



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000314703

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1021381-04.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelado HASBAYA EMPREENDIMENTOS E PARTICIPAÇÕES EIRELI.

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. 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, 31 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 1021381-04.2024.8.26.0100 (Voto nº 6.302)

APELAÇÃO DO RÉU - SERVIÇOS BANCÁRIOS
- Autora, por meio de seu representante legal, efetuou depósito em espécie na própria conta administrada pelo réu - Narrativa de que o numerário fora recebido pelo caixa eletrônico, sem, contudo, qualquer comprovante, adiante constatando-se que o montante não adentrou na conta bancária - Relação de consumo - Teoria finalista mitigada - Autora vulnerável tecnicamente em relação à casa bancária - Réu não produziu qualquer prova na direção de que o depósito não foi realizado - Comprovante da transação impossível de ser apresentado pela autora, posto que não o recebeu - Filmagem do terminal eletrônico não disponibilizada pelo réu - Falha na prestação dos serviços - Responsabilidade do réu de devolver a quantia pertencente à autora - Dano moral não configurado - Autora não se desincumbiu de demonstrar que sofreu abalo na sua reputação comercial, tampouco a ocorrência de prejuízos que tenham afetado a sua honra objetiva ou o exercício da atividade empresária - **RECURSO DO RÉU PROVIDO EM PARTE**, apenas para arredar a condenação a título de dano moral.

APRESENTO MEU VOTO

Trata-se de **recurso de apelação** interposto pelo réu contra a respeitável sentença exarada às fls. 143/148 (fls. 151/159), proferida pelo MMº. Juízo da 44.ª Vara Cível do Foro Central de São Paulo, nesta Capital, que, *data vêniam* do entendimento de meus pares, **deve ser reformada em parte**, conforme fundamentos adiante expostos.

Narra a autora, **pessoa jurídica constituída como EIRELI** (fls. 19/26), que por meio de seu representante legal dirigiu-se à agência do réu no intento de **efetuar depósito em espécie (R\$ 1.000,00)** na própria conta que titulariza.

Todavia, após realizar o comando no terminal eletrônico mediante inserção da pecúnia, sem utilização de envelope em razão da tecnologia implementada pela casa bancária, o **sistema reiniciou subitamente, não disponibilizando o comprovante da transação, adiante constatando que o montante não havia sido creditado** (fls. 02/03).

Não logrando êxito em resolver a pendenga na via administrativa (fls.03/05), deflagrou a presente ação buscando provimento jurisdicional que **obrigue a casa bancária a colocar a quantia depositada à sua disposição**, bem como a **reparar o dano moral experimentado** em virtude do episódio (fls. 15).

Em sua defesa, o réu soergue antítese na direção de que “**não existiu qualquer conduta ilícita ou até mesmo abusiva**” (fls. 69) de sua parte, visto que o **autor não comprovou os fatos constitutivos do direito** à vista da ausência de boletim de ocorrência e de comprovante do depósito, além de **apuração interna não ter localizado “erro na transação e/ou sobra de valor retido”** (fls. 70).

Assentadas as narrativas das partes, em primeiro lugar consigno que a relação contratual mantida entre elas, **numa primeira análise**, não se subsumiria aos ditames do Código de Defesa do Consumidor, mas, sim, às disposições do Código Civil, uma vez que se está diante de relação de “insumo”, na medida em que a autora se utiliza dos serviços bancários para implemento de sua atividade empresária.

Todavia, justamente diante da **ventilada falha do sistema administrado pelo réu**, tem lugar no caso concreto a aplicação da **teoria finalista mitigada**, eis que há **notória vulnerabilidade probatória da autora em relação ao seu adversário** no que toca ao funcionamento do mecanismo por ele instalado e controlado.

Destarte, afirmando a autora que inseriu cédulas no caixa eletrônico e o montante não lhe foi creditado em conta, **ao réu incumbia, de duas, uma: ou comprovar que o representante legal da autora não realizou o depósito, ou demonstrar que o valor introduzido no terminal eletrônico por si gerenciado foi disponibilizado à correntista.**

Todavia, desse ônus probatório o réu ***não se desvencilhou minimamente.***

Isto porque, ***não há prova nos autos, nem sequer indícios, de que o representante legal não esteve na agência bancária nº 719 (Santa Cecília/SP) no dia 04 de janeiro de 2.024, ou de que não inseriu qualquer quantia na "boca" do caixa eletrônico*** – e tal comprovação, convenhamos, ***era de fácil alcance pela instituição financeira***, bastando que consultasse as câmeras de vigilância do local ou aquelas instaladas nos dispositivos.

Além disso, em que pese a investigação interna que o réu alega ter realizado, ***inexiste qualquer prova***, munido o terminal eletrônico utilizado da tecnologia narrada na inicial – isto é, inserção de cédulas sem utilização de envelope –, ***de que houve contagem dos valores movimentados nos caixas eletrônicos naquele dia.***

E ***nem se diga*** que a autora não apresentou o comprovante de depósito, evidentemente porque ***a causa de pedir remota apresenta súbito encerramento da operação, sem disponibilização de qualquer recibo ao representante legal da correntista***, ao passo em que o réu absteve-se de carrear aos autos a ***segunda via*** – documento que, se não dispõe, deveria.

Não bastasse, enquanto a autora trouxe aos autos extrato revelando que ***quantia alguma adentrou na conta no dia 04 de janeiro de 2.024*** (fls. 31/35) – mas somente no dia 09 do mesmo mês em razão da reclamação administrativa, logo após capturada –, a ***casa bancária apegou-se tão somente ao lançado na defesa, sem, contudo, comprovar a regularidade da transação.***

Não se colhe dos autos, portanto, qualquer elemento de prova concreto de que a autora não realizou o depósito ventilado na inicial, ***inexistindo***, também, qualquer indicativo de que a quantia tenha sido efetivamente creditada pelo réu.

Nesse sentido, recentes julgamentos proferidos por este E. Tribunal de Justiça, inclusive por este Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau:

“DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. DEPÓSITO EM CAIXA ELETRÔNICO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO BANCÁRIO. CRÉDITO PROVISÓRIO ESTORNADO. DANOS MATERIAIS E MORAIS CONFIGURADOS. VALOR DA INDENIZAÇÃO MANTIDO. RECURSOS DESPROVIDOS. CASO EM EXAME: 1. Ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por Edipo Fernando Herculano da Silva contra o Banco Santander S.A., em razão de falha na prestação de serviço bancário, ocorrida durante o depósito de R\$ 1.600,00 em caixa eletrônico, que resultou no estorno do valor creditado provisoriamente. O autor pleiteia a restituição do valor depositado e indenização por danos morais. Apelações interpostas por ambas as partes em face de sentença de procedência da ação. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: 2. Há duas questões em discussão: (i) se houve falha na prestação do serviço bancário, justificando a restituição do valor depositado; [...] III. RAZÕES DE DECIDIR: 3. O banco, por não ter se desincumbido do ônus de provar que não houve falha no serviço, especialmente ao não apresentar imagens das câmeras de segurança ou laudos de auditoria que pudessem comprovar a inexistência do depósito, deve ser responsabilizado pela falha na prestação do serviço, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. 4. Está caracterizado o dano material, consistindo na devolução do valor de R\$ 1.600,00, estornado indevidamente da conta do autor. 5. [...] IV. DISPOSITIVO E TESE: 7. Recursos desprovidos. Tese de julgamento: As instituições financeiras são objetivamente responsáveis por falhas na prestação de serviços, especialmente quando não se desincumbem de comprovar a ausência de falhas que resultem em prejuízo ao consumidor. [...]” (TJSP; Apelação Cível 1001075-31.2022.8.26.0408; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2), j. 01/11/2024 - grifei)

“AÇÃO INDENIZATÓRIA C.C. OBRIGAÇÃO DE FAZER – DEPÓSITO DE NUMERÁRIO EM CAIXA ELETRÔNICO DA AGÊNCIA DO BANCO RÉU – Quantia não creditada na conta corrente indicada pelo autor – Aplicação da legislação consumerista – Responsabilidade objetiva do banco réu – Teoria do risco do empreendimento – Alegação do réu no sentido de que não ocorreu o depósito da quantia tampouco falha de funcionamento do terminal eletrônico - Inexistência de prova nesse sentido – Incumbia ao Banco réu provar que não havia valores a serem creditados em razão do depósito realizado pelo autor (art. 6º, VIII, do CDC) – Banco réu deixou de cumprir determinação judicial de juntada das filmagens do caixa eletrônico e relatório de auditoria interna em seus

equipamentos - Falha na segurança do serviço prestado pelo Banco réu, respondendo objetivamente pelos danos decorrentes - Dever de indenizar pelos danos materiais bem evidenciado - Recurso negado. [...] - Sentença mantida - Recurso negado. Recurso negado. (TJSP; AC nº 1063280-87.2021.8.26.0002; Relator (a): Francisco Giaquinto; Data do Julgamento: 17/01/2024; Data de Registro: 17/01/2024 – grifei)

Evidenciada a ***falha na prestação dos serviços do réu***, andou bem o MM.º Juízo *a quo* ao condená-lo à reparação do dano material experimentado pela autora consistente no valor depositado e não creditado, ***provimento que, não obstante o pedido formulado (fls. 15, item “c”), atende à pretensão buscada.***

No que toca ***dano moral***, é certo que a pessoa jurídica pode se sujeitar a abalo dessa ordem (Súmula nº 227, STJ e art. 52, CC).

No entanto, ***quando se trata de pessoa jurídica, o dano moral tem como baliza a honra objetiva***, exigindo-se a efetiva comprovação de que o ato ilícito perpetrado pelo adversário gerou ***abalo na sua reputação comercial*** – isto é, em sua imagem perante clientes em seu segmento de atuação –, ***ou afetou o pleno exercício da atividade empresarial.***

Em outras palavras, ***há necessidade de demonstração objetiva do prejuízo alegado***, visto que as pessoas jurídicas não possuem honra subjetiva e, com isso, não se admite dano moral presumido. Nesse sentido, destaco fragmentos dos votos proferidos, respectivamente, pelo Min. Luis Felipe Salomão no AgRg no AREsp nº 389.410/SP, e pelo Min. Raul Araújo no AgInt no AREsp nº 2.726.432/RS:

"Toda a edificação da teoria acerca da possibilidade de pessoa jurídica experimentar dano moral está calçada na violação de sua honra objetiva, consubstanciada em atributo externalizado, como uma mácula à sua imagem, admiração, respeito e credibilidade no tráfego comercial. Assim, a violação à honra objetiva está intimamente relacionada à publicidade de informações potencialmente lesivas à reputação da pessoa jurídica" (AgRg no AREsp 389.410/SP, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. em 2.2.2015).

“1. Para a pessoa jurídica, o dano moral é fenômeno distinto daquele relacionado à pessoa natural, como decorrência intrínseca à existência de ato ilícito. O dano moral para a pessoa jurídica deve estar objetivamente caracterizado, com demonstração de prejuízo ou abalo à imagem comercial.” (AgInt no AREsp 2726432/RS, Rel. Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, Julgado em 29.11.2024)

Na hipótese que verte dos autos, ***não há remota prova que demonstre o dano moral cogitado na inicial.***

Isso visto, em que pese certo desgaste experimentado pelo representante legal quando da tentativa de resolução extrajudicial (fls. 03/05), ***nada dos autos demonstra que a autora tenha deixado de honrar compromissos em razão do valor não ter adentrado na conta.***

Além disso, ao compulsar detidamente o extrato de fls. 31/35, observo que até o dia 04 de janeiro de 2.024, a autora apresentava ***singelo saldo negativo decorrente de operações anteriores livremente realizadas pela correntista (- R\$ 33,18)***, débito majorado já na data em que o depósito deveria ingressado ***em virtude de compra realizada nesse dia*** e, na sequência, avolumado consideravelmente a partir de ***compras efetuadas com emprego de cartão e transferências na modalidade PIX*** (fls. 31/33).

Em outro giro verbal, não foi somente a falha do réu na prestação dos serviços que provocou o saldo negativo e eventual acréscimo de juros, ***mas condutas praticadas pela própria autora após tomar ciência de que o depósito não havia ingressado em sua conta!***

Desse modo, porque a ofensa à reputação, à imagem e ao bom nome da pessoa jurídica autora, bem como concreto prejuízo à atividade empresária ***não*** restaram minimamente demonstrados, ***não há que falar em recomposição em pecúnia do patrimônio moral.***

É debaixo de tais fundamentos que penso ser o caso de reformar, em parte, a r. sentença guerreada.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto e à vista do mais que dos autos consta, pelo meu voto, ***DOU PARCIAL PROVIMENTO À APELAÇÃO DO RÉU, apenas para arredar a condenação que lhe fora imposta a título de dano moral.***

Decaindo a autora de parte dos pedidos, configurada a ***sucumbência recíproca***, impondo-se a ***redistribuição*** das despesas processuais, que deverão ser ***rateadas igualmente*** entre as partes (art. 86, CPC), além dos ***honorários advocatícios*** em proveito do patrono da parte adversa, que ora ***ARBITRO, por equidade*** (art. 85, § 8.º, CPC), em ***R\$ 1.500,00 para cada um deles.***

P. I. C.

São Paulo, 31 de março de 2025.

M.A. Barbosa de Freitas
RELATOR