



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000341350

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000754-30.2023.8.26.0450, da Comarca de Piracaia, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, é apelado/apelante SANTO APARECIDO PINHEIRO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. III (DP2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), DANIELLA CARLA RUSSO E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 15 de abril de 2026.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1000754-30.2023.8.26.0450
Apelante/Apelado: Santo Aparecido Pinheiro
Apelado/Apelante: Banco Bradesco S/A
Origem: Foro de Piracaia - 1ª Vara.
Juiz de Direito: Dr. Cléverson de Araujo.

Voto nº 5261

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. SEGURO DE VIDA E NÃO INVESTIMENTO. DANOS MORAIS. MANUTENÇÃO DO VALOR. RECURSOS DESPROVIDOS.

I. CASO EM EXAME

1. Apelações interpostas contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos para condenar o banco ao pagamento de indenização por danos morais. Busca o autor a condenação da ré ao pagamento dos rendimentos prometidos (4,1% ao mês) sobre o valor supostamente investido. Subsidiariamente a indenização por lucros cessantes e majoração da indenização arbitrada. Por sua vez, a instituição financeira pretende afastar a condenação ao pagamento da indenização ou a redução do valor.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em verificar: (i) a aplicação da taxa de 4,1% ao mês ou, subsidiariamente, indenização por lucros cessantes; e (ii) a configuração do dano moral e a adequação do quantum indenizatório.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Não há prova de que a taxa de 4,1% ao mês tenha sido pactuada no contrato, sendo a informação prestada posteriormente à adesão. 4. A oferta para vincular o fornecedor deve integrar o processo de formação do contrato, não se aplicando a informações prestadas posteriormente. 5. Os documentos em conjunto com a prova testemunhal demonstram a efetiva contratação de seguro de vida e não investimento específico. 6. A falha na prestação de informações claras e precisas pelo banco gerou legítima expectativa no consumidor, configurando dano moral indenizável. 7. A

indenização por danos extrapatrimoniais deve considerar a função compensatória e pedagógica, sem enriquecimento ilícito. O valor de R\$ 15.000,00 é considerado adequado para reparar o dano sofrido.

IV. DISPOSITIVO E TESE

8. Recursos desprovidos. Tese de julgamento: 1. A ausência de prova da pactuação da taxa de 4,1% ao mês impede sua aplicação. 2. A falha informacional do banco configura dano moral, justificando a indenização. 3. A indenização por danos morais deve ser proporcional ao dano efetivamente sofrido

Dispositivos relevantes citados: Código de Defesa do Consumidor, art. 30. Código de Processo Civil, art. 85, § 11º.

Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível 1033582-34.2023.8.26.0562, Rel. Olavo Sá, j. 14/04/2025. TJSP, Apelação Cível 1003638-40.2023.8.26.0318, Rel. M.A. Barbosa de Freitas, j. 22/08/2024.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por ambas as partes contra r. sentença de fls. 330/334, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos, nos autos da ação proposta por **Santo Aparecido Pinheiro**, em face de **Banco Bradesco S/A**, para condenar o requerido ao pagamento de R\$ 15.000,00, a título de indenização por danos morais. Em razão da sucumbência, o banco arcará com as custas, despesas e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da condenação.

O recorrente Santo Aparecido Pinheiro, sustenta, em síntese, que a oferta veiculada pelo preposto da instituição financeira deve ser cumprida, pois foi determinante para a celebração do negócio e que, embora formalizada contratação diversa, sempre acreditou estar investindo em aplicação financeira de alta rentabilidade, sendo induzido a erro, circunstância que atrai a incidência do art. 30 do Código de Defesa do Consumidor. Afirma que a instituição financeira se manteve omissa quanto à real natureza do produto contratado, sem prestar informações claras e adequadas, além de reforçar a falsa expectativa de rentabilidade, razão pela qual deve ser assegurado o pagamento dos rendimentos prometidos, independentemente da natureza formal do contrato. Subsidiariamente, pretende o reconhecimento de lucros cessantes, ao argumento de que, caso tivesse



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sido informado, teria direcionado seu recurso para investimento mais vantajoso, devendo a apuração do prejuízo se dar com base na rentabilidade prometida. Por fim, pretende a majoração da indenização por danos morais.

Por sua vez, o Banco Bradesco S/A também interpôs recurso, alegando que a controvérsia possui natureza exclusivamente patrimonial, decorrente de mera frustração de expectativa de rendimentos, sendo insuficiente para caracterizar lesão a direitos da personalidade. Defende que o eventual inadimplemento contratual não enseja reparação extrapatrimonial e que não houve conduta abusiva, dolosa ou fraudulenta apta a justificar a indenização fixada. Requer o afastamento da condenação por danos morais ou, alternativamente, a sua redução.

Contrarrazões (fls. 397/408 e 409/416).

Recursos tempestivos e preparados.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Cuida-se de ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais, fundada em alegada irregularidade na contratação de produto financeiro ofertado ao autor.

A relação jurídica estabelecida entre as partes tem natureza consumerista, impondo-se, pois, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a Súmula nº 297 do E. Superior Tribunal de Justiça: *“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”*.

Segundo apurado, o demandante, correntista da instituição ré (agência nº 1970, conta corrente nº 7645-7), aderiu a produto apresentado como aplicação financeira denominada *“Invest Fácil”*, afirmando-lhe terem sido prometidos rendimentos mensais entre 5% e 6%, com possibilidade de resgate após seis meses.

Relata que, ao buscar informações acerca da evolução do investimento, não foram fornecidos os extratos solicitados, tendo o gerente apresentado sucessivas justificativas e postergado a disponibilização dos dados. Aduz que, em determinado momento, o gerente informou que a rentabilidade seria de 4,1% ao mês, com rendimento aproximado de R\$ 1.670,00, oportunidade na qual questionou se o montante acumulado seria de R\$ 50.000,00, o que foi confirmado



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(fls. 24/26).

Sustenta que, diante das reiteradas tentativas frustradas de obtenção de informações precisas, dirigiu-se à agência bancária para apurar o valor efetivamente investido e promover o resgate, não logrando êxito, circunstância que lhe gerou a convicção de ter sido vítima de golpe.

Diante de tais irregularidades, propôs a presente demanda buscando, a apresentação detalhada do extrato da aplicação financeira denominada “*invest fácil*”, o efetivo ressarcimento do capital investido, acrescido de juros de 4,1% ao mês e a condenação da ré a compensar os danos morais experimentados.

Em contestação, a instituição financeira defendeu a regularidade da contratação, esclarecendo que o produto em questão consiste em aplicação automática vinculada à conta corrente, com remuneração atrelada ao CDI e taxas progressivas conforme o tempo de permanência, inexistindo garantia de rentabilidade fixa. Afirmou que o autor aderiu voluntariamente ao produto, realizando diversas movimentações de aplicação e resgate ao longo do período. Aduziu a ausência de ato ilícito, dano ou nexos causal, qualificando os fatos como meros dissabores inerentes às relações negociais. Juntou extratos bancários (fls. 65/81).

Em réplica, o requerente reiterou suas alegações, sustentando ter sido induzido a contratar o produto com base nas informações prestadas pelo preposto da ré quanto à elevada rentabilidade prometida.

No curso da instrução, foi determinada a apresentação, pela instituição financeira, dos extratos detalhados da aplicação desde janeiro de 2021 até o resgate, bem como dos instrumentos contratuais relativos às aplicações realizadas (fls. 131 e 224).

A instituição financeira atendeu a determinação e juntou: (i) Extrato de CDBs/ Letras/ InvestPlus – Para simples Conferência (fls. 135/207); (ii) Multiplano Geração 3 Bradesco Exclusive Proposta de contratação nº 4172696 e nº 4172894 (fls. 229/234 e 235/240); (iii) Ficha de Contabilidade com Aviso ao Cliente (fls. 241/242); e (iv) Extrato Mensal (fls. 243).

Saneado o feito, fixou-se como ponto controvertido a verificação de eventual conduta ilícita apta a ensejar danos materiais e morais, sendo designada audiência de instrução e julgamento para colheita da prova oral (fls. 249/250).

Encerrada a instrução, sobreveio sentença de parcial procedência, reconhecendo a satisfação do pedido de exibição de extratos, afastando a existência de contratação com rentabilidade de 4,1% ao mês, mas reconhecendo a ocorrência de falha na prestação do serviço, em razão da conduta dos prepostos da instituição financeira, que teriam induzido o autor a erro, condenando a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 15.000,00.

Irresignadas, as partes interpuseram recurso de apelação, devolvendo a esta instância a controvérsia acerca: (i) do direito à aplicação da taxa de 4,1% ao mês ou, subsidiariamente, à indenização por lucros cessantes; e (ii) da configuração do dano moral e da adequação do *quantum* indenizatório.

Quanto à aplicação da taxa pretendida.

Em que pese as teses recursais, não há como impor à instituição financeira a incidência da taxa de rentabilidade indicada pelo autor. Isso porque não se verifica, no conjunto probatório, demonstração segura de que o referido percentual tenha integrado a formação do vínculo contratual.

Com efeito, embora o demandante sustente que tal rentabilidade teria sido determinante para a celebração do negócio, o que se extrai é que a informação acerca desse percentual foi prestada em momento posterior à contratação, quando já em curso a relação negocial, por ocasião de questionamento acerca dos rendimentos (fls. 25/26), e não no ato da adesão ao produto.

Observe-se, inclusive, a existência de aparente incongruência nas narrativas apresentadas pelo recorrente. Na petição inicial (fls. 04), o autor afirma que a taxa de rendimento lhe foi informada quando buscou esclarecimentos sobre a aplicação; já em sede recursal, passa a sustentar que tal percentual teria sido condição essencial para a contratação. Tal oscilação fragiliza a tese de que a oferta teria sido determinante para a formação da vontade.

Ademais, a alegação de que teria resgatado valores de outra aplicação para direcioná-los ao produto em questão não restou comprovada, conforme se depreende da prova oral colhida de seu gerente, notadamente no minuto 11:20 da audiência de instrução.

De outro lado, a prova testemunhal evidenciou que, em momento posterior, quando o requerente já possuía saldo aproximado de R\$ 80.000,00 em conta (já com o “*Invest Fácil*” ativo), foi-lhe ofertado, no ano de 2022, produto diverso, consistente em seguro de vida resgatável, com aportes próximos de

R\$ 20.000,00 cada, dotado de características próprias de rentabilidade a longo prazo.

Nesse contexto, a testemunha Tayane, corretora de seguros vinculada à agência, afirmou ter sido acionada pelo gerente para apresentação do produto, ocasião em que o autor optou pela contratação do seguro de vida resgatável denominado “*Multiplano Geração 3*”. Esclareceu que se trata de produto com resgate progressivo conforme o tempo de permanência, de modo que retiradas antecipadas podem implicar redução do valor resgatável (minuto 30:20).

Acrescentou a testemunha que recomendou a contratação de duas propostas, como estratégia de flexibilidade financeira, permitindo eventual resgate parcial em situações emergenciais. Informou, ainda, que a rentabilidade do produto está vinculada a tabela progressiva, considerando fatores como idade, com acréscimo aproximado de até 2% ao ano, somado ao IPCA.

A testemunha também confirmou que o demandante firmou ambas as propostas e, após sete dias, validou a contratação por meio de procedimento de pós-venda (minuto 39:45), circunstância que evidencia ciência acerca do conteúdo contratual. Destacou, inclusive, que ele retornou à agência cerca de um ano após o pactuado para questionamentos, tendo, posteriormente, procedido ao cancelamento das apólices.

Nesse cenário, não se vislumbra prova de que o autor tenha sido induzido em erro no momento da contratação dos seguros.

Os documentos (fls. 229/240) são claros ao indicar a natureza securitária do produto. Consta expressamente a identificação da seguradora “*Bradesco Seguros*”, bem como informações relativas à cobertura, capital segurado e demais condições, inclusive com menção inequívoca de que “*o Multiplano Geração 3 é um seguro e não um investimento ou aplicação financeira*” (fls. 231 e 237).

No mesmo sentido, os boletos de pagamento (fls. 234 e 240) consignam a denominação “*Bradesco Vida e Previdência*”, com valores coincidentes àqueles que o recorrente afirma ter destinado à suposta aplicação financeira. Igualmente, a ficha de contabilidade com aviso ao cliente (fls. 241/242) faz expressa referência ao contrato “*Multiplano Geração 3 Bradesco*”.

Por outro lado, em momento algum o consumidor rechaçou o fato de que teve acesso aos documentos, tampouco negou sua assinatura, sendo certo que a prova oral corrobora a regular formalização das apólices.

Portanto, diante do conjunto probatório, não há

elementos que autorizem a imposição da taxa de 4,1% ao mês, porquanto não demonstrado que tal condição tenha sido efetivamente pactuada.

Também não se aplica, na hipótese, a regra de vinculação da oferta prevista no art. 30 do Código de Defesa do Consumidor. Isso porque a vinculação pressupõe que a oferta tenha integrado o processo de formação do contrato, o que não se verifica quando a informação é prestada em momento posterior, sem aptidão para influenciar a manifestação de vontade inicial.

Eventual criação de expectativa, embora possa ensejar outras consequências jurídicas, não autoriza, por si só, a imposição de obrigação não contratada.

A propósito, em situações análogas, esta Corte tem afastado a tese de contratação de investimento quando os documentos evidenciam a natureza securitária do produto:

“APELAÇÃO DA AUTORA. MULTIPLANO GERAÇÃO 3 BRADESCO. SEGURO DE VIDA E NÃO INVESTIMENTO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. Autora que alega ter sido indicado o "Multiplano Geração 3 Bradesco" como investimento, todavia, após um ano, não obteve o rendimento prometido, motivo pelo qual solicitou o resgate, sendo reembolsada com valor inferior. Ausência de comprovação da alegação de vício na prestação de serviços dos prepostos do réu. Documentos acostados aos autos que evidenciam a natureza de contrato de seguro de vida, tendo inclusive indicação de beneficiários. RECURSO DA AUTORA NÃO PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1033582-34.2023.8.26.0562; Relator (a): Olavo Sá; Órgão Julgador: Núcleo 4.0-T. I (DP2); Foro de Santos - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/04/2025; Data de Registro: 14/04/2025)

“APELAÇÃO DO RÉU E ADESIVO DO AUTOR – DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE NEGÓCIO JURÍDICO CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL - CONTRATO DE SEGURO – Preliminar – Impugnação à gratuidade – Não acolhimento - Documentação

acostada aos autos que dá conta de que o beneficiário aufere salário modesto para fazer frente às custas e despesas processuais – Impugnante que não se desincumbiu do ônus de afastar a presunção de veracidade da declaração de hipossuficiência acostada aos autos – Benesse mantida – Mérito – Consumidor que alega ter contratado seguro, quando sua intenção era investimento financeiro – Instrumento acostado aos autos que é claro quanto ao negócio jurídico celebrado, cujo conteúdo o autor não alegou desconhecer – Vício do consentimento inexistente – Conjunto probatório que não é apto a comprovar que o consumidor foi enganado por prepostos do réu ou não foi bem informado do produto contratado – Respeito ao pacta sunt servanda - Nulidade inexistente – Dano moral que, à míngua de qualquer irregularidade na celebração do contrato, não restou configurado – APELO DO RÉU PROVIDO, julgando-se improcedente os pedidos iniciais. RECURSO ADESIVO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1003638-40.2023.8.26.0318; Relator (a): M.A. Barbosa de Freitas; Órgão Julgador: Núcleo 4.0-T. I (DP2); Foro de Leme - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/08/2024; Data de Registro: 22/08/2024)

Por fim, no que concerne aos lucros cessantes, nota-se que tal pretensão não foi deduzida na fase de conhecimento, sendo suscitada apenas em sede recursal. Cuida-se, portanto, de inovação recursal vedada, sob pena de violação aos princípios da adstrição e do contraditório, razão pela qual não comporta conhecimento.

Quanto ao dano extrapatrimonial.

Para a caracterização do dano moral exige-se a comprovação da prática de conduta antijurídica, a qual deve abranger comportamento contrário ao direito, além da existência de um dano efetivo, compreendido como lesão a um bem jurídico, seja ele de ordem material ou imaterial. Ademais, deve estar presente o nexo de causalidade entre a conduta ilícita e o dano experimentado.

Assim, para que se reconheça a indenização moral, é imprescindível que a conduta praticada tenha gerado efetiva lesão a bem jurídico personalíssimo, tais como a honra, a dignidade ou a imagem do lesado.

Além de cumprir função compensatória, a indenização também possui caráter pedagógico, visando desestimular a reincidência da conduta ilícita por parte do provocador. Deve, ainda, levar em consideração o poder aquisitivo do ofensor, sem, contudo, atribuir-lhe um ônus desproporcional aos fatos e, por fim, não pode dar margem ao enriquecimento ilícito da parte beneficiária.

No caso, a conduta adotada pela instituição financeira ao longo da relação contratual, notadamente no que se refere ao dever de informação é a transparência, ocasionou dano moral.

Ainda que não tenha restado comprovada a pactuação de rentabilidade em 4,1% ao mês, tampouco a vinculação de tal percentual ao seguro celebrado, é certo que o preposto da instituição financeira contribuiu para legítima expectativa do consumidor, que foi frustrada.

Com efeito, nota-se que ao ser questionado sobre o desempenho da aplicação, o gerente da conta informou sobre o possível percentual da rentabilidade mensal indicando “*rentabilidade do seu deus 4,1%*” (fls. 25) e, inclusive, indicou valor aproximado de rendimento, o que, embora não tenha ocorrido no momento da contratação, reforçou a percepção equivocada do consumidor acerca da natureza e da performance do produto contratado.

Em sua oitiva, ao ser questionado a respeito, o preposto afirmou que a taxa de juros mencionada se referia ao produto de forma global, e não a uma rentabilidade mensal e que o valor de R\$ 1.670,00 teria sido apresentado apenas como estimativa.

Contudo, a justificativa não se mostra coerente com o teor da conversa mantida com o demandante, na qual se verifica, de maneira clara, a indicação do referido montante como correspondente à rentabilidade mensal do produto, evidenciando contradição entre o depoimento prestado em juízo e a informação anteriormente transmitida ao consumidor.

Tal circunstância revela falha na prestação do serviço, porquanto incumbia à instituição financeira prestar informações claras, precisas e adequadas sobre aquilo contratado, especialmente diante da complexidade das operações financeiras envolvidas, não sendo admissível a prestação de dados imprecisos ou potencialmente enganosos, ainda que em momento posterior à contratação.

Some-se a isso o fato de que o autor encontrou

dificuldades para obter informações da evolução de seus investimentos, tendo relatado resistência no fornecimento de extratos e esclarecimentos, o que contribuiu para o agravamento da insegurança e da desconfiança quanto à lisura da operação, tanto que cancelou as apólices.

Nesse cenário, não se trata de simples frustração de expectativa de ganho financeiro, mas de conduta que ultrapassa o limite do razoável, ao comprometer o dever de transparência e a confiança que deve nortear a relação entre a instituição financeira e o consumidor.

A falha informacional, aliada à criação de expectativa não condizente com a realidade do produto e à dificuldade de acesso a informações básicas, configura violação aos direitos da personalidade do consumidor, notadamente à sua tranquilidade e segurança nas relações com o banco, ensejando a reparação civil.

Como bem explicitou a sentença (fls. 333/334):

“Na sequência, a questão do dano moral. E sobre isso verifica-se de início que a prova dos autos comprova de maneira patente que o autor foi induzido em erro. Como se vê, o autor em nenhum momento tinha a intenção de contratar um seguro, sequer indicou beneficiários. Aliás, ingressou com a presente ação sem saber que o que contratou era um seguro. O próprio Banco contestou o pedido sem esclarecer se tratar de seguro. Nos autos a informação de que se tratava de um seguro e não uma aplicação financeira veio quase um ano após o início do feito (fls. 227/228).

A par do objeto contratado, também houve informações falsas sobre a remuneração do "investimento". No print de fls. 05 o preposto do réu afirma que a "rentabilidade" foi de "4,1%" e que o investimento de "40 mil" estava resultando em "R\$ 1.670 por mês" (grifo nosso). O autor afirma que nessa taxa e nessa rentabilidade o valor atingiria em torno de R\$ 50.000,00 tendo o preposto concordado.

Tais informações não são verdadeiras. A testemunha que fez a venda do seguro indicou uma taxa de juros aproximada de 2% ao ano. O que evidentemente retiraria todo o atrativo do investimento.

Crendo nas informações que lhe foram passadas o autor investiu a quantia de R\$ 40.868,12 em 22.02.2012 (fls. 241/242) e resgatou R\$ 40.007,52 em 17.04.2013 (fls. 243). Não só não teve o lucro esperado, mas efetivo prejuízo com o investimento que foi induzido a fazer.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Esse comportamento dos prepostos do Banco (seja por má-fé, seja por falha de comunicação entre eles ou mesmo por desconhecimento do produto comercializado) criou a expectativa de um retorno financeiro razoável ao autor, que foi severamente frustrada. Além disso, quando os resultados não vieram se seguiram diversas evasivas para não ter de explicar que a rentabilidade prometida foi um erro.

Assim, entendo que esse quadro de induzimento a erro, criação de expectativa, seguida de frustração e evasivas para receber informações sobre o que se passou, é suficiente para a caracterização de danos morais ao autor”

No que se refere ao *quantum* indenizatório, embora a demandante postule sua majoração e o banco pretenda que se reduza a quantia. O valor fixado em sentença de R\$ 15.000,00, bem atende à função compensatória e pedagógica da reparação civil e se ajusta às peculiaridades do caso, sem incorrer em excesso.

Portanto, tanto o inconformismo do autor quanto do réu não merece acolhimento, permanecendo inalterada a sentença recorrida.

Cabível a majoração dos honorários de sucumbência devidos pelo banco, na forma do art. 85, § 11º, do CPC, em razão do trabalho adicional realizado em grau recursal para 15% sobre o mesmo referencial da sentença.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que “*é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida.*” (EDcl no RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO a ambos os recursos, nos termos da fundamentação supra.**

GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR