



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000179597

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006813-65.2025.8.26.0223, da Comarca de Guarujá, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado PADARIA DO JOTA LTDA,.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MATHEUS FONTES (Presidente sem voto), MARIO SERGIO LEITE E CAMPOS MELLO.

São Paulo, 5 de março de 2026.

JÚLIO CÉSAR FRANCO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1006813-65.2025.8.26.0223

Apelante: Banco Bradesco S/A

Apelada: Padaria do Jota Ltda,

Comarca: Guarujá

Voto nº 09.084

APELAÇÃO CÍVEL. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA. ERRO SISTÊMICO. DANO MATERIAL. DANO MORAL. PESSOA JURÍDICA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RECURSO DO RÉU. 1. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS CARACTERIZADA POR SISTEMA ELETRÔNICO QUE INFORMA ERRO NA OPERAÇÃO E, SIMULTANEAMENTE, EFETIVA TRANSFERÊNCIAS, GERANDO DÉBITOS INDEVIDOS. 2. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. 3. DANO MATERIAL COMPROVADO POR EXTRATOS BANCÁRIOS E RESTITUIÇÃO PARCIAL ADMINISTRATIVA, IMPONDO-SE O RESSARCIMENTO DO VALOR REMANESCENTE. 4. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO EM RELAÇÃO À PESSOA JURÍDICA. AUSENTE PROVA DE ABALO À HONRA OBJETIVA, À IMAGEM OU À CREDIBILIDADE PERANTE TERCEIROS. EXISTÊNCIA DE TRANSTORNOS ADMINISTRATIVOS OU PREJUÍZO PATRIMONIAL QUE NÃO SE CONFUNDEM COM LESÃO EXTRAPATRIMONIAL



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

INDENIZÁVEL. 5. REFORMA PARCIAL DA SENTENÇA. REDISTRIBUIÇÃO PROPORCIONAL DOS ÔNUS SUCUMBENCIAIS. 6. RECURSO PROVIDO EM PARTE.

Vistos.

Trata-se de **recurso de apelação** (fls. 109/120) interposto contra a r. sentença proferida às fls. 104/106 destes autos de ação de indenização por danos materiais e morais, que julgou procedente o pedido para condenar a instituição financeira requerida ao pagamento da quantia de R\$9.245,28, a título de danos materiais, bem como ao pagamento de R\$8.000,00, a título de danos morais, além das verbas sucumbenciais.

Nas **razões do recurso**, o apelante alega, preliminarmente, a necessidade de atribuição de efeito suspensivo ao recurso, com fundamento no art. 1.012, §3º, c/c art. 932, II, do Código de Processo Civil, alegando a presença dos requisitos do *fumus boni iuris* e do *periculum in mora*, diante da relevância dos fundamentos recursais e da alegada lesão grave e de difícil reparação.

Afirma, no mérito, que não houve falha na prestação do serviço, sustentando que as transferências questionadas foram realizadas mediante autenticações válidas, com uso de senha e token de posse exclusiva do correntista, cuja guarda e sigilo seriam de responsabilidade do cliente.

Aduz que inexistente defeito sistêmico ou vulnerabilidade na segurança da instituição financeira.

Defende, ainda, que o ônus da prova quanto ao fato



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

constitutivo do direito caberia à parte autora, nos termos do art. 373, inciso I, do CPC, e que não haveria comprovação mínima da alegada irregularidade.

Sustenta que eventual equívoco na transferência decorreria de conduta exclusiva da autora, que teria confirmado os dados do destinatário antes da conclusão das operações, afastando, assim, o nexo causal necessário à configuração da responsabilidade civil do banco.

Salienta sua ilegitimidade para responder pelos valores transferidos, sob o argumento de que não foi beneficiário da quantia e que o real destinatário do numerário não integrou a lide.

Diz que os danos materiais não se presumem e que não houve comprovação inequívoca do prejuízo efetivamente suportado, razão pela qual seria indevida qualquer condenação ressarcitória.

Insurge-se contra a condenação pela indenização à reparação do dano moral, afirmando que não restou demonstrado qualquer abalo à esfera extrapatrimonial da parte autora, tampouco ofensa à honra objetiva da pessoa jurídica, asseverando que meros transtornos ou aborrecimentos não ensejam indenização. Argumenta, ainda, que eventual condenação configuraria enriquecimento sem causa.

Subsidiariamente, na remota hipótese de manutenção da condenação por dano moral, requer a redução do quantum indenizatório, defendendo a observância dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como a adequação do valor aos parâmetros jurisprudenciais.

Pleiteia, por fim, a fixação da correção monetária a partir da data do arbitramento, nos termos da Súmula nº 362 do C. STJ, e a incidência de juros moratórios somente após a fixação judicial do valor.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Dessa forma, pugna pelo provimento do recurso para que seja reformada integralmente a r. sentença, com a conseqüente improcedência da ação e a inversão dos ônus sucumbenciais.

As **contrarrazões** foram oferecidas, nas quais a apelada requer a manutenção integral da r. sentença.

Recurso tempestivo e preparado.

É o relatório.

De início, afaste-se o pedido de atribuição de efeito suspensivo ao recurso. Isto porque a pretensão resta prejudicada, porquanto o apelo é submetido a julgamento de mérito deste Colegiado, o que esvazia a utilidade prática da medida postulada. Superada, portanto, a questão incidental, passa-se à análise do mérito recursal.

No mais, depreende-se destes autos que a controvérsia recursal se cinge em analisar a responsabilidade da instituição financeira pelos débitos indevidos realizados na conta da autora e, em especial, à verificação da existência, ou não, de dano moral indenizável à pessoa jurídica, diante das circunstâncias fáticas reconhecidas na sentença.

Pois bem.

O conjunto probatório revela, de forma clara, que a apelada tentou realizar transferência bancária por meio da funcionalidade eletrônica disponibilizada pela ré, ocasião em que o sistema exibiu mensagem de erro, indicando a não conclusão da operação. Confiando na informação fornecida pelo próprio serviço bancário, a autora repetiu o procedimento, vindo a constatar, posteriormente, que as três tentativas haviam sido efetivadas, gerando débitos indevidos em sua conta.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Evidencia-se, portanto, a falha na prestação do serviço, pois o sistema, ao mesmo tempo em que informava a não realização da operação, procedia à sua execução de forma oculta, frustrando a legítima expectativa do usuário quanto à segurança e à confiabilidade do serviço oferecido.

Com efeito, a responsabilidade da instituição financeira decorre do risco inerente à atividade que exerce, não se mostrando relevante, para fins de exclusão do dever de indenizar, a alegação de que as operações se deram mediante uso de senha ou '*token*'.

Cumprido assinalar que a falha não reside na autenticação do usuário, mas no funcionamento do próprio sistema, que não abortou as transações após a comunicação de erro.

Além disso, o reconhecimento administrativo da irregularidade, com a restituição parcial de um dos lançamentos, reforça a conclusão de que houve efetivo defeito no serviço, afastando, de modo definitivo, a tese de inexistência de falha ou de culpa exclusiva da consumidora.

No que se refere aos danos materiais, a r. sentença merece confirmação.

Note-se que, conforme assinalado pelo I. Juízo de origem, os extratos bancários acostados aos autos comprovam o débito total indevido, bem como a restituição parcial promovida pela instituição financeira, remanescendo valor não ressarcido.

O prejuízo patrimonial, portanto, encontra-se devidamente demonstrado, não se tratando de dano presumido, mas de efetiva diminuição do patrimônio da autora.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nessas circunstâncias, correta a condenação ao ressarcimento do montante correspondente, pois presentes o dano, o nexo causal e a falha na prestação do serviço, inexistindo prova de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito reconhecido.

De outro lado, diversa é a solução quanto ao dano moral.

É cediço que a pessoa jurídica pode ser a titular de indenização por dano moral, desde que configurada ofensa à sua honra objetiva, traduzida em abalo à imagem, ao bom nome ou à credibilidade perante terceiros, nos moldes da Súmula nº 227 do C.STJ.

Conforme leciona Cavalieri Filho: *“A pessoa jurídica não é titular de honra subjetiva, que se caracteriza pela dignidade, decoro e autoestima.”* (in Programa de Responsabilidade Civil, p. 110).

Vale dizer que não se autoriza a automática equiparação entre prejuízo patrimonial ou transtorno administrativo e lesão extrapatrimonial indenizável.

Mais uma vez, nas palavras de Cavalieri Filho: *“A indenização só é devida sempre que seu bom nome, credibilidade ou imagem forem atingidos por algum ato ilícito.”* (Programa de Responsabilidade Civil, p. 110).

No caso concreto, embora a falha bancária seja relevante e tenha causado prejuízo financeiro, os efeitos demonstrados restringem-se à esfera interna da empresa, consistentes na necessidade de diligências para reaver valores indevidamente debitados e na temporária indisponibilidade de numerário.

Não há nos autos elementos que indiquem repercussão negativa externa, perda de credibilidade no mercado, abalo à reputação comercial ou descrédito perante fornecedores, clientes ou instituições financeiras.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A privação momentânea de recursos, ainda que sensível à atividade empresarial, não se confunde, por si só, com violação à honra objetiva da pessoa jurídica.

O reconhecimento do dano moral, nessas circunstâncias, implicaria alargamento indevido do conceito de lesão extrapatrimonial, afastando-se das diretrizes doutrinárias que condicionam a reparação moral da pessoa jurídica à demonstração de efetivo abalo externo à sua imagem ou reputação.

Nesse panorama, afigura-se ausente o pressuposto indispensável à indenização moral, consistente na efetiva ofensa à imagem ou credibilidade externa da empresa, razão pela qual a condenação por dano moral não pode subsistir.

Nesse sentido, já decidiu este Tribunal, inclusive esta Câmara:

“Apelação Cível. Ação de reparação de danos materiais e morais. Sentença de procedência. Inconformismo da ré. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Súmula 297 do C. STJ. Autor vítima de golpe, o qual poderia ter sido evitado, não fosse a negligência da ré e a fragilidade de seu sistema, pois, o ponto central da análise é que, para a formalização do golpe, estelionatários eram detentores de dados bancários sigilosos, o que se presume apenas agente interno do Banco tê-los. Fraude oportunizada por falha na prestação dos serviços da ré que somente aconteceu porque ela descuidou de seu dever de vigilância e permitiu acesso de dados sigilosos a terceiros. Falha na prestação dos serviços. Configurada. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Súmula nº 479 do C.STJ. Restituição devida.

Dano moral. Pessoa Jurídica. Honra objetiva. Não ocorrência. Sentença reformada em parte. Sucumbência recíproca. Recurso provido em parte.” (TJSP; Apelação Cível 1008298-92.2023.8.26.0604; Relator (a): Roberto Mac Cracken; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sumaré - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/09/2025; Data de Registro: 30/09/2025) (g.n.).

“Direito Civil. Ação de Restituição e Indenização por Danos Morais. Fraude Bancária. Parcial Provitimento. I. Caso em Exame A autora, correntista de longa data do banco requerido, alega fraude em sua conta bancária com transferências atípicas e vultosas para empresa desconhecida, totalizando R\$ 2.989.859,50. Requereu a restituição dos valores e indenização por danos morais. O banco, em contestação, alegou culpa exclusiva da autora e de terceiro, defendendo a segurança de seu sistema. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade do banco requerido pelas transferências fraudulentas realizadas na conta da autora e a possibilidade de indenização por danos morais. III. Razões de Decidir 3. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor às instituições bancárias, conforme Súmula nº 297 do STJ, impondo responsabilidade objetiva por fortuito interno. 4. O banco não comprovou a segurança absoluta de seu sistema, nem a culpa exclusiva da autora, sendo responsável pelas fraudes ocorridas. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso parcialmente provido. Sentença reformada apenas quanto à indenização por danos morais, pois não configurada ofensa à honra objetiva da pessoa jurídica. Tese de julgamento: 1. Instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes bancárias. 2. Pessoa jurídica pode sofrer dano moral, mas

não configurado no caso, ausente abalo à honra objetiva da autora. Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14. Código de Processo Civil, art. 373, II. Jurisprudência Citada: STJ, Súmula nº 297. STJ, Súmula nº 479. STJ, Súmula nº 227.” (TJSP; Apelação Cível 1002862-55.2022.8.26.0001; Relator (a): Nuncio Theophilo Neto; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 28ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/09/2025; Data de Registro: 04/09/2025) (g.n.).

“APELAÇÃO - FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS - CONTA INATIVA - SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. Argumentos da autora que convencem em parte – A discussão acerca da falha na prestação de serviços, bem como o dever de repetição dos valores, restou preclusa, diante da ausência de irrisignação por parte do banco réu - Danos morais - **Pessoa jurídica - Ausência de negatização ou protesto de título - Honra objetiva não maculada - Danos morais não configurados - Precedentes. Repetição de valores - Cabível a repetição em dobro dos valores descontados, com modulação dos efeitos (EAREsp 676.608/RS) - Precedentes. SENTENÇA REFORMADA - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.”**

(TJSP; Apelação Cível 1003011-03.2025.8.26.0565; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Caetano do Sul - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/01/2026; Data de Registro: 26/01/2026) (g.n.).

“APELAÇÃO CÍVEL – Serviços bancários – Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos materiais e morais – Sentença de improcedência –



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*Inconformismo da autora. Bloqueio de acesso à conta corrente após atualização cadastral. Falha na prestação dos serviços comprovada – Impossibilidade de acesso à conta no período de 04/07/2025 a 04/08/2025 – Documentos que evidenciam erro sistêmico relacionado à alteração de MEI para ME. Ausência de comprovação de dano material – Alegações genéricas, sem especificação ou quantificação dos prejuízos supostamente sofridos. **Dano moral não configurado – Pessoa jurídica. Necessidade de prova de abalo à honra objetiva – Súmula nº 227 do STJ – Inexistência de demonstração de repercussão negativa na credibilidade empresarial. Sentença mantida por fundamentos diversos – Recurso não provido.**” (TJSP; Apelação Cível 1003747-71.2025.8.26.0322; Relator (a): Daniela Menegatti Milano; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Lins - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/01/2026; Data de Registro: 23/01/2026) (g.n.).*

Diante disso, impõe-se a reforma parcial da r. sentença para afastar a condenação ao pagamento de indenização por dano moral.

Em razão da reforma parcial da r. sentença, com a exclusão da condenação ao pagamento de indenização por danos morais, impõe-se a adequação dos ônus sucumbenciais, sem alteração do percentual fixado na origem.

Considerando que o pedido de danos morais foi integralmente rejeitado em grau recursal, verifica-se que a autora decaiu exclusivamente quanto a esse capítulo da demanda, ao passo que permaneceu vencedora no tocante aos danos materiais.

Assim, a sucumbência deve ser distribuída



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

proporcionalmente ao proveito econômico obtido e ao decaimento experimentado por cada parte.

Nessas circunstâncias, mantêm-se os honorários advocatícios no percentual de 20%, contudo com incidência proporcional, de modo que 20% do valor atribuído ao pedido de danos morais sejam suportados pela autora, cabendo à ré o pagamento dos honorários incidentes sobre o valor da condenação relativa aos danos materiais, observada a base de cálculo definida na r. sentença.

Essa solução preserva o critério fixado no juízo de origem, respeita o princípio da causalidade e reflete, com exatidão, a sucumbência recíproca decorrente da reforma parcial do julgado.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO EM PARTE** ao recurso, nos termos supra ressaltados.

JÚLIO CÉSAR FRANCO

Relator