



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000285144

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002613-79.2024.8.26.0407, da Comarca de Osvaldo Cruz, em que é apelante/apelado ALEX RIBEIRO VICENTE (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO INTER S/A e Apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

ACORDAM, em sessão 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: **Deram provimento em parte ao recurso do corréu Banco Inter S/A. e julgaram prejudicado o recurso do autor. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES E ALEXANDRE COELHO.

São Paulo, 25 de março de 2025.

M.A. BARBOSA DE FREITAS

RELATOR

Assinatura Eletrônica

NÚCLEO DE JUSTIÇA 4.0 EM SEGUNDO GRAU

1.ª TURMA

Processo nº 1002613-79.2024.8.26.0407 (Voto nº 6.277)

APELAÇÕES DO AUTOR E DO CORRÉU BANCO INTER - SERVIÇOS BANCÁRIOS - Autor, titular de conta digital junto ao corréu Banco Inter, se utilizou de caixa eletrônico do corréu Banco Santander, correspondente bancário físico daquele, visando efetuar saque – Narrativa de que o numerário não foi disponibilizado em virtude de “*problema na contagem das cédulas*” - Relação de consumo - Corréus integram a cadeia de fornecimento dos serviços - Casas bancárias não se desincumbiram do ônus de comprovar que o autor tomou posse do valor sacado – Filmagem do terminal eletrônico não disponibilizada pelo corréu Banco Santander, mesmo intimado para tanto - Autorização da transação não traduz, necessariamente, sua efetivação - Falha na prestação dos serviços - Responsabilidade dos corréus em devolver a quantia pertencente ao autor bem reconhecida - Dano moral configurado - Desgaste excessivo na via administrativa - Autor desprovido de valor por lapso do sistema dos corréus - *Quantum* reparatório que, contudo, enseja redução - Honorários advocatícios sucumbenciais por apreciação equitativa (art. 85, § 8.º, CPC) - **RECURSO DO CORRÉU BANCO INTER PROVIDO EM PARTE**, a fim de reduzir o *quantum* do dano moral, alcançando o corréu Banco Santander, condenado solidariamente – **RECURSO DO AUTOR**, por consequência lógica, **PREJUDICADO**.

APRESENTO MEU VOTO

Trata-se de **recursos de apelação** interpostos pelo autor e pelo corréu **Banco Inter** contra a respeitável sentença exarada às fls. 388/396 (fls. 399/411 e 415/422), proferida pelo MMº. Juízo da 2.ª Vara de Osvaldo Cruz, que, *data vênia* do entendimento de meus pares, **deve ser reformada em parte**, conforme fundamentos adiante expostos.

Narra o autor que, possuindo **conta digital junto ao corréu Banco Inter**, se dirigiu à agência do **corréu Santander, correspondente bancário físico daquele**, no intento de efetuar um **saque** no valor de R\$ 3.000,00; todavia, após realizar o comando no terminal eletrônico, deparou-se com mensagem de “*problemas na contagem das cédulas*”, **não obtendo o numerário que almejava**, em que pese a subtração tenha sido registrada em sua conta (fls. 04/05).

Não logrando êxito em resolver a pendenga na via administrativa (fls. 05/06, 24/27, 28, 32/46 e 47/49), deflagrou a presente ação buscando provimento jurisdicional que **condene os corréus, solidariamente, à reparação do dano material consistente no montante que lhe foi subtraído, bem como do dano moral experimentado em virtude do episódio** (fls. 16).

Em sua defesa, o corréu **Banco Santander**, num primeiro momento, suscita sua ilegitimidade para figurar polo passivo (fls. 60), adiante soerguendo antítese na direção de que o evento retratado na inicial decorreu de **responsabilidade exclusiva do corréu Banco Inter**, “que deve verificar a regularidade das operações realizadas na conta corrente de seus clientes” (fls. 61).

Por sua vez, o corréu **Banco Inter** aduz que realizou investigação interna, ocasião em que fora “**apurado que não houve irregularidade na transação**” (fls. 197).

Sintetizadas as narrativas das partes, em primeiro lugar, é forçoso registrar que o **vínculo entre as partes atrai a incidência do Código de Defesa do Consumidor** (Súmula nº 297, STJ e arts. 2.º e 3.º, CDC), **integrando os corréus**, conforme bem deliberado às fls. 381/382, a **cadeia de fornecimento dos serviços bancários**, visto que **o autor titulariza conta digital junto ao corréu Banco Inter e este, por seu turno, se vale de apoio do corréu Banco Santander para atender fisicamente as demandas de seus clientes**.

Assentada essa premissa, ***negando o autor*** que tenha tomado posse do numerário que pretendia sacar (R\$ 3.000,00), ***aos corréus incumbia a demonstração de que após o comando de saque realizado no terminal eletrônico gerenciado pelo corréu Banco Santander, a quantia guardada pelo Banco Inter foi, efetivamente, disponibilizada ao correntista.***

Todavia, desse ônus probatório a parte ré ***não*** se desvencilhou a contento.

Isto porque, de um lado, o corréu ***Banco Santander***, intimado a apresentar “a ***filmagem do caixa eletrônico da agência bancária do município de Parapuã-SP, de 06 de abril de 2024, quando foi frustrado o suposto saque de R\$ 3.000,00 pelo autor***” (fls. 382), ***se limitou a alegar a impossibilidade de atender o comando judicial*** na medida em que “houve atualização do sistema de vigilância das câmeras da agência bancária” (fls. 385).

De outro, o ***acervo probatório produzido pelo corréu Banco Inter*** apenas evidencia o procedimento de análise interna após a reclamação inaugurada pelo autor (fls. 290/291, 325/333, 334 e 335/336), além do ***singelo comando de autorização do saque*** intentado pelo consumidor (fls. 337), o que ***não*** traduz, ***necessariamente, a efetiva disponibilização das cédulas no caixa eletrônico.***

Não se colhe dos autos, portanto, ***qualquer elemento de prova concreto*** de que o autor teve acesso à pecúnia objeto do comando de saque, ***inexistindo, também, qualquer indicativo de que a quantia não tenha sido debitada de sua conta digital junto ao corréu Banco Inter.***

Nesse sentido, recentes julgamentos proferidos por este E. Tribunal de Justiça:

“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em Exame. 1. A ré apela contra r.sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais, alegando (i) ilegitimidade passiva, (ii) ausência de responsabilidade pela falha no caixa

eletrônico que resultou em débito indevido na conta do autor; e (iii) inexistência de danos morais e materiais. II. Questão em Discussão. 2. A questão em discussão consiste em aferir (i) a legitimidade passiva da ré; (ii) a configuração dos danos alegados, oriundos do lançamento de débito na conta do autor sem a correspondente disponibilização de cédulas pelo caixa eletrônico; (iii) a responsabilidade solidária da apelante pelo evento danoso. III. Razões de Decidir. 3. A preliminar de ilegitimidade passiva deve ser rejeitada com base na teoria da asserção, considerando as alegações da petição inicial e a jurisprudência do STJ. 4. Quanto ao mérito, caberia à apelante, prestadora do serviço de operação de caixas eletrônicos, comprovar a inexistência de falha na máquina utilizada pelo autor (art. 14, § 2º, I, CDC), ônus do qual não se desincumbiu. 5. A responsabilidade solidária encontra fundamento nos arts. 7º, parágrafo único, e 25, § 1º, do CDC. Ainda que a entidade financeira, corré na ação, tenha deixado de processar o estorno reclamado, foi a conduta da apelante que deu início aos transtornos narrados pelo consumidor. 6. Os danos morais também estão configurados, pois o autor aufere renda módica, e o erro na operação de saque, seguido de indevida dedução em sua conta bancária, comprometeu sua capacidade de honrar compromissos. IV. Dispositivo. 7. Recurso desprovido." (TJSP; Apelação Cível 1013718-65.2022.8.26.0361; Relator (a): Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca; Data do Julgamento: 24/02/2025; Data de Registro: 24/02/2025 – grifei)

"CONTRATOS BANCÁRIOS. INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. TENTATIVA FRUSTRADA DE SAQUE EM CAIXA ELETRÔNICO. RETENÇÃO DAS CÉDULAS PELO EQUIPAMENTO. DESCONTO DO VALOR DA OPERAÇÃO. SENTENÇA QUE RECONHECE A FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E CONDENA OS RÉUS A RESTITUIREM A QUANTIA DESCONTADA. DANO MORAL REJEITADO. 1. OBJETO RECURSAL. Inconformismo do autor, que alega: (a) ocorrência de danos morais indenizáveis; (b) necessidade de condenação dos réus ao pagamento da respectiva indenização. 2. SAQUE EM CAIXA ELETRÔNICO. Operação levada a efeito pelo autor para efetuar saque no valor de R\$ 700,00. Retenção, porém, de cédulas no equipamento com posterior débito do montante na conta bancária do autor. Falha na prestação dos serviços verificada. Responsabilidade objetiva e solidária dos réus pela prestação dos serviços (CDC, art. 14). Cadeia de fornecedores. 3. DANOS MATERIAIS: Caracterizados. Prova dos autos que ampara a versão autoral. 4. DANO MORAL. Ocorrência. Valores retidos que causaram prejuízos ao poder de compra do requerente. Situação que não pode ser considerada mero aborrecimento. Fixação em R\$ 5.000,00 que se mostra consentânea com a razoabilidade e com a proporcionalidade. 5. RECURSO PROVIDO" (TJSP; Apelação Cível 1003028-35.2023.8.26.0007; Relator (a): Luís H. B. Franzé; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VII - Itaquera - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/08/2024; Data de Registro: 08/08/2024 – grifei)

Evidenciada a falha na prestação dos serviços do corréu Banco Inter, **andou bem** o MM.º Juízo *a quo* ao condená-lo, solidariamente ao corréu Banco Santander, à **reparação do dano material** experimentado pelo autor, consistente na **retirada de montante de sua conta, sem que tenha havido colocação da quantia física à sua disposição quando da tentativa de saque**.

Com relação ao **dano moral**, tenho que **presente o ato ilícito indenizável**, que emerge, num primeiro momento, da **patente violação à legítima expectativa do autor** de que o sistema bancário gerenciado pelo corréu **Banco Santander** e utilizado pelo corréu **Banco Inter** para atender seus clientes estaria imune à falha primária de erro “na contagem de cédulas”, daí advindo indubitáveis **sensações de frustração e angústia**.

Ainda que se admita a possibilidade de intercorrências em caixas eletrônicos, **não se pode ignorar a resistência das instituições financeiras quando da tentativa de resolução do impasse na via administrativa**, forçando o autor ao ajuizamento da ação após presença na agência física, contatos telefônicos e reclamação junto ao Banco Central durante **mais de 10 dias** (fls. 05/06, 24/27, 28, 32/46 e 47/49), circunstância que bem se amolda à **teoria do desvio do tempo produtivo do consumidor**.

A isso, some-se a **indevida supressão de verba** que pertencia ao autor, o que **não pode** ser considerado mero aborrecimento da vida cotidiana no caso concreto, a uma, em razão do **lapso temporal em que permanece desprovido da quantia** (desde 06/04/24 - fls. 04) e, a duas, haja vista sua **condição socioeconômica** retratada na Carteira de Trabalho de fls. 20/21 (“*tratorista agrícola*”; “*salário definido para R\$ 1.952,22*”).

Externadas, pois, as razões que me convencem, tal como convenceram o MM.º Juízo *a quo*, a recompor o abalo moral imposto ao autor, à luz do caso concreto e fazendo valer os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, entendo por **reduzir o**

correspondente quantum reparatorio à importância de R\$ 3.000,00, quantia que reputo bem reprimir as condutas lesivas dos corréus e, ao mesmo tempo, reparar o dano verificado, sem condão de gerar enriquecimento sem causa.

Esse provimento **alcança o corréu Santander** (art. 1.005, CPC) e, conseqüentemente, torna **prejudicado o exame do recurso interposto pelo autor, que visava a majoração do quantum reparatorio arbitrado na origem** (fls. 399/411).

Finalmente, no que toca aos **honorários advocatícios sucumbenciais** (fls. 436/440), havendo condenação de pagar, *data vênia* do entendimento do MM.º Juízo de Primeiro Grau, descabido o arbitramento tomando como base o valor da causa (art. 85, § 2.º, CPC); contudo, minorado o *quantum* relativo ao dano moral, diante do montante que resulta da condenação líquida, é forçoso **arbitrar os honorários advocatícios por apreciação equitativa** (art. 85, § 8.º, do CPC).

Ante o exposto e à vista do mais que dos autos consta, **DOU PARCIAL PROVIMENTO À APELAÇÃO DO CORRÉU BANCO INTER, para, mantendo a solidariedade entre os ocupantes do polo passivo, minorar o quantum fixado na origem a recompor o patrimônio moral do autor ao valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais)**, corrigido monetariamente a partir do arbitramento originário (Súmula nº 362, STJ) e juros de mora desde a citação (art. 405, CC), observando-se ao disposto nos arts. 389 e 406, do Código Civil.

Diante desse desfecho e à luz da Súmula nº 326 do E. STJ, a responsabilidade pela verba de sucumbência fica **mantida** tal qual fixada na origem, sem que se fale em majoração de honorários advocatícios nesta sede (Tema Repetitivo nº 1.059, STJ).

P. I. C.

São Paulo, 25 de março de 2025.

M.A. Barbosa de Freitas
RELATOR