



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000387083

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014802-83.2024.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante COOPERATIVA DE CREDITO CREDICITRUS, é apelada ELLEN CRISTINA DA SILVA FERREIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MARCO FÁBIO MORSELLO (Presidente sem voto), JOSÉ WILSON GONÇALVES E WALTER FONSECA.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1014802-83.2024.8.26.0506

Comarca: Ribeirão Preto – 6ª Vara Cível

Apelante: Cooperativa de Crédito Credicitrus

Apelada: Ellen Cristina da Silva Ferreira

Interessado: Banco do Brasil S/A

MM (a) Juiz(a) de 1º Grau: Isabela de Souza Nunes Fiel

Voto nº 1.888

APELAÇÃO – Ação de indenização por danos morais – Atraso no serviço de portabilidade bancária – Sentença que condenou solidariamente os bancos responsáveis pelo recebimento dos proventos e pela realização da transferência ao pagamento de indenização – Inconformismo do banco que receberá a portabilidade, ao argumento de não ter sido responsável pelo atraso – CABIMENTO – Comprovação de que o atraso ocorreu por falhas dos sistemas do banco que inicialmente recebia os proventos da autora, razão pela qual a solicitação de transferência ocorreu dias após o recebimento do salário – Impossibilidade de responsabilização do banco que recebe a portabilidade, na medida em que comunicou à autora sobre as falhas da outra instituição bancária, bem como procedeu à imediata transferência dos valores, assim que recebeu a solicitação – Responsabilidade solidária entre as instituições bancárias afastada no caso, devendo ser imputada somente ao Banco do Brasil, responsável pelo atraso – R. sentença reformada, somente para afastar a responsabilidade da apelante – Homologação do acordo celebrado entre a autora e o Banco do Brasil - RECURSO PROVIDO para julgar a ação improcedente somente em relação à corré Cooperativa de Crédito Credicitrus.

Trata-se de recurso de apelação interposto por
COOPERATIVA DE CRÉDITO CREDICITRUS, na ação de

indenização por danos morais ajuizada por ELLEN CRISTINA DA SILVA FERREIRA, contra a r. sentença de fls. 153/159, cujo relatório se adota, que julgou procedente o pedido, condenando solidariamente os requeridos ao pagamento de indenização a título de danos morais na importância de R\$ 5.000,00, corrigidos desde o arbitramento e juros a partir da citação.

Apela a requerida (fls. 162/172) aduzindo, em síntese, que a falha no serviço de portabilidade foi imputada ao corréu Banco do Brasil S.A., que enviou com atraso o pedido de portabilidade, de modo que foi apenas a instituição financeira que a apelada escolheu para fazer a portabilidade de seu salário, não havendo de se falar em responsabilidade solidária. Pleiteia a reforma da r. sentença, a fim de afastar sua responsabilidade de evento danoso.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 173/174).

Contrarrazões às fls. 176/182.

O réu Banco do Brasil S/A juntou aos autos pedido de homologação de acordo, com respectivo comprovante de pagamento, requerendo a extinção do feito (fls. 189/190 e 206/210).

O réu Cooperativa de Crédito Credicitrus informou que o acordo não o abarca, manifestando-se pelo prosseguimento do recurso de apelação (fls. 214/215).

Não houve oposição ao julgamento virtual, nos termos da Resolução de nº 772/2017 do Órgão Especial do Tribunal de Justiça de São Paulo.

É o relatório.

Inicialmente, **homologa-se o acordo celebrado entre a autora e o réu Banco do Brasil S/A**, celebrado às fls. 189/190. Diante da comprovação de cumprimento de seus termos (fls. 206/210), determino a extinção do feito quanto ao requerido Banco do Brasil, nos termos do art. 487, III, “b”, do Código de Processo Civil.

No mais, levando em consideração que o réu Cooperativa de Crédito Credicitrus, ora apelante, manifestou-se pelo prosseguimento do recurso de apelação interposto (fls. 214/215), passo à análise do recurso.

Trata-se o presente feito de ação de indenização por danos morais em que a autora, ora apelada, argumenta ter ocorrido atraso no repasse de seu salário após pedido de portabilidade. A r. sentença de fls. 153/159 reconheceu a responsabilidade solidária dos requeridos, condenando-os ao pagamento de indenização a título de danos morais na importância de R\$ 5.000,00. Inconformada, a apelante assevera que o atraso no serviço de portabilidade ocorreu por culpa exclusiva do réu Banco do Brasil, devendo ser afastada a responsabilidade solidária.

A autora recebe seus proventos através de conta mantida junto ao réu Banco do Brasil S/A (fls. 14/15), mas requereu em 06/07/2023 a transferência dos valores recebidos através de sistema de portabilidade para o banco Sicoob Credicitrus. Ocorre que a transferência de valores somente foi realizada em 09/07/2023.

Destaca-se que não houve qualquer insurgência quanto à ocorrência do atraso do serviço de portabilidade da remuneração percebida pela autora. Assim, é incontroverso o fato de que “*a verba*

salarial da Autora foi credita no Banco do Brasil em 06/06/2023, e a transferência ao Sicoob Credicitrus somente foi realizada em 09/07/2023, ou seja, a Autora se viu privada de sua verba salarial pelo período de 04 dias úteis” (fls. 2/3).

Quanto ao serviço de portabilidade, a instituição bancária em que recebido o salário deve garantir que o trabalhador tenha uma conta-salário em funcionamento, bem como promover a transferência por esse solicitada. Já a banco que receberá a portabilidade tem a obrigação de realizar os trâmites necessários para a transferência.

Contudo, apesar da incidência das regras consumeristas acerca da responsabilidade objetiva das instituições bancárias em virtude de falhas nos serviços prestados, é possível o afastamento da sua responsabilidade, desde que devidamente comprovada a incidência de excludentes.

No presente caso, verifica-se que o Banco do Brasil enviou a transferência dos valores recebidos pela autora em 06/06/2023 (fls. 119/120), porém a solicitação da transferência apenas chegou ao conhecimento da Cooperativa de Crédito Credicitrus em 09/06/2023 (fl. 55). Recebida a solicitação de transferência, a Cooperativa a promoveu de forma imediata (fl. 52).

Houve, portanto, falha na comunicação entre o banco que inicialmente recebe os proventos da autora (Banco do Brasil) e o banco que efetua a portabilidade (Cooperativa de Crédito Credicitrus).

A apelante trouxe aos autos conversa via *WhatsApp* que teve com a autora em 07/06/2023, na qual a instituição bancária informa que,

após o recebimento da ordem de transferência, há portabilidade imediata, bem como que até a referida data não havia recebido qualquer solicitação de transferência (fls. 57/58).

Na referida conversa, a apelante juntou comunicado informando que *“o Banco do Brasil ficou fora de área. Quem recebe seu pagamento e fez sua portabilidade de salário pra outra instituição, vai demorar um pouco mais para receber. Está sendo normalizado”* (fl. 58). No mesmo sentido, a autora juntou aos autos comunicado que lhe foi encaminhado pela FAEPA, informando que *“nos últimos dias, devido à instabilidade do Banco do Brasil à nível nacional, houve um impacto nas operações bancárias, afetando principalmente a transmissão de pagamento e transferências bancárias”* (fl. 20).

Diante desse cenário, é possível concluir que o atraso na realização da portabilidade ocorreu por falha dos sistemas operacionais do Banco do Brasil S.A., sem interferência e participação da apelante, fazendo com que a ordem de transferência, inicialmente emitida em 06/06/2023, somente viesse a ser efetivamente encaminhada em 09/06/2023.

O atraso, portanto, deu-se por culpa exclusiva do Banco do Brasil, devendo ser afastada a responsabilidade da instituição Cooperativa de Crédito Credicitrus, por ausência de nexo causal, na medida em que esta, imediatamente após o recebimento da ordem de transferência atrasada, procedeu ao serviço de portabilidade.

Ainda que se alegue que a cooperativa tenha responsabilidade em virtude de participar da cadeia de fornecimento, aponto que a apelante tomou as providências que tinha a sua disposição para evitar

maiores dissabores à autora, dentre as quais comunicação acerca da falha nos sistemas do Banco do Brasil, e imediata realização da portabilidade após recebimento da ordem de transferência.

Afasta-se, assim, a responsabilidade solidária dos requeridos, devendo a condenação determinada pela r. sentença de fls. 153/159 ser imputada tão somente ao réu Banco do Brasil S.A. **Provido o recurso de apelação da Cooperativa de Crédito Credicitrus, com reforma da r. sentença somente para afastar a responsabilidade solidária.**

Em virtude da improcedência da pretensão da autora de condenação da apelante, de rigor a condenação da autora ao pagamento das verbas sucumbenciais ao patrono da apelante no valor de R\$ 1.500,00, observada a gratuidade de justiça concedida.

Vale ressaltar, de forma a evitar a oposição de embargos de declaração destinados meramente ao prequestionamento e de modo a viabilizar o acesso às vias extraordinária e especial, considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional suscitada nos autos, uma vez que apreciadas as questões relacionadas à controvérsia por este Colegiado, ainda que não tenha ocorrido a individualização de cada um dos argumentos ou dispositivos legais invocados, cenário ademais incapaz de negativamente influir na conclusão adotada, competindo às partes observar o disposto no artigo 1.026, §2º do Código de Processo Civil.

Diante do exposto, pelo meu voto, **HOMOLOGO** o acordo celebrado entre a autora e o réu Banco do Brasil às fls. 189/190 e 206/210, extinguindo o feito nos termos do art. 487, III, “b”, do Código de Processo Civil, e **DOU PROVIMENTO** ao recurso de apelação da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Cooperativa de Crédito Credicitrus para, em relação a essa corre, julgar a ação improcedente.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica