



Apelação Cível nº 0020891-93.2021.8.19.0004

Apelante: **BANCO BRADESCO SA**

Apelados: **ALEX SANDRO DE LIMA CONSTANTINO e TECNOLOGIA BANCARIA AS - NOME FANTASIA BANCO 24 HORAS**

Relator: **Desembargador ANDRÉ L. M. MARQUES**

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO PROCESSUAL CIVIL E DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SAQUE EM TERMINAL ELETRÔNICO. RETENÇÃO DE NUMERÁRIO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RAZÕES RECURSAIS DISSOCIADAS DO CASO CONCRETO. FUNDAMENTAÇÃO RELATIVA À EMISSÃO DE DOCUMENTO DE VEÍCULO, BAIXA DE GRAVAME E ATUAÇÃO DO DETRAN. AUSÊNCIA DE IMPUGNAÇÃO ESPECÍFICA AOS FUNDAMENTOS DA SENTENÇA. VIOLAÇÃO AO PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE RECURSAL. ARTIGOS 932, III, E 1.010, II E III, DO CPC. PRECEDENTES DESTA CÂMARA. RECURSO NÃO CONHECIDO.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os autos da Apelação Cível nº 0020891-93.2021.8.19.0004, em que é Apelante **BANCO BRADESCO SA** e Apelados **ALEX SANDRO DE LIMA CONSTANTINO e TECNOLOGIA BANCARIA AS - NOME FANTASIA BANCO 24 HORAS**.

ACORDAM os Desembargadores que integram a Décima Nona Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, na forma da minuta e da certidão de julgamento que serão publicados.





RELATÓRIO

Registre-se, de início, que adoto integralmente o relatório formulado na d. Sentença proferida pela r. 5ª Vara Cível da Comarca de São Gonçalo (id. 288), cujos trechos seguem abaixo transcritos, que passa a fazer parte integrante da presente decisão, nos termos do artigo 164, §4º, do Regimento Interno deste Tribunal de Justiça:

“Trata-se de ação proposta por ALEX SANDRO DE LIMA CONSTANTINO em face de TECNOLOGIA BANCÁRIA S.A. (BANCO 24 HORAS), na qual a parte autora afirma que, em 23/10/2021, ao realizar saque no valor de R\$ 900,00 em terminal de autoatendimento da ré, houve falha no equipamento que reteve a quantia de R\$ 50,00. Sustenta que entrou em contato com a ré por telefone e aplicativo, registrando protocolo, mas não obteve solução, sendo informado posteriormente que o prazo do chamado havia expirado, permanecendo o valor indevidamente retido. Relata que necessitava do numerário para honrar compromissos, sofrendo transtornos financeiros, além de constrangimento, abalo emocional e frustração em razão da ausência de atendimento eficaz. Diante disso, requer a condenação da ré ao ressarcimento do valor de R\$ 50,00 (cinquenta reais), bem como ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais). ? ?A petição inicial de id.03 veio instruída com os documentos de id.12-34. Gratuidade de justiça deferida no id.37. Na contestação de id.45, a ré suscita, preliminarmente, a sua ilegitimidade passiva, sustentando que atua apenas na prestação de serviços de tecnologia, não sendo responsável pelo fornecimento, qualidade ou manuseio das cédulas, atribuições que competem às instituições financeiras e às empresas de transporte de valores, bem como a ausência de interesse de agir, sob o fundamento de que eventual restituição deveria ser buscada junto ao banco onde o autor mantém conta, o qual não foi incluído no polo passivo. No mérito, alega inexistência de falha na prestação do serviço e afirma que o autor não comprovou a retenção indevida da cédula nem a ausência de ressarcimento pelo banco, destacando a insuficiência dos documentos apresentados e a inexistência de prova de dano. Sustenta, ainda, que

a retenção de cédula, quando ocorre, decorre de mecanismo de segurança do sistema e não configura ilícito. Afasta a configuração de dano moral, por entender tratar-se de mero aborrecimento cotidiano, sem repercussão na esfera personalíssima do autor. Ao final, requer o acolhimento das preliminares para extinção do feito ou, alternativamente, a improcedência dos pedidos. Réplica no id.89. Deferida a inclusão do Banco Bradesco S/A no polo passivo da demanda, conforme id.127. Na contestação de id.133, o réu BANCO BRADESCO S/A sustenta, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva, ao argumento de que não possui responsabilidade sobre o alegado defeito ocorrido em caixa eletrônico, cuja administração e manutenção competiriam ao corréu, inexistindo qualquer falha relacionada à conta bancária ou ao cartão do autor. Afirmar que não praticou qualquer conduta ilícita e que a sua inclusão no polo passivo decorreu de equívoco, requerendo a extinção do feito sem resolução do mérito. No mérito, impugna os fatos narrados, alegando ausência de ato ilícito, de nexo causal e de dano efetivo, sustentando que não restaram preenchidos os requisitos da responsabilidade civil. Aduz que eventual problema decorreu de defeito na máquina, não havendo prova de falha atribuível ao banco, tampouco demonstração de prejuízo sofrido pelo autor. Rebate o pedido de indenização por danos morais, afirmando tratar-se de mero aborrecimento, sem repercussão na esfera da personalidade, além de inexistir comprovação do alegado dano. Alegações finais das partes no id.194, 203 e 208. ? ?É o relatório. Decido. [...]"

O Juízo “a quo” assim fundamentou a Sentença:

“[...] Trata-se de ação proposta por ALEX SANDRO DE LIMA CONSTANTINO em face de TECNOLOGIA BANCÁRIA S.A. (BANCO 24 HORAS), na qual a parte autora afirma que, em 23/10/2021, ao realizar saque no valor de R\$ 900,00 em terminal de autoatendimento da ré, houve falha no equipamento que reteve a quantia de R\$ 50,00. Sustenta que entrou em contato com a ré por telefone e aplicativo, registrando protocolo, mas não obteve solução, sendo informado posteriormente que o prazo do chamado havia expirado, permanecendo o valor indevidamente retido. Relata que necessitava do

numerário para honrar compromissos, sofrendo transtornos financeiros, além de constrangimento, abalo emocional e frustração em razão da ausência de atendimento eficaz. Diante disso, requer a condenação da ré ao ressarcimento do valor de R\$ 50,00 (cinquenta reais), bem como ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais). O feito se encontra apto para que seja prestada a tutela jurisdicional, não havendo outras provas além das já constantes dos autos. A parte requerida não foi capaz de ilidir a pretensão autoral, não apresentando nenhum fato extintivo, modificativo ou desconstitutivo do direito da parte autora em ver seu pleito acolhido, haja vista que o serviço não foi prestado devidamente, por conta da retenção do valor que deveria ter saído da máquina, causando prejuízos ao autor. Os danos morais são devidos, haja vista que os aborrecimentos causados pela parte requerida ultrapassam os limites dos aborrecimentos corriqueiros diários, merecendo reparação, tanto material quanto moral. Quanto ao valor dos danos morais, este Juízo, se utilizando dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, arbitra os danos morais em R\$ 7.000,00 (sete mil reais), entendendo que tal valor é suficiente para abrandar os danos morais causados e ainda possui o caráter punitivo e pedagógico necessário a evitar que tais fatos voltem a ocorrer. [...]"

O Juízo de 1º Grau assim julgou o feito:

"[...] Assim, JULGO PROCEDENTE O PEDIDO AUTORAL, na forma do art. 487, I do CPC, para condenar a parte requerida ao pagamento de R\$ 7.000,00 (sete mil reais), a título de danos morais e R\$ 50,00 (cinquenta reais) a título de danos materiais, devendo tais valores serem devidamente atualizados monetariamente e acrescidos de juros legais a partir da citação até a data do efetivo pagamento. Condeno a parte requerida ao pagamento de custas judiciais e honorários advocatícios que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, a título de ônus sucumbenciais. [...]"

Recurso de Apelação interposto por BANCO BRADESCO S.A., sustentando, em síntese, a inexistência dos pressupostos necessários à



configuração da responsabilidade civil e o não cabimento da indenização por danos morais, ao fundamento de que os fatos narrados não teriam causado efetiva lesão aos direitos da personalidade da parte Autora, configurando mero aborrecimento cotidiano.

Sustenta que a obrigação de indenizar pressupõe a demonstração do ato ilícito, do dano e do nexo de causalidade, defendendo não ter praticado qualquer irregularidade apta a ensejar reparação civil e afirmando que a parte Autora não teria comprovado efetiva repercussão negativa em sua esfera extrapatrimonial.

Assevera, ainda, que o cliente não teria emitido documento do veículo (DUT/CRV/ATPV), circunstância que impediria a baixa automática do gravame, sustentando que tal providência não dependeria exclusivamente da instituição financeira, mas também do DETRAN, e invocando, para tanto, os artigos 123 e 134 do Código de Trânsito Brasileiro.

Defende, por fim, que eventual descumprimento contratual não seria suficiente para caracterizar dano moral, razão pela qual requer o provimento do recurso para reforma da r. Sentença, com o afastamento da condenação indenizatória.

Em Contrarrazões, o Apelado suscita, preliminarmente, violação ao princípio da dialeticidade recursal, sustentando que as razões apresentadas pelo Banco são dissociadas da controvérsia dos autos, por desenvolverem argumentação relativa à transferência de veículo, emissão de DUT/CRV/ATPV, baixa de gravame e atuação do DETRAN. Subsidiariamente, pugna pelo desprovimento do recurso, com a manutenção integral da r. Sentença e majoração dos honorários advocatícios em grau recursal.

É o relatório. Passo ao voto.

VOTO





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Nona Câmara de Direito Privado



Presentes os pressupostos extrínsecos de admissibilidade, passa-se ao exame da regularidade formal do recurso, cuja análise revela óbice ao seu conhecimento.

Com efeito, o princípio da dialeticidade recursal impõe ao recorrente o ônus de impugnar especificamente os fundamentos da decisão recorrida, mediante exposição clara das razões de fato e de direito pelas quais pretende sua reforma ou invalidação, estabelecendo efetiva correlação entre o conteúdo do pronunciamento judicial e a insurgência deduzida.

A exigência encontra previsão no artigo 1.010, incisos II e III, do Código de Processo Civil, segundo o qual a Apelação deve conter a exposição do fato e do direito e as razões do pedido de reforma ou decretação de nulidade da Sentença.

De igual modo, o artigo 932, inciso III, do Código de Processo Civil estabelece competir ao Relator não conhecer de recurso inadmissível, prejudicado ou que não tenha impugnado especificamente os fundamentos da decisão recorrida.

No caso concreto, verifica-se que as razões recursais apresentadas pelo BANCO BRADESCO S.A. se mostram substancialmente dissociadas da controvérsia instaurada nos autos, deixando de estabelecer o indispensável diálogo argumentativo com a Sentença impugnada.

A presente demanda decorre de falha ocorrida em operação de saque realizada pelo Autor, em 23/10/2021, em terminal da rede Banco24Horas, ocasião em que, embora solicitado e debitado de sua conta o montante de R\$ 900,00, uma cédula de R\$ 50,00 permaneceu retida no equipamento, tendo sido disponibilizada apenas a quantia de R\$ 850,00.





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Nona Câmara de Direito Privado



O Autor afirmou, ainda, ter buscado reiteradamente a solução administrativa do problema, sem obter a restituição do numerário.

A d. Sentença reconheceu que as Rés não lograram afastar a pretensão autoral, consignando que o serviço não foi adequadamente prestado em razão da retenção do numerário que deveria ter sido disponibilizado pelo terminal, circunstância que ensejou a condenação ao ressarcimento de R\$ 50,00 e ao pagamento de R\$ 7.000,00 a título de danos morais.

Nada obstante, ao interpor o presente recurso, o Banco Apelante desenvolve argumentação absolutamente estranha à relação jurídica objeto destes autos.

Com efeito, no capítulo intitulado “DO NÃO CABIMENTO DE INDENIZAÇÃO PELOS ALEGADOS DANOS MORAIS”, a instituição financeira sustenta que o cliente não teria emitido documento de veículo — DUT/CRV/ATPV —, invocando o artigo 123 do Código de Trânsito Brasileiro e afirmando que tal circunstância impediria a “baixa automática do gravame”.

Prossegue afirmando que a providência não dependeria exclusivamente do Banco, mas também do DETRAN, passando a discorrer sobre transferência da titularidade de veículo, emissão de Certificado de Registro de Veículo e obrigações decorrentes dos artigos 123 e 134 do Código de Trânsito Brasileiro.

Evidente, portanto, que tais fundamentos dizem respeito a relação jurídica inteiramente diversa daquela submetida à apreciação nestes autos.





Não há, na demanda originária, qualquer discussão acerca de veículo automotor, contrato de financiamento de veículo, baixa de gravame, DUT, CRV, ATPV ou atuação do DETRAN.

A controvérsia restringe-se à alegada falha na prestação de serviços decorrente da retenção de numerário durante operação de saque em terminal eletrônico e às consequências daí advindas.

Embora o Apelante, posteriormente, formule considerações genéricas acerca dos pressupostos da responsabilidade civil e sustente que os fatos não ultrapassariam a esfera dos aborrecimentos cotidianos, tais alegações não são suficientes para sanar a deficiência das razões recursais, uma vez que não estabelecem efetivo confronto com as circunstâncias concretas consideradas pelo Juízo de origem para reconhecer a falha na prestação do serviço e o dano extrapatrimonial.

A instituição financeira limita-se, nesse particular, à reprodução de conceitos abstratos acerca dos artigos 186 e 927 do Código Civil e da necessidade de demonstração de efetiva lesão aos direitos da personalidade, sem enfrentar concretamente a retenção do numerário, as tentativas administrativas de solução relatadas pelo consumidor e a ausência de restituição do valor, elementos que constituíram o suporte fático da condenação.

A deficiência é ainda mais evidente porque a própria contestação apresentada pelo Banco Bradesco na origem estava corretamente relacionada aos fatos destes autos, tendo a instituição financeira sustentado, naquela oportunidade, que o defeito teria ocorrido em máquina administrada pela corré, que não teria havido erro relacionado à conta ou ao cartão do Autor e que o Banco não possuiria ingerência sobre a manutenção dos equipamentos.





Todavia, tais fundamentos pertinentes ao caso concreto não foram adequadamente desenvolvidos no recurso, que passou a tratar de matéria completamente distinta.

A hipótese, portanto, não traduz mero equívoco terminológico ou erro material pontual, mas verdadeira ruptura da necessária correlação lógico-argumentativa entre a Sentença e as razões recursais, impedindo o conhecimento da insurgência.

Nesse sentido, esta Décima Nona Câmara de Direito Privado já decidiu, em hipótese semelhante, que razões genéricas e dissociadas das circunstâncias concretas da demanda violam o princípio da dialeticidade recursal:

“DIREITO PROCESSUAL CIVIL E DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE RECURSAL. AUSÊNCIA DE IMPUGNAÇÃO ESPECÍFICA AOS FUNDAMENTOS DA SENTENÇA. RAZÕES RECURSAIS GENÉRICAS E DISSOCIADAS DO CASO CONCRETO. INADMISSIBILIDADE DO RECURSO. NÃO CONHECIMENTO. I. CASO EM EXAME 1. Apelação cível interposta por concessionária de energia elétrica contra sentença que, em ação proposta por consumidor, julgou parcialmente procedentes os pedidos para declarar a nulidade de parcelamento imposto como condição para o restabelecimento do fornecimento de energia elétrica suspenso por débito pretérito, determinar a interrupção da cobrança do parcelamento, condenar a ré à restituição dos valores pagos e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão em discussão consiste em definir se o recurso de apelação atende ao princípio da dialeticidade recursal quando suas razões se limitam à reprodução de argumentos genéricos da contestação, sem impugnar especificamente os fundamentos adotados na sentença recorrida. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. O art. 1.010, II e III, do CPC exige que o recurso de apelação contenha a exposição do fato e do direito, bem como as razões



do pedido de reforma ou nulidade da sentença, o que pressupõe impugnação específica aos fundamentos do decisor. 4. O princípio da dialeticidade recursal impõe ao recorrente o dever de estabelecer diálogo argumentativo com a decisão recorrida, demonstrando de forma clara e lógica o equívoco do julgado. **5. As razões recursais apresentadas pela concessionária limitam-se à alegação genérica de legalidade do procedimento administrativo, da cobrança e da inexistência de dano moral, com mera reprodução dos argumentos deduzidos na contestação.** 6. O recurso não enfrenta os fundamentos centrais da sentença, que reconheceu a nulidade do parcelamento imposto como condição para o restabelecimento do serviço após suspensão do fornecimento de energia em razão de débito pretérito. 7. A ausência de impugnação específica evidencia peça recursal genérica e dissociada das circunstâncias do caso concreto, impossibilitando a análise do mérito recursal. 8. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça reconhece que o ônus do recorrente de apresentar fundamentos específicos de irrisignação decorre do princípio do contraditório e da necessária interação dialógica entre partes e magistrado. IV. DISPOSITIVO 9. Recurso não conhecido.”¹

“DIREITO PROCESSUAL CIVIL. EMBARGOS À EXECUÇÃO DE TÍTULO EXTRAJUDICIAL. CONFISSÃO DE DÍVIDA DE COTA CONDOMINIAL DE ACORDO INADIMPLIDO. SENTENÇA QUE REJEITA LIMINARMENTE OS EMBARGOS E EXTINGUE O PROCESSO, SEM RESOLUÇÃO DO MÉRITO, NOS TERMOS DOS ARTIGOS 917, § 4º, I E 918, II, DO CPC. APELAÇÃO CÍVEL INTERPOSTA PELA EMBARGANTE. **VIOLAÇÃO DO PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE. RECURSO NÃO CONHECIDO.** I. CASO EM EXAME 1. Apelação cível interposta contra r. sentença que rejeitou liminarmente embargos à execução de título extrajudicial e extinguiu o processo, nos termos dos artigos 917, § 4º, I e 918, II, do CPC. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. **A questão em discussão consiste na análise do preenchimento dos requisitos de admissibilidade do recurso.** III.

¹ 0805747-54.2022.8.19.0087 - APELAÇÃO. Relª. Desª. ROSA MARIA CIRIGLIANO MANESCHY - Julgamento: 21/05/2026 - DECIMA NONA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 25ª CÂMARA CÍVEL). Grifou-se.



RAZÕES DE DECIDIR 3. No caso concreto, o i. magistrado sentenciante rejeitou liminarmente os embargos à execução de título extrajudicial (confissão de dívida de cota condominial de acordo inadimplido), opostos pela Recorrente, julgou extinto o processo, sem julgamento do mérito, nos termos dos artigos 917, § 4º, I e 918, II, do CPC, em razão de sua inércia em cumprir determinação de complementação da petição inicial, a fim de atender ao disposto no artigo 917, § 3º, do CPC. **4. Embargante que não reservou uma linha sequer de seu arrazoadado para impugnar especificamente os fundamentos da sentença, tendo se limitado a fazer alegações completamente dissociadas da realidade fática do caso concreto, tratando a hipótese como se fosse ação revisional de contrato bancário por ela ajuizada. 5. Violação ao princípio da dialeticidade. A inobservância de tal princípio impõe o não conhecimento do recurso, por ausência de formalidade formal. IV. DISPOSITIVO 6. Recurso não conhecido.”²**

Assim, inexistindo impugnação específica e adequada aos fundamentos determinantes do julgado, resta caracterizada a violação ao princípio da dialeticidade, impondo-se o não conhecimento do recurso, nos termos dos artigos 932, inciso III, e 1.010, incisos II e III, do Código de Processo Civil.

Por consequência, fica prejudicada a análise das questões de mérito suscitadas no Apelo.

Diante de tais fundamentos, **VOTO** no sentido de **NÃO CONHECER** do Recurso, por manifesta violação ao princípio da dialeticidade recursal, nos termos dos artigos 932, inciso III, e 1.010, incisos II e III, do Código de Processo Civil.

² 0805621-50.2023.8.19.0028 - APELAÇÃO. Rel. Des. WERSON FRANCO PEREIRA RÊGO - Julgamento: 14/05/2026 - DECIMA NONA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 25ª CÂMARA CÍVEL). Grifou-se.





Majoro os honorários advocatícios em mais 5% (cinco por cento), passando a 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação, na forma do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil.

Preclusas as vias impugnativas e recursais, providencie a Secretaria a imediata expedição de certidão de trânsito em julgado e a respectiva e imediata baixa, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, sem necessidade de retorno dos autos a este Relator.

Local, data e assinatura lançados digitalmente.

ANDRÉ L. M. MARQUES

Desembargador Relator