

**ESTADO DE GOIÁS**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
**2ª TURMA RECURSAL**

**Recurso Inominado nº 5091987-13.2024.8.09.0051**

**Recorrentes:** Tecnologia Bancária S.A. e Valori Bank LTDA

**Recorrido:** Comercial WN Silva LTDA

**Advogados:** João Adelino Moraes de Almeida Prado, Luciano P. de Freitas Gomes, Stephania de Araújo Tonhá

**Relatora:** Geovana Mendes Baía Moisés

**EMENTA. RECURSO INOMINADO. DIREITO DO CONSUMIDOR. SAQUE EM TERMINAL ELETRÔNICO. ALEGAÇÃO DE OPERAÇÃO FRUSTRADA. COMPROVAÇÃO DE ENTREGA DAS CÉDULAS. REGISTROS OPERACIONAIS QUE ATESTAM A REGULARIDADE DA TRANSAÇÃO. AUSÊNCIA DE RECLAMAÇÃO CONTEMPORÂNEA AOS FATOS. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA QUE NÃO INDUZ A AUTOMÁTICA PROCEDÊNCIA DO PEDIDO. NECESSIDADE DE INDÍCIOS MÍNIMOS DO FATO CONSTITUTIVO. PRETENSÃO INDENIZATÓRIA AFASTADA. RECURSOS CONHECIDOS E PROVIDOS.**

Trata-se de recursos inominados interpostos por Tecnologia Bancária S.A. e Valori Bank LTDA em face de sentença proferida pelo Juízo do 10º Juizado Especial Cível da Comarca de Goiânia, que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados por Comercial WN Silva LTDA, condenando os demandados, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 900,00 (novecentos reais), bem como à reparação por danos morais no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais).

Conforme se extrai dos autos, o recorrido narrou que, no dia 22/12/2023, ao tentar realizar um segundo saque no valor de R\$ 900,00 (novecentos reais) em terminal eletrônico administrado pela recorrente Tecnologia Bancária S.A., após já ter realizado um primeiro saque de R\$ 1.000,00 (mil reais), recebeu mensagem indicando insuficiência de cédulas no equipamento. Contudo, o valor foi debitado de sua conta mantida junto à recorrente Valori Bank LTDA.

A sentença objurgada afastou as preliminares de incompetência do Juizado Especial e de ilegitimidade passiva da instituição financeira, e, no mérito, reconheceu a responsabilidade solidária dos recorrentes, determinando a restituição do valor indevidamente debitado, além de condenação por danos morais.

Em suas razões recursais, a recorrente Tecnologia Bancária S.A. sustenta a inexistência do dever de indenizar por danos materiais, argumentando que restou comprovada a efetiva retirada do valor solicitado no terminal eletrônico, apresentando detalhamento da transação com informações precisas quanto às cédulas disponibilizadas. Quanto ao dano moral, aduz ausência dos requisitos configuradores da responsabilidade civil.

Por sua vez, a recorrente Valori Bank LTDA suscita preliminares de incompetência do Juizado Especial Cível, ante a necessidade de perícia técnica, e de ilegitimidade passiva, por não manter vínculo com o terminal eletrônico da primeira recorrente. No mérito, argumenta pelo não atendimento do ônus probatório pelo autor e pela inexistência de danos materiais e morais.

Os recursos são próprios, tempestivos e devidamente preparados.

Após detida análise dos elementos constantes dos autos, verifica-se que os recursos

Valor: R\$ 5.907,50  
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível  
GOIÂNIA - 2ª UPJ JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS: 6º, 7º, 8º, 9º, 10º E 11º  
Usuário: LUCIANO PEREIRA DE FREITAS GOMES - Data: 18/06/2025 15:06:02



comportam provimento.

No que tange às preliminares suscitadas, estas não serão analisadas, uma vez que o mérito favorece aos recorrentes, em observância ao princípio da primazia do julgamento de mérito e da economia processual.

A controvérsia central reside na alegada falha na prestação do serviço consistente no débito do valor solicitado sem a correspondente entrega das cédulas, tendo supostamente o terminal eletrônico informado a insuficiência de notas disponíveis para efetuar a operação.

Em que pese a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor à espécie, com a consequente facilitação da defesa do consumidor, inclusive mediante a inversão do ônus da prova quando verificada a verossimilhança das alegações, cumpre ressaltar que tal benesse processual não induz a automática procedência dos pedidos, sendo necessária a demonstração de indícios mínimos do fato constitutivo do direito alegado.

No caso em apreço, a prova documental apresentada pela primeira recorrente, Tecnologia Bancária S.A., demonstra de forma inequívoca a regularidade da transação questionada, tendo sido juntado aos autos detalhamento operacional do terminal eletrônico que comprova a realização do saque no valor de R\$ 900,00 (novecentos reais) no dia 22/12/2023, às 08h04min30s, especificando inclusive a quantidade e o valor nominal das cédulas disponibilizadas ao usuário.

Conforme se verifica do relatório técnico acostado à defesa (evento 22), a transação foi devidamente concluída ("Status: Concluída"), com a identificação precisa do equipamento (NSU 7607), data, hora e local, evidenciando que o sistema registrou corretamente a entrega das cédulas solicitadas.

Relevante destacar que o recorrido não apresentou qualquer comprovação de que tenha buscado solucionar a questão imediatamente após o suposto problema, não havendo nos autos registro de contato com a central de atendimento disponibilizada no próprio terminal eletrônico, tampouco procura à agência bancária no mesmo dia dos fatos.

A demora na comunicação do ocorrido, associada à ausência de elementos contemporâneos que corroborem a versão apresentada pelo recorrido, fragiliza significativamente sua alegação, mormente quando confrontada com os registros sistemáticos que atestam a regularidade da operação.

Ainda que se argumente pela vulnerabilidade técnica do consumidor, tal circunstância não o exime de adotar as providências mínimas esperadas diante de uma suposta falha na prestação de serviço bancário, especialmente considerando tratar-se de pessoa jurídica com atividade empresarial, presumivelmente habituada a operações financeiras.

Observa-se, ainda, que a alegação do recorrido de que necessitava dos valores para pagamento de credores não veio acompanhada de qualquer documento comprobatório, como boletos com vencimento na data, não se desincumbindo minimamente do ônus que lhe cabia, nos termos do art. 373, I, do CPC.

A jurisprudência dos Tribunais tem se orientado no sentido de que, em situações como a dos autos, a verossimilhança das alegações do consumidor deve estar acompanhada de elementos indiciários mínimos, não sendo suficiente a mera alegação desacompanhada de qualquer esforço probatório, ainda que mínimo.

Nesse contexto, considerando os elementos probatórios coligidos aos autos, não se



verifica a ocorrência de falha na prestação do serviço que justifique a condenação dos recorrentes ao pagamento de indenização por danos materiais e morais.

Imperioso reconhecer que o conjunto probatório milita em favor dos recorrentes, que demonstraram satisfatoriamente a regularidade da transação questionada, evidenciando que o saque foi devidamente processado e as cédulas disponibilizadas ao usuário, inexistindo, portanto, o defeito no serviço alegado na inicial.

Por conseguinte, não havendo ato ilícito a ser imputado aos recorrentes, resta afastado o dever de indenizar, seja a título de danos materiais, seja a título de danos morais, impondo-se a reforma da sentença recorrida para julgar improcedentes os pedidos formulados na inicial.

Ex- Positis, CONHEÇO DOS RECURSOS E DOU-LHES PROVIMENTO, para, reformando a sentença recorrida, julgar improcedentes os pedidos formulados na inicial, nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil.

Sem condenação em custas e honorários advocatícios, em face do disposto no art. 55 da Lei nº 9.099/95.

**Geovana Mendes Baía Moisés**

**Juíza Redatora**

### ACORDÃO

A 3ª Turma Julgadora da 2ª Turma Recursal dos Juizados do Estado de Goiás decide **CONHECER DOS RECURSOS E DAR-LHES PROVIMENTO POR MAIORIA**, NOS TERMOS DO VOTO DO(A) JUIZ REDATORA (A) Dr(a). GEOVANA MENDES BAÍA MOISÉS, SENDO ACOMPANHADA PELO DR FERNANDO MOREIRA GONÇALVES (substituto). VENCIDO O RELATOR DR. VITOR UMBELINO SOARES JUNIOR .

GEOVANA MENDES BAIA MOISÉS

Redatora do Voto Divergente



Valor: R\$ 5.907,50  
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível  
GOIÂNIA - 2ª UPJ JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS: 6º, 7º, 8º, 9º, 10º E 11º  
Usuário: LUCIANO PEREIRA DE FREITAS GOMES - Data: 18/06/2025 15:06:02

