



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000073926

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1066473-05.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelada ROSEMEIRE MARQUES PAES, é apelado/apelante BANCO DO BRASIL S/A e Apelado TRANSFERWISE BRASIL CORRETORA DE CAMBIO LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso do banco. Conheceram em parte do recurso da autora e na parte conhecida, negaram provimento V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO.

São Paulo, 10 de fevereiro de 2026.

WILSON JULIO ZANLUQUI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação cível nº 1066473-05.2024.8.26.0100

Apelantes: ROSEMEIRE MARQUES PAES e BANCO DO BRASIL S/A

Apelados: OS MESMOS e TRANSFERWISE BRASIL CORRETORA DE
CÂMBIO LTDA.

Origem: São Paulo, 33ª Vara Cível do Foro Central Cível

Juíza de primeiro grau: Dra. Ana Carolina Miranda de Oliveira

VOTO Nº 1.716

RESPONSABILIDADE CIVIL – AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS – FRAUDE BANCÁRIA – ENGENHARIA SOCIAL – "GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO".

PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA: Rejeitada. A pertinência subjetiva da instituição financeira decorre do fato de as operações terem sido processadas em sua plataforma tecnológica. Matéria que se confunde com o mérito.

MÉRITO – RESPONSABILIDADE DO BANCO DO BRASIL S/A: Consumidora induzida a instalar aplicativo de acesso remoto após contato telefônico de estelionatário. Concessão voluntária de acesso integral ao dispositivo eletrônico que viabilizou as transações (TED e resgate de aplicações). Culpa exclusiva da vítima configurada (Art. 14, §3º, II, do CDC). Inexistência de falha no dever de segurança. Operações realizadas com credenciais corretas, a partir de dispositivo habitual e sem ruptura flagrante do perfil de movimentação da conta conjunta. Impossibilidade técnica e jurídica de monitoramento de aplicativos instalados no aparelho do cliente, sob pena de violação à privacidade (Art. 5º, X, CF). Rompimento do nexo de causalidade. Fortuito externo. Reforma da sentença para afastar a culpa concorrente e julgar o pedido improcedente em face do banco.

RESPONSABILIDADE DA CORRETORA DE CÂMBIO (TRANSFERWISE/WISE): Manutenção da improcedência. Operações de conversão de moeda e transferência para terceiros que são intrínsecas à natureza da atividade de câmbio. Ausência de atipicidade. Comunicação tardia da fraude pela consumidora que impediu o bloqueio de todas as transações.

DANOS MORAIS: Indenização indevida. O abalo financeiro e emocional decorreu diretamente da conduta imprudente da autora ao fornecer acesso a terceiros. Ausência de ato ilícito pelas rés.

SUCUMBÊNCIA: Inversão do ônus de sucumbência. Condenação da autora ao pagamento de custas e honorários advocatícios face ao Banco do Brasil. Majoração dos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

honorários face a TRANSFERWISE BRASIL CORRETORA DE CÂMBIO LTDA.
RECURSO DO BANCO DO BRASIL PROVIDO.
RECURSO DA AUTORA PREJUDICADO QUANTO AO BANCO E DESPROVIDO QUANTO À CORRETORA E AOS DANOS MORAIS.

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra a sentença de fls. 277/283, que julgou parcialmente procedente o pedido formulado por Rosemeire Marques Paes em ação de reparação de danos materiais e morais ajuizada em face do Banco do Brasil S/A e da Transferwise Brasil Corretora de Câmbio Ltda.

A Magistrada de primeiro grau reconheceu fraude eletrônica por engenharia social, na qual a autora foi induzida a instalar o aplicativo de acesso remoto AnyDesk em seus dispositivos, permitindo que terceiros realizassem operações bancárias fraudulentas em suas contas.

O juízo entendeu haver culpa concorrente entre a autora e o Banco do Brasil S/A: a instituição falhou ao não bloquear operações atípicas, enquanto a consumidora contribuiu para o dano ao permitir a instalação do aplicativo após contato telefônico de pessoa desconhecida, sem confirmar a autenticidade pelos canais oficiais. Com base nisso, condenou o Banco do Brasil S/A ao pagamento de 50% do valor transferido via TED para terceiro (R\$ 48.580,00), acrescido das taxas (R\$ 23,60), totalizando R\$ 24.301,80, com correção monetária pela Tabela Prática do TJSP desde cada desembolso e juros de 1% ao mês a partir da citação. Quanto à transferência de R\$ 48.950,00 via Pix para conta da autora na Caixa não gerou responsabilidade do Banco do Brasil, pois o esvaziamento ocorreu em outra instituição, já a transferência de R\$ 23.900,00 para “YA” foi estornada pelo banco no dia seguinte, não havendo prejuízo.

Em relação à Transferwise Brasil Corretora de Câmbio Ltda., o pedido foi julgado improcedente. O juízo entendeu que, por sua natureza, a corretora não tem dever de bloquear operações típicas de câmbio e transferência. A autora comunicou a fraude oito horas após os fatos, quando parte das operações já estava consolidada, tendo a corretora estornado as transações reversíveis.

O pedido de danos morais foi indeferido, pois o transtorno decorreu da conduta imprudente da autora, não configurando lesão a direito da personalidade.

Por fim, fixou honorários advocatícios em 10% sobre o valor da condenação em favor dos patronos da autora, com sucumbência recíproca entre autora e Banco do Brasil (custas divididas). Quanto à Transferwise, condenou a autora ao pagamento de honorários de 10% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade deferida.

Sustenta a apelante Rosemeire Marques Paes a reforma da sentença para afastar a culpa concorrente e reconhecer a responsabilidade integral do Banco do Brasil S/A pelo ressarcimento dos valores subtraídos. Alega que, como idosa de 62 anos, foi vítima de fraude sofisticada por engenharia social, induzida a instalar o aplicativo AnyDesk sob falsa alegação de proteção contra clonagem. Sustenta que o banco falhou no dever de segurança ao permitir resgate de aplicações (LCA e CDB) e transferências vultosas sem bloqueio preventivo ou confirmação, apesar da evidente ruptura do perfil de movimentação. Invoca a Súmula 479 do STJ, afirmando que fraudes por engenharia social configuram fortuito interno, não excluindo a responsabilidade objetiva da instituição. Ressalta sua vulnerabilidade agravada pelo Estatuto do Idoso e pelo CDC, e considera desproporcional a divisão de responsabilidade em 50%, equiparando vítima e instituição financeira.

Insurge-se também contra a improcedência do pedido em face da Transferwise Brasil Corretora de Câmbio Ltda., alegando falha no dever de segurança ao permitir conversão de valores expressivos e transferência para terceiro estranho, sem verificação ou bloqueio. Sustenta que, como instituição autorizada pelo Banco Central, a corretora deve observar os mesmos deveres de diligência das instituições financeiras. Argumenta que havia elementos para identificar a atipicidade das operações e que a comunicação da fraude, mesmo após oito horas, deveria ter ensejado reversão imediata das transferências. Quanto aos danos morais, requer reforma da sentença para reconhecer lesão a direito da personalidade, alegando que a subtração de economias destinadas a despesas com inventários causou grave abalo psicológico, configurando dano moral in re ipsa. Invoca sua condição de idosa como fator agravante e postula indenização não inferior a R\$ 10.000,00, fixada segundo

critérios de razoabilidade e proporcionalidade.

O Banco do Brasil S/A apela contra a sentença que reconheceu culpa concorrente e o condenou ao pagamento de 50% dos valores subtraídos. Preliminarmente, alega ilegitimidade passiva, afirmando que as operações foram realizadas pela própria correntista, que concedeu acesso remoto aos fraudadores mediante instalação do aplicativo AnyDesk, inexistindo falha na prestação do serviço. No mérito, sustenta culpa exclusiva da vítima, rompendo o nexo causal, pois a autora viabilizou a fraude ao permitir acesso remoto, tornando inócuos os mecanismos de segurança. Argumenta que não há meios legais ou tecnológicos para monitorar aplicativos instalados nos dispositivos dos clientes, que as operações ocorreram com credenciais corretas e não destoaram do padrão da conta conjunta. Defende que a fraude por engenharia social configura fortuito externo e invoca precedentes que afastam responsabilidade objetiva em casos de culpa exclusiva do consumidor. Ressalta que a autora não é hipossuficiente, pois possui experiência digital e conhecimento técnico, e que responsabilizar o banco por conduta imprudente do consumidor geraria desequilíbrio nas relações de consumo. Requer o acolhimento da preliminar ou, subsidiariamente, a reforma da sentença para julgar improcedente o pedido, com condenação da autora ao pagamento de honorários de 20% sobre o valor atualizado da causa.

Em contrarrazões ao recurso do Banco do Brasil S/A, Rosemeire Marques Paes requer o desprovimento, defendendo a manutenção da sentença que reconheceu a culpa concorrente. Sustenta que o banco falhou no dever de segurança ao permitir operações vultosas e atípicas sem verificação adicional, caracterizando defeito na prestação do serviço. Afirma que a fraude por engenharia social configura fortuito interno, inerente à atividade bancária, e impugna a alegação de ilegitimidade passiva, pois as operações ocorreram na plataforma da instituição. Subsidiariamente, caso acolhida a tese de culpa exclusiva da vítima, requer provimento integral de seu recurso para reconhecer a responsabilidade total do banco.

Em contrarrazões ao recurso da autora, o Banco do Brasil S/A pugna pelo desprovimento, reiterando que a sentença foi excessivamente favorável à consumidora, pois o caso configura culpa exclusiva da vítima. Argumenta que

acolher o recurso da autora transferiria ao sistema bancário o ônus da imprudência do consumidor. Requer a manutenção da sentença ou, alternativamente, provimento de seu próprio recurso para afastar integralmente a condenação.

A Transferwise Brasil Corretora de Câmbio Ltda., em contrarrazões ao recurso da autora, requer o desprovimento e a manutenção da sentença que julgou improcedente o pedido contra a corretora. Sustenta que as operações realizadas não eram atípicas, pois conversão de moeda e transferências para terceiros são próprias da atividade de câmbio. Afirma que a comunicação da fraude ocorreu oito horas após os fatos, quando parte das operações já estava consolidada, tendo a corretora estornado as reversíveis. Reitera que não possui meios legais para monitorar aplicativos instalados nos dispositivos dos clientes e que a culpa exclusiva da autora, que concedeu acesso remoto aos fraudadores, afasta sua responsabilidade.

É o relatório.

O recurso é tempestivo e preenche os requisitos de admissibilidade. O preparo foi recolhido a fls.330/331 e 360/361. Sendo assim, conheço do recurso.

A controvérsia diz respeito à delimitação da responsabilidade civil do Banco do Brasil S/A e da Transferwise Brasil Corretora de Câmbio Ltda. em operações financeiras fraudulentas perpetradas mediante acesso remoto ao sistema eletrônico da apelante Rosemeire Marques Paes, por meio do aplicativo AnyDesk, após esta ter sido induzida a instalar o referido programa em seus dispositivos eletrônicos por estelionatários que se fizeram passar por funcionários de instituições bancárias.

O recurso do Banco do Brasil S/A insurge-se contra a sentença que reconheceu a culpa concorrente e condenou a instituição financeira ao pagamento de cinquenta por cento do valor transferido mediante TED para terceiro (Felipe Gabriel Andrade Domingos), no montante de R\$ 48.580,00, acrescido das taxas cobradas, totalizando a condenação em R\$ 24.301,80 (vinte e quatro mil, trezentos e um reais e oitenta centavos). O apelante sustenta preliminar de ilegitimidade passiva ad causam e, no mérito, pugna pela reforma integral da sentença para julgar improcedente a pretensão autoral, ao argumento de que restou configurada a culpa exclusiva da

vítima, capaz de romper o nexo de causalidade entre o suposto defeito na prestação do serviço e o dano experimentado.

Por sua vez, o recurso da apelante Rosemeire Marques Paes insurge-se contra a sentença que reconheceu a culpa concorrente, postulando a reforma para condenar o Banco do Brasil S/A ao ressarcimento integral dos valores subtraídos, bem como pugna pela reforma do capítulo que julgou improcedente o pedido em face da Transferwise Brasil Corretora de Câmbio Ltda. e pela condenação de ambas as instituições ao pagamento de indenização por danos morais.

Passo à análise.

O Banco do Brasil S/A suscita preliminar de ilegitimidade passiva *ad causam*, sob o argumento de que as operações financeiras foram realizadas pela própria correntista, que voluntariamente concedeu acesso remoto aos fraudadores mediante instalação do aplicativo AnyDesk em seus dispositivos eletrônicos, não havendo, portanto, qualquer falha na prestação dos serviços bancários que pudesse ensejar sua responsabilização.

A preliminar não merece acolhimento.

A legitimidade *ad causam* configura-se como condição da ação e traduz a pertinência subjetiva entre as partes e a causa de pedir. No caso concreto, a autora imputa ao Banco do Brasil S/A a responsabilidade civil pelos danos decorrentes de operações financeiras fraudulentas realizadas em sua conta corrente, fundamentando sua pretensão na suposta falha na prestação dos serviços bancários, notadamente no que tange aos mecanismos de segurança e controle de operações atípicas.

Independentemente do reconhecimento ou não da responsabilidade civil da instituição financeira, questão afeta ao mérito da demanda, mostra-se inequívoco que o Banco do Brasil S/A ostenta legitimidade para figurar no polo passivo da presente ação, porquanto as operações impugnadas foram realizadas através de sua plataforma eletrônica, havendo, portanto, pertinência subjetiva entre a instituição financeira e a relação jurídica material deduzida em juízo.



A existência ou não de falha na prestação do serviço, bem como a configuração do nexo de causalidade entre a conduta da instituição financeira e os danos experimentados pela autora, constitui matéria atinente ao mérito da controvérsia, não guardando relação com as condições da ação.

Rejeito, pois, a preliminar arguida.

DO RECURSO DO BANCO DO BRASIL S/A

A questão nodal que se apresenta à apreciação deste Tribunal consiste em definir se as operações financeiras fraudulentas realizadas mediante acesso remoto concedido voluntariamente pela correntista configuram hipótese de fortuito interno, atraindo a responsabilidade objetiva da instituição financeira nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, ou se, ao revés, caracterizam culpa exclusiva da vítima, capaz de elidir o nexo de causalidade, nos termos do artigo 14, §3º, inciso II, do mesmo diploma legal.

A sentença recorrida reconheceu a culpa concorrente entre a instituição financeira e a consumidora, repartindo em partes iguais a responsabilidade pelo ressarcimento dos valores transferidos mediante TED para terceiro. Insurge-se o Banco do Brasil S/A contra esse entendimento, sustentando a culpa exclusiva da vítima.

A matéria em debate exige acurada ponderação dos elementos fáticos e jurídicos que permeiam a controvérsia.

As instituições financeiras submetem-se ao regime de responsabilidade civil objetiva previsto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, que assim dispõe:

"Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro."

A responsabilidade objetiva das instituições financeiras fundamenta-se na teoria do risco da atividade empresarial, segundo a qual aquele que auferir os benefícios de determinada atividade econômica deve suportar os riscos inerentes a ela, independentemente da comprovação de culpa. Trata-se de corolário lógico do princípio da igualdade, que veda a socialização dos prejuízos e a privatização dos lucros.

O Superior Tribunal de Justiça consolidou esse entendimento na Súmula 479, que estabelece: "*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*"

A referida súmula consagra a distinção entre fortuito interno e fortuito externo. O primeiro, também denominado de fortuito próprio ou fato do serviço, corresponde ao evento imprevisível e inevitável que se relaciona intrinsecamente com a atividade empresarial desenvolvida, integrando o risco do negócio. O segundo, denominado de fortuito externo ou força maior, caracteriza-se pela total desvinculação entre o evento danoso e a atividade empresarial, situando-se fora da esfera de atuação do fornecedor.

Não obstante tal enunciado estabeleça a responsabilidade objetiva das

instituições financeiras por fraudes praticadas por terceiros, a jurisprudência mais recente daquela Corte Superior e dos Tribunais estaduais tem reconhecido que tal responsabilidade não é absoluta, comportando mitigação ou afastamento nas hipóteses em que o evento danoso decorre de conduta culposa da própria vítima, configurando fortuito externo.

O artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor estabelece como excludente da responsabilidade objetiva do fornecedor a demonstração da culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. A configuração da culpa exclusiva do consumidor demanda a demonstração de que o evento danoso decorreu única e exclusivamente de conduta imputável à vítima, sem qualquer concorrência de falha na prestação do serviço por parte do fornecedor.

A culpa exclusiva da vítima rompe o nexo de causalidade entre a conduta do fornecedor e o dano experimentado, afastando, por conseguinte, o dever de indenizar, nos termos do artigo 393 do Código Civil, que dispõe: "*O devedor não responde pelos prejuízos resultantes de caso fortuito ou força maior, se expressamente não se houver por eles responsabilizado.*"

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça tem reconhecido que, em determinadas hipóteses de fraudes eletrônicas, a conduta da vítima assume tal relevância na causação do evento danoso que se configura o rompimento do nexo causal, caracterizando fortuito externo apto a afastar a responsabilidade da instituição financeira.

Nesse sentido, cumpre destacar os seguintes precedentes do Superior Tribunal de Justiça:

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 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 - REsp 2215907 / SP, Relator(a): Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA (1147), T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Julgamento: 01/09/2025, Data de Publicação: 04/09/2025)

E também:

DIREITO CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM PEDIDO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E TERCEIROS. USO DE SENHA PESSOAL E ITOKEN. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. REVISÃO. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA 7 DO STJ. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO.1. Tema Repetitivo n. 466: As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (REsp 1.197.929/PR, Rel. Ministro Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, julgado em 24/08/2011, DJe de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12/09/2011).2. No caso, o Tribunal de Justiça, com arrimo no acervo fático-probatório carreado aos autos, concluiu que não houve falha na prestação do serviço bancário prestado pela parte recorrida, ficando evidenciada a culpa exclusiva da vítima e de terceiro pelas transações bancárias, tendo em vista que foram realizadas com o uso de senha pessoal e confirmação por iToken do correntista, ora recorrente. A pretensão de alterar tal entendimento, considerando as circunstâncias do caso concreto, demandaria revolvimento de matéria fático-probatória, inviável em sede de recurso especial, conforme dispõe a Súmula 7/STJ.3. Agravo interno desprovido. (STJ - AgInt no AREsp 2573564 / MG, Relator(a): Ministro RAUL ARAÚJO (1143), T4 - QUARTA TURMA, Data de Julgamento: 23/06/2025, Data de Publicação: 01/07/2025)

Verifica-se portanto que a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça tem mitigado a aplicação da Súmula 479 nas hipóteses em que o consumidor, mediante conduta voluntária, fornece aos fraudadores os meios necessários à consumação da fraude, configurando culpa exclusiva apta a romper o nexo de causalidade.

Este Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo tem adotado entendimento alinhado à jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, reconhecendo que a responsabilidade objetiva das instituições financeiras não alcança as hipóteses em que o evento danoso decorre de culpa exclusiva da vítima. Nesse sentido, colaciono precedente recente deste Tribunal:

"AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Golpe da falsa central de atendimento – Parte autora que, após receber ligação supostamente do banco, entrou em contato com estelionatários e informou seus dados pessoais e bancários – Sentença que julgou parcialmente procedentes

os pedidos – Pretensão do réu de reforma – ADMISSIBILIDADE: Parte autora entrou em contato com os estelionatários, seguiu as instruções deles e realizou as transações bancárias mediante utilização de senha pessoal e intransferível. Ausência de falha na prestação de serviço do Banco em decorrência de fortuito externo. Colaboração involuntária da vítima. Culpa de terceiro fraudador. Nexo causal rompido. Aplicabilidade do art. 14, §3º, II, do CDC. Sentença reformada. RECURSO DA PARTE AUTORA – Pretensão de indenização por danos morais. PEDIDO PREJUDICADO: Diante da inversão do julgamento, com a improcedência da ação, fica prejudicado o recurso da parte autora. RECURSO DO RÉU PROVIDO E O DA PARTE AUTORA PREJUDICADO." (TJSP; Apelação Cível 1002385-46.2024.8.26.0103; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Caconde - Vara Única; Data do Julgamento: 02/12/2025; Data de Registro: 04/12/2025)

A hipótese dos autos apresenta peculiaridades que a distinguem dos casos ordinários de fraudes bancárias, nos quais os criminosos obtêm acesso às credenciais bancárias mediante invasão do sistema eletrônico da instituição financeira, *phishing* ou outras técnicas de engenharia social que não dependem da participação ativa e consciente da vítima.

No caso concreto, conforme se depreende dos elementos constantes dos autos, a apelante Rosemeire Marques Paes, após receber ligação telefônica de pessoa que se identificou como funcionária da Caixa Econômica Federal, alegando a ocorrência de transações suspeitas e suposta clonagem de seu aparelho celular, anuiu em instalar o aplicativo AnyDesk em seu notebook, concedendo aos fraudadores acesso remoto integral ao seu dispositivo eletrônico.

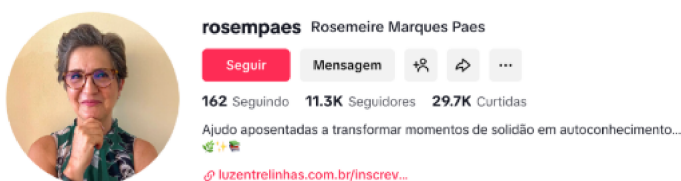
O aplicativo AnyDesk constitui programa de amplo conhecimento público, destinado ao acesso remoto a computadores e demais dispositivos

eletrônicos, sendo frequentemente utilizado em golpes virtuais, circunstância amplamente divulgada pelos meios de comunicação e pelas próprias instituições financeiras em suas campanhas de prevenção a fraudes.

A análise do histórico de navegação do computador da requerente, acostado às fls. 72/77 dos autos, revela que a primeira tentativa de acesso ao AnyDesk ocorreu às 13h20, seguida de acessos aos sites da Caixa Econômica Federal e do Banco do Brasil. Desde o primeiro acesso ao AnyDesk até a consumação das transferências fraudulentas, transcorreu o intervalo aproximado de cinco horas, lapso temporal que não pode ser considerado desprezível e que evidencia a voluntariedade e a consciência da apelante em manter o acesso remoto ativo em seu dispositivo.

Cumprе destacar que a apelante não se enquadra no perfil de consumidora hipossuficiente sob o aspecto técnico-informacional.

Conforme se verifica dos elementos trazidos aos autos e rápida pesquisa na internet motivada pelo conhecimento da autora sobre o aplicativo, constato que a apelante mantém perfil ativo em diversas redes sociais, incluindo LinkedIn e TikTok, este último com mais de 11.000 seguidores, bem como comercializa cursos pela plataforma Hotmart há mais de cinco anos, demonstrando familiaridade com ferramentas tecnológicas e plataformas digitais.



The screenshot shows a Hotmart Marketplace product page. The product is 'Clube de Leitura Luz Entre Linhas' by Rosemeire Marques Paes. The price is R\$ 797,00, with a 12x installment option of R\$ 82,43 per month. The product is described as an online reading club for women 50+ who want to transform their passion for literature into a tool for self-knowledge and personal growth. It includes a personal EPL method and video lessons. The creator's name, Rosemeire Marques Paes, is visible at the bottom of the product card.

Disponível em <https://hotmart.com/pt-br/marketplace/produtos/clube-de-leitura-luz-entre-linhas/I100483986O>, acesso em 17/12/2025 às 16h30min.

Verifica-se que se trata da mesma pessoa, pois o e-mail cadastrado coincide com a chave Pix, conforme demonstram o comprovante de fls. 53 e o histórico de navegação de fls. 75/77.

Informações Úteis



- Ao concretizar a compra, você declara que leu e está de acordo com todas as regras dos [Termos de Uso](#) e [demais Políticas da Hotmart](#) ;
- Este produto foi criado pelo Criador ROSE M PAES. Para questões relacionadas especificamente ao conteúdo deste Produto, por favor, entre em contato com o Criador através do email rosemeirempaes@gmail.com;
- Há um período de garantia de 30 dias, garantido pelo Criador, para solicitar cancelamento da compra caso seja identificado algum defeito/inconsistência do Produto;
- Esta compra aparecerá no seu extrato ou fatura do cartão como sendo realizada na loja ROSE M PAES. Contudo, ressaltamos que se trata de uma mera identificação na fatura ou extrato do cartão, já que este Produto não foi criado pela Hotmart, que não possui qualquer responsabilidade pelo seu conteúdo, funcionalidade, características, oferta e publicidade, conforme disposto nos [Termos de Uso](#) ;

PAGO PARA: Rosemeire M Paes
CPF: ***.265.198-**
CHAVE PIX: rosemeirempaes@gmail.com
INSTITUICAO: 00360305 CAIXA ECONOMICA FEDERAL
AGENCIA: 4050 - CONTA: 3701000005892910152
TIPO DE CONTA: Conta Corrente

A circunstância de a apelante possuir experiência na utilização de ferramentas digitais e manter atividade empresarial mediante plataformas eletrônicas revela que a mesma dispunha de conhecimentos técnicos suficientes para compreender os riscos inerentes à concessão de acesso remoto a terceiros, especialmente mediante a instalação de aplicativos dessa natureza.

Ademais, merece especial destaque o fato de que a apelante, não obstante tenha alegado ter recebido ligação de suposta funcionária da Caixa Econômica Federal questionando transações naquela instituição, e de ter afirmado que sequer possuía saldo naquela instituição financeira naquele dia, bem como de não ter recebido nenhuma notificação sobre compras ou transações suspeitas, decidiu, ainda assim, acatar a orientação para permitir o acesso remoto ao seu notebook.

A conduta da apelante revela-se manifestamente imprudente e contrária aos mais comezinhos deveres de cautela que se esperam de qualquer consumidor no contexto da sociedade da informação. As instituições financeiras divulgam amplamente, mediante campanhas publicitárias, alertas em seus aplicativos e sites, e notificações aos correntistas, a informação de que seus funcionários jamais solicitam senhas, códigos de acesso ou instalação de programas de acesso remoto, sendo cediço que esse modus operandi constitui prática reiteradamente empregada por estelionatários.

A apelante, ao receber ligação telefônica de pessoa desconhecida solicitando a instalação de aplicativo de acesso remoto, tinha o dever elementar de desconfiar da autenticidade da comunicação e de buscar confirmação diretamente junto à instituição financeira, mediante contato telefônico pelos canais oficiais ou mediante comparecimento pessoal à agência bancária. A ausência de adoção de tais cautelas revela negligência grosseira por parte da consumidora.

A alegação de que a apelante teria sido induzida a erro mediante sofisticada engenharia social não se mostra suficiente para elidir sua responsabilidade pela consumação do evento danoso. A engenharia social, por mais sofisticada que seja, somente se consuma mediante a participação ativa da vítima, que, no caso concreto, concedeu voluntariamente aos fraudadores o acesso integral ao seu dispositivo eletrônico, viabilizando a realização das operações financeiras impugnadas.

Cumprе ressaltar que a concessão de acesso remoto mediante aplicativo como o AnyDesk difere substancialmente da mera violação do dever de guarda de cartão bancário e sigilo de senha. Enquanto a violação da guarda do cartão

e senha configura conduta negligente que, isoladamente considerada, pode não afastar a responsabilidade da instituição financeira, a concessão de acesso remoto ao sistema bancário mediante aplicativo específico constitui conduta de excepcional gravidade, que viabiliza aos fraudadores o controle integral sobre as operações bancárias, tornando absolutamente inócuos os mecanismos de segurança implementados pela instituição financeira.

A instituição financeira não dispõe de meios tecnológicos para detectar que o acesso à conta corrente está sendo realizado mediante programa de acesso remoto instalado no dispositivo do próprio correntista. Os sistemas de segurança bancária são concebidos para identificar acessos realizados de dispositivos não autorizados, localidades geográficas incompatíveis com o perfil do usuário, ou operações flagrantemente atípicas. Todavia, quando o acesso é realizado mediante o dispositivo do próprio correntista, a partir de sua localização habitual, com a utilização de suas credenciais corretas, não há como o sistema bancário identificar que o comando das operações está sendo realizado por terceiros mediante acesso remoto.

Exigir das instituições financeiras a implementação de sistemas de segurança capazes de detectar a utilização de programas de acesso remoto nos dispositivos dos correntistas implicaria flagrante violação ao direito fundamental à intimidade e à privacidade, consagrado no artigo 5º, inciso X, da Constituição Federal, que estabelece: "*são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação*".

As instituições financeiras não dispõem de autorização legal para monitorar os aplicativos instalados nos dispositivos de seus clientes, nem para acessar informações sobre os programas em execução nos computadores ou smartphones dos usuários. A imposição de tal obrigação configuraria intromissão ilegítima na esfera privada dos consumidores, violando direitos fundamentais assegurados constitucionalmente.

No que tange especificamente às operações realizadas na conta

corrente conjunta mantida pela apelante com seus irmãos no Banco do Brasil S/A, verifica-se que as transferências impugnadas não destoavam do padrão de movimentação daquela conta. Conforme se depreende do extrato de fls. 47/53 dos autos, eram realizados periodicamente resgates de aplicações financeiras (LCA e CDB), bem como transferências para a própria apelante, para seus irmãos e terceiros, de modo que as operações fraudulentas, quando analisadas isoladamente, não configuravam ruptura abrupta do perfil de movimentação da conta.

A transferência mediante TED para o beneficiário Felipe Gabriel Andrade Domingos, no valor de R\$ 48.580,00, objeto da condenação imposta na sentença recorrida, foi precedida do resgate de aplicações financeiras (LCA e CDB) mantidas na referida conta conjunta. O resgate de aplicações financeiras constitui operação ordinária e recorrente, tendo sido identificadas movimentações similares nos extratos bancários dos meses anteriores (resgates em 23/01/2024 e 02/02/2024), de modo que não se pode imputar à instituição financeira a obrigação de bloquear ou questionar operação dessa natureza, máxime quando realizada mediante acesso com credenciais corretas, a partir do dispositivo habitual do correntista.

A inexistência de dever legal das instituições financeiras de monitorar o perfil de movimentação de seus correntistas e bloquear preventivamente operações que possam ser consideradas atípicas encontra fundamento nas Resoluções do Banco Central do Brasil n°s 3.695/2009 e BCB 1/2020, as quais estabelecem os procedimentos de prevenção e combate às atividades relacionadas com crimes de lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo, não impondo, todavia, o dever de bloqueio preventivo de operações bancárias ordinárias.

A circunstância de a operação ter sido realizada mediante TED, e não mediante Pix, reforça a ausência de atipicidade. As transferências mediante TED constituem meio ordinário de movimentação bancária, não ensejando, por si sós, a necessidade de verificação adicional por parte da instituição financeira, especialmente quando precedidas do resgate regular de aplicações financeiras.

A responsabilização das instituições financeiras em hipóteses como a dos autos implicaria transferir ao sistema bancário o ônus decorrente da imprudência

dos próprios consumidores, que, ao arripio das reiteradas campanhas de conscientização e prevenção a fraudes, consentem na instalação de programas de acesso remoto em seus dispositivos mediante a mera solicitação telefônica de pretensos funcionários bancários.

A adoção de tal entendimento geraria grave desequilíbrio nas relações de consumo, na medida em que incentivaria a negligência dos consumidores no resguardo de suas credenciais bancárias e no zelo pela segurança de seus dispositivos eletrônicos, ao mesmo tempo em que imporá às instituições financeiras obrigações manifestamente desproporcionais e tecnicamente inexequíveis.

No caso concreto, o evento danoso caracteriza-se como fortuito externo, haja vista que decorreu de conduta exclusiva da própria consumidora, que voluntariamente concedeu aos fraudadores acesso integral ao seu dispositivo eletrônico mediante instalação de aplicativo de acesso remoto, situando-se, portanto, fora da esfera de controle da instituição financeira.

O fortuito externo caracteriza-se pela ausência de conexão entre o evento danoso e a atividade empresarial desenvolvida pelo fornecedor, configurando fato estranho à relação de consumo e apto a romper o nexo de causalidade. No caso dos autos, a instalação do aplicativo AnyDesk pela própria consumidora, após ter recebido orientação de suposto funcionário bancário de outra instituição, constitui conduta absolutamente estranha à prestação dos serviços bancários, não guardando qualquer relação com eventuais falhas nos sistemas de segurança da instituição financeira.

A culpa exclusiva da consumidora, no caso concreto, emerge de forma cristalina. A apelante, não obstante dispusesse de conhecimentos técnicos suficientes para compreender os riscos inerentes à concessão de acesso remoto a terceiros, anuiu voluntariamente na instalação do aplicativo AnyDesk em seu dispositivo, após ter supostamente recebido ligação telefônica de pessoa desconhecida, sem qualquer confirmação prévia da autenticidade da comunicação.

A conduta da apelante não se limitou à mera violação do dever de sigilo de senha, mas consistiu na concessão de acesso integral e irrestrito ao seu

dispositivo eletrônico, viabilizando aos fraudadores o controle absoluto sobre suas contas bancárias por horas, tornando absolutamente inócuos os mecanismos de segurança implementados pela instituição financeira.

A culpa exclusiva da consumidora rompe o nexo de causalidade entre a suposta falha na prestação do serviço bancário e o dano experimentado, configurando excludente de responsabilidade civil nos termos do artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor e do artigo 393 do Código Civil, afastando, por conseguinte, o dever de indenizar por parte do Banco do Brasil S/A. Neste sentido:

"AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Golpe da falsa central de atendimento – Autora que, após receber ligação supostamente do banco, realizou transações bancárias seguindo orientações de estelionatários – Sentença de improcedência – Pretensão de reforma – INADMISSIBILIDADE: Autora que, ao receber uma ligação de suposta central de atendimento do banco, seguiu as instruções de estelionatários e realizou as transações bancárias e empréstimo pessoal mediante utilização de senha pessoal e intransferível. Ausência de falha na prestação de serviço do Banco em decorrência de fortuito externo. Colaboração involuntária da vítima. Culpa de terceiro fraudador. Nexo causal rompido. Aplicabilidade do art. 14, §3º, II, do CDC. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO." (TJSP; Apelação Cível 1002165-69.2025.8.26.0505; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Pires - 3ª Vara; Data do Julgamento: 26/11/2025; Data de Registro: 26/11/2025)

Merece destaque por guardar similaridade com o caso em análise, o seguinte precedente deste Egrégio Tribunal de Justiça:

"Inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos materiais e morais – Transação não reconhecida – Fraude Transferência bancária – Banco digital/conta digital – Responsabilidade civil – Arts. 186, 187 e 927 do Código Civil – Limitação da responsabilidade à prática dos atos vinculados ao serviço que presta – 'Fato do serviço' e 'vício do serviço' – Art. 927, parágrafo único, do Código Civil e arts. 14 e 20 do CDC – Negligência e dever de segurança – Inocorrência – Banco digital/conta digital - Processo e procedimento de abertura de conta - Cadastramento pelo contratante (consumidor do serviço – cliente) de dois tipos de senha (senha de acesso e transacional - utilizada na validação das transações efetuadas no aplicativo) - Transação realizada por aplicativo e mediante assinatura digital e senha pessoal e intransferível (de acesso e transacional) – Dever de guarda do aplicativo com segurança (token de segurança do banco - vinculação aplicativo ao dispositivo) e sigilo de senha – Ônus do titular - Comunicação do evento apenas após nove dias – Fortuito externo configurado – Art. 393 do Código Civil – Aplicação do art. 14, §3º, II, do CDC – Ausência de nexo causal e de falha na prestação do serviço – Inviabilidade de estorno de valores em conta de terceiros e de bloqueio de PIX já efetivado (Resoluções BACEN 3695 e BCB 1/2020) – Inexistência de dever legal de monitorar 'perfil' de movimentação de correntista – Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva entre consumidor e fornecedor – Precedentes do STJ (REsp 1.633.785/SP, REsp 1.995.458/SP, REsp 1.178.454/PR) e deste E. Tribunal – Sentença reformada – Improcedência da ação. Recurso provido." (TJSP; Apelação Cível 1004895-58.2022.8.26.0408; Relator



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*(a): Henrique Rodrigo Clavio; Órgão Julgador: 18ª
Câmara de Direito Privado; Foro de Ourinhos - 3ª Vara
Cível; Data do Julgamento: 14/11/2025; Data de Registro:
19/11/2025)*

Os precedentes jurisprudenciais acima colacionados demonstram que a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes praticadas por terceiros não é absoluta, comportando afastamento nas hipóteses em que o evento danoso decorre de culpa exclusiva do consumidor, caracterizada pela entrega voluntária de credenciais bancárias, senhas ou acesso aos sistemas eletrônicos a terceiros fraudadores.

Ante o exposto, impõe-se a reforma da sentença recorrida para julgar improcedente o pedido formulado em face do Banco do Brasil S/A.

**DO RECURSO DA APELANTE ROSEMEIRE MARQUES
PAES EM FACE DO BANCO DO BRASIL S/A - NÃO CONHECIMENTO**

Considerando o provimento do recurso interposto pelo Banco do Brasil S/A, com a consequente reforma da sentença para julgar improcedente o pedido formulado em face da instituição financeira, resta prejudicada a análise do recurso interposto pela apelante Rosemeire Marques Paes no capítulo em que postula a condenação integral do Banco do Brasil S/A ao ressarcimento dos valores subtraídos.

Com efeito, tendo sido reconhecida a culpa exclusiva da consumidora e reformada a sentença para afastar integralmente a responsabilidade do Banco do Brasil S/A, não subsiste interesse recursal da apelante na análise de sua pretensão de agravamento da condenação imposta à instituição financeira.

O interesse recursal constitui pressuposto específico de admissibilidade dos recursos, exigindo-se a demonstração da utilidade e da necessidade da interposição do recurso. No caso concreto, em razão do acolhimento integral da tese recursal do Banco do Brasil S/A, com o reconhecimento da



improcedência da pretensão autoral, não há utilidade na análise do recurso da apelante que postulava o agravamento da condenação.

Ante o exposto, não conheço do recurso interposto pela apelante Rosemeire Marques Paes no capítulo em que se insurge contra a sentença que reconheceu a culpa concorrente, postulando a condenação integral do Banco do Brasil S/A, por ausência superveniente de interesse recursal.

DO RECURSO DA APELANTE ROSEMEIRE MARQUES PAES EM FACE DA TRANSFERWISE BRASIL CORRETORA DE CÂMBIO LTDA.

A apelante Rosemeire Marques Paes insurge-se contra a sentença que julgou improcedente o pedido formulado em face da Transferwise Brasil Corretora de Câmbio Ltda. (Wise), sustentando que a corretora teria falhado no dever de segurança ao não bloquear transações atípicas realizadas sob acesso remoto fraudulento.

O recurso não merece provimento.

A Transferwise Brasil Corretora de Câmbio Ltda. submete-se ao regime jurídico específico das instituições autorizadas pelo Banco Central do Brasil a operar no mercado de câmbio, nos termos da Resolução nº 3.568/2008 do Conselho Monetário Nacional e da Circular nº 3.691/2013 do Banco Central do Brasil.

A atividade desenvolvida pelas corretoras de câmbio diferencia-se substancialmente daquela desempenhada pelas instituições financeiras bancárias. Enquanto os bancos destinam-se precipuamente à intermediação de recursos financeiros mediante captação de depósitos e concessão de empréstimos, as corretoras de câmbio especializam-se na realização de operações de conversão de moedas estrangeiras, atendendo à demanda de pessoas físicas e jurídicas que necessitam remeter ou receber recursos do exterior.

O perfil de operações realizadas nas corretoras de câmbio caracteriza-

se, intrinsecamente, pela realização de transações de valores expressivos. Diferentemente das contas correntes bancárias, nas quais as movimentações ordinárias referem-se a pagamentos de despesas cotidianas, transferências de pequeno valor e saques, as contas mantidas em corretoras de câmbio destinam-se precipuamente à realização de transferências internacionais, as quais envolvem, ordinariamente, valores significativos.

No caso concreto, verifica-se que a movimentação impugnada na conta mantida pela apelante junto à Transferwise Brasil Corretora de Câmbio Ltda. consistiu na conversão de € 2.000,00 (dois mil euros) para reais, seguida de transferência de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para terceiro (Bruno Antonio Fioravante).

A operação de conversão de moeda estrangeira constitui a finalidade precípua da conta mantida na corretora de câmbio, não configurando, portanto, operação atípica ou destoante do perfil esperado. Diversamente do que ocorre nas contas correntes bancárias, nas quais conversões de moeda e remessas internacionais constituem operações excepcionais, nas corretoras de câmbio tais operações inserem-se na normalidade da atividade.

Cumprido destacar que a transferência de R\$ 10.000,00 foi realizada de conta de titularidade da própria apelante para terceiro, mediante a utilização de suas credenciais de acesso corretas, a partir de seu dispositivo habitual. Não havia, portanto, elementos objetivos que permitissem à corretora de câmbio identificar a operação como fraudulenta.

A apelante alega que a corretora de câmbio teria o dever de monitorar o perfil de consumo e bloquear transações para terceiros realizadas sob acesso remoto fraudulento. Todavia, tal alegação não se sustenta.

Conforme já demonstrado anteriormente na análise do recurso do Banco do Brasil S/A, as instituições financeiras não dispõem de meios técnicos ou autorização legal para monitorar os aplicativos instalados nos dispositivos de seus clientes, nem para detectar a utilização de programas de acesso remoto. A imposição de tal obrigação implicaria flagrante violação ao direito fundamental à intimidade e à

privacidade dos consumidores, consagrado no artigo 5º, inciso X, da Constituição Federal.

No que tange especificamente à alegação de que a corretora deveria ter bloqueado transferências para terceiros, verifica-se que essa exigência mostra-se manifestamente desproporcional e incompatível com a natureza da atividade desenvolvida pelas corretoras de câmbio. As transferências para terceiros constituem operação ordinária e recorrente no âmbito das corretoras de câmbio, sendo cediço que os consumidores frequentemente utilizam tais serviços para remeter recursos a familiares residentes no exterior, efetuar pagamentos a fornecedores estrangeiros, ou realizar investimentos internacionais.

Exigir das corretoras de câmbio o bloqueio prévio de todas as transferências destinadas a terceiros implicaria inviabilizar o próprio exercício da atividade empresarial, na medida em que submeteria os consumidores a burocracias excessivas e injustificadas, contrariando a lógica de eficiência e agilidade que permeia o mercado de câmbio.

Cumprir destacar que a Transferwise Brasil Corretora de Câmbio Ltda. adotou as providências cabíveis tão logo foi comunicada pela apelante sobre a fraude. Conforme se depreende dos autos, a corretora procedeu ao estorno de transferências realizadas anteriormente para Willian Venâncio, demonstrando que seus sistemas de segurança mostraram-se eficazes quando acionados tempestivamente pela consumidora.

A circunstância de a comunicação da fraude ter sido realizada pela apelante apenas aproximadamente oito horas após a consumação das operações fraudulentas (a primeira tentativa de acesso ao AnyDesk ocorreu às 13h20 e o acesso ao site da Wise se deu às 17h37, conforme histórico de navegação de fls. 72/77), sendo que a tentativa de registro do boletim de ocorrência na delegacia eletrônica foi realizada antes mesmo da transação na Wise, inviabilizou a adoção de medidas preventivas mais eficazes pela corretora de câmbio.

Não se pode exigir das instituições financeiras a implementação de sistemas de monitoramento em tempo real capazes de detectar instantaneamente

todas as operações potencialmente fraudulentas, especialmente quando tais operações são realizadas mediante credenciais corretas, a partir dos dispositivos habituais dos consumidores, e não apresentam atipicidade flagrante em relação ao perfil da conta mantida na corretora de câmbio.

Aplica-se à corretora de câmbio, *mutatis mutandis*, o mesmo fundamento já expendido em relação ao Banco do Brasil S/A. O evento danoso caracteriza-se como fortuito externo, decorrente da culpa exclusiva da consumidora, que voluntariamente concedeu aos fraudadores acesso integral ao seu dispositivo eletrônico mediante instalação do aplicativo AnyDesk, situando-se, portanto, fora da esfera de controle da instituição.

A culpa exclusiva da consumidora rompe o nexo de causalidade entre a suposta falha na prestação do serviço e o dano experimentado, configurando excludente de responsabilidade civil nos termos do artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor e do artigo 393 do Código Civil.

Ante o exposto, nego provimento ao recurso da apelante Rosemeire Marques Paes no que tange à responsabilização da Transferwise Brasil Corretora de Câmbio Ltda., mantendo-se integralmente a sentença que julgou improcedente o pedido formulado em face da referida corretora.

DO PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS

A apelante Rosemeire Marques Paes insurge-se, ainda, contra o capítulo da sentença que indeferiu o pedido de indenização por danos morais.

O recurso resta prejudicado.

Tendo sido reconhecida a culpa exclusiva da consumidora, com a consequente reforma da sentença para julgar improcedente o pedido de ressarcimento material formulado em face do Banco do Brasil S/A e mantida a improcedência em relação à Transferwise Brasil Corretora de Câmbio Ltda., resta prejudicada a análise do pedido de indenização por danos morais.

De toda forma, ainda que assim não fosse, o pedido de indenização por danos morais não mereceria provimento.

A configuração do dano moral indenizável demanda a demonstração de efetiva lesão a direito da personalidade, caracterizada pela violação à honra, à dignidade, à imagem, à intimidade ou a outro atributo inerente à pessoa humana, não se confundindo com o mero dissabor, aborrecimento ou transtorno cotidiano.

No caso concreto, verifica-se que os danos experimentados pela apelante decorrem de sua própria conduta imprudente, caracterizada pela concessão voluntária de acesso remoto aos fraudadores mediante instalação do aplicativo AnyDesk em seu dispositivo eletrônico.

A jurisprudência pátria firmou entendimento no sentido de que não são indenizáveis os danos morais decorrentes da própria conduta culposa da vítima. A subtração de valores mediante fraude eletrônica, conquanto configure evento desagradável e gerador de transtornos à vítima, não enseja, por si só, o dever de indenizar por danos morais quando decorrente da conduta culposa da própria vítima.

Em razão do deslinde dos recursos e da sucumbência integral, condeno a apelante Rosemeire Marques Paes ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios em favor dos patronos do Banco do Brasil S/A, os quais fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa atribuído ao Banco do Brasil S/A, nos termos do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil e dos honorários advocatícios sucumbenciais em favor dos patronos da Transferwise Brasil Corretora de Câmbio Ltda., os quais majoro em 2% (dois por cento), passando de 10% (dez por cento) para 12% (doze por cento) sobre o valor atualizado da causa atribuído à Transferwise Brasil Corretora de Câmbio Ltda., nos termos do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil, em razão da interposição de recurso de apelação desprovido.

Ante todo o exposto, VOTO NO SENTIDO DE:

a) **DAR PROVIMENTO AO RECURSO DO BANCO DO BRASIL S/A** para reformar a sentença recorrida e julgar improcedente o pedido

formulado em face da instituição financeira;

b) **NÃO CONHECER DO RECURSO DA APELANTE ROSEMEIRE MARQUES PAES** no capítulo em que se insurge contra a sentença postulando a condenação integral do Banco do Brasil S/A, por ausência superveniente de interesse recursal, em face do provimento integral do recurso do banco;

c) **NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO DA APELANTE ROSEMEIRE MARQUES PAES**, na parte conhecida, mantendo integralmente a sentença recorrida no que tange à improcedência do pedido formulado em face da Transferwise Brasil Corretora de Câmbio Ltda. e ao indeferimento do pedido de indenização por danos morais.

d) **CONDENAR A APELANTE ROSEMEIRE MARQUES PAES** ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios em favor dos patronos do Banco do Brasil S/A, fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa atribuído à instituição, nos termos do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil, bem como ao pagamento dos honorários advocatícios sucumbenciais em favor dos patronos da Transferwise Brasil Corretora de Câmbio Ltda., majorados para 12% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil, em razão da interposição de recurso desprovido.

Não há obrigatoriedade de o órgão julgador se manifestar sobre todos os argumentos apresentados pelas partes, bastando que fundamente adequadamente sua decisão, demonstrando o raciocínio jurídico que o conduziu à conclusão adotada - o que, no caso concreto, foi devidamente observado.

Além disso, para fins de acesso às instâncias extraordinárias, não se exige a menção expressa a cada dispositivo legal invocado pelas partes. O entendimento consolidado do Superior Tribunal de Justiça é no sentido de que, para caracterização do prequestionamento, basta que a matéria tenha sido efetivamente decidida, sendo dispensável a citação numérica dos dispositivos legais (ED no RMS nº 18.205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18/04/2006).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

JÚLIO ZANLUQUI

Relator