



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000301101

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001572-62.2025.8.26.0045, da Comarca de Arujá, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelado SÉRGIO PUGA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. VI (DP2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso, com observação, nos termos que constarão do acórdão, V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JAMES SIANO (Presidente sem voto), FLÁVIO PINELLA HELAEHIL E LUIZ ARCURI.

São Paulo, 6 de abril de 2026.

SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Processo nº 1001572-62.2025.8.26.0045

Comarca: Arujá

Apelante: Banco do Brasil S/A

Apelado: Sérgio Puga

Juiz: Dr. Guilherme Lopes Alves Pereira

Voto nº: 00.933

**DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO.
RESPONSABILIDADE CIVIL. PARCIAL
PROVIMENTO.**

I. Caso em Exame

1. Recurso de apelação, interposto pelo Banco do Brasil S/A, contra sentença que julgou procedente ação indenizatória, ajuizada por Sérgio Puga, devido a transações fraudulentas em sua conta bancária, totalizando R\$ 37.909,19. A sentença reconheceu a responsabilidade objetiva do banco, condenando-o à restituição do valor e ao pagamento de danos morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em (i) a responsabilidade do banco por transações fraudulentas realizadas na conta do autor, (ii) a configuração de danos morais indenizáveis, e (iii) a adequação do termo inicial dos juros de mora sobre a condenação.

III. Razões de Decidir

3. A ilegitimidade passiva do banco foi afastada, pois é titular da relação jurídica de consumo alegada, com base na teoria da asserção.

4. A responsabilidade do banco é objetiva, enquadrando-se como fortuito interno, conforme a Súmula 479, do STJ, não tendo se desincumbido do ônus de comprovar que as transações não eram atípicas. No entanto, não se comprovou dano moral, afastando-se a condenação. Os juros de mora sobre danos materiais, por se tratar de relação contratual, devem fluir a partir da citação, conforme o artigo 405 do Código Civil.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso parcialmente provido. Correção, de ofício, do termo inicial dos juros moratórios.

Tese de julgamento: 1. Há responsabilidade objetiva da instituição financeira por fraudes em operações bancárias, sendo seu ônus, diante da inversão probatória, comprovar que as transações não destoam do perfil do consumidor. 2.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A mera ocorrência de fraude bancária não gera dano moral *in re ipsa*, devendo ser demonstrado concretamente o abalo extrapatrimonial.

Trata-se de recurso de apelação, interposto por Banco do Brasil S/A, contra a r. sentença que julgou procedentes os pedidos formulados em ação indenizatória por danos materiais e morais. A demanda foi ajuizada por Sérgio Puga, em razão de transações fraudulentas realizadas em sua conta bancária, por meio de invasão remota em seu computador, totalizando um prejuízo de R\$ 37.909,19.

O juízo de primeiro grau, ao proferir a sentença, reconheceu a incidência do Código de Defesa do Consumidor e a responsabilidade objetiva da instituição financeira, enquadrando o evento como fortuito interno. O magistrado fundamentou sua decisão na atipicidade das operações, que destoavam do perfil de consumo do autor, cliente desde 2007, e na falha de segurança do banco, que bloqueou uma tentativa posterior de fraude, demonstrando possuir tecnologia para impedir o dano, embora não a tenha utilizado nas primeiras transações. Ao final, o requerido foi condenado à restituição integral do valor subtraído (R\$ 37.909,19) e ao pagamento de indenização por danos morais, fixada em R\$ 8.000,00, além de custas e honorários advocatícios, estabelecidos em 10% sobre o valor total da condenação.

Sustenta o apelante, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva, arguindo que os valores foram transferidos para terceiros e que deveria haver o chamamento ao processo dos beneficiários das transações. No mérito, alega a inexistência de falha na prestação do serviço, defendendo que as operações foram validadas com a senha pessoal do correntista e originadas de seu endereço de IP, fora do ambiente físico de agência bancária, o que configuraria culpa exclusiva da vítima ou de terceiro (fortuito externo). Afirma que não restou comprovado qualquer abalo moral concreto. Argumenta que é indevida a inversão do ônus da prova, pela ausência de verossimilhança ou vulnerabilidade técnica. Requer, subsidiariamente, a redução da indenização extrapatrimonial e a alteração do termo inicial dos juros de mora.

foram atípicas e sucessivas, decorrentes de invasão por *malware* com acesso remoto. Argumenta que a responsabilidade do banco é objetiva pelo risco da atividade e que as preliminares arguidas não possuem amparo legal, requerendo a manutenção da decisão recorrida em sua integralidade.

É o relatório.

A controvérsia diz respeito à responsabilidade da instituição financeira por transações fraudulentas realizadas na conta do autor, mediante acesso remoto ao seu computador, à configuração de danos morais indenizáveis e à adequação do termo inicial dos consectários legais sobre a condenação.

Inicialmente, a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelo banco deve ser integralmente afastada. É inconteste que o suposto golpe foi perpetrado por meio da conta mantida junto à instituição ré, sendo esta a prestadora dos serviços bancários, o que inclui a segurança da plataforma transacional. Com base na teoria da asserção, a legitimidade das partes é verificada a partir do que é narrado na inicial, havendo evidente pertinência subjetiva do requerido para figurar no polo passivo da demanda, visto que é o titular da relação jurídica suscitada pelo autor. Ademais, não é o caso de quaisquer das hipóteses indicadas no artigo 130, do Código de Processo Civil, para o chamamento ao processo.

Além disso, a apelação possui efeito suspensivo por expressa disposição legal (art. 1.012, CPC), não havendo razão para tal requerimento por parte do réu.

No mérito, o recurso comporta parcial provimento.

Deve ser mantida a inversão do ônus da prova, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor. As alegações do autor são verossímeis e indicam um clássico esquema de fraude bancária via acesso remoto, enquanto a impugnação do apelante sobre a ausência de verossimilhança revela-se genérica, sendo uma mera afirmação (fl. 313), carecendo de qualquer fundamentação. Diante da inversão operada, caberia à instituição financeira demonstrar que as transações impugnadas não destoavam do perfil do cliente, ônus do qual não se desincumbiu minimamente, tornando verdadeiras as alegações do

autor sobre a atipicidade das operações. Ressalta-se que tal hipótese não configura prova de impossível produção, estando a absoluto alcance da instituição, com a qual o consumidor mantém relação há quase duas décadas.

A responsabilidade do banco, no caso em apreço, é objetiva, enquadrando-se como fortuito interno o dano decorrente de fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias, conforme consolidado na Súmula 479, do Superior Tribunal de Justiça. Embora se reconheça, **em tese**, a possibilidade de responsabilização concorrente, dado que a instalação de *malware* no dispositivo do autor e o uso da senha pessoal podem indicar vulnerabilidades de segurança sob controle do consumidor, tal tese de culpa concorrente não foi objeto de pedido específico pelo réu em sua defesa, o que impede seu conhecimento nesta sede, sob pena de violação à estabilização da demanda.

Além disso, não encontra qualquer razoabilidade a tese de excludente de responsabilidade pela alegação de que a fraude não ocorreu nas dependências físicas da instituição. Tal argumento ignora completamente a dinâmica bancária contemporânea, pautada em canais digitais e acessos remotos, nos quais a segurança do ambiente virtual é dever do fornecedor.

Ainda, registre-se que os argumentos defensivos do banco se mostram, em grande parte, impertinentes ao caso concreto, pois fazem menção à utilização de cartão físico em saques, à regularidade de contratos bancários e até ao preenchimento de formulários de restituição de Imposto de Renda, fatos totalmente alheios à lide.

Contudo, assiste razão ao apelante quanto ao pedido de afastamento da condenação por danos morais. A ocorrência de fraude bancária com prejuízo material, por si só, não caracteriza dano moral *in re ipsa*. No caso dos autos, não restou comprovado qualquer abalo extraordinário aos direitos da personalidade, nem exposição a situação vexatória ou perda extraordinária de tempo útil que justifique a reparação pecuniária, configurando-se o evento como mero dissabor das relações contratuais modernas.

Por fim, é de rigor a correção do termo inicial dos juros de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

mora incidentes sobre a restituição dos danos materiais. Ao contrário do fundamento adotado na sentença, que aplicou os juros a partir do evento danoso, a responsabilidade discutida é de natureza contratual, decorrente da violação do dever de garantir a segurança das transações bancárias. Por conseguinte, nos termos do artigo 405, do Código Civil, os juros moratórios devem fluir a partir da citação, devendo a sentença ser reformada neste ponto para adequação técnica.

Observo que o apelante requereu a correção do termo inicial dos juros moratórios para a condenação por danos morais (fl. 321), pleito que resta prejudicado. Porém, tratando-se de matéria cognoscível de ofício, promovo a correção, nos termos apresentados.

Ante o exposto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso para afastar a condenação ao pagamento de indenização por danos morais e, **DE OFÍCIO, CORRIJO** o termo inicial dos juros de mora sobre os danos materiais, a fim de que fluam a partir da citação, mantendo-se, no mais, a sentença.

Em razão do parcial provimento, reconheço a sucumbência recíproca. As custas e despesas processuais deverão ser rateadas proporcionalmente entre as partes. O réu arcará com 4/5 (quatro quintos) das custas e despesas, bem como honorários advocatícios, em favor do patrono do autor, fixados em 10% sobre o valor da condenação (danos materiais atualizados). O autor arcará com 1/5 (um quinto) das custas e despesas, e honorários em favor dos advogados do réu, que fixo em 10% sobre o valor do pedido de danos morais rejeitado, sendo vedada a compensação.

Consideram-se, desde já, prequestionadas todas as matérias, sendo desnecessária a oposição de embargos de declaração para esse fim.

SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA

Relator