



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000340565

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1023775-81.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado BUREAU CONDOMÍNIOS LTDA ME.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO E ROSANA SANTISO.

São Paulo, 7 de abril de 2025.

LÉA DUARTE
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº: 1023775-81.2024.8.26.0003
Apelante: Itaú Unibanco S/A
Apelado: Bureau Condomínios Ltda Me
Foro e vara de origem: Foro Regional de Jabaquara/2ª Vara Cível

DIREITO CIVIL E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS. NÃO REALIZAÇÃO DE TRANSFERÊNCIA AGENDADA. APLICAÇÃO DE MULTA CONTRATUAL. DANO MATERIAL CONFIGURADO. DANO MORAL À PESSOA JURÍDICA. OFENSA À IMAGEM E REPUTAÇÃO. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Ação indenizatória ajuizada contra Itaú Unibanco S/A, alegando falha na prestação de serviços bancários decorrente da não realização de transferência agendada para pagamento de acordo trabalhista. Em razão da falha, foi aplicada cláusula penal de 50% sobre o saldo devedor do acordo, resultando em prejuízo financeiro à autora, que arcou com os valores de multa e demais encargos. Sentença de procedência, condenando o banco ao pagamento de indenização por danos materiais de R\$ 8.330,00 e danos morais no valor de R\$ 3.000,00. Apela o requerido.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) definir se a não realização da transferência agendada caracteriza falha na prestação de serviços e enseja indenização por danos materiais; (ii) estabelecer se eventual falha do banco justifica a indenização por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A falha na prestação dos serviços bancários é incontroversa, uma vez que o próprio réu confirmou a não realização da transferência devido a instabilidade sistêmica, circunstância que caracteriza fortuito interno e não exclui sua responsabilidade.

4. O não pagamento da parcela na data estipulada gerou a antecipação do vencimento do acordo e a aplicação de cláusula penal, resultando em prejuízo financeiro direto à autora, configurando o dever de indenizar os danos materiais.

5. A falha bancária repercutiu na imagem e reputação da autora perante seu cliente, caracterizando dano moral indenizável à pessoa jurídica, conforme entendimento consolidado na jurisprudência.

6. Os valores fixados na sentença são razoáveis e proporcionais ao dano sofrido, atendendo aos princípios da reparação integral e da vedação ao enriquecimento sem causa.

IV. DISPOSITIVO E TESE

7. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: A) A não realização de transferência bancária agendada por falha sistêmica caracteriza fortuito interno e configura falha na prestação de serviços, ensejando indenização pelos danos materiais comprovadamente suportados. B) A repercussão negativa da falha bancária na relação comercial da pessoa jurídica caracteriza dano moral indenizável, quando demonstrada a lesão à sua imagem e reputação.

Dispositivos relevantes citados: Código de Defesa do Consumidor, arts. 14 e 20; Código Civil, arts. 389 e 406.

Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 1.795.982, Rel. Min. Herman Benjamin, j. 18/09/2019.

Os argumentos apresentados pelo recorrente no seu recurso já foram devidamente analisados e rejeitados pela sentença, que deve ser integralmente ratificada, nos termos do art. 252 do Regimento Interno do TJ/SP, por não haver nenhum fundamento de fato ou de direito novo relevante a ser apreciado:

"Trata-se de ação ajuizada por BUREAU ADMINISTRADORA DE CONDOMÍNIO em face de ITAÚ UNIBANCO S/A por meio da qual alega, em síntese, que o Edifício Residencial Jardim das Pitangueiras, consumidor dos serviços de administração prestados pela empresa autora, realizou um acordo para pagamento de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) em 12 (doze) parcelas, em decorrência de uma reclamação trabalhista. Sustenta que o Edifício Residencial Jardim das Pitangueiras agendou o pagamento das parcelas por meio do banco requerido. Afirma que, no pagamento da terceira parcela, em 15/05/2024, no valor de R\$ 1.666,00 (mil, seiscentos e sessenta e seis reais), o banco requerido não realizou tal transferência, mesmo havendo saldo na conta do condomínio correntista. Alega que, em decorrência do não pagamento na data agendada, houve descumprimento do acordo trabalhista, vencimento antecipado das prestações e aplicação de cláusula penal de 50% (cinquenta por cento) sobre o valor do débito em aberto. Sustenta que, em contato com o banco réu, foi informada de que teria ocorrido uma falha sistêmica que impossibilitou a realização da transferência agendada. Afirma ter assinado, enquanto administradora do condomínio, instrumento de confissão de dívida com o Edifício Residencial Jardim das Pitangueiras, tendo contraído um empréstimo para quitar a integralidade do acordo descumprido no âmbito da reclamação trabalhista. Alega, assim, ter arcado com os valores correspondentes ao saldo devedor, que perfazia R\$ 16.660,00 (dezesesseis mil, seiscentos e sessenta reais), à multa correspondente a 50% (cinquenta por cento) sobre o valor do débito em aberto, que perfazia R\$ 8.330,00 (oito mil, trezentos e trinta reais), e ao adiantamento das custas processuais, que perfazia R\$ 1.000,00 (mil reais), totalizando R\$ 25.990,00 (vinte e cinco mil, novecentos e noventa reais). Requer, dessa forma, a condenação do banco réu ao pagamento de danos materiais na importância de R\$ 8.330,00 (oito mil, trezentos e trinta reais), correspondentes à multa de 50% (cinquenta por cento) sobre o valor do débito em aberto em decorrência da falha na prestação dos serviços, além da condenação do requerido ao pagamento de indenização por danos morais.

Devidamente citado, o réu apresentou contestação sustentando ausência de falha na prestação do serviço, argumentando que o valor referente à transferência não realizada foi posteriormente restabelecido à conta corrente do condomínio em questão. Defende, assim, a improcedência dos pedidos autorais.

Foi apresentada réplica.

É a síntese do necessário.

Não havendo necessidade de produção de outras provas além daquelas já existentes nos autos, passo ao julgamento antecipado do feito, na forma do artigo 355, I, do Código de Processo Civil.

Os pedidos são procedentes.

A falha na prestação dos serviços é incontroversa. O réu confirma que a transferência agendada não foi realizada, tendo em vista instabilidade sistêmica. A ocorrência de instabilidade sistêmica faz parte do risco da atividade do réu, pois se trata de fortuito interno, inerente aos riscos da atividade desenvolvida pelo requerido.

Assim, caracterizada a prestação de serviços defeituosa, para que surja o dever de indenizar é necessário apurar se da falha do réu decorreu algum dano para a autora.

Conforme apresentado pela autora e corroborado pela documentação juntada aos autos, em decorrência do não pagamento da transferência agendada na data solicitada, foi aplicada multa de 50% (cinquenta por cento) sobre o valor do débito em aberto no âmbito de reclamação trabalhista, correspondente a R\$ 8.330,00 (oito

mil, trezentos e trinta reais).

O banco réu, por sua vez, afirma que, embora o valor tenha sido descontado inicialmente da conta corrente do condomínio, houve retorno do valor no mesmo dia para referida conta. No entanto, verifica-se que transferência agendada não foi realizada, gerando danos para a autora.

Consequentemente, é procedente o pedido de condenação do réu ao pagamento de indenização por danos materiais, correspondentes ao montante de R\$ 8.330,00 (oito mil, trezentos e trinta reais).

Com relação ao pedido de indenização por danos morais, a doutrina contemporânea do direito civil tem dividido o dano moral em duas espécies: danos morais objetivos, que seriam aqueles referentes a lesões a direitos da personalidade, e danos morais subjetivos, que seriam aqueles referentes à dor, ao sofrimento, à humilhação e outras emoções negativas sentidas pela pessoa em sua intimidade psíquica.

Em se tratando de pessoa jurídica, só pode ser cogitada a existência de danos morais objetivos e, evidentemente, desde que o direito da personalidade ferido não seja incompatível com sua natureza. Os danos morais subjetivos são aplicáveis de maneira exclusiva às pessoas naturais, dada a sua incompatibilidade com as pessoas jurídicas, que são desprovidas de sentimentos humanos como a dor, o sofrimento e a angústia.

No caso dos autos, houve lesão a direito da personalidade, pois a conduta do réu repercutiu na imagem da autora perante seu consumidor lesado com a falha na prestação de serviços. Houve, assim, ofensa à reputação da sociedade requerente.

Em relação ao valor da indenização, considerando as peculiaridades do caso concreto, entendo razoável o valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais).

Diante do exposto, JULGO PROCEDENTE a demanda para condenar o requerido ao pagamento de: i) R\$ 8.330,00 (oito mil, trezentos e trinta reais) a título de indenização por danos materiais, acrescidos de juros moratórios contados a partir da citação e correção monetária desde a data do desembolso (05/06/2024 - fls. 69); e ii) 3.000,00 (três mil reais) a título de indenização por danos morais, acrescidos de juros moratórios contados da citação e correção monetária desde a data da publicação desta sentença.

Sucumbente, arcará o réu com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 10% do valor atualizado da condenação.

Nos termos da decisão proferida pelo Superior Tribunal de Justiça no Recurso Especial 1.795.982 e dos artigos 389 e 406 do Código Civil, os critérios de juros de mora e correção monetária serão: i) no período em que houver incidência cumulativa de juros de mora e correção monetária será aplicada exclusivamente a taxa SELIC; ii) no período em que houver incidência exclusiva de correção monetária será aplicado exclusivamente o índice IPCA; e iii) no período em que houver incidência exclusiva de juros de mora será aplicada a taxa SELIC com abatimento do índice IPCA no período, sendo utilizado o percentual zero caso o abatimento apresente resultado negativo.

Com o trânsito em julgado, a parte interessada no cumprimento de sentença deverá distribuir o respectivo incidente digital no prazo de trinta dias, observando as normas estabelecidas pelo Comunicado CG 1789/2017. Após, ou certificado o decurso do prazo sem providência da parte, arquivem-se os autos com baixa definitiva independentemente de novas deliberações."

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Pela sucumbência, arcará a recorrente com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 20% do valor da condenação, de acordo com os critérios do art. 85, §2º e 11, do CPC/2015.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

LÉA DUARTE
Relatora