



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000287376

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003890-57.2023.8.26.0281, da Comarca de Itatiba, em que é apelante XP INVESTIMENTOS CORRETORA DE CâMBIO, TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS S/A, é apelada NÉOLEM RISARDI PAMPLONA.

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao recurso, com inversão da sucumbência. V. U. Sustentou oralmente a Dra. Beatriz Hlavai Mattos, (OAB/SP 329.721).", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), MARCOS DE LIMA PORTA E RUI PORTO DIAS.

São Paulo, 25 de março de 2025.

INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO

Relatora

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1003890-57.2023.8.26.0281

Relatora: Inah de Lemos e Silva Machado

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 – Turma V

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

Apelado: Néolem Risardi Pamplona

Comarca: Itatiba - 1ª Vara Cível

Juíza prolatora: Renata Heloisa da Silva Salles

Voto nº 2050

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAL E MORAL. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO.

Sentença de procedência. Insurgência do réu.

Autora que após receber SMS com alerta sobre acesso indevido em sua conta, ligou para telefone diverso do canal oficial do réu e seguiu as orientações dadas por terceiro fraudador. Acessou aplicativo e alterou a senha, permitindo seu conhecimento pelo terceiro. Práticas de atos que viabilizaram o golpe consistente em transferências PIX e pagamento de boleto em nome de terceiros. Conduta da autora determinante para a consumação do golpe. Fortuito interno não configurado.

Culpa exclusiva da autora. Inaplicabilidade da súmula 479, do Superior Tribunal de Justiça.

Afastada alegação de falha de segurança dos serviços do réu ao não bloquear as transações. Conta de investimento que por sua natureza consiste em operações de crédito e débito. Existência de operações anteriores com característica semelhante. Discrepância com o perfil não demonstrada.

Apelo acolhido para julgar improcedentes os pedidos, com inversão da sucumbência.

RECURSO DO RÉU PROVIDO.

Vistos.

Cuida-se de ação com pedidos de indenização por danos material e moral julgados procedentes pela r. sentença de fls. 228/233, complementada a fls. 248/250, cujo relatório se adota, proferida nos seguintes



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

termos: “Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido formulado por NEOLEM RISARDI PAMPLONA em face de XP INVESTIMENTOS CORRETORA DE CAMBIO, TÍTULOS E VALORES S.A e, por conseguinte: Condeno a parte requerida à restituição dos valores indicados a fls. 33/35, acrescido de correção monetária de acordo com a Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo desde junho de 2023 e juros de mora de 1% ao mês desde a citação. Condeno a parte requerida ao pagamento do valor que a requerente deixou de lucrar desde a data da transferência para terceiros até a data em que houver a devida devolução da quantia para a parte requerente. Condeno a parte requerida ao pagamento de indenização por danos morais a, no valor de R\$ 10.000,00, com juros de mora e correção monetária desde o arbitramento, conforme REsp 903.258-RS (Informativo 478). Resolvo o processo, com apreciação de mérito, nos termos do artigo 487, I do Código de Processo Civil ("Art. 487. Haverá resolução de mérito quando o juiz: I - acolher ou rejeitar o pedido formulado na ação ou na reconvenção;"). [...] Condeno a parte requerida ao pagamento das custas e demais despesas processuais, corrigidas monetariamente pelos índices da Tabela de Atualização de Débitos do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo a partir dos desembolsos e com incidência de juros moratórios de 1% ao mês (artigo 406 do Código Civil cumulado com o §1º do artigo 161 do Código Tributário Nacional), a contar do trânsito em julgado deste pronunciamento jurisdicional, quando estará configurada a mora (artigo 407 do Código Civil).”.

Inconformado, o réu recorreu (fls. 255/266), alegando inexistir falha na prestação de serviços, as movimentações foram realizadas por meio do dispositivo previamente cadastrado, de uso habitual e mediante digitação de senha. A autora foi negligente, pois fez contato por meio de canal não oficial e seguiu orientações do terceiro fraudador; não houve invasão da conta. A conta de investimentos possui características diversas da conta corrente, inviabilizando a aferição de um padrão de transações. Defendeu ser hipótese de culpa exclusiva da autora, vítima de golpe; não de fraude. Subsidiariamente, os lucros cessantes pleiteados teriam natureza incerta, sendo indevidos; bem como a inexistência de

dano moral. Requereu o provimento do recurso para reforma integral da sentença.

Ofertadas contrarrazões (fls. 272/287), a autora defendeu a existência de falha na prestação dos serviços. O terceiro fraudador tinha todas as suas informações, como o exato saldo disponível em conta; o que evidenciaria o vazamento de informações ou participação de funcionários na fraude. Além disso, as movimentações ocorreram no período de uma hora, restando saldo zero em sua conta, sem qualquer alerta ou bloqueio. Sustentou a configuração de fortuito interno, a responsabilidade da ré seria objetiva. Quanto aos lucros cessantes, o investimento era de longo prazo, sendo evidente a perda do lucro pelo resgate antecipado. Reiterou ter sofrido dano moral, houve perda de tempo útil para solução administrativa da questão. Pugnou pelo desprovimento do recurso.

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado (fls. 267/268).

É o relatório.

Cuida-se de ação com pedido de indenização por danos material e moral, na qual a autora imputa à ré falha de segurança nos serviços, propiciando a ocorrência de fraude em conta de investimento. A ré busca a reforma integral da sentença, alegando culpa exclusiva da autora.

Segundo narrado na petição inicial “No dia 27/06/2023, a Autora recebeu uma mensagem via SMS (Doc. 05) em seu celular, informando que teria havido um acesso em sua conta na XP Investimentos de outro dispositivo, e, caso não fosse ela a responsável pelo acesso, que entrasse em contato com o telefone 0800: [...] o indivíduo que contactou a Autora, não só se identificou como sendo funcionário da XP, mas, igualmente, detinha conhecimento do número da conta da Autora, seu nome completo, CPF, saldo em aplicações, endereço de e-mail e seu telefone celular, chegando até mesmo a enviar mensagens via SMS e e-mails COM USO DO DOMÍNIO DA XP, procedimento

comumente adotado pelas instituições bancárias, com a finalidade de garantir a segurança do contato. Nesse sentido, a Autora, acreditando estar em contato com um representante da Ré e, tendo em vista a existência de investimentos de risco em sua conta bancária, seguiu todos os passos que o criminoso lhe indicou.” (fls. 2 e 4).

Da leitura, o relato é convergente com aquele do boletim de ocorrência, sendo oportuno destacar “em seguida Rafael envia uma senha eletrônica para realizar o cancelamento das transações e neste momento **a vítima digita a senha sugerida por Rafael** e é orientada pelo mesmo de como deveria cancelar a fraude; logo após a vítima percebe que os valores estavam na verdade sendo retirados de sua conta por Rafael” (fls. 38).

Portanto, o conjunto probatório demonstra que, ainda que por inocência ou descuido, a autora não adotou a cautela mínima necessária. Aliás, a dinâmica de fraude dessa natureza é conhecida, denominada “golpe da falsa central de atendimento” e tem sido amplamente noticiada em meios de comunicação em geral e pelas instituições financeiras.

A autora confessou ter seguido todas as orientações dadas pelo terceiro-fraudador, sem ter certeza de falar por meio de canal oficial do réu. São notórias as advertências divulgadas pelas instituições financeiras de não solicitarem acesso ao aplicativo, a digitação de “token” ou senha e, no caso em apreço, todos os atos que viabilizaram a ocorrência de fraudes foram praticados pela autora.

Cumprе anotar que o documento de fls. 31/32 é o único que demonstra vínculo com canal oficial do réu, pois se cuida de mensagem eletrônica com remetente “no-reply@xpi.com.br”. No entanto, dele se lê tão somente a informação quanto à alteração da senha, cuja iniciativa foi da própria autora, eis que relatou que o atendente “solicitou que ela acessasse o aplicativo da XP para gerar nova senha” (fls. 3).

Portanto, não há evidência mínima de participação de

funcionário do réu na prática da fraude, tampouco de vazamento de dados. Ademais, ainda que se cogitasse dispor o terceiro de todos os dados pessoais da autora, a incluir o saldo em conta; as transações só foram concluídas por ter a autora acessado o aplicativo, alterado a senha e permitido que o terceiro dela tivesse conhecimento. Sendo assim, configurada a culpa exclusiva da autora. Não há evidência mínima de fortuito interno.

Outrossim, quanto ao argumento de ter o réu falhado ao não bloquear as transações que destoavam do seu perfil, é da natureza da conta de investimento as operações de crédito e débito, consistente no aporte de valores e resgate do investimento.

As operações questionadas datam de 27 de junho de 2023; contudo, do extrato de movimentação de fls. 190, observa-se que em outras duas datas pretéritas a autora fez resgate do investimento, com transferência de valores a outra conta. A propósito as operações feitas em 20 de agosto de 2021 (restando saldo zero) e em 28 de março de 2022 (restando saldo de R\$ 97,53 e negativo no dia seguinte).

Ainda que se argumente que para as operações impugnadas o valor tenha sido transferido a terceiros, considerando a natureza da conta de investimento e a existência de operações anteriores com característica semelhante; não se vislumbra a falha de segurança nos serviços prestado pelo réu.

O golpe somente se concretizou pela atitude da autora; configurando culpa exclusiva da vítima e ensejando a aplicação do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

No caso em apreço, inaplicável a súmula 479, do c. Superior Tribunal de Justiça, eis que não configurado o fortuito interno.

Nesse mesmo sentido já decidiu esta Turma Julgadora:

“Apelação. Ação de Reparação de Danos Materiais e Morais. "Golpe da falsa



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

central de atendimento". Sentença de parcial procedência. Inconformismo do banco réu. Autora que não se desincumbiu de demonstrar a falha na prestação do serviço. Ausência de indício de vazamento de dados. Inexistente o nexo de causalidade entre conduta do banco e o dano sofrido, diante da culpa exclusiva da consumidora e terceiro nos termos do art. 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Sentença reformada. Recurso provido.”.

(TJSP; Apelação Cível 1000316-27.2020.8.26.0347; Relator (a): Marcos de Lima Porta; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Matão - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/02/2025; Data de Registro: 12/02/2025).

Ainda que lamentável o dano sofrido pela autora, não há como considerar o réu responsável por ele. Portanto, respeitado o entendimento da magistrada sentenciante, o recurso do réu comporta acolhimento e, assim, julgam-se improcedentes os pedidos formulados pela autora, carregando-lhe as custas e despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor atribuído à causa, devidamente corrigido.

Pelo exposto, **DOU provimento ao recurso do réu**, nos termos da fundamentação supra.

Para fins de prequestionamento, consideram-se incluídas no acórdão todas as matérias suscitadas pelas partes, objeto do presente recurso.

Inah de Lemos e Silva Machado
Relatora