



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DA PARAÍBA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
QUARTA CÂMARA CÍVEL

ACÓRDÃO

Apelação Cível nº 0021343-74.2013.815.0011

Origem : 4ª Vara Cível da Comarca de Campina Grande

Relator : Desembargador Frederico Martinho da Nóbrega Coutinho

Apelante : Abdenigo Matias da Silva

Advogado : Dannys Daywyson de Freitas Araújo Macedo

Apelado : Banco do Brasil S/A

Advogada : Patrícia de Carvalho Cavalcanti

APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. IMPROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DO PROMOVENTE. PRELIMINAR. ERRO IN PROCEDENDO. CERCEAMENTO DE DEFESA. INTIMAÇÃO PARA INDICAR PRODUÇÃO PROBATÓRIA. SILÊNCIO DO AUTOR. REJEIÇÃO. MÉRITO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SERVIÇOS BANCÁRIOS. RELAÇÃO DE CONSUMO. GOLPE DO CARTÃO MAGNÉTICO NO INTERIOR DA AGÊNCIA BANCÁRIA. REALIZAÇÃO DE EMPRÉSTIMO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. INOCORRÊNCIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DEVER DE INDENIZAR. DANO MATERIAL REFERENTE AO EMPRÉSTIMO FRAUDULENTO LEVANDO EM

CONSIDERAÇÃO O DESCONTO DA PRIMEIRA PARCELA EFETUADA. DANO MORAL. INEQUÍVOCO CONSTRANGIMENTO COM A UTILIZAÇÃO INDEVIDA DO CARTÃO DE CRÉDITO REALIZANDO MOVIMENTAÇÕES FINANCEIRAS NA CONTA BANCÁRIA DO CLIENTE. REPETIÇÃO DO INDÉBITO. AFASTAMENTO. PROVIMENTO PARCIAL DO RECURSO.

- Não há que se falar em cerceamento de defesa apto a configurar *erro in procedendo*, tampouco nulidade processual, quando a parte autora fica silente a intimação para indicar provas a serem produzidas ou apresentadas.

- Aplica-se a responsabilidade objetiva do fornecedor dos serviços, diante da deficiência da prestação do serviço, cabendo ao Banco disponibilizar meios, para que o consumidor tenha segurança na utilização do cartão magnético.

- As excludentes de culpa exclusiva do consumidor e de terceiro não amparam o Banco, que é negligente, quanto à segurança de seus clientes, nas operações realizadas dentro da própria agência, permitindo que pessoa idosa, na data em que pretende sacar quantia em dinheiro, seja vítima da ação de estelionatários com golpe de troca de cartão magnético.

- Se o usuário é vítima de golpe de “troca de cartão” no interior das dependências da instituição bancária, vindo a sofrer vários desfalques em seu crédito responde o banco pelos prejuízos moral e material

causados em razão de ter oferecido um serviço defeituoso, sem a segurança necessária à realização de operações financeiras em caixa eletrônico, não havendo que se falar neste caso em culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

- A ausência de prova de má-fé indicada a confirmar engano justificável por parte da instituição financeira, não pode acarretar na sanção prevista no art. 42, parágrafo único, do Código Consumerista.

VISTOS, relatados e discutidos os presentes autos.

ACORDA a Quarta Câmara Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, por unanimidade, rejeitar a preliminar, no mérito, dar provimento parcial ao apelo.

Trata-se de **APELAÇÃO**, fls. 108/117, interposta por **Abdenigo Matias da Silva**, contra sentença proferida pela Juíza de Direito da 4ª Vara Cível da Comarca de Campina Grande, fls. 103/106, que julgou improcedente o pedido contido na **Ação de Indenização por Danos Morais e Materiais**, em face da inexistência de responsabilidade do **Banco do Brasil S/A**, pelo ato ilícito que causou danos moral e material, uma vez que o fato se deu por culpa exclusiva da apelante.

Na ocasião, consignou:

Diante do exposto, atenta aos princípios gerais de direito aplicáveis à espécie, e ao mais que dos autos consta, com fundamento no art. 269, inc. I, do Código de Processo Civil, e art. 14, § 3º, inc. II, do CDC, **JULGO IMPROCEDENTES** os pedidos iniciais.

Em suas razões, o recorrente suscita a preliminar de cerceamento de defesa, por ausência de instrução probatória. No mérito, em suma, defende a procedência do pedido exordial, exaltando a responsabilidade objetiva da instituição financeira, a qual é responsável pela segurança prestada a seus clientes, no interior de suas respectivas agências. Aduz, ainda, que não se deve eleger a culpa exclusiva do promovente, no que atine ao golpe da troca do cartão de crédito, perpetrado no interior das dependências da promovida, pleiteando, ademais, indenização por danos morais e materiais, em virtude do constrangimento sofrido, além da repetição de indébito. Por fim, requer que seja aceita a tese ventilada, pugnando pelo provimento da peça recursal, para que a sentença guerreada seja totalmente reformada.

Contrarrazões não ofertadas, consoante certidão de fl. 121V.

A **Procuradoria de Justiça**, através da **Dra. Vanina Nóbrega de Freitas Dias Feitosa**, não opinou no mérito, fls. 128/130.

É o RELATÓRIO.

VOTO

Abdenigo Matias da Silva ajuizou a vertente ação de indenização, sob o argumento de ter sofrido o golpe da troca de cartão magnético, ocorrido no interior das dependências da instituição financeira, ora apelada, e que, em virtude disso, existiram desfalques em seu crédito, configurado num saque, de R\$ 7.000,00 (sete mil reais) e um empréstimo de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), postulando, por conseguinte, compensação em decorrência dos danos de ordem moral e material, bem como repetição do indébito.

Inicialmente, e sem maiores delongas, deve ser refutada a **preliminar de cerceamento de defesa**, com nulidade da sentença, pois se comprovou inequivocamente que as partes foram intimadas para dizer se tinham

interesse em composição amigável e se “ainda têm provas a produzir, justificando-as, ou se concordam com o julgamento antecipado da lide”, e, quando da apresentação de resposta, o promovente ficou inerte, conforme se confirma às fls. 77/78.

Rejeito, então, a prefacial.

Avançamos ao **mérito**.

Da análise do processo, argumenta a apelante que no dia 07 de junho de 2013, esteve na Agência Central do Banco do Brasil do Município de Campina Grande-PB, lugar onde percebe seus rendimentos provenientes da aposentadoria, com o intuito de sacar determinada quantia em dinheiro. Ocorre que, após fazer o manuseio do caixa eletrônico, aceitou a ajuda de terceira pessoa, a qual também se encontrava no interior do mesmo estabelecimento, achando se cuidar de funcionário da apelada. Em seguida, alega que, no mesmo dia, recebeu telefonema da agência, comunicando o uso indevido de seu cartão de crédito, e que se dirigisse no dia 10 de junho de 2013 até a mesma Agência, para falar com o Gerente, quando se constatou que se versava sobre um golpe, e havia uma dívida a ser quitada, concernente à realização de um empréstimo no importe de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).

Dessa forma, sustenta que a promovida não teve o cuidado necessário de atentar para o fato de existirem movimentações referentes a empréstimo, sem se cercar dos devidos cuidados, como exigência de documentos correlatos.

Pois bem. Considerando o caso concreto de responsabilidade civil, primeiramente, há que se analisar a tríade da responsabilização, qual seja: fato, dano e nexa causal.

Partindo do exame dos fatos, percebe-se diante dos autos, a realidade factual concreta, isto é, a interceptação de terceira pessoa, no interior da agência, quiçá se passando por funcionário da apelada e, em nome dela agindo, ocasionando na troca do cartão magnético da vítima, sem evidência no

tocante a tomada de providências, uma vez que os sistemas de monitoramento facilmente identificaria os meliantes.

Destarte, faz-se necessário, todavia, esclarecer que o fato da troca do cartão magnético se deu dentro da agência bancária da qual a apelante é cliente, por conseguinte, confirma-se a conduta negligente do Banco, no tocante a segurança oferecida, o que vem a preencher o primeiro dos pilares de sustentação para a configuração da responsabilidade civil.

Superada a temática do fato, passa-se a verificar a ocorrência do dano. É cristalino que a apelante sofreu dano material da ordem de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) fruto de empréstimo realizado com seu cartão de crédito, inclusive, a primeira prestação, como bem atesta a documentação colacionada nos autos, quando da propositura da predita demanda indenizatória, e, como tal, merecedora do ressarcimento, fls. 24, 26, 27 e 29.

Por fim, completando a análise da responsabilidade civil, há de se explanar sobre o nexo de causalidade existente entre o fato e o dano sofrido pela promovente.

Em sede de contestação, o **Banco do Brasil S/A** pronunciou-se sobre a culpa exclusiva do promovente, que, como detentor do cartão de crédito, tendo total controle sobre a senha, permite a utilização por terceira pessoa, conjuntura que o eximiria de qualquer culpa que possa lastrear a sua responsabilidade.

Entretanto, admitida a falta da necessária segurança a ser oferecida pela instituição apelada, nas operações financeiras realizadas nas suas dependências e registrado o prejuízo sofrido pela apelante, resta apenas fazer a subsunção do que foi descrito, até agora, à legislação consumerista, em vigor, para se chegar ao nexo de causalidade, senão vejamos:

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: (...) - negritei.

Igualmente, é farta a jurisprudência dos Tribunais Estaduais, no que diz respeito ao golpe da troca de cartão de crédito, no interior da agência bancária e a responsabilidade objetiva da instituição financeira, com destaque para os arestos paulistas abaixo reproduzidos:

CERCEAMENTO DE DEFESA. Julgamento antecipado da lide, sem inversão do ônus da prova e produção de provas requeridas Inocorrência Provas suficientes ao deslinde da ação Preliminares rejeitadas. INDENIZATÓRIA Prestação de serviços bancários Troca de cartão no interior da agência bancária por terceiro fraudador Hipótese de responsabilidade objetiva Aplicabilidade do CDC Fraudes cada vez mais comuns Negligência dos meios de segurança pela instituição financeira Responsabilidade da casa bancária caracterizada pela falha prestação do serviço e insegurança jurídica Danos materiais comprovados Indenização procedente Sentença reformada Apelo provido. Dispositivo: Deram provimento ao recurso. (TJSP; APL 0058636-36.2012.8.26.0002; Ac. 8045159; São Paulo; Décima Nona Câmara de Direito Privado; Rel. Des. Ricardo Negrão; Julg. 24/11/2014; DJESP 01/12/2014).

E,

RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação de reparação de danos e declaratória de inexigibilidade de débito. Realização de compras por golpista com a utilização do cartão de crédito da autora. Estelionatário que se encontrava no interior da agência bancária e se apossou do cartão múltiplo da autora. Golpe da "troca de cartões". Falha na segurança do serviço bancário disponibilizado à correntista. Hipótese em que as compras realizadas por golpista com o cartão de crédito não foram pagas pela autora, que teve o seu nome inserido em cadastro de inadimplentes. Negligência das instituições financeiras evidenciada. Responsabilidade civil caracterizada. Danos morais indenizáveis configurados. Indenização arbitrada em R\$ 10.000,00, na forma postulada pela autora. Inexigibilidade do débito, relativo aos gastos efetuados por falsário com o cartão de crédito da autora, declarada. Sentença de improcedência reformada. Pedido inicial julgado procedente. Recurso provido. (TJSP; APL 1007989-12.2014.8.26.0564; Ac. 8806160; São Bernardo do Campo; Décima Nona Câmara de Direito Privado; Rel. Des. João Camillo de Almeida Prado Costa; Julg. 14/09/2015; DJESP 23/09/2015)

No mesmo sentido, não se pode falar em culpa exclusiva da vítima, conseqüentemente não se aplicando o dispositivo constante do art. 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que restou comprovada a responsabilidade objetiva da instituição financeira, levando-se em consideração a omissão no dever de assegurar a seus clientes o mínimo de segurança possível, evitando com isso transtornos de diversos tipos, inclusive, de estelionatários que se aproveitam da ingenuidade alheia, aplicando os mais variados golpes.

Quanto à alegação da ocorrência de dano moral indenizável, prosperam os argumentos da recorrente, posto que evidenciados a conduta negligente do banco, o dano e o nexo de causalidade. Ademais, ser vítima de estelionato, dentro da própria agência bancária, causa sim, constrangimento e abalo na paz íntima de uma pessoa de idade avançada, ainda mais, considerando que ficou sem parte de sua aposentadoria, que diante da realidade brasileira, já não é tão satisfatória em sua completude.

No tocante à fixação da verba indenizatória moral, convém esclarecer que os critérios utilizados para o seu arbitramento devem estar de acordo com a melhor orientação doutrinária e jurisprudencial versadas sobre a matéria *sub examine*. Ou seja, atentando-se ao critério da razoabilidade, incumbe ao julgador, observando as especificidades do caso concreto e, ainda, considerando as condições financeiras do agente e a situação da vítima, arbitrar valor de forma que não se torne fonte de enriquecimento, nem, tampouco, seja inexpressivo a ponto de não atender aos fins ao qual se propõe. Em outras palavras, **“A indenização por dano moral deve proporcionar ao lesado satisfação em justa medida, de modo que produza impacto ao causador do mal capaz de dissuadi-lo de igual e novo atentado, sem significar um enriquecimento sem causa da vítima.”** (TJPB; AC 0002866-37.2012.815.0981; Terceira Câmara Especializada Cível; Rel^a Des^a Maria das Graças Morais Guedes; DJPB 30/07/2014; Pág. 12) - destaquei.

O Superior Tribunal de Justiça, no REsp nº 238.173, cuja relatoria coube ao **Ministro Castro Filho**, pronunciou-se no sentido de que “não há critérios determinados e fixos para a quantificação do dano moral. Recomendável que o arbitramento seja feito com moderação e atendendo às peculiaridades do caso concreto”.

Nesse esteio, tenho, pois, que o valor a ser arbitrado a título de danos morais, deve ser de R\$ 3.000,00 (três mil reais) e a título de danos materiais, de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), consoante as operações financeiras concretizadas pelo terceiro, que efetuou a troca do cartão magnético. Por negligência do banco.

É de se afastar qualquer condenação relacionada à repetição do indébito, nos termos do art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, pois não se constatou a má-fé da instituição bancária na movimentação bancária realizada por terceiro.

Ante o exposto, **REJEITO A PRELIMINAR, NO MÉRITO, DOU PROVIMENTO PARCIAL À APELAÇÃO**, para, afastando a repetição do indébito, condenar o **Banco do Brasil S/A a indenizar Abdenigo Matias da Silva em R\$ 3.000,00 (três mil reais) pelos danos morais, e R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), a título de danos materiais**, devidamente corrigido pelo INPC, a partir do ajuizamento da ação, e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, a partir da citação.

Condeno, ainda, o réu ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios, à base de 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação.

É o **VOTO**.

Presidiu o julgamento, o Desembargador Frederico Martinho da Nóbrega Coutinho (Relator). Participaram, ainda, os Desembargadores João Alves da Silva e Romero Marcelo da Fonseca Oliveira.

Presente o Dr. José Raimundo de Lima, Procurador de Justiça, representando o Ministério Público.

Sala das Sessões da Quarta Câmara Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, em 03 de novembro de 2015 - data do julgamento.

Frederico Martinho da Nóbrega Coutinho
Desembargador
Relator