



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000212196

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014586-45.2024.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que são apelantes XP INVESTIMENTOS CORRETORA DE CÂMBIO, TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS S/A e ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelada MÔNICA MOTA DE FREITAS MACHUCA.

ACORDAM, em 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento aos recursos. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores MATHEUS FONTES (Presidente) E CAMPOS MELLO.

São Paulo, 12 de março de 2026

MARIO SERGIO LEITE

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação cível nº 1014586-45.2024.8.26.0564

Apelantes: XP Investimentos Corretora de Câmbio, Títulos e Valores Mobiliários S.A. e Itáú Unibanco S.A.

Apelada: Mônica Mota de Freitas Machuca

Origem: 1ª Vara Cível da Comarca de São Bernardo do Campo

Juíza de Direito: Dra. Leila Andrade Curto

Voto nº 1.616

APELAÇÃO CÍVEL. Ação indenizatória por danos materiais. Golpe da falsa central de atendimento. Golpe do falso funcionário. Transferências realizadas mediante autenticação biométrica e via PIX. Confirmação expressa da demandante quanto à realização das operações no aplicativo da instituição financeira. Ausência de impugnação específica da conversa juntada aos autos. Inexistência de falha na prestação do serviço bancário. Operações formalmente regulares. Atuação determinante de terceiro fraudador associada à conduta da própria correntista. Fortuito externo. Culpa exclusiva da consumidora e de terceiro. Inteligência do art. 14, §3º, II, do CDC. Rompimento do nexo causal. Reforma integral da sentença. Improcedência dos pedidos. Inversão do ônus da sucumbência. Recursos providos.

Vistos.

Trata-se de apelações interpostas por XP Investimentos Corretora de Câmbio, Títulos e Valores Mobiliários S.A. e por Itáú Unibanco S.A. contra sentença proferida nos autos de ação indenizatória ajuizada por Mônica Mota de Freitas Machuca.

A sentença julgou parcialmente procedente a demanda para condenar solidariamente as instituições financeiras ao ressarcimento do valor de R\$ 140.000,00, acrescido de correção monetária desde o desembolso e juros de mora a contar da citação. Fundamentou o juízo de origem que a fraude se inseriria no âmbito do fortuito interno da atividade bancária, reconhecendo a responsabilidade objetiva das instituições financeiras. Destacou-se que as operações teriam representado alteração abrupta no perfil da consumidora, reputando configurada falha na prestação do serviço em razão da ausência de bloqueio eficaz ou de mecanismos aptos a impedir a consumação das transferências



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

consideradas atípicas. Afastou-se a alegação de culpa exclusiva da consumidora e concluiu-se pela responsabilidade solidária das corrés.

A apelante XP Investimentos sustenta, de forma detalhada, que as transações impugnadas foram realizadas pela própria consumidora, por meio de seu dispositivo regularmente cadastrado, com validação por biometria facial e autenticação exigida pelo sistema. Esclarece que houve, na data dos fatos, transferência no valor de R\$ 50.000,00, via TED, e outra no valor de R\$ 90.000,00, via PIX, ambas destinadas a terceiros estranhos à relação contratual. Argumenta que não houve invasão de sistema, falha de segurança ou defeito na prestação do serviço, mas sim atuação voluntária da própria consumidora, induzida por terceiro fraudador. Invoca a excludente prevista no art. 14, §3º, II, do CDC, defendendo a ocorrência de fortuito externo e o rompimento do nexo causal, requerendo a reforma integral da sentença para julgamento de improcedência.

O apelante Itaú Unibanco, por sua vez, sustenta preliminarmente a ausência de nexo causal e, no mérito, afirma que eventual prejuízo não decorreu de falha em seus serviços, mas de transferências subsequentes realizadas pela própria consumidora a partir da conta mantida junto à XP. Aduz que as operações realizadas em seu ambiente digital observaram os protocolos de segurança, mediante utilização de senha pessoal e dispositivo autorizado, inexistindo qualquer indício de irregularidade sistêmica. Defende igualmente a configuração de culpa exclusiva da consumidora e de terceiro, com aplicação do art. 14, §3º, II, do CDC, pleiteando a reforma da sentença para julgar improcedente a demanda.

A apelada apresentou contrarrazões ao recurso interposto, sustentando a manutenção da sentença.

É o relatório.

Os recursos comportam provimento.

A relação jurídica em questão consiste manifestamente em relação de consumo, nos termos dos arts. 2º e 3º da Lei nº 8.078/90, aplicando-se, ao caso, as regras de proteção ao consumidor previstas nos arts. 6º e 7º, a interpretação do art. 47 e aquela prevista no art. 52, todas do mesmo diploma legal. Veja-se, a propósito, a Súmula 297 do



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Superior Tribunal de Justiça: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Não significa dizer, porém, que só por isso o consumidor será contemplado com o julgamento da lide em seu favor.

A controvérsia cinge-se à verificação da existência, ou não, de falha na prestação do serviço bancário apta a ensejar a responsabilização objetiva das instituições financeiras pelo prejuízo experimentado.

Consta dos autos que a demandante alega ter sido vítima do denominado “golpe da falsa central de atendimento” ou “golpe do falso funcionário”, modalidade fraudulenta em que terceiro, mediante engenharia social, entra em contato telefônico com a vítima, apresenta-se como preposto da instituição financeira e a induz a realizar operações sob o argumento de suposta necessidade de bloqueio ou contenção de fraude.

A responsabilidade objetiva pressupõe a presença concomitante de três elementos: conduta, dano e nexo causal. Ainda que se admita a ocorrência do dano, impõe-se averiguar se houve defeito na prestação do serviço e se o evento danoso decorreu de risco inerente à atividade desenvolvida pelas instituições financeiras.

No caso concreto, os elementos probatórios indicam que as transferências impugnadas foram realizadas mediante utilização regular das credenciais da própria correntista, por meio de dispositivo cadastrado e com autenticação exigida pelo sistema, inclusive com validação por biometria facial e operações via PIX.

Conforme se extrai dos documentos de folhas 121/139, a própria parte interessada confirmou a realização das transações dentro do aplicativo da instituição financeira. Consta expressamente no diálogo transcrito: “*ASSESSOR XP (NATAN): 'Porque você chegou a fazer o Pix ali dentro do aplicativo da XP ou não?'*” *MÔNICA (AUTORA): 'Eu fiz.'*” (fls. 127).

Tal declaração possui elevada relevância probatória, pois evidencia que as operações não foram realizadas à revelia da consumidora, tampouco mediante invasão de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

sistema ou fraude interna, mas sim com sua atuação direta no ambiente digital da instituição. Registre-se, ademais, que não houve impugnação específica quanto à autenticidade ou ao conteúdo da conversa anexada aos autos, deixando-se de infirmar o teor do diálogo transcrito, circunstância que reforça a sua força probante no contexto do conjunto fático-probatório.

Embora na narrativa inicial se tenha afirmado que não teriam sido atendidos os pedidos do fraudador, tal alegação não se harmoniza com o conjunto documental. A descrição dos fatos apresentada não contemplou a integralidade das conversas mantidas com o estelionatário, e a própria prova produzida demonstra que as transferências foram efetivamente concretizadas a partir de comandos inseridos pela própria consumidora.

Não há qualquer elemento indicativo de acesso indevido às plataformas digitais das instituições, falha nos mecanismos de autenticação, quebra de sigilo de dados imputável às instituições financeiras ou participação de seus prepostos na prática criminosa. As operações foram formalmente regulares sob o ponto de vista sistêmico, realizadas com autenticação biométrica e confirmação por meio de ferramentas disponibilizadas ao usuário.

O simples fato de as transações envolverem valores elevados, por si só, não é suficiente para caracterizar defeito do serviço.

A aferição de “atipicidade” de operações depende de critérios internos de análise de risco, que não substituem a manifestação de vontade expressa do titular da conta quando confirmada mediante autenticação válida. Não se demonstrou, nos autos, que as instituições tenham deixado de observar protocolo específico obrigatório ou que tenham desconsiderado alerta sistêmico previamente acionado.

A fraude descrita insere-se na categoria de fortuito externo, consistente na atuação de terceiro estranho à cadeia de fornecimento, que se vale de artifícios psicológicos para induzir a vítima a agir contra seus próprios interesses. Nessas hipóteses, a causa determinante do dano não reside no serviço bancário em si, mas na conduta do estelionatário e na decisão da própria consumidora de realizar as operações.

O golpe somente se perfectibilizou porque houve atuação voluntária da



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

correntista no aplicativo bancário, com inserção de dados e confirmação das transferências. Ainda que se reconheça a situação de vulnerabilidade emocional decorrente da abordagem fraudulenta, tal circunstância não desloca automaticamente a responsabilidade para a instituição financeira quando inexistente qualquer defeito objetivo do serviço.

O art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor é expresso ao excluir a responsabilidade do fornecedor quando comprovada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

No caso em exame, a atuação do terceiro fraudador, aliada à conduta da própria consumidora que realizou as operações mediante autenticação regular, rompe o nexo causal entre o serviço prestado e o dano experimentado.

Não se está a minimizar a gravidade do prejuízo suportado, nem a desconsiderar a realidade dos golpes virtuais. Todavia, a responsabilidade civil não pode ser ampliada para alcançar hipóteses em que não há demonstração de defeito na prestação do serviço. A imputação de responsabilidade às instituições financeiras exige prova concreta de falha sistêmica, vulnerabilidade estrutural ou descumprimento de dever específico de segurança, o que não se verificou.

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, em recente julgamento do RECURSO ESPECIAL Nº 2.215.907/SP, firmou entendimento no sentido de que não há responsabilidade da instituição financeira quando a fraude decorre de fornecimento voluntário de dados pelo próprio consumidor, inexistindo defeito na prestação do serviço:

RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL E CONSUMIDOR. AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO, RESTITUIÇÃO DE VALORES E COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. FORTUITO EXTERNO. ESTELIONATO. CORRENTISTA. COMUNICAÇÃO. EXTEMPORANEIDADE. NEXO CAUSAL. ROMPIMENTO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. AFASTAMENTO. 1. A utilização de artifícios por terceiros - como, por exemplo, a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

criação de sites falsos ou mimetizados -, por meio dos quais os consumidores cedem aos estelionatários os seus dados pessoais e bancários que possibilitam a concretização da fraude, constitui fortuito externo, que afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira, rompendo o nexo de causalidade, notadamente quando o correntista não comunica ao banco a fraude antes de ela estar plenamente concretizada, como ocorreu na espécie. Precedentes do STJ. 2. Recurso especial não provido. (STJ; Recurso Especial nº 2215907/SP, 2025/0195436-1; Relator: Min. Ricardo Villas Bôas Cueva; Terceira Turma; Sessão Virtual: 26/08/2025 a 01/09/2025; Acórdão: 02/09/2025; Publicação no DJEN/CNJ: 04/09/2025)

Na mesma esteira, é a jurisprudência desta Corte:

“DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL E MATERIAL. Nulidade da sentença. Inocorrência de afronta ao artigo 93, IX da Constituição Federal, por apresentar o julgado, fundamentação contrária aos interesses da parte. Inocorrência de cerceamento do direito à produção de prova. Inócua a abertura de dilação probatória para a produção de provas que a parte sequer especificou. Preliminares rejeitadas. Operações bancárias efetuadas a débito, contestadas pela correntista. Fraude não reconhecida. Furto/extravio do cartão magnético. Responsabilidade exclusiva da cliente pela guarda e utilização do cartão magnético e senha. Validade das contratações realizadas antes do bloqueio. Falha na prestação do serviço não configurada. Indevido o ressarcimento dos valores e indenização por dano moral. Improcedência mantida. RECURSO DESPROVIDO”. (TJSP; Apelação 1036955-17.2017.8.26.0002;



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Relator (a): Afonso Bráz; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/11/2018; Data de Registro: 12/11/2018).

E:

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE E INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C DANOS MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DA AUTORA. CONDUTA NEGLIGENTE CONFIGURADA. TRANSAÇÕES REALIZADAS PELA AUTORA SEGUINDO ORIENTAÇÕES DO GOLPISTA, CONFORME NARROU NO BOLETIM DE OCORRÊNCIA. AUSÊNCIA DE CONTATO COM CANAIS OFICIAIS DO BANCO. OCORRÊNCIA DE FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E/OU TERCEIRO. INTELIGÊNCIA DO ART. 14, §3º, II, CDC. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1000277-02.2025.8.26.0526; Relator (a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Salto - 3ª Vara; Data do Julgamento: 04/11/2025; Data de Registro: 04/11/2025)

Assim, ausente demonstração de defeito do serviço e evidenciada a atuação determinante da própria consumidora e de terceiro, impõe-se o reconhecimento da excludente legal e o afastamento do dever de indenizar.

Ressalte-se, por oportuno, que o reconhecimento da ausência de responsabilidade das instituições financeiras não implica desamparo jurídico. A improcedência da pretensão limita-se à ausência de nexo causal com o serviço bancário, não afastando o direito de buscar reparação perante os efetivos responsáveis pelo ilícito.

Considera-se suficientemente apreciada a matéria devolvida a julgamento,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

sendo desnecessário o enfrentamento individualizado de todos os argumentos deduzidos pelas partes, nos termos do art. 93, inciso IX, da Constituição Federal.

Outrossim, em atenção ao disposto no art. 489, § 1º, inciso IV, do Código de Processo Civil, consigno que os demais argumentos não são capazes de infirmar a conclusão adotada.

Para fins de eventual interposição de recursos aos Tribunais Superiores, considera-se prequestionada toda a matéria discutida nos autos, sendo dispensável a indicação expressa e individualizada dos dispositivos legais.

Ante o exposto, **dou provimento** aos recursos para o fim de julgar improcedentes os pedidos formulados na inicial.

Em razão da reforma integral da sentença, inverte-se o ônus da sucumbência, condenando-se a demandante ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios, que se fixam em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, §2º, do Código de Processo Civil.

MARIO SERGIO LEITE

Relator