



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000285393

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1110303-55.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante DIOVALDO ANTONIO SILVA JUNIOR, é apelado XP INVESTIMENTOS CCTVM S.A..

ACORDAM, em 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.", de conformidade com o voto da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente sem voto), SIDNEY BRAGA E JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA.

São Paulo, 24 de março de 2025.

DANIELA MENEGATTI MILANO

RELATORA

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1110303-55.2023.8.26.0100

Apelante: Diovaldo Antonio Silva Junior

Apelado: Xp Investimentos Cctvm S.a.

Comarca: São Paulo— 22ª Vara Cível do Foro Central

Juiz de 1ª Instância: Guilherme de Cillos Chalita

Voto nº 22581

APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação indenizatória – Sentença de improcedência – Inconformismo do autor.

Golpe da Falsa Central Telefônica. Fraude perpetrada por terceiros que lograram obter dados bancários do autor para convencê-lo a transferir a integralidade do saldo investido que dispunha para contas de titularidade de terceiros desconhecidos, sob o engodo de se tratar de procedimento de segurança.

Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Falha na segurança interna do banco caracterizada – Transações impugnadas pelo autor que destoam de seu padrão de consumo, além de ostentarem nítido perfil fraudulento.

III. Hipótese dos autos em que a instituição financeira ré não logrou comprovar a regularidade das transações bancárias questionadas. Ausência de culpa exclusiva da vítima. Aplicação da Súmula nº 479 do C. Superior Tribunal de Justiça – Ausência de prova de que o autor dispunha de limite diário para efetivação das transações que consumiram a integralidade de sua reserva financeira – Transações, ademais, que além de ostentarem perfil fraudulento, também destoam de seu perfil de consumo.

Dano material comprovado. Restituição do valor das transações fraudulentas que se impõe, devidamente atualizado e acrescido de juros de mora a partir da citação, por tratar o caso de responsabilidade civil contratual.

Sentença reformada. Sucumbência recíproca caracterizada – Recurso provido em parte.

Trata-se de apelação interposta pelo autor contra a r. sentença de fls. 236/240, cujo relatório se adota, que julgou

improcedentes os pedidos formulados na inicial. Por força da sucumbência, o autor foi condenado no pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Apela o autor a fls. 243/258. Requer a concessão dos benefícios da gratuidade de justiça, sob o argumento de que não dispõe de recursos financeiros para arcar com as custas de preparo sem prejuízo do próprio sustento. No mérito, sustenta, em síntese, que recebeu uma mensagem no celular, via “SMS”, informando sobre a utilização de seu *token* para acesso de sua conta corrente em outro dispositivo, motivo pelo qual entrou em contato com o número de telefone informado, sendo atendido por funcionário que já dispunha de suas informações bancárias confidenciais, motivo pelo qual decidiu efetuar as providências que lhe foram repassadas pelo “falso” funcionário. Aduz que, depois de alterar a senha de acesso à sua conta corrente, foi surpreendido com o resgate de todos os seus investimentos, seguido de três transferências (duas via Pix e uma TED) para contas de titularidade de terceiros, que não realizou. Alega ter havido falha na segurança dos serviços bancários do réu, já que as transações foram realizadas a partir de acesso espúrio à sua conta corrente, ressaltando, ainda, que as transações impugnadas ostentam perfil atípico. Discorre sobre a aplicação do Código de Defesa do Consumidor e o seu direito à reparação pelos danos materiais experimentados. Pleiteia, assim, a reforma da r. sentença recorrida.

Recurso tempestivo e regularmente

processado.

Devidamente intimada, a instituição financeira ré apresentou contrarrazões (fls. 262/278), requerendo o não provimento do recurso.

Após o indeferimento da gratuidade de justiça postulada pelo apelante (fl. 325), houve a comprovação do recolhimento do preparo da apelação (fls. 332/335)

É o relatório.

O recurso merece prosperar em parte.

A controvérsia submetida à análise desta d. Turma Julgadora consiste em verificar a validade das três transferências questionadas na inicial, sendo duas via “Pix”, nos valores de R\$ 49.500,00 (quarenta e nove mil e quinhentos reais), em favor de “Ana Gabriela Oliveira Araújo de Souza”, e R\$ 39.834,80 (trinta e nove mil oitocentos e trinta e quatro reais e oitenta centavos), em favor de “Renata Batista Pereira”, e uma transferência via “TED” no valor de R\$ 47.278,48 (quarenta e sete mil duzentos e setenta e oito reais e quarenta e oito centavos), em favor de R\$ “Rudnei Júnior dos Santos Oliveira”, todas realizadas em 27.07.2023.

Conforme se infere dos autos, em 27.07.2023, o autor, ora apelante, foi vítima do chamado “golpe da falsa central telefônica”, após receber um “SMS” em seu celular informando sobre o cadastro de seu *token* em outro dispositivo sem sua anuência, tendo os

golpistas logrado causar um prejuízo financeiro ao autor na ordem de R\$ 136.613,28 (cento e trinta e seis mil seiscientos e treze reais e vinte e oito centavos), que corresponde à soma das três transações impugnadas.

O apelante alega que os estelionatários já dispunham previamente de seus dados pessoais e bancários, sendo certo que, após o contato telefônico, os golpistas lograram acessar sua conta para resgatar todos os seus investimentos e, em seguida, transferir o numerário para contas de titularidade de terceiros, por meio de dois “Pix” e uma “TED”, sem seu válido consentimento.

Em primeiro lugar, consigna-se que, ao caso dos autos se aplicam as disposições do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a Súmula nº 297, do Superior Tribunal de Justiça¹.

Dessa forma, respondem as instituições financeiras rés de forma objetiva pelos danos causados ao consumidor, isto é, independentemente da configuração do elemento culpa, com inversão, inclusive, do ônus da prova.

Ademais, é cediço que cabe às instituições financeiras zelar pela segurança das operações bancárias realizadas por seus clientes, sob pena de, não o fazendo, incorrer em falha na prestação dos serviços contratados.

Nesse sentido, inclusive, o enunciado da

¹ Súmula 297/STJ: *O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.*

Súmula n. 479, do C. 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”*.

Diante desse cenário, a instituição financeira ré responde objetivamente pelos danos causados decorrentes de falhas na prestação dos serviços bancários.

Como cediço, atualmente, é notória a ocorrência de inúmeros golpes perpetrados por estelionatários, o que exige atenção e cautela por parte das instituições financeiras, sobretudo com relação às operações que envolvam vultosos valores, comparados à situação econômica do consumidor, tal como é o caso dos autos.

No caso em exame, não há dúvidas de que o autor foi vítima do chamado “golpe da falsa central telefônica”, por meio do qual os estelionatários conseguiram obter informações bancárias sigilosas e o convenceram a realizar o resgate de investimento e a transferência dos valores para contas de titularidade de terceiros, sob o engodo de que se tratava de procedimento de segurança da empresa.

A documentação coligida aos autos evidencia que, ao contrário do que alega o apelante, fora ele próprio que realizou as transações questionadas, tendo inclusive fornecido sua biometria facial (fls. 194/195) e inserido descrição de estorno nas transações via “Pix” (fls. 32/33), em cumprimento às orientações repassadas pelo golpista.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Não obstante o fato de, eventualmente, o apelante ter passado informações sigilosas aos estelionatários, e sua incúria ao aceitar transferir o numerário para contas correntes de titularidade de terceiros desconhecidos, fato é que acreditava se tratar de um procedimento de segurança do réu.

Como cediço, as instituições bancárias assumem o risco inerente às operações e contratações pelos meios de pagamento ofertados ao consumidor, o que inclui, por óbvio, a necessidade de criar sistemas eficazes, a fim de identificar a perpetração de fraude, tal como a indicada neste processo.

No caso, a responsabilidade civil da instituição financeira ré pelos prejuízos descritos na inicial decorre do fato de as transações impugnadas destoarem do padrão de consumo do autor, além de ostentarem nítido perfil fraudulento.

A instituição financeira ré, enquanto administradora da conta corrente e de investimentos de titularidade do autor, é responsável pelos danos causados ao consumidor, bastando a demonstração do dano (acidente de consumo), e a relação de causalidade entre o mencionado dano e o serviço prestado à consumidora, nos exatos termos da já mencionada Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça.

Cabe ainda registrar que também não restaram caracterizadas as hipóteses enumeradas no artigo 14, § 3º, incisos I e II,

do Código de Defesa do Consumidor, que excluem a responsabilidade objetiva do fornecedor, quando tendo prestado o serviço, o defeito inexistente ou quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Nesse contexto, era ônus do réu comprovar o válido consentimento às transações impugnadas na inicial, o que não restou evidenciado.

Na hipótese, as transações, realizadas em curto lapso temporal, consumiram a integralidade do saldo disponível na conta, resultando na perda total das reservas financeiras do autor.

Além disso, as transações tinham por destinatários pessoas que não contavam com prévio relacionamento bancário com o autor, envolveram vultosos valores e realizadas em curto lapso temporal, a evidenciar o nítido perfil fraudulento das transações.

Ademais, no caso, a instituição financeira ré nem mesmo comprovou que o autor dispunha de limite diário para efetivação das transações, sendo certo que esta ausência de limite contribuiu decisivamente para o êxito do intento fraudulento.

Portanto, houve falha na prestação dos serviços de segurança do réu, não havendo que se falar em culpa exclusiva de terceiro ou da vítima, à míngua de demonstração de ato seu, deliberado, que propiciasse o golpe.

Saliente-se que a instituição financeira ré é depositária dos valores vertidos nas contas de titularidade da autora, dos quais somente mediante ordem, ou autorização emanada do titular, livre de vícios, é possível a transferência de valores.

Assim, à míngua de comprovação da legitimidade das indigitadas transações, resta confirmada a versão da petição inicial de serem indevidos os lançamentos registrados na conta bancária de titularidade do autor.

Importa ressaltar, outrossim, que a instituição financeira apelada nem mesmo trouxe aos autos a integralidade dos extratos bancários da conta de titularidade do autor, a fim de comprovar que as transações estavam dentro do seu perfil de consumo.

Ao contrário, os extratos de fls. 209/210 evidenciam justamente que as transações realizadas pelo apelante não superavam a quantia de R\$ 1.055,00 (mil e cinquenta e cinco reais), sendo certo, ainda, que o beneficiário das transferências geralmente realizadas era o próprio titular da conta.

Sendo assim, a r. sentença deve ser reformada para o fim de julgar parcialmente procedentes os pedidos formulados na inicial, a fim de condenar a financeira ré na restituição do numerário indevidamente transferido da conta do autor para terceiros no dia 27.07.2023, que perfaz o valor total de R\$ 136.613,28 (cento e trinta e seis mil seiscientos e treze reais e vinte e oito centavos), acrescido de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

correção monetária pela aplicação da Tabela Prática deste E. Tribunal, desde a data de transferência, e de juros de mora de 1% ao mês, desde a citação, cujos encargos incidirão desta maneira até o início da vigência da Lei nº 14.905/24, a partir de quando a correção monetária e os juros de mora deverão observar a nova redação dos artigos 389, parágrafo único, e 406, § 1º, ambos do Código.

Por força da sucumbência recíproca, cada parte arcará com metade das custas e despesas processuais, cabendo ao autor o pagamento de honorários advocatícios em favor dos patronos da ré no importe de 10% do valor pretendido a título de danos morais, ao passo que o réu pagará aos patronos do autor honorários advocatícios no importe de 10% sobre o valor da condenação atualizado, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação.

DANIELA MENEGATTI MILANO

Relatora