



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000386168

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1152480-34.2023.8.26.0100, 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 THIAGO TEREENCIANO RUBIO.

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 em parte ao recurso dos réus, com redistribuição da sucumbência. V. U. Sustentou oralmente o Dr. Antonio Luiz Lima do Amaral Furlan, (OAB/SP 43.543).", 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, 22 de abril de 2025.

INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO

Relatora

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1152480-34.2023.8.26.0100

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 – Turma V

Apelantes: Xp Investimentos Corretora de Câmbio, Títulos e Valores Mobiliários S/A e Banco Xp S.a

Apelado: Thiago Terenciano Rubio

Comarca: São Paulo - 32ª Vara Cível do Foro Central

Juiza prolatora: Priscilla Bittar Neves Netto

Voto nº 2153

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO COM PEDIDOS DE RESTITUIÇÃO DE VALORES E DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO.

Sentença de procedência. Insurgência dos réus.

Autor que recebeu ligação telefônica sobre pedido de cartão de conta bancária diversa da conta de investimento e, em razão da solicitação não reconhecida, seguiu as orientações dadas por terceiro fraudador. Acessou aplicativo, alterou a senha e configurações de segurança, com captura de biometria facial, permitindo seu acesso às informações pelo terceiro, em razão de “malware” instalado que deixou o dispositivo vulnerável. Práticas de atos que viabilizaram o golpe consistente em resgate de investimentos sucedido de transferências PIX. Conduta do autor determinante para a consumação do golpe. Fortuito interno não configurado.

Ativação não autorizada pelo autor da conta digital destinatária do resgate do investimento. Falha na prestação dos serviços permitindo posterior transferência dos valores. Transações impugnadas são as únicas movimentações existentes, a evidenciar dissonância com o perfil do autor.

Configuração de culpa concorrente. Restituição de metade do montante transferido.

Condenação por dano moral afastada. Eventuais transtornos e aborrecimentos não passíveis de indenização que, ademais, decorreram da própria conduta descuidada do autor. Ausência de prova de outras repercussões relevantes. Apelo em parte acolhido. Redistribuição da sucumbência.

RECURSO DOS RÉUS PROVIDO EM PARTE.

Vistos.

Cuida-se de ação com pedidos de restituição de valores e de indenização por dano moral, julgados procedentes pela r. sentença de fls.

264/269, cujo relatório se adota, proferida nos seguintes termos: “Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE a demanda movida por THIAGO TERENCEANO RUBIO em face de XP INVESTIMENTOS CORRETORA DE CÂMBIO, TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS S.A. e BANCO XP S.A. para condenar os réus a restituírem ao autor R\$ 53.999,68, com correção monetária pela Tabela Prática do TJSP, a partir do desembolso e juros moratórios de 12% ao ano a contar da citação. Condene os requeridos, ainda, ao pagamento de indenização por danos morais consistente em R\$ 5.000,00, com correção monetária pela Tabela Prática do TJSP a partir de hoje (Súmula 362 do STJ) e juros moratórios de 12% ao ano a contar da citação. Em consequência, julgo extinto o feito com fundamento no art. 487, I, do CPC. Condene a parte ré ao pagamento das custas e despesas processuais, além de 15% de honorários advocatícios, sobre o valor da condenação, com fundamento no artigo 85, § 2º, do CPC.”.

Inconformados, os réus recorreram (fls. 280/291) arguindo culpa exclusiva do autor, vítima do “golpe da falsa central”. Os números de seus canais de atendimento são apenas receptivos, não realizam ligações. A conta utilizada na transferência dos valores a terceiro foi ativada em 19 de novembro de 2022, data anterior ao fato. Além disso, todas as transações foram realizadas mediante uso de “token” e por meio de dispositivo previamente habilitado; tampouco houve alteração de senha e as transferências foram confirmadas por meio da captura da biometria facial. Houve golpe e não fraude, inexistente falha na prestação dos serviços; o autor foi negligente. Defendeu inexistir dano moral passível de indenização. Requereram o provimento do recurso para reforma integral da sentença.

Ofertadas contrarrazões (fls. 299/324), o autor sustentou que a conta corrente, sob guarda do corréu Banco XP, utilizada para a transferência dos valores, foi aberta sem seu consentimento e o fraudador possuía seus dados, sendo evidente a falha de segurança de informações com teor sigiloso. Além disso, as movimentações destoam do seu perfil, em valores vultosos. Reiterou

ter sofrido dano moral. Pugnou pelo desprovimento do recurso.

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado (fls. 293/294).

É o relatório.

Cuida-se de ação com pedidos de restituição e de valores e de indenização por dano moral, na qual o autor imputa aos réus falha de segurança nos serviços, que teria propiciado a ocorrência de fraude em conta de investimento. Os réus buscam a reforma integral da sentença, alegando culpa exclusiva do autor.

Segundo narrado na petição inicial “No dia 02 de outubro de 2023, recebeu ligação do XP Investimentos – ou de quem em seu nome agia – questionando sobre a veracidade de uma solicitação feita de um cartão de conta através de um dispositivo situado na Cidade do Rio de Janeiro. 3. Respondeu de imediato que não havia feito solicitação alguma [...] a interlocutora, que se identificou como sendo a funcionária da corretora 'XP Investimentos' Amanda Silva Leal, Matrícula 87435, cogitou tratar-se de uma possível fraude e que seria necessário seguir algumas orientações de segurança. [...] Sem qualquer pronunciamento do autor da ação, e de forma a caracterizar a lisura do comportamento, a referida senhora iniciou por informar dados privados do autor da ação que somente a instituição financeira ré possuía [...] quando a pretensa funcionária da instituição financeira ré explanou que as informações inicialmente dadas tivessem origem em falha de item de segurança desativado no aplicativo da própria 'XP' (documento nº 05), sendo necessário realizar um ajuste para evitar novas tentativas de golpe, orientou o autor da ação a buscar no 'Google' o indicador 'Segurança XP' e, alterando ainda a própria senha de segurança (nem a senha antiga nem a nova senha foram informadas a quem quer que seja), realizou-se a alteração e, para maior segurança com reconhecimento por identificação facial.” (fls. 2/3).

O relato converge com aquele do boletim de ocorrência que, embora seja mais sucinto, é oportuno destacar o excerto “Recebi uma chamada alegadamente da corretora de investimentos 'XP', questionando uma solicitação de cartão de conta feita no Rio de Janeiro. Após negar tal solicitação, **a atendente MENCIONOU informações pessoais e sugeriu ajustes de segurança no aplicativo 'XP'**” (fls. 27).

Portanto, o conjunto probatório demonstra que, ainda que por inocência ou descuido, o autor não adotou a cautela mínima necessária. Aliás, a dinâmica de golpe 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.

Ainda que a atendente, como alegado, tenha se comportado de forma insuspeita, o autor confessou ter seguido todas as orientações dadas pelo terceiro-fraudador. São notórias as advertências divulgadas pelas instituições financeiras no sentido de não solicitarem acesso ao aplicativo, a digitação de “token” ou senha e, no caso em apreço, os atos que viabilizam a ocorrência de golpes foram praticados pelo autor.

O autor reconheceu ter seguido orientação da fraudadora, realizando pesquisa no sítio do “Google” para busca do instalador a fim de conferir maior segurança no acesso ao aplicativo. Contudo, veja-se que o documento de fls. 25, juntado pelo próprio autor, aponta que o aplicativo tem um “malware” associado, isto é, “software” com propósito a captura maliciosa de dados.

Não bastasse isso, após a alteração do aplicativo, o autor alterou a senha e capturou sua biometria facial.

Portanto, não há evidência mínima de fortuito interno. Ainda que se cogitasse que o terceiro dispunha previamente de todos os dados pessoais do autor, a incluir o número de conta e nome do assessor de investimento; as transações só foram concluídas por ter o autor acessado o aplicativo, alterando a

senha, as configurações de segurança (com captura da biometria facial), permitindo com esse procedimento o acesso por terceiro às informações. Sendo assim, configurada a culpa do autor.

No entanto, o autor também alegou “sem a conta bancária aberta pelo segundo apelante, golpe algum poderia ser praticado.” (fls. 305).

Os réus afirmaram ter a conta bancária digital, sob guarda do corréu Banco XP, sido ativada em 19 de dezembro de 2022, juntando o documento de fls. 154. Todavia, o documento não é prova suficiente do consentimento do autor. Apesar de possuir numeração idêntica à da conta de investimento, a conta digital possui característica diversa e não há qualquer documento nos autos a demonstrar comunicação ao autor da ativação.

Ademais, para além de prova da ausência de consentimento do autor na abertura da conta bancária, o extrato de fls. 233 demonstra que as transferências impugnadas são as únicas movimentações desde sua ativação.

Segundo contrato de intermediação e custódia (fls. 166/219), o processo de liquidação consiste em etapas, dentre elas: “(iii) Cobrança e recebimento, que consiste na requisição, em nome do CLIENTE, dos pagamentos, resgate de títulos ou qualquer outra renda relativa aos títulos custodiados, depositando os valores recebidos diretamente em: a. conta de titularidade do CLIENTE;”. Na hipótese dos autos, a ativação da conta digital, permitiu que o resgate do investimento fosse creditado e posteriormente transferido a terceiro.

Todavia, ainda que se considere ser indevida a abertura da conta bancária, no caso em apreço as transferências só foram efetuadas por ter o autor com sua conduta contribuído para isso, ou seja, a existência, ainda que não autorizada da conta bancária, seria irrelevante não tivesse o autor sido descuidado.

Os documentos de fls. 155 e 158 demonstram que os resgates dos investimentos e posterior transferência PIX foram feitos no intervalo

entre às 14h e 14h42 do dia 2 de outubro de 2023, por meio de dispositivo cadastrado, com confirmação por captura da biometria facial. Aliás, o próprio autor relata que a demora no procedimento o deixou inseguro, mas foi tranquilizado pela atendente (fls. 3). Todavia, o acervo probatório demonstra que durante o período de espera, os resgastes e transferências eram realizados.

Logo, configurada a culpa concorrente.

Assim, respeitado o entendimento da magistrada sentenciante, acolhe-se parcialmente o recurso do réu e, em razão da culpa concorrente, devida a restituição tão somente de 50% (cinquenta por cento) do valor transferido, mantida a correção monetária e juros moratórios fixados na sentença.

Também cabível o afastamento da indenização por dano moral, pois com sua conduta, o autor favoreceu a prática do golpe, eventuais aborrecimentos, transtornos ou perturbação de ânimo decorreram de sua negligência e por si sós não são indenizáveis. Além disso, não há prova de outras repercussões relevantes.

Pelo exposto, **DÁ-SE PARCIAL provimento ao recurso dos réus**, nos termos da fundamentação supra, redistribuindo a sucumbência. As custas e despesas processuais serão repartidas à metade. Fixados honorários advocatícios, com fulcro no artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil, em 11% devidos pelos réus e incidentes sobre o valor atualizado da condenação e quanto ao autor, devidos em igual percentual, incidente sobre a somatória de 50% do valor pretendido a título de restituição cumulado com o valor da reparação por dano moral.

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