



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
24ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

SENTENÇA

Processo Digital nº: **1139713-61.2023.8.26.0100**
 Classe - Assunto: **Procedimento Comum Cível - Indenização por Dano Material**
 Requerente: **---**
 Requerido: **Xp Investimentos Corretora de Câmbio Títulos e Valores**
Mobiliários S/A e outro

Prioridade Idoso
 Tramitação prioritária

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Tamara Hochgreb Matos**

Vistos.

---, qualificado nos autos, ajuizou a presente Ação de Indenização por Danos Materiais em face de **XP INVESTIMENTOS CORRETORA DE CÂMBIO, TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS S/A e BANCO XP S/A**, igualmente qualificadas, alegando que é aposentado e idoso, atualmente com 78 anos de idade, possuindo uma conta de investimento junto aos réus para a qual destina suas economias poupadas ao longo de diversos anos. Alega que os investimentos por ele realizados eram sempre efetivados sob recomendação e supervisão do Assessor Exclusivo - XP Investimentos Arthur Fontenelle, e que tais investimentos eram realizados de modo ultraconservador e de longo prazo, em Tesouro Direto (LTN2 e LTN3), com vencimentos em 2025 e 2026 e fundos de renda fixa, visando a manutenção de reserva para sua aposentadoria. Ressalta que sempre transferiu os valores para conta XP ou da conta XP para conta bancária de sua titularidade mantida junto ao Banco Santander, devidamente cadastrada no sistema dos réus. Ocorre que aos 10/07/2023, por volta das 11h45, o autor recebeu uma mensagem de SMS da XP, informando que seu dispositivo "token" tinha sido ativado em um novo dispositivo e, caso desconhecesse tal operação, deveria ligar para o atendimento em um número "0800". Preocupado com a tentativa de movimentação de suas economias por terceiros, entrou em contato com o número indicado na mensagem para saber do que se tratava e para realizar o cancelamento da mencionada ativação de dispositivo não autorizada, tendo sido atendido por uma pessoa que se identificou com ---, funcionário dos réus, confirmando que havia ativação do token por outro celular e que havia suspeita de que sua conta havia sido invadida, com tentativas de resgates de valores mantidos em "Tesouro Direto" e fundo "Kinea", investimentos esses que efetivamente mantinha junto aos réus. Crendo que tratava



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
24ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

1139713-61.2023.8.26.0100 - lauda 1

com preposto das rés, seguiu suas orientações, realizando os procedimentos de segurança para evitar a realização de resgates e transferências a terceiros. Inicialmente, o atendente solicitou a ativação de sua biometria facial e da conta digital junto ao segundo réu para que fossem realizados os cancelamentos de ordens de pagamentos e transferências PIX. Em seguida, o atendente solicitou-lhe que acessasse um endereço eletrônico que foi informado pelo telefone, cuja página continha a logomarca dos réus, sendo solicitado que escrevesse em campos na tela a sua senha de acesso e assinatura eletrônica, bem como por diversas vezes os códigos que apareciam no "token", além de escrever em outro campo a palavra "cancelar". Depois o orientou a clicar em outro botão dentro da mesma página no seu navegador, o que fez ligar a câmera de seu celular para colheita de sua biometria facial. No dia seguinte, porém, descobriu que havia sido vítima de um golpe, por hackeamento de seu celular, com a invasão e acesso indevido e não permitido por terceiros na sua conta junto ao aplicativo dos réus. Descobriu que sua conta estava bloqueada e que seus investimentos de longo prazo tinham sido baixados com a liquidação de parte dos investimentos em Tesouro Direto, tendo sido transferida a quantia de R\$69.837,46 para conta em seu nome mantida junto ao segundo réu. Em um segundo momento, constatou a liquidação de outra parte de seu investimento em Tesouro Direto, no valor de R\$132.478,50, com deduções de imposto de renda, tendo sido realizada uma transferência PIX no valor de R\$31.000,00, uma TED frustrada no valor de R\$50.000,00, uma TED no valor de R\$50.000,00 e uma ordem de pagamento de título no valor de R\$50.000,00. Aturdido com a movimentação indevida de sua conta, tentou entrar em contato com o seu assessor de investimentos, mas não obteve retorno. Além disso, entrou em contato com a Ouvidoria dos réus, tendo sido atendido por ---, o qual o orientou a realizar a reclamação pelo SAC e, se necessário, retornar a ligar na Ouvidoria. Tentou entrar em contato com o SAC dos réus, ocasião em que recebeu atendimento eletrônico e não conseguiu falar com nenhum atendente. No dia seguinte (12/07/2023), recebeu um e-mail da área de inteligência antifraude dos réus, relatando o ocorrido, apontando a falta de aplicações e que sua conta havia sido bloqueada. Sem receber qualquer resposta dos réus, aos 14/07/2023 acessou novamente sua conta e descobriu que os fraudadores ainda estavam fazendo movimentações, por meio de resgate do saldo remanescente investido em Tesouro Direto e realização de transferências PIX a terceiros, nos valores de R\$28.645,61 e R\$49.950,00. Inconformado com a perda total de suas economias, no importe aproximado de R\$281.190,60, entrou em contato novamente com o SAC dos réus, ocasião em que foi confirmada a fraude e obtidos os dados das transferências realizadas pelos fraudadores. No mesmo dia, o autor lavrou Boletim de Ocorrência junto à 42ª Delegacia de Polícia do Rio de Janeiro. Aos 17/07/2023, o autor recebeu um e-mail dos réus informando que não seria



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
24ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

1139713-61.2023.8.26.0100 - lauda 2

possível a realização dos reembolsos dos valores subtraídos, pois não verificada falha de segurança por parte da XP, mas que as contas beneficiadas teriam sido bloqueadas e encerradas. Pugnado pela aplicação do Código de Defesa do Consumidor, requer a condenação dos réus ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$281.050,51. A inicial veio instruída com procuração e documentos.

Por decisão de fl.149 foi deferida a prioridade etária ao autor.

Citados, os réus ofertaram contestação a fls.184/212, arguindo, preliminarmente, ilegitimidade passiva da corré XP Investimentos, tendo em vista que as operações efetuadas pelo autor sob orientação dos golpistas foram realizadas na conta mantida junto ao Banco XP, não havendo qualquer relação com a corretora corré. No mérito, alegam que em momento algum houve invasão ao sistema do Banco XP, tendo sido as operações sido realizadas, na verdade, pelo próprio autor, com uso de seu próprio aparelho celular previamente cadastrado no sistema, e devidamente autenticadas por meio de biometria facial. Ressaltam que o token utilizado para acesso à conta no dia do golpe encontra-se ativo desde 2022, não tendo havido sua reinicialização (reset). Afirmam que o próprio autor emitiu ordens de resgate dos investimentos na conta XP, transferindo recursos à conta mantida junto ao Banco XP e depois efetuou a transferência dos valores resgatados a terceiros, mediante uso de seu dispositivo habitual e fornecimento de biometria facial. Ressaltam que caso houvesse tentativa de acesso à conta do autor em outro dispositivo, tal movimentação somente seria possível mediante autenticação biométrica nesse outro dispositivo, o que não ocorreu. Afirmam que o autor emitiu uma Cédula de Crédito Bancário em favor do Banco XP, no valor bruto de R\$70.174,84, tendo, na sequência, realizado o "resgate express" no montante de R\$69.833,58. Logo após as liquidações e resgates, foi creditado em sua conta corrente o valor integral de seus investimentos. Discorrem sobre a realização de pagamento de boleto bancário, bem como as transferências bancárias realizadas via TED e PIX pelo autor, feitos mediante tecnologia de ponta na biometria facial, em aparelho celular previamente cadastrado e em tempo real, razão pela qual sustenta não ser cabível a imposição de bloqueio preventivo das operações. Esclarecem que o autor entrou em contato com o Banco XP para informar o ocorrido no dia 11/07/2023, um dia após ter sofrido o alegado golpe, tendo sido realizados os procedimentos de solicitação de recuperação de valores por meio do Mecanismo Especial de Devolução – MED, que resultaram ineficazes em razão da inexistência dos valores contestados na conta dos destinatários. Salientam que enviam a seus clientes diversas mensagens



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
24ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

1139713-61.2023.8.26.0100 - lauda 3

de alerta para prevenção de possíveis golpes aplicados por estelionatários. Sustentam a ocorrência de excludente de responsabilidade por culpa exclusiva do autor e ausência de falha na prestação de seus serviços. Impugnam o pedido de inversão do ônus da prova, requerem acolhimento da questão preliminar de ilegitimidade passiva da XP Investimentos e pela improcedência do pedido. Juntaram documentos.

O autor manifestou-se em réplica a fls. 268/295.

Intimadas a especificar as provas que pretendem produzir, os réus se manifestaram a fls. 321/325 e o autor a fls. 326/331, requerendo julgamento do feito.

Sobreveio manifestação dos réus a fls. 335/336.

Em atendimento à determinação de fl.338, as rés se manifestaram a fls.341/343, afirmando que o limite de transferência definido pelo autor sempre foi de R\$ 100.000,00. O autor manifestou-se a fls.347/356.

É o relatório.

Fundamento e decido.

A hipótese é de julgamento antecipado do pedido, na forma do art. 355, I, do CPC, comportando a matéria controvertida deslinde em função da prova documental já existente nos autos. Cumpre ressaltar que ambas as partes declinaram da produção de prova pericial técnica.

Rejeito a preliminar de ilegitimidade passiva da corré XP Investimentos, uma vez que, de acordo com as alegações tecidas pelo autor na inicial, houve também resgates de investimentos que o autor alega não ter realizado, fato este que justifica a pertinência subjetiva para sua indicação no polo passivo da ação.

No mérito, os pedidos deduzidos na inicial revelam-se procedentes.

A relação jurídica entre as partes é típica relação de consumo, pois o autor é destinatário final dos serviços prestados pela réus, o que leva ao enquadramento das partes nos



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
24ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

1139713-61.2023.8.26.0100 - lauda 4

conceitos trazidos pelos art. 2º e 3º do citado diploma legal.

Vale ressaltar o entendimento firmado na Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça: ***"O código de defesa do consumidor é aplicável às instituições financeiras."***

Dentre os direitos básicos do consumidor, a facilitação da defesa de seus direitos em juízo, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências (art. 6º, inciso VIII, do CDC).

No caso dos autos, tanto a hipossuficiência técnica quanto a verossimilhança das alegações se fazem presentes, pois ainda que o autor tenha concorrido para o sucesso da fraude, após ser induzido a seguir orientações dos estelionatários para realização de resgate de todos seus investimentos e transferência de valores a terceiros, por meio de transferências bancárias via PIX e TED, houve evidente defeito no sistema de segurança das rés que, cientes do aumento exponencial de fraudes desta espécie, principalmente contra clientes idosos, permitiram que o autor resgatasse todos seus investimentos e os transferisse a terceiros, em um curto espaço de tempo, utilizando apenas o aparelho celular, sem qualquer averiguação ou alerta de possível fraude.

Ao disponibilizar no mercado plataformas de investimento e operações bancárias que permite a realização de investimentos, resgates e transferência de valores com a simples utilização de um aplicativo, os réus devem garantir a segurança das operações e transferências realizadas em tais plataformas, sendo responsáveis, portanto, pela falha de segurança que possibilitou o resgate de investimentos, a emissão de uma Cédula de Crédito Bancário em favor do Banco XP, o "resgate express" e a realização de pagamento de boleto bancário, bem como diversas transferências bancárias realizadas via TED e PIX a terceiros, tudo em curto período de tempo.

Aliás, em relação ao aspecto temporal, cumpre anotar que conforme extratos de fls.259/264 as transações foram realizadas pelo autor entre 10 e 13 de julho de 2023, porém a fl.202 da contestação as rés informaram que o autor entrou em contato com o Banco XP para informar o ocorrido em **11.07.23**, um dia após a ocorrência do alegado golpe, quando o Banco XP



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
24ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

1139713-61.2023.8.26.0100 - lauda 5

realizou os procedimentos de solicitação de envio do pedido de recuperação dos valores através do Mecanismo Especial de Devolução (“MED”) e envio de Cartas de Repatriação, porém as solicitações se revelaram ineficazes, na medida em que o sucesso não havia mais os valores contestados na conta dos destinatários.

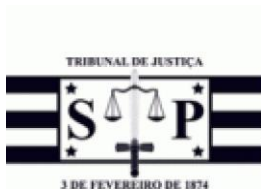
Ora, se o autor entrou em contato com os réus aos 11.07.2023 para informar sobre o golpe, não há explicação para terem sido autorizadas novas transferências por PIX nos dias 12 e 13 de julho de 2023, como demonstram os extratos de fls.259/264.

Nesse contexto, forçosa a conclusão de que, embora o autor tenha concorrido para seu prejuízo, houve também defeito na prestação de serviços dos réus, que não possuem ferramentas para garantir a segurança dos usuários mais suscetíveis a fraudes, como idosos, permitindo que resgates de investimentos e transferências absolutamente divergentes dos padrões do consumidor sejam realizadas quase simultaneamente, por um simples aplicativo de celular, esvaziando a poupança de uma vida em segundos, sem que seja acionado qualquer sistema de segurança dos réus.

Assim, tratando-se de relação de consumo, cabe aos fornecedores, que auferem enormes lucros com a atividade empresarial, arcar com os riscos envolvidos na atividade, pois somente estes possuem a tecnologia e condições financeiras para criar ferramentas que evitem as conhecidas e crescentes fraudes bancárias nas plataformas que disponibiliza a seus clientes.

Procedente, portanto, o pedido de indenização para restituição dos valores indevidamente movimentados na conta de investimentos do autor e posteriormente transferidos a terceiros, em valor correspondente à posição verificada na data anterior às operações indevidas (R\$281.190,60 – fls. 112), deduzido o saldo projetado de R\$140,09, devendo os réus restituírem ao autor, portanto, o valor de R\$281.050,51.

Ante o exposto, **JULGO PROCEDENTE** o pedido da ação para condenar os réus solidariamente à reparação do dano material suportado pelo autor, no importe de R\$ 281.050,51 (duzentos e oitenta e um mil e cinquenta reais e cinquenta e um centavos), com correção pela Tabela Prática do TJSP e acrescido e juros de 1% ao mês da data do evento danoso (10/07/2023) até 29/08/2024, passando a incidir, a partir da vigência da Lei nº14.905/2024 (30/08/2024),



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
24ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

1139713-61.2023.8.26.0100 - lauda 6

correção monetária pelo índice IPCA e os juros de mora pela Selic com a dedução do IPCA, caso o valor obtido seja negativo os juros serão considerados como zero.

Vencidos, arcarão os réus também solidariamente com o pagamento das custas e despesas processuais, e com os honorários advocatícios da parte contrária, que fixo em 10% do valor da condenação.

Int.

São Paulo, 24 de fevereiro de 2025.

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006,
CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**

1139713-61.2023.8.26.0100 - lauda 7