



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000276152

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1143758-11.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante XP INVESTIMENTOS CORRETORA DE CÂMBIO, TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS S/A, é apelado EDUARDO MEDICI.

ACORDAM, em 24ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento em parte ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores SALLES VIEIRA (Presidente) E CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX.

São Paulo, 26 de março de 2026.

PEDRO PAULO MAILLET PREUSS

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1143758-11.2023.8.26.0100

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

Apelado: Eduardo Medici

Comarca: São Paulo

Voto nº 10.193

APELAÇÃO. Ação indenizatória. Sentença de procedência. Insurgência do réu. Culpa concorrente das partes. Autor que foi ludibriado pelo fraudador. Negligência/imprudência do autor. Responsabilidade do banco que não fiscalizou de forma eficiente a atividade de estelionatários. Resgate de valor elevado em conta investimento, seguido de diversas transferências bancárias para terceiros, que destoam do padrão de consumo do autor. Banco réu que não aplicou a cautela que se exige. Ausência de glosa das operações. Falha da instituição na adoção de medidas que lhe incumbiam e estavam ao seu alcance. Entendimento doutrinário e jurisprudencial sobre responsabilidade civil das instituições financeiras. Incidência do art. 945, do Código Civil. Culpa concorrente. Sentença reformada. Recurso parcialmente provido.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 294/308, que nos autos da ação indenizatória julgou procedente os pedidos para condenar a parte requerida ao pagamento de R\$ 306.101,99 a título de danos materiais, com correção monetária, com termo inicial na data de cada retirada, conforme tabela de fl. 12, aplicando-se os índices que constam na Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo; e juros de mora, com termo inicial na data de cada retirada, conforme tabela de fl. 12, aplicando-se o percentual de 1% ao mês (art. 406, CC; art. 161, § 1.º, CTN) a partir da entrada em



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

vigor do Código Civil e de 0,5% (art. 1.062, CC/1916) ao mês para períodos anteriores. Em razão da sucumbência condenou a parte autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Alega o apelante, em suma, *“Não há nos autos qualquer elemento de prova concreto que comprove a existência de vazamento de dados por parte da XP Investimentos, tampouco qualquer demonstração de nexó causal entre eventual falha de segurança e o golpe sofrido por Eduardo. A condenação, nesse ponto, se ampara apenas em conjecturas, o que viola frontalmente os princípios da legalidade, da segurança jurídica e do devido processo legal, previstos no art. 5º, incisos II e LIV, da Constituição Federal.”*. Sustenta que *“o próprio Eduardo confessa ter fornecido os dados de sua conta aos golpistas, bem como ter seguido à risca as suas orientações. Veja o teor do boletim de ocorrência lavrado por Eduardo (fls. 18/19)”*. Afirma *“que todas as transações que resultaram nas perdas financeiras partiram do dispositivo habitual de Eduardo, e contaram com a sua validação biométrica, além da própria confissão de Eduardo de que ele seguiu “à risca as orientações dos fraudadores”*. Sustenta, ainda, que *“a última transferência realizada por Eduardo data de 3/7/2024 (fls. 84 e 231) – um dia antes do seu contato com a XP Investimentos e do bloqueio de sua conta -, e que a mencionada morosidade da Corretora não causou, efetivamente, nenhum prejuízo a Eduardo”*. Requer, assim, a reforma da sentença e, subsidiariamente, a anulação para correção dos vícios.

Em juízo de admissibilidade, verifica-se que o recurso é tempestivo e foi regularmente processado, com contrarrazões (fls. 339/345).

As partes se opuseram ao julgamento virtual, nos termos da Res. 772/2017 – TJSP, no prazo de 5 (cinco) dias úteis,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

contados da publicação da distribuição dos presentes autos (fls. 349).

É o relatório.

De proêmio, não há que se falar em anulação da sentença, conforme será melhor analisado em conjunto com o mérito.

Vejam os.

Trata-se de ação indenizatória, na qual narra a parte autora que *“nos dias 27.06.2023 e 30.06.2023, o Autor recebeu mensagens que seriam da Requerida, em seu dispositivo móvel, informando que um novo equipamento estava acessando a sua conta de investimento. Após perceber que teria ocorrido um pequeno decréscimo no saldo da conta, o Autor teria clicado no link no qual foi direcionado para a central de atendimento da XP (0800 070 7066), e teria falado com o suposto funcionário que informou ao Autor a existência de diversas transferências programadas. O Requerente de pronto informou que não reconhecia tal transação e o suposto funcionário disse que seria necessário informar no aplicativo da XP as operações, cadastrar como cancelamento, e que a senha do aplicativo deveria ser alterada. Assim foi feito. No dia 02.07.2023, após a alteração da senha, o Requerente constatou novas movimentações em sua conta, o que fez com que entrasse em contato com o SAC da parte Requerida para buscar mais informações, momento que foi informado pela XP que foi vítima de golpe. O Autor, imediatamente, solicitou o bloqueio da conta, visto que houve o acesso a conta de investimento por outro equipamento, além de ativarem a conta corrente que nunca teria sido utilizada pelo Autor. O golpe consistiu não só em acessar a conta de investimento do Autor por outro equipamento, como foi ativada a conta corrente na XP de onde foram realizadas as transferências fraudulentas via PIX, tendo o Autor sofrido o prejuízo no valor de R\$ 306.101,99”*.

Pois bem.

A relação estabelecida entre as partes é consumerista,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

segue as diretrizes do Código de Defesa do Consumidor, orientada pela regra concernente à responsabilidade objetiva independentemente da demonstração de culpa do prestador de serviços pelos danos causados ao consumidor e pela inversão do ônus da prova dos fatos alegados em Juízo.

Assim prevê a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, que transcrevo a seguir: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”*

No caso dos autos, *d.m.v.*, entendo que ambas as partes agiram com culpa no evento danoso noticiado.

Ao que se observa, restou incontroverso que o autor foi ludibriado por fraudador, tendo agido com negligência/imprudência ao seguir instruções de terceiro que se dizia ser funcionário do banco.

O banco, por sua vez, também foi responsável pelo indevido desfalque porque não fiscalizou de forma eficiente a atividade de estelionatários.

Conforme se infere, após o estelionatário acessar a conta e investimentos do autor e realizar o resgate de valores que totalizavam cerca de 300 mil reais, enviou mencionada quantia para a conta corrente, através de TED, e, mediante pix, transferiu os valores para terceiros, em situação que destoava do perfil do autor, concluindo-se, portanto, que o sistema de segurança da instituição financeira deveria ter sido acionado, mas não foi, como bem fundamentou o magistrado: *“veja-se que o golpe não teria produzido os seus resultados se não fosse a circunstância de que a instituição financeira não detectou que, logo após a modificação de senha e ativação do token, a parte autora na realidade, os estelionatários procederam não apenas ao resgate de aproximadamente 300 mil reais em investimentos os quais foram direcionadas para a conta de*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

investimentos da parte mas à sua transferência, via TED, para a conta digital da parte, e, no mesmo dia, à sua transferência, via PIX, a terceiros com os quais a parte autora jamais tivera qualquer contato, mobilizando-se, para tanto, a conta digital do cliente, a qual só realizava transferências, ao que tudo indica, para outra conta-corrente de mesma titularidade, vinculada ao Banco do Brasil”. [...] “as operações realizadas não guardam nenhuma coerência com o perfil da parte autora e deveriam ter acionados os sistemas de segurança da instituição financeira, sobretudo porque implicaram não apenas no resgate de 300 mil reais de investimento, mas na sua transferência a terceiros, em conduta que, do que se vê dos extratos de fls. 249/269, jamais havia sido anteriormente adotada pelo requerente em seu histórico financeiro”.

Além do mais, outro fato chama a atenção, como bem observado: *“inobstante o preposto da requerida identifique o autor foi vítima de golpe (“olha, você foi vítima de um golpe”), ele não procede ao bloqueio da conta mesmo a parte autora tendo expressamente o solicitado por duas vezes, orientando-o a acessar outro canal de atendimento para fazê-lo, o que provavelmente levou a demora ainda maior para que fossem adotadas as providências necessárias à hipótese. Não faz sentido, nesse particular, que mesmo após ciente da existência da fraude – detectada por um de seus próprios prepostos, anote-se – a instituição financeira não tenha, ela mesmo, realizado o bloqueio preventivo da conta-corrente”.*

E em que pese não tenha ocorrido nenhuma transferência no dia 04.07.2023, e assim, ausente prejuízo referente a este dia, resta demonstrada a fragilidade do sistema e a demora no atendimento e bloqueio da conta.

Constata-se, portanto, ter havido falha na prestação do serviço por parte da instituição bancária que deveria ter detectado a fraude, mas não o fez.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Embora sabedor dos tipos de golpes comumente engendrados, deixou de glosar as operações incomuns ocorridas. Já é cediço, tanto na doutrina, como na jurisprudência, que, em matéria de responsabilidade civil das instituições financeiras, aplica-se a teoria do risco profissional. Nesse passo, também deve responder pelo dano noticiado em razão do risco da atividade que exerce.

Sobre o tema, vale repisar-se aqui:

BANCÁRIOS – Ação de indenização por danos morais e materiais – Sentença de procedência – Empréstimos, compras e transferências via PIX realizadas por terceiro – Autor que aceitou ajuda de terceiro desconhecido enquanto utilizava caixa eletrônico – Operações autorizadas no cartão de crédito que extrapolam parcialmente o perfil da titular – Culpa concorrente reconhecida em relação ao Banco Bradesco – Inexigibilidade de metade dos valores das compras e dos reflexos de encargos que extrapolam o perfil – Dano moral não caracterizado – Ausência de falha na prestação de serviços em relação à Tecban – Ação parcialmente procedente em relação ao Banco Bradesco e improcedente em relação à Tecban – Sentença modificada em parte – Recurso da corré Tecban provido e recurso do corréu Banco Bradesco parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1002852-08.2022.8.26.0002; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/07/2023; Data de Registro: 12/07/2023)

Há que incidir, assim, na hipótese, o art. 945 do CC, que assim dispõe: “Art. 945. Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano”.

Desta feita, **o débito contestado na inicial deverá ser repartido em igual proporção entre as partes.**

Visto tal, o presente recurso comporta parcial provimento para o fim de declarar a inexigibilidade de apenas metade dos valores contestados pelo autor.

Por todo o exposto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO** para declarar a inexigibilidade de metade do valor das transações impugnadas nos autos.

Ante a sucumbência recíproca, cada parte arcará com o pagamento das custas e despesas processuais a que deu causa, além de honorários advocatícios da parte contrária fixados em 10% do valor da condenação.

PEDRO PAULO MAILLET PREUSS

Relator