

# Banco é condenado por falha em depósito em caixa eletrônico

01/01/2023

A 37ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo condenou um banco a ressarcir e indenizar um cliente devido à falha na efetuação de um depósito em dinheiro em um caixa eletrônico. O acórdão somente aumentou o valor da indenização de R\$ 1,5 mil para R\$ 5 mil.

## Reprodução



Máquina reteve o dinheiro do cliente e não imprimiu recibo do depósito

O autor contou na ação que tentou depositar R\$ 1.550, mas o equipamento reteve o dinheiro e não imprimiu comprovante. O cliente, então, entrou na agência para fazer uma reclamação, mas teve de esperar duas horas até ser informado de que a quantia seria creditada na conta de destino. O dinheiro, no entanto, não foi transferido, nem devolvido. Por isso, ele precisou fazer uma transferência em outra data.

A 7ª Vara Cível de Santo André (SP) determinou a restituição dos valores e a indenização. Segundo o juiz Silas Dias de Oliveira Filho, não se espera que um consumidor tenha qualquer meio, além do recibo impresso pela máquina, de comprovar a inserção de dinheiro em um caixa eletrônico. Por outro lado, é esperado que o fornecedor tenha meios básicos de comprovar o depósito de quantias no equipamento.

Em recurso ao TJ-SP, o banco alegou que a agência apontada pelo autor estava fechada no dia informado, mas o desembargador José Tarciso Beraldo, relator do caso, observou que a instituição financeira, na contestação, citou uma agência diferente da alegada pelo cliente e não provou que a agência correta estava fechada na data em questão.

Já o autor trouxe o relatório impresso pelo caixa eletrônico, com a anotação de "erro no módulo depositário", correspondente à data indicada. Além disso, testemunhas confirmaram sua versão dos fatos.

"Nada há, pois, a alterar no decidido, no que se refere à responsabilização do apelante-réu pelos danos suportados pelo autor, inclusive no âmbito moral, uma vez que as consequências do evento superaram as características de mero aborrecimento", assinalou o relator. *Com informações da assessoria de imprensa do TJ-SP.*

**Clique [aqui](#) para ler o acórdão**  
**Processo 006618-96.2021.8.26.0554**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2023-jan-01/banco-condenado-falha-deposito-caixa-eletronico/>