



Poder Judiciário do Estado da Paraíba  
Tribunal de Justiça  
Gabinete da Desembargadora Maria das Neves do Egito de A. D. Ferreira

## **ACÓRDÃO**

**APELAÇÃO CÍVEL N. 0066651-17.2012.815.2001**

**ORIGEM: 17ª Vara Cível da Comarca da Capital**

**RELATOR: Juiz Onaldo Rocha de Queiroga, convocado, em substituição à Desembargadora Maria das Neves do Egito de A. D. Ferreira**

**APELANTE: Banco do Brasil S/A**

**ADVOGADA: Patrícia de Carvalho Cavalcanti**

**APELADO: Sebastião Torres dos Santos**

**ADVOGADA: Camilla Cavalcanti**

**APELAÇÃO CÍVEL.** CIVIL, PROCESSUAL CIVIL E CONSUMIDOR. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR IDOSO. DESCASO. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CONDUTA QUE AGRAVOU A SAÚDE DO INDIVÍDUO. VIOLAÇÃO ÀS NORMAS ESTAMPADAS NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR (ART. 14) E NO ESTATUTO DO IDOSO (ART. 4º, § 1º). DANO MORAL CONFIGURADO. DEVER DE INDENIZAR. *QUANTUM* REPARATÓRIO FIXADO EM PATAMAR RAZOÁVEL, TENDO EM VISTA AS CIRCUNSTÂNCIAS QUE ENVOLVERAM O CASO. MANUTENÇÃO. DESPROVIMENTO.

- Conforme dispõe o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, somente se eximindo da sua responsabilidade quando demonstra a inexistência de vício, ou que a culpa é do consumidor ou de terceiro.

- O Estatuto do Idoso prevê, no art. 4º, § 1º, que nenhum idoso será objeto de qualquer tipo de negligência, e todo

atentado aos seus direitos, por ação ou omissão, será punido na forma da lei, sendo dever de todos prevenir a ameaça ou violação aos direitos do idoso.

- Nos termos da jurisprudência da Corte Cidadã, o valor estabelecido pelas instâncias ordinárias a título de indenização por danos morais pode ser revisto tão-somente nas hipóteses em que a condenação for irrisória ou exorbitante, distanciando-se dos padrões de razoabilidade, o que não se evidencia no presente caso.

- Desprovisionamento do recurso.

**VISTOS**, relatados e discutidos estes autos.

**ACORDA** a Segunda Câmara Especializada Cível do Egrégio Tribunal de Justiça da Paraíba, **à unanimidade, negar provimento à apelação.**

Trata-se de apelação cível interposta pelo BANCO DO BRASIL S/A contra a sentença (f. 113/117) do Juízo de Direito da 17ª Vara Cível da Comarca da Capital que, nos autos da ação de indenização por danos morais ajuizada por SEBASTIÃO TORRES DOS SANTOS, julgou parcialmente procedente o pedido exordial, condenando a parte promovida ao pagamento de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), a título de indenização por danos morais, atualizados desde a sentença e acrescidos de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, a partir do evento danoso. O *decisum* tem a seguinte ementa:

**INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS.** PROVA DOCUMENTAL SATISFATÓRIA – CITAÇÃO – CONTESTAÇÃO – IMPUGNAÇÃO – DANO MORAL – CONFIGURADO – INTELIGÊNCIA DOS ARTS. 269, I C/C 459 AMBOS DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL, ARTS 186 E 927 AMBOS DO CÓDIGO CIVIL, ART 10, PARÁGRAFO 3º, ART. 1º, PARÁGRAFO ÚNICO AMBOS DO ESTATUTO DO IDOSO – PROCEDÊNCIA PARCIAL DO PEDIDO.

- Para que surja a obrigação de indenizar, basta a configuração do prejuízo causado a outrem, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imperícia, do agente causador do dano (art. 186, CC).

- A comprovação do dano moral puro cinge-se à demonstração da ocorrência do próprio ato ilícito.

Em suas razões recursais (f. 125/132) o banco apelante aduz que no caso em tela não existe dano moral a ser indenizado, tendo em

vista a falta de provas quanto à sua ocorrência, argumentando que em nada contribuiu para o evento narrado na exordial, e que o apelado almeja locupletar-se ilicitamente.

Afirma, ainda, que o *quantum* indenizatório é elevado, pugnando, ao final, pela reforma da sentença, para que o pedido inicial seja julgado improcedente, ou, caso não seja esse o entendimento, que o valor da indenização seja minorado.

Contrarrazões às f. 138/142.

A Procuradoria de Justiça opinou pelo prosseguimento do recurso, sem manifestar-se acerca do mérito (f. 148/151).

É o relatório.

**VOTO: Juiz Convocado ONALDO ROCHA DE QUEIROGA  
Relator**

Consoante se depreende dos autos, a controvérsia gira em torno da existência ou não de dano moral, decorrente da forma como o autor/apelado foi atendido na instituição financeira apelante.

Aduz o autor/apelado que o promovido/apelante, sem levar em consideração a sua idade e o seu estado de saúde, atendeu-o de forma desidiosa, causando-lhe constrangimentos que culminaram com o agravamento do seu estado de saúde, passando mal na própria agência bancária e sendo levado em seguida ao hospital, onde foi diagnosticada a ocorrência de AVC.

O pedido inicial foi julgado parcialmente procedente, nos seguintes termos:

Diante da documentação juntada aos autos pelo promovente bem como dos depoimentos das testemunhas arroladas, concluo que realmente, o promovente passou mal durante o atendimento bancário, o qual o levou a ter um AVC e ficou agora tendo que tomar remédio controlado. (f. 115).

*In casu*, analisando a prova anexada ao processo, bem como as alegações das partes, entendo que a insurgência do promovido/apelante não prospera.

*Ab initio*, ressalto que restou comprovado que houve prestação de serviço por parte do apelante, consistente no atendimento ao apelado, que buscou a instituição financeira no afã de obter documentos necessários ao manejo de ação judicial (Protocolos às f. 18/20).

Sendo assim, a relação travada entre as partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, além de ser aplicável ao caso o Estatuto do Idoso.

A inversão do ônus da prova, que pode decorrer da lei (*ope legis*), como na responsabilidade pelo fato do produto ou do serviço (arts. 12 e 14 do CDC), ou de determinação judicial (*ope judicis*), prevista no artigo 6º, inciso VIII, do CDC, versando acerca da responsabilidade por vício no produto (art. 18 do CDC), atribui o encargo probatório de fatos controversos da relação processual à prestadora de serviços ou fornecedora de produtos, facilitando a defesa do consumidor em juízo.

Tal postulado se presta a contornar a teoria da **carga estática do ônus da prova**, adotada pelo art. 333 do CPC, que nem sempre decompõe da melhor justiça na divisão do *onus probandi*, por assentar-se em regras rígidas e objetivas.

Para o processualista Humberto Theodoro Junior, “conforme as particularidades da causa e segundo a evolução do processo, o Juiz pode deparar-se com situações fáticas duvidosas em que a automática aplicação da distribuição legal do *onus probandi* não se mostra razoável para conduzi-lo a uma segura convicção acerca da verdade real”.<sup>1</sup>

Desse modo, com base na teoria da **distribuição dinâmica**, o ônus da prova recai sobre quem tiver melhores condições de produzi-la, conforme as circunstâncias fáticas.

No caso em tela discute-se se houve ou não defeito na prestação de serviço, em face do descaso e da desídia do promovido em relação ao atendimento do autor/consumidor/idoso.

Tratando-se a lide de situação de defeito no serviço, pois aqui o consumidor veio supostamente a sofrer danos de ordem moral, deve incidir a regra do artigo 14 do CDC, que preceitua o seguinte:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

<sup>1</sup> In Curso de direito processual civil, vol. II. Rio de Janeiro: Forense, 43ª ed., 2008, p. 191.

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Desse modo, sendo o caso de responsabilidade por defeito no serviço, **a inversão do ônus da prova decorre da lei (*ope legis*)**, de forma automática, não precisando o consumidor preencher os requisitos do artigo 6º, inciso VIII, do CDC, tampouco depende da manifestação do Magistrado.

Nessa hipótese de inversão legal, o ônus probatório recai em desfavor do fornecedor de serviços, que só não será responsabilizado se comprovar: (a) que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; (b) a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, conforme o § 3º do artigo supracitado.

Destaco precedentes do STJ sobre o tema:

AGRAVO REGIMENTAL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA OPE LEGIS. FORMA OBJETIVA. FATO DO PRODUTO OU DO SERVIÇO. REEXAME DE PROVAS. SÚMULA 7/STJ. QUANTUM INDENIZATÓRIO. RAZOABILIDADE. 1.- A Segunda Seção deste Tribunal, no julgamento do Resp 802.832/MG, Rel. Paulo de Tarso Sanseverino, DJ de 21/09.2011, pacificou a jurisprudência desta Corte no sentido de que em demanda que trata da responsabilidade pelo fato do produto ou do serviço (arts. 12 e 14 do CDC), a inversão do ônus da prova decorre da lei. **2.- "Diferentemente do comando contido no art. 6º, inciso VIII, que prevê a inversão do ônus da prova "a critério do juiz", quando for verossímil a alegação ou hipossuficiente a parte, o § 3º, do art. 12, preestabelece - de forma objetiva e independentemente da manifestação do magistrado -, a distribuição da carga probatória em desfavor do fornecedor, que "só não será responsabilizado se provar: I - que não colocou o produto no mercado; II - que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste; III- a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro". É a diferenciação já clássica na doutrina e na jurisprudência entre a inversão ope judicis (art. 6º, inciso VIII, do CDC) e inversão ope legis (arts. 12, § 3º, e art. 14, § 3º, do CDC). Precedente da Segunda Seção." (REsp 1095271/RS, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 07/02/2013,**

DJe 05/03/2013). 3.- Em âmbito de recurso especial não há campo para se revisar entendimento assentado em provas, conforme está sedimentado no enunciado 7 da Súmula desta Corte.<sup>2</sup>

RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO MOVIDA CONTRA HOSPITAL. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS MÉDICO-HOSPITALARES. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. INTELIGÊNCIA DO ART. 14 DO CDC. 1. Demanda indenizatória proposta por paciente portador da Síndrome de Down, que, com um ano e cinco meses, após ser submetido a cirurgia cardíaca, recebeu indevidamente alta hospitalar, tendo de retornar duas vezes ao nosocômio, com risco de morte, sendo submetido a duas outras cirurgias, redundando na amputação de parte da perna esquerda. 2. A regra geral insculpida no art. 14, "caput", do CDC, é a responsabilidade objetiva dos fornecedores pelos danos causados aos consumidores. 3. A exceção prevista no parágrafo 4º do art. 14 do CDC, imputando-lhes responsabilidade subjetiva, é restrita aos profissionais liberais. 4. Impossibilidade de interpretação extensiva de regra de exceção.

5. O **ônus da prova da inexistência de defeito na prestação dos serviços médicos é do hospital recorrente por imposição legal (inversão 'ope legis'). Inteligência do art. 14, § 3º, I, do CDC.** 6. Não tendo sido reconhecida pelo tribunal de origem a demonstração das excludentes da responsabilidade civil objetiva previstas no parágrafo 3.º do artigo 14 do CDC, a pretensão recursal esbarra no óbice da Súmula 07/STJ, pois exigiria a reavaliação do conjunto fático-probatório dos autos, o que é vedado a esta Corte Superior. 7. Precedentes jurisprudenciais desta Corte. 8. Recurso especial a que se nega provimento.<sup>3</sup>

Partindo do pressuposto de que o consumidor/apelado possui em seu favor a inversão do ônus da prova "ope legis", fulcrada no artigo 14 do CDC, e não nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do CDC (aplicado, *data venia*, de forma equivocada pelo Juiz na sentença), **caberia ao apelante comprovar as causas excludentes do dever de indenizar, acima elencadas, o que não ocorreu *in casu*.**

Ao contrário, **as razões recursais são completamente omissas em relação ao fato relatado pelo autor**, de modo que se limitam a argumentar, genericamente, que não houve dano moral, não fazendo alusão às razões pelas quais o autor não teve o seu pleito

<sup>2</sup> AgRg no AREsp 402.107/RJ, Relator: Ministro Sidnei Beneti, Terceira Turma, julgado em 26/11/2013, DJe 09/12/2013.

<sup>3</sup> REsp n. 1331628/DF, Relator: Ministro Paulo de Tarso Sanseverino, Terceira Turma, julgado em 05/09/2013, publicação: DJe 12/09/2013.

atendido, nem mesmo ao alegado fato de que ele passou mal dentro da própria agência bancária.

**As provas documentais e testemunhais comprovaram que houve descaso, desídia e atendimento deficiente por parte da instituição financeira promovida,** que culminaram com o agravamento do estado de saúde do autor, que, inclusive, é idoso, vindo este a passar mal, sendo levado em seguida ao hospital, onde foi diagnosticada a ocorrência de AVC.

Assim, entendo que restou comprovado que houve falha na prestação do serviço. Sendo o promovente consumidor idoso, deveria o banco ter primado pela prioridade, atenção e diligência no atendimento do pleito dele, o que não ocorreu no caso em análise.

Examinando o caderno processual não vislumbro qualquer causa de excludente de ilicitude comprovada pelo apelante, devendo-se reputar como verdadeiros os fatos articulados pelo consumidor/apelado, no que diz respeito à prestação defeituosa do serviço.

Entendo que a situação vivenciada pelo promovente, aliada às consequências que envolveram o caso, é suficiente a ensejar danos morais passíveis de reparação, face à violação dos direitos da personalidade garantidos constitucionalmente.

Ademais, houve flagrante desrespeito aos direitos previstos no Estatuto do Idoso (Lei n. 10.741/2003), que dispõe, no art. 4º, § 1º, que nenhum idoso será objeto de qualquer tipo de **negligência**, e todo atentado aos seus direitos, por ação ou omissão, será punido na forma da lei, sendo dever de todos prevenir a ameaça ou violação aos direitos do idoso.

Destarte, o apelante deve responder pelo seu ato ilícito, nos moldes determinados pela legislação civil, *in verbis*:

Art. 186: Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito ou causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.

Art. 927: Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Finalmente, no que diz respeito ao *quantum* indenizatório, incumbe salientar que não existem critérios fixos para a quantificação do dano moral, devendo o órgão julgador ater-se às peculiaridades de cada caso concreto.

Para a fixação da verba indenizatória é necessário considerar

todos os pormenores pertinentes ao caso. Além disso, os critérios utilizados devem estar de acordo com a melhor orientação doutrinária e jurisprudencial sobre a matéria *sub examine*, consoante a qual incumbe arbitrar o valor, observando-se as peculiaridades do caso concreto, bem como as condições financeiras do agente e a situação da vítima, de modo que não se torne fonte de enriquecimento, tampouco que seja inexpressivo a ponto de não atender aos fins a que se propõe.

Nos termos da jurisprudência da Corte Cidadã, o valor estabelecido pelas instâncias ordinárias a título de indenização por danos morais pode ser revisto tão-somente nas hipóteses em que a condenação for irrisória ou exorbitante, distanciando-se dos padrões de razoabilidade.

Na espécie, observando o princípio da razoabilidade e do bom senso, as circunstâncias apresentadas, bem como considerando o ato ilícito praticado, e as consequências que envolveram o caso em particular, entendo que o valor fixado na sentença é razoável, não merecendo minoração.

Ante o exposto, **nego provimento à apelação.**

É como voto.

Presidiu a Sessão o Excelentíssimo Desembargador **ABRAHAM LINCOLN DA CUNHA RAMOS**, que participou do julgamento com **ESTE RELATOR** (Juiz de Direito Convocado, com jurisdição plena, em substituição à Excelentíssima Desembargadora MARIA DAS NEVES DO EGITO DE A. D. FERREIRA) e com o Excelentíssimo Desembargador **OSWALDO TRIGUEIRO DO VALLE FILHO**.

Presente à Sessão a Excelentíssima Doutora **LÚCIA DE FÁTIMA MAIA DE FARIAS**, Procuradora de Justiça.

Sala de Sessões da Segunda Câmara Especializada Cível do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, em João Pessoa/PB, 17 de novembro de 2015.

**Juiz Convocado ONALDO ROCHA DE QUEIROGA**  
**Relator**