



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000408107

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1017835-57.2023.8.26.0008, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelado/apelante EDINALVA GERALDINA DE LIMA ME.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), ALEXANDRE COELHO E OLAVO SÁ.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relatora

Assinatura Eletrônica

RECURSO DE APELAÇÃO nº 1017835-57.2023.8.26.0008

APELANTE/APELADO: Banco Bradesco S/A

APELADO/APELANTE: Edinalva Geraldina de Lima - ME

Juiz(a) de Direito: Dr(a). Melissa Bertolucci

VOTO nº 1.589/aom

EMENTA. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. REALIZAÇÃO DE SAQUE E COMPRAS NA FUNÇÃO DÉBITO. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. VIOLAÇÃO DO DEVER DE SEGURANÇA. OPERAÇÕES NÃO HABITUAIS. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. INEXISTÊNCIA DE OFENSA À HONRA OBJETIVA DA PESSOA JURÍDICA. RECURSOS DESPROVIDOS.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta pelo réu, objetivando a reforma da sentença, para julgar improcedentes os pedidos.
2. Apelação interposta pela autora, objetivando a reforma da sentença, para fixar a indenização por dano moral.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO

3. As questões em discussão consistem em saber: (i) se houve falha na prestação do serviço prestado pela instituição financeira; e (ii) se restou configurado o dano moral da pessoa jurídica.

III. RAZÕES DE DECIDIR

4. Instituição financeira que deixou de comprovar a autenticidade das transações impugnadas.
5. A falha de segurança da instituição, pois as transações realizadas fugiram do padrão usual da correntista. Responsabilidade objetiva. Incidência da Sumula 479 do STJ.
6. Dano moral não configurado. A parte autora, titular da conta bancária de onde partiram as transações fraudulentas, é pessoa jurídica, e conforme pacífica jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, somente pode sofrer dano moral quando atingida sua honra objetiva, ou seja, quando há ofensa à sua reputação perante terceiros, o que compromete sua credibilidade e imagem no mercado, o que não ocorreu no caso em exame.
7. Alteração de ofício dos honorários de sucumbência devidos pelo requerido aos advogados da autora, em apreciação equitativa, vez que irrisório, se calculados sobre o valor da condenação.

IV. DISPOSITIVO

8. Apelações do réu e da autora conhecidas e desprovidas.

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14; CC, art. 406;

CPC, art. 85, §§ 8.º e 11; Lei 14.905/2024.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas 227 e 479, AgInt no AREsp 1.728.279/SP; REsp n. 1.637.629/SP; REsp n. 634.827/BA; TJSP, Apelação Cível n.º 1014183-81.2022.8.26.0003, Apelação Cível n.º 1068028-94.2023.8.26.0002.

Trata-se de apelações interpostas em face da respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que julgou *PARCIALMENTE E PROCEDENTE a pretensão inicial para condenar o banco requerido a restituir à autora o valor de R\$ 3.430,00, debitado em sua conta corrente, corrigido monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, desde a data do desembolso, e acrescido de juros de mora de um por cento ao mês, a partir da citação. Por conseguinte, extingo esta fase do processo, com apreciação do mérito, com fulcro no artigo 487, I do Código de Processo Civil.*

Apela o requerido, alegando inexistência de conduta ilícita; as transações bancárias foram realizadas mediante a utilização de cartão e senha, não se verificando qualquer indício ou vestígio de fraude; as operações não destoam do perfil da autora; subsidiariamente, alega que o prejuízo narrado pela autora se deu exclusivamente por agente criminoso a partir da desídia da própria apelada, inexistindo qualquer conduta inadequada por parte do apelante; o serviço do apelante não apresentou defeitos; o apelante possui mecanismos de controles e autenticação que garantem que somente quem possua os dados secretos do cliente e o plástico do cartão, consiga realizar transações bancárias; o dever de reparação somente pode ser imputado ao requerido, se demonstrada a conduta ilícita ou omissão que indicasse a ausência de diligência necessária (imprudência, negligência ou imperícia), o que não ocorreu (fls. 133/141).

Apela, ainda, a autora, alegando que o dano moral restou caracterizado, notadamente em razão da negativa do reembolso dos valores indevidamente utilizados, que foram depositados em conta em virtude de resgate de consórcios, e que seriam usados para pagamento das despesas da empresa; os danos morais não são reservados às pessoas físicas, nos termos da Súmula 227 do STJ (*A pessoa jurídica pode sofrer dano moral*); a indenização por dano moral deve representar para a vítima uma satisfação capaz de amenizar de alguma forma o abalo sofrido, servir de sanção ao causador do dano e, ainda, de alerta para que não volte a

repetir o ato; a indenização por danos morais é devida, especialmente pelo descaso e omissão na falha da prestação de serviço. Requer o provimento do recurso com a fixação da indenização por dano moral, no valor de R\$ 10.000,00 (fls. 155/162).

O requerido apresentou contrarrazões a fls. 168/176 pugnando, no caso de procedência do pedido, e em se tratando de causa com irrisório proveito econômico, pela fixação dos honorários por equidade, nos termos do art. 85, § 8.º, observando-se os critérios da equidade, proporcionalidade ou razoabilidade (fls. 175/176).

Contrarrazões da autora a fls. 177/181.

Recursos tempestivos e preparados (fls. 142/143, do requerido, e fls. 163/164, da autora).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Narra a autora, na inicial, que é correntista do banco réu e que no dia 15/12/2022 recebeu um crédito em sua conta bancária, no valor de R\$ 3.945,95, referente ao cancelamento de consórcios; que para sua surpresa, ocorreram três movimentações que não foram realizadas por ela: um saque, no valor de R\$ 300,00, com cartão BDN, e duas compras, sendo a primeira, no valor de R\$1.300,00, no estabelecimento RootSBistro, e a segunda, no valor de R\$1.830,00, no estabelecimento WilliamSilverioD, por meio de cartão Visa Electron.

O réu se limitou a afirmar que as operações impugnadas não destoam do perfil da autora e que as compras foram feitas por meio do cartão físico, com uso de senha pessoal, o que seria suficiente para validá-las.

Não obstante, como assentado na r. sentença, cabia ao banco o ônus de provar que as três operações foram feitas pela autora, pois ela não tinha como comprovar fato negativo.

Ainda, o extrato apresentado a fls. 31 demonstra que as transações impugnadas destoam do padrão de consumo dela, verificando-se, também, que foram realizadas em sequência, no mesmo dia (em 16/12/2022):

Data	Lançamento	Dcto.	Crédito (R\$)	Débito (R\$)	Saldo (R\$)
24/10/2022	SALDO ANTERIOR				10,34
08/11/2022	TARIFA BANCARIA VR.PARCIAL MANUT CARTAO DEBI	11122		-10,34	0,00
21/11/2022	TRANSFERENCIA PIX REM: LUME ENFERMAGEM E SAU 21/11	1517565	500,00		500,00
	TARIFA BANCARIA MANUT CARTAO DEBITO	11122		-3,06	496,94
	TARIFA BANCARIA CestaEmpresarial1	11122		-91,15	405,79
	OPERACAO CAPITAL GIRO CONTR 015538669 PARC 005/024	4690325		-395,41	10,38
15/12/2022	RECEBIMENTO FORNECEDOR BRADESCO ADM DE CONSORCIOS LTDA	150005	3.945,95		3.956,33
	TARIFA BANCARIA CestaEmpresarial1	11222		-121,90	3.834,43
16/12/2022	SAQUE C/C BDN Ag00816maq035202seq0042116121904	5202421		-300,00	3.534,43
	CARTAO VISA ELECTRON PAG*RootSBistro	479517		-1.300,00	2.234,43
	CARTAO VISA ELECTRON PAG*WilliamSilverioD	576341		-1.830,00	404,43
20/12/2022	OPERACAO CAPITAL GIRO CONTR 015538669 PARC 006/024	4690354		-395,41	9,02
21/12/2022	TRANSFERENCIA PIX REM: LUME ENFERMAGEM E SER 21/12	1342503	450,00		459,02
13/01/2023	TARIFA BANCARIA CestaEmpresarial1	20123		-121,90	337,12
20/01/2023	OPERACAO CAPITAL GIRO CONTR 015538669 PARC 007/024	4690020		-337,12	0,00
26/01/2023	TRANSFERENCIA PIX REM: LUME ENFERMAGEM E SER 25/01	1013128	450,00		450,00
	MORA CAPITAL DE GIRO	4690026		-59,67	390,33
07/02/2023	TARIFA BANCARIA MANUT CARTAO DEBITO	10223		-13,40	376,93
15/02/2023	TARIFA BANCARIA CestaEmpresarial1	10223		-121,90	255,03
22/02/2023	TRANSFERENCIA PIX REM: LUME ENFERMAGEM E SAU 20/02	1232562	500,00		755,03
	OPERACAO CAPITAL GIRO CONTR 015538669 PARC 008/024	4690053		-395,41	359,62
15/03/2023	TARIFA BANCARIA CestaEmpresarial1	10323		-121,90	237,72
20/03/2023	TRANSFERENCIA PIX REM: LUME ENFERMAGEM E SAU 20/03	1527101	200,00		437,72
	OPERACAO CAPITAL GIRO CONTR 015538669 PARC 009/024	4690079		-395,41	42,31
24/03/2023	TRANSFERENC. DE AGENCIA*	132		-42,31	0,00
Total			6.045,95	-6.056,29	0,00

Os dados acima têm como base 11/04/2023 às 16h02 e estão sujeitos a alterações.

Últimos Lançamentos

Não há lançamentos para este tipo de extrato. (SMC.WSE.0004)
--

Saldos Invest Fácil / Plus

Nesse passo, aplica-se ao caso em apreço o entendimento exarado pelo C. Superior Tribunal de Justiça no sentido de que a vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em

relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço." (REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra NANCY ANDRIGHI, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022). Na hipótese, não é possível afastar a responsabilidade da instituição financeira, notadamente quando descumpriu o respectivo dever de segurança ao não obstar a realização de compras por cartão de crédito em estabelecimento comercial objeto de suspeita em transações anteriores, na mesma data, pois latente que o perfil de compra da agravada discrepava do volume das transações fraudulentas efetivamente engendradas." (AgInt no AREsp 1.728.279-SP, relator Min. Raul Araújo, julgado em 08/05/2023).

Diante disso, ainda que tenham sido concluídas com uso de cartão com senha pessoal, mostra-se caracterizado o defeito de segurança no sistema do banco requerido, por ter deixado de bloquear o repasse dos valores relativos às transações atípicas.

É certo que se “houvesse um mínimo de preocupação quanto à segurança do sistema, de sorte a evitar dissabores como o experimentado pela apelada, haveria plenas condições de verificação prévia, “on line”, do fato de as indigitadas operações fugirem por completo ao perfil da cliente, e seria ela certamente consultada sobre a regularidade das operações, pela administradora do cartão, logo que utilizado o dispositivo, e antes de concretizadas as operações” (TJSP - Apelação Cível 1014183-81.2022.8.26.0003; Relator (a): Ricardo Pessoa de Mello Belli; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/04/2023; Data de Registro: 25/04/2023). (grifo nosso).

Nesse sentido, predomina no E. Tribunal de Justiça de São Paulo o entendimento de que a aprovação de transações que flagrantemente fogem do padrão de consumo, configura falha na prestação do serviço, vez que decorre de fortuito interno, incidindo a Súmula 479/STJ: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Nesse contexto, verifico que a solução dada pelo d. Juízo sentenciante ao determinar a restituição do valor de R\$ 3.430,00, debitado na

conta corrente da autora, foi acertada.

Nesse sentido, já decidiu esta Turma I, do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau, no julgamento da Apelação Cível n.º 1068028-94.2023.8.26.0002, em 15/04/2025, desta relatoria:

*Direito do consumidor. Contratos de consumo. Bancários. Apelação cível. Ação declaratória de inexistência de débito com pedido de indenização por dano moral. **Instituição financeira que não se desincumbiu do ônus probatório. Falha na prestação dos serviços. Violação do dever de segurança. Operações não habituais. Inscrição indevida nos órgãos de proteção ao crédito. Único apontamento. Dano moral configurado. Valor arbitrado se mostra razoável e proporcional. recurso conhecido e improvido. I. Caso em exame. 1. Apelação interposta pelo réu objetivando a reforma da sentença, para julgar improcedentes os pedidos iniciais, ou, subsidiariamente, reduzir os valores da indenização por dano moral. II. Questão em discussão. 2. As questões em discussão consistem em saber: (i) se há falha na prestação de serviços pelo banco réu; (ii) se restou configurado o dano moral, e, em caso positivo, qual o valor adequado para indenização. III. Razões de decidir. 3. **Instituição financeira que não se desincumbiu de seu ônus probatório, e deixou de comprovar a autenticidade das transações impugnadas. 4. A falha de segurança da instituição é evidente, pois as transações realizadas fugiram do padrão usual da correntista, indicando falha na prestação do serviço pelo réu. Responsabilidade objetiva. Incidência da Sumula 479 do STJ. 5. Dano moral configurado. Inscrição indevida nos órgãos de proteção ao crédito. Ausência de outros apontamentos. 6. Juros de mora. Alteração de ofício. Relação contratual. Termo inicial deve corresponder à data da citação (art. 405, CC). Observância do percentual da taxa SELIC, menos a correção monetária, até a data do arbitramento do dano moral, quando então passará a incidir o valor cheio dela, que compreende os juros e a correção monetária. IV. Dispositivo. 7. Apelação conhecida e improvida. ____ Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14; CC, art. 405 e Lei 14.905/2024. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas 54 e 479; AgInt no AREsp 1.728.279-SP; REsp 2.087.508, AgInt no AREsp nº 2.291.017/MA, AgInt nos EDcl no AREsp n. 2.088.555/MS; TJSP, Apelação Cível 1014183-81.2022.8.26.0003, Apelação Cível 1000082-96.2024.8.26.0414 Apelação*****

Cível 1000515-91.2024.8.26.0417 Apelação Cível nº 1001298-72.2024.8.26.0356.
(destaquei)

No que se refere à pretensão ao reconhecimento do dano moral, sem razão a autora.

Isto porque a requerente é pessoa jurídica e, conforme pacífica jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, a pessoa jurídica somente pode sofrer dano moral quando atingida sua honra objetiva, ou seja, quando há ofensa à sua reputação perante terceiros, o que compromete sua credibilidade e imagem no mercado.

A Súmula 227 do STJ estabelece que "a pessoa jurídica pode sofrer dano moral", todavia, tal dano deve estar relacionado à violação de sua honra objetiva, não se confundindo com meros dissabores ou aborrecimentos decorrentes da atividade empresarial.

No caso concreto, não há evidências de que as transações fraudulentas tenham causado prejuízos à imagem ou reputação da pessoa jurídica autora perante seus clientes, fornecedores ou o mercado em geral. Os transtornos experimentados referem-se exclusivamente à esfera patrimonial, já reparados pela condenação em danos materiais.

Nesse sentido, o assentado pelo C. Superior Tribunal de Justiça:

*CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. RELAÇÃO COMERCIAL. ALTERAÇÃO UNILATERAL DE CONTRATO. DANOS MATERIAIS. NECESSIDADE DE REEXAME DE FATOS E PROVAS. INADMISSIBILIDADE. **DANOS MORAIS. PESSOA JURÍDICA. AUSENTES.** - Ação ajuizada em 19/02/10. Recurso especial interposto em 18/04/2013 e distribuído a este gabinete em 26/08/2016. - O reexame de fatos e provas em recurso especial é inadmissível. - **Para a pessoa jurídica, o dano moral não se configura in re ipsa, por se tratar de fenômeno distinto daquele relacionado à pessoa natural.** - **É, contudo, possível a utilização de presunções e regras de experiência no julgamento.** - Na hipótese dos autos, a alteração unilateral de contrato de fornecimento de baterias de automóveis pela recorrente impôs pesado ônus sobre as atividades comerciais da recorrida. **Contudo, tal ato é incapaz de gerar danos***

morais (exclusivamente extrapatrimoniais) para além daqueles de natureza material. - Recurso especial parcialmente conhecido e, nessa parte, provido. (REsp n. 1.637.629/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 06/12/2016; DJe de 09/12/2016 – destaquei).

Por fim, merece reparo a sentença com relação aos honorários advocatícios de sucumbência, que podem ser alterados de ofício, nos termos do entendimento do Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do REsp n. 634.827/BA, relator Ministro Teori Albino Zavascki, Primeira Turma, julgado em 19/8/2004, DJ de 11/10/2004, p. 240.

Isto porque, ante a sucumbência recíproca, a r. sentença condenou as partes ao pagamento dos honorários advocatícios à parte adversa, fixados em 10% do proveito econômico obtido pela parte patrocinada, destacando que o percentual dos honorários, em favor do patrono da parte autora, recairá sobre o valor da condenação (R\$ 3.430,00, ou seja, R\$ 343,00), enquanto que aqueles fixados em favor do patrono da parte requerida, recairá sobre o montante em que sucumbente a parte autora (correspondente ao valor do dano moral pleiteado por ela e que não foi acolhido: R\$ 10.000,00, ou seja, em R\$ 1.000,00).

Nesse passo, o valor fixado em favor dos advogados da parte autora resulta em montante que não remunera de forma adequada o trabalho desenvolvido por eles, vez que irrisórios, se calculados sobre o valor da condenação.

Em consequência, nos termos do artigo 85, § 8º, do CPC, altero o valor dos honorários advocatícios devidos pelo requerido aos advogados da parte autora para R\$ 1.000,00, em apreciação equitativa.

Ante o exposto, pelo presente voto, **(i) NEGÓCIO** **PROVIMENTO AOS RECURSOS;** **(ii) de ofício** altero o valor dos honorários advocatícios devidos pelo requerido aos advogados da parte autora para R\$ 1.000,00; e **(iii)** majoro os honorários devidos pelas partes aos advogados da parte contrária em para R\$ 1.200,00, nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

Regina Aparecida Caro Gonçalves

Relatora