratos de fls. 259/264 as transações foram realizadas pelo autor entre 10 e 13 de julho de 2023, porém a fl.202 da contestação as réis informaram que o autor entrou em contato com o Banco XP para informar o ocorrido em 11.07.23, um dia após a ocorrência do alegado golpe, quando o Banco XP realizou os procedimentos de solicitação de envio do pedido de recuperação dos valores através do Mecanismo Especial de Devolução (“MED”) e envio de Cartas de Repatriação, porém as solicitações se revelaram ineficazes, na medida em que o sucesso não havia mais os valores contestados na conta dos destinatários.

Ora, se o autor entrou em contato com os réus aos 11.07.2023 para informar sobre o golpe, não há explicação para terem sido autorizadas novas transferências por PIX nos dias 12 e 13 de julho de 2023, como demonstram os extratos de fls.259/264.

Nesse contexto, forçosa a conclusão de que, embora o autor tenha concorrido para seu prejuízo, houve também defeito na prestação de serviços dos réus, que não possuem ferramentas para garantir a segurança dos usuários mais suscetíveis a fraudes, como idosos, permitindo que resgates de investimentos e transferências absolutamente divergentes dos padrões do consumidor sejam realizadas quase simultaneamente, por um simples aplicativo de celular, esvaziando a poupança de uma vida em segundos, sem que seja acionado qualquer sistema de segurança dos réus.

Assim, tratando-se de relação de consumo, cabe aos fornecedores, que auferem enormes lucros com a atividade empresarial, arcar com os riscos envolvidos na atividade, pois somente estes possuem a tecnologia e condições financeiras para



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

criar ferramentas que evitem as conhecidas e crescentes fraudes bancárias nas plataformas que disponibiliza a seus clientes.

Procedente, portanto, o pedido de indenização para restituição dos valores indevidamente movimentados na conta de investimentos do autor e posteriormente transferidos a terceiros, em valor correspondente à posição verificada na data anterior às operações indevidas (R\$281.190,60 – fls. 112), deduzido o saldo projetado de R\$140,09, devendo os réus restituírem ao autor, portanto, o valor de R\$281.050,51." (grifo nosso)

Contra essa sentença, insurgem-se os réus, ora apelantes.

Contudo, a r. sentença deve ser mantida pelos seus próprios e bem deduzidos fundamentos, os quais ficam adotados como razões de decidir.

Na hipótese, restou incontroverso que o requerente foi vítima fraude, por meio da qual foi induzido a obedecer a comandos oriundos de falsário que culminaram no acesso indevido de terceiros às suas contas e acarretaram o resgate de todas as aplicações financeiras do autor, com a posterior transferência de valores a terceiros.

Não se ignora que o autor, muito embora tenha buscado imediatamente as requeridas para solucionar a questão, quando o golpe ainda estava em curso, agiu de forma negligente ao admitir a narrativa de terceiros como verídica.

De todo o modo, há que se observar a responsabilidade objetiva das instituições financeiras pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479, STJ).

Este documento é cópia digitalizada e não é o original. Poderão ser apresentadas variações entre a cópia e o original. Nenhuma das partes poderá apresentar a cópia como prova em juízo, salvo se esta for aceita como prova de conformidade com o original. O original permanece na autoridade competente. Informações sobre a validade da prova e sobre a competência da autoridade competente devem ser obtidas na autoridade competente.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No caso, há também que se destacar que o requerente é pessoa idosa, que contava com 78 anos à época dos fatos (em 2023), e aufere renda mensal oriunda de seu benefício de aposentadoria, de valor modesto, inferior a 3 salários-mínimos (fls. 38/40).

E, na hipótese, as circunstâncias revelam a ocorrência de falha na prestação de serviços bancários, a justificar a responsabilidade das réis pela integralidade dos valores transferidos a terceiros.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

A valer, os elementos dos autos evidenciam a realização de movimentações financeiras substancialmente diferentes do perfil do requerente, atraindo para a instituição financeira apelada a responsabilidade pelos prejuízos.

De fato, os extratos juntados aos autos pelo autor corroboram a alegação de que a conta mantida junto aos réus era utilizada apenas para fins de investimentos e transferências entre contas de titularidade do próprio autor, não havendo registros de qualquer pagamento ou transferências para terceiros, notadamente via Pix (fls. 115/131).

Ora, considerando que todos os investimentos do autor foram prematuramente resgatados e os respectivos valores foram integralmente transferidos para 7 (sete) pessoas físicas, era de se esperar que, no curso da fraude, as requeridas ao menos tivessem impedido a continuidade dos atos e contatado o autor para confirmar a validade das operações, que manifestamente discrepavam pelo montante, pela natureza e pelos destinatários -do uso habitual da conta.

Não bastasse, a tese da falha na prestação de serviços também é corroborada pelo fato de que há operações impugnadas de valores expressivos nos dias 12 e 13 de julho de 2023, não obstante o autor tenha entrado em contato com as requeridas no dia 11, como bem constatou o D. Juízo a quo.

Logo, o sistema de detecção de fraudes do banco réu deveria ter sido acionado automaticamente, obstando que as operações estranhas ao padrão de gastos do correntista se ultimassem em curto espaço de tempo.

Realmente, na particularidade do caso, não se pode

Este documento é do tipo digitalizado e não é assinado digitalmente. REFERENCIA: TRANSPARENCIA. Nenhuma das partes intituladas abaixo é responsável por sua autenticidade. O documento é de responsabilidade da parte que o gerou. Informações sobre o processo: 1139713-61.2023.8.26.0100. Data da geração: 13/07/2023 10:00:00. Informações sobre o documento: 1139713-61.2023.8.26.0100. Data da geração: 13/07/2023 10:00:00. Informações sobre o processo: 1139713-61.2023.8.26.0100. Data da geração: 13/07/2023 10:00:00.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

afastar a responsabilidade do banco, que é objetiva, à luz do artigo 14, § 1º do Código de Defesa do Consumidor.

Em suma, a pretensão recursal não merece acolhida. E outros fundamentos são desnecessários ante a adoção daqueles empregados na r. sentença recorrida.

Ante o exposto, pelo meu voto, nego provimento ao recurso.

Renato Rangel Desinano  
Relator

Este documento foi emitido digitalmente e está assinado digitalmente. Poderá ser verificado no site [www.tjsp.jus.br](http://www.tjsp.jus.br), no processo 1139713-61.2023.8.26.0100, no dia 11/02/2023, às 20:02. Informações sobre a validade da assinatura digital podem ser obtidas no site [www.tjsp.jus.br](http://www.tjsp.jus.br).