



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000385825

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003862-41.2023.8.26.0394, da Comarca de Nova Odessa, em que são apelantes BANCO CREFISA S/A e TECBAN - TECNOLOGIA BANCÁRIA S/A, é apelada WELLITANIA QUITERIA FERNANDES DE ALMEIDA, (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte 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), MARA TRIPPO KIMURA E GILBERTO FRANCESCHINI.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

PEDRO FERRONATO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto n.º: 2717

Apel. n.º: 1003862-41.2023.8.26.0394

Foro: Nova Odessa

Aptes.: Tecnologia Bancária S/A e Banco Crefisa S/A

Apda.: Wellitania Quiteria Fernandes de Almeida

CONTRATO – Serviços bancários – Conta corrente – Saques em caixa eletrônico 24 horas – Alegação de não liberação dos valores – Recursos das rés - Falha na prestação dos serviços devidamente comprovada – Responsabilidade objetiva das rés – Provas incapazes de comprovar a regularidade da operação – Manutenção da determinação de restituição dos valores como medida de rigor – Dano moral não configurado – Ausência de violação aos direitos de personalidade - Mero dissabor cotidiano – Redistribuição dos ônus sucumbenciais como medida de rigor - Recursos parcialmente providos.

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra a r. sentença de fls. 254/257, cujo relatório se adota, que julgou procedentes os pedidos iniciais para: a) condenar as rés a restituírem à autora a quantia de R\$ 800,00, corrigida monetariamente a partir da data dos fatos, e acrescida de juros de mora de 1% ao mês a partir da data da citação; b) condenar as rés ao pagamento da quantia de R\$ 5.000,00 a título de indenização por danos morais, corrigida monetariamente a partir da data do arbitramento e acrescida de juros de mora de 1% ao mês, a partir da data da citação; e c) condenar as rés ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 15% sobre o valor total da condenação.

Irresignada, sustenta a corrê-apelante Tecnologia Bancária S/A, em síntese, que a r. sentença merece reforma, porquanto não restou configurada qualquer falha na prestação de seus serviços. Alega que sua atividade se limita à disponibilização de terminais de autoatendimento que apenas intermediam a comunicação entre o usuário e as instituições financeiras, sendo esta última a única responsável pelas autorizações de transações. Ressalta que a auditoria realizada no equipamento utilizado pela demandante demonstrou, de forma inequívoca, a

regularidade dos saques efetuados em 11/10/2023, no valor de R\$ 800,00, mediante uso de cartão com chip e senha pessoal. Defende a inaplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor, por não desempenhar atividade típica de instituição financeira, e afirma que, mesmo sob essa ótica, não há elementos que justifiquem a inversão do ônus da prova. Argumenta, ainda, que não estão presentes os requisitos legais para a indenização por danos morais, pois não houve ofensa a direitos da personalidade da parte contrária. Com base nesses fundamentos, pugna pela desconstituição do julgado, com a consequente improcedência dos pedidos formulados na exordial (fls. 260/276).

Por sua vez, o corréu Banco Crefisa S/A aduz, em matéria preliminar, a respectiva ilegitimidade passiva *ad causam*. No mérito, em linhas gerais, sustenta que não praticou qualquer ato ilícito capaz de ensejar danos à parte contrária, inexistindo, portanto, nexos de causalidade entre sua conduta e o suposto prejuízo alegado. Argumenta ter agido no exercício regular de seus direitos, sem violar dever legal ou contratual, e que não houve demonstração de dano efetivo, sendo incabível a sua condenação por danos materiais ou morais. Pondera que os fatos articulados na petição inicial não configuram, por si só, hipótese de dano moral passível de indenização, razão pela qual requer o afastamento das condenações que lhe foram impostas. Subsidiariamente, busca a redução do valor fixado a título de indenização pelos danos morais (fls. 282/292).

Recursos tempestivos, contrariados e devidamente preparados.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

De início, **afasta-se** a preliminar suscitada nas razões de apelação do corréu Banco Crefisa S/A.

Na hipótese, a legitimidade passiva “ad causam” da instituição financeira-apelante é inequívoca, tendo em vista que, por meio de convênio e parceria com a corré-apelante Tecnologia Bancária S/A, viabiliza a realização de transações bancárias fora do ambiente de suas agências, assumindo, nesse contexto, responsabilidade pela regularidade e segurança dos serviços disponibilizados aos consumidores.

Com efeito, a pertinência subjetiva decorre da própria configuração da relação de consumo, que, nos termos do Código de Defesa do Consumidor, atrai a responsabilidade solidária dos fornecedores pelos vícios e danos decorrentes da prestação defeituosa do serviço.

Superada a questão preliminar, passa-se à análise do mérito.

No mérito, as razões presentes no recurso não infirmaram os fundamentos da r. sentença recorrida. A r. decisão guerreada analisou todos os argumentos apresentados em juízo, bem decidindo a lide dentro dos limites em que foi proposta, impondo-se sua manutenção parcial, pois conforme observou a d. Magistrada:

“No mérito, o pedido é procedente.

A divergência da lide consiste na responsabilidade a respeito da transação de saque que não ocorreu da forma pretendida pela requerente em caixa eletrônico, já que realizado o saque em caixa eletrônico, mas que este não foi liberado, embora tenha sido debitado da conta da autora.

Nesse contexto, nos termos do artigo 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, o ônus de provar a legitimidade dos débitos era das requeridas.

O conjunto probatório dos autos, entretanto, revela que as rés não se desincumbiram de tal ônus. O fato é que as rés deixaram de demonstrar ter sido realizados os saques pela autora, apesar de possuírem tecnologia para tanto.

A correquerida TECNOLOGIA BANCÁRIA S/A- BANCO 24 HORAS limitou-se a juntar "prints" unilaterais (fls. 175/178) que supostamente comprovam que o caixa eletrônico registrou a saída dos valores, contando inclusive com o registro do número de notas expelidas em cada transação.

Porém, tais registros não são suficientes para comprovarem que, de fato, as notas registradas foram expelidas pelo caixa, visto que, ao que parece, o erro reside justamente em constarem as operações como efetivadas pelo sistema quando referidas ações não foram, de fato, executadas pelo caixa eletrônico.

Em contrapartida, em se tratando de fato negativo (não realização do saque), não se pode exigir da parte requerente a demonstração do alegado.

Insta salientar que ao disponibilizarem seus serviços por meio de caixas eletrônicos, que são uma extensão do ambiente bancário, as instituições financeiras devem garantir que eles serão prestados com a qualidade, eficiência e a segurança que oferece em suas agências, o que não ocorreu no caso concreto, eis que houve falha na prestação dos serviços.

Nessa toada, a responsabilidade das requeridas é objetiva (art. 14 do CDC), impondo-se a procedência da demanda.

Diante disso, as rés devem ressarcir os prejuízos materiais à requerente, restituindo a quantia indevidamente descontada de sua conta, que deverá ser atualizada da data do fato e com

juros de mora contados da citação.

[...]

No que concerne aos danos morais, estes devem ser reconhecidos, uma vez que a requerente foi diligente em comunicar as requeridas, que não apresentaram solução para o ocorrido, gerando transtorno que supera o mero aborrecimento, uma vez que foi privada de numerário referente ao seu benefício previdenciário por erro na prestação dos serviços por parte das requeridas.

Considerando que não existem critérios estabelecidos em lei para o cálculo do dano moral, o valor da indenização deve levar em consideração as circunstâncias da causa, o grau de culpa, bem como a condição socioeconômica do ofendido, não podendo ser ínfima, para não representar ausência de sanção efetiva ao ofensor, nem excessiva, para não constituir enriquecimento sem causa do ofendido.

Feitas tais ponderações e consideradas as circunstâncias dos fatos, a conduta da requerida, a gravidade do dano e o escopo de obstar a reiteração de casos futuros, em atenção ao princípio da razoabilidade, a título de compensação por danos imateriais, arbitro indenização no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)."

E, de fato, embora os corréus-apelantes neguem qualquer responsabilidade pelo evento danoso, não lograram demonstrar a regularidade dos serviços prestados, limitando-se à produção de prova unilateral, insuficiente para elidir a presunção de veracidade das alegações tecidas pela autora-apelada. Conforme bem observado na r. sentença impugnada, os documentos juntados pela corré-apelante Tecnologia Bancária S/A (fls. 175/178) não comprovam, de forma cabal, que as cédulas foram efetivamente disponibilizadas à demandante no momento da transação.

Cuida-se, pois, de típica hipótese de falha na prestação dos serviços, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, sendo desnecessária a demonstração de culpa dos fornecedores para a configuração do dever de indenizar.

Importa frisar que a utilização de caixas eletrônicos, ainda que localizados fora das agências, não exime os fornecedores — no caso, Banco Crefisa S/A e Tecnologia Bancária S/A — da responsabilidade pela segurança, eficácia e regularidade das operações. Compete a eles comprovar a inexistência de falha ou a ocorrência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, o que não se ocorreu na hipótese vertente.

Nos termos do art. 373, II, do Código de Processo Civil, incumbia aos corréus-apelantes o ônus de demonstrar a regularidade da transação, encargo do qual não se desincumbiram. Ao contrário, o reconhecimento das falhas sucessivas no terminal corrobora a versão inicial. Ainda que os registros indiquem movimentações no equipamento, não há prova de que o numerário foi efetivamente **entregue** à consumidora.

Destaca-se, ademais, que os caixas eletrônicos mantidos fora das agências geralmente contam com sistemas de segurança, como câmeras de monitoramento. Assim, era plenamente viável a produção de prova mais robusta pelos demandados, sobretudo diante da comunicação imediata feita pela autora-apelada e da lavratura do boletim de ocorrência no dia seguinte ao fato.

Não se pode exigir do consumidor a prova da não liberação do numerário, por se tratar de fato negativo (prova diabólica), além de suas alegações revelarem-se verossímeis e coerentes com o comportamento de quem inicialmente buscou resolver o impasse pela via administrativa.

Dessa forma, impõe-se a manutenção da **condenação solidária**

dos corrêus-apelantes à restituição integral dos valores indevidamente debitados da conta corrente da autora-apelada.

Todavia, no que se refere à condenação das corrés-apelantes à indenização por **danos morais**, cumpre observar que, embora a falha na prestação dos serviços tenha gerado evidente aborrecimento à autora-apelada, não se verifica, no caso concreto, a presença de elementos aptos a caracterizar violação a direitos da personalidade que justifique a reparação pretendida.

É certo que a configuração do dano moral exige a demonstração de sofrimento ou humilhação que ultrapasse o mero dissabor cotidiano, alcançando efetiva lesão a bens de ordem imaterial, como a honra, a imagem, a vida privada ou a integridade psíquica do indivíduo. No presente caso, não se extrai dos autos a ocorrência de tais consequências.

A jurisprudência tem se consolidado no sentido de que o dano moral não se presume em hipóteses como a dos autos —ou seja, não é *in re ipsa*—, sendo imprescindível a comprovação do abalo anímico efetivamente suportado pela parte autora. Trata-se de situação diversa daquela em que há inscrição indevida em cadastro de inadimplentes ou exposição pública vexatória, por exemplo, que configuram, por si só, lesão moral.

No caso em análise, os transtornos vivenciados pela demandante restringiram-se ao prejuízo patrimonial — que será integralmente ressarcido —, não havendo nos autos qualquer elemento indicativo de que tenha sofrido humilhação, constrangimento ou exposição ofensiva à sua dignidade, tampouco de que houve reflexo significativo em sua esfera íntima ou social.

Assim, ausente a demonstração de dano extrapatrimonial concreto, impõe-se o **afastamento da condenação das corrés-apelantes ao pagamento de indenização por danos morais.**

Em arremate, invoca-se o disposto no artigo 252 do Regimento Interno desta E. Corte que dispõe:

“Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la, apreciando, se houver, os demais argumentos recursais capazes de, em tese, infirmar a conclusão adotada no julgamento.”

O Colendo Superior Tribunal de Justiça prestigia este entendimento ao predominantemente reconhecer a viabilidade de o órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-o no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação no *decisum* (REsp 662.272-RS, 2ª Turma; REsp 641.963-ES, 2ª Turma; REsp 592.092-AL, 2ª Turma; REsp 265.534-DF, 4ª Turma; AgRg no REsp n. 1.339.998/RS, 4ª Turma)

Por conseguinte, adota-se a fundamentação da r. sentença

recorrida, permanecendo parcialmente mantida e ratificada como parte integrante deste voto, com fundamento no artigo 252 do Regimento Interno desta E. Corte.

Isso posto, pelo meu voto, **dá-se parcial provimento** a ambos os recursos, nos termos da fundamentação supra. Considerando a sucumbência recíproca, a complexidade moderada da controvérsia e o grau de diligência evidenciado pelos patronos das partes, impõe-se a **redistribuição** equitativa dos ônus sucumbenciais. As custas e despesas processuais deverão ser rateadas em partes iguais, de modo que incumbirá à autora-apelada o pagamento de 50% (cinquenta por cento) do montante, observada a gratuidade judiciária que lhe fora concedida, e aos corréus-apelantes, solidariamente, o recolhimento dos 50% (cinquenta por cento) remanescentes, fixados os honorários advocatícios em **R\$ 1.000,00 (mil reais)** para cada litigante, vedada a compensação.

Ficam as partes advertidas de que a oposição de embargos de declaração protelatórios ensejará a aplicação da penalidade prevista no art. 1.026, parágrafo 2º, do Código de Processo Civil. Consideram-se prequestionados todos os artigos de lei e as teses deduzidas pelas partes nesta apelação.

PEDRO FERRONATO
Relator