



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
GAB. DES. ABRAHAM LINCOLN DA CUNHA RAMOS

## ACÓRDÃO

**APELAÇÃO CÍVEL** nº 0000243-74.2016.815.0911  
**ORIGEM** : Comarca de Serra Branca  
**RELATOR** : Des. Abraham Lincoln da Cunha Ramos  
**1º APELANTE** : Inácia Eneas dos Santos  
**ADVOGADO** : Cláudio Alípio da Silva – OAB/PB 20.915  
**2º APELANTE** : Banco do Brasil S/A  
**ADVOGADA** : Rafael Sganzerla Durand – OAB/PB 211.648-A  
**APELADOS** : OS MESMOS

**DIREITO DO CONSUMIDOR** – Apelações Cíveis – Ação de restituição de saques fraudulentos com pedido de indenização por dano moral – Sentença – Procedência parcial – Irresignação de ambas as partes – Fato do serviço – Saques fraudulentos em poupança onde recebe benefício de aposentadoria – Descumprimento do dever de cautela e vigilância na condução da atividade mercantil – Risco inerente à atividade comercial – Falha na prestação do serviço – Dever de restituir os valores saqueados e reparar pelo dano moral suportado – Caracterização – Fixação do “*quantum*” indenizatório – Observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade – Majoração – Cabimento – Provimento parcial do primeiro apelo e desprovimento do segundo.

– A relação firmada entre as partes é inquestionavelmente consumerista, enquadrando-se a autora no conceito estampado no caput do art. 2º, enquanto o banco, como notório fornecedor/prestador de serviço, insere-se nesta categoria, de

modo que o caso em vertente deve ser analisado à luz do Código de Defesa do Consumidor.

- A instituição financeira tem a obrigação de diligenciar para repelir a ocorrência de fraudes na prestação dos seus serviços, devendo responder pelos danos causados.

- A ocorrência de saques fraudulentos na conta-corrente da demandante apresenta falha na prestação do serviço e por si só gera danos morais, pois tem o condão de causar dor íntima à consumidora que extravasa o mero dissabor.

- Tendo em vista a atuação constante de falsários, devem as empresas se resguardar de maiores cuidados quando da prestação de serviços aos seus clientes quando movimentações atípicas ocorrem em suas contas bancárias, desenvolver meios mais elaborados para proteção de senhas, tendo em vista que efetuam cobranças de pesadas taxas de serviços bancários, além dos altos valores dos juros bancários, justamente para realizar a melhor prestação de serviço possível.

- "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias" (STJ 479).

- Presentes todos os caracteres ensejadores do dever de reparar, revela-se como devido o arbitramento de prestação pecuniária reparatória com o fito de promover a composição do dano suportado.

- Quanto à segunda apelação, manejada pela instituição financeira, por óbvio que cabe desprovê-la, em face das mesmas razões jurídicas e fáticas que ampararam o provimento parcial do primeiro apelo para majoração da indenização por dano moral.

**V I S T O S**, relatados e discutidos os presentes autos acima identificados,

**A C O R D A M**, em Segunda Câmara Cível do Egrégio Tribunal de Justiça da Paraíba, por votação unânime, dar provimento parcial ao primeiro apelo e desprover o segundo, nos termos do voto do relator e da súmula do julgamento de folha retro.

## **RELATÓRIO**

Trata-se de apelações cíveis interpostas por **INÁCIA ENEAS DOS SANTOS** e pelo **BANCO DO BRASIL S/A**, respectivamente, em razão da sentença proferida pelo M.M. Juiz da Comarca de Serra Branca que, nos autos da ação de restituição de saques fraudulentos com pedido de indenização por dano moral, ajuizada pela primeira apelante, julgou procedentes em parte os pedidos deduzidos na inicial, condenando a instituição bancária promovida a pagar/restituir a quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) pelos danos materiais suportados, com juros de mora e correção monetária a partir do dia dos respectivos saques indevidos, bem como a pagar R\$ 2.000,00 (dois mil reais) a título de danos morais, com juros de mora contados da citação e correção monetária a partir do arbitramento. Por fim, condenou o banco réu ao pagamento de custas e honorários advocatícios no patamar de 15% (quinze por cento) do valor da condenação.

Irresignada, a primeira apelante, Inácia Eneas dos Santos, interpôs recurso de apelação cível (fls. 99/106), pugnando pela reforma parcial da sentença, a fim de obter a majoração da condenação do banco em dano moral para o importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

O Banco do Brasil S/A também apresentou recurso apelatório (fls. 107/121), pugnando pela reforma total da sentença objurgada, para julgar improcedentes os pedidos contidos na peça vestibular, sob o fundamento de culpa exclusiva da vítima e ausência de nexo causal entre a conduta do banco e os danos sofridos, inexistindo dever de indenizar.

A demandante apresentou contrarrazões ao recurso do banco às fls. 130/139. Sem contrarrazões ao apelo da autora, conforme certidão de fl. 140.

Instada a se pronunciar, a douta Procuradoria de Justiça emitiu parecer, sem, contudo, manifestar-se acerca do mérito recursal (fls. 146/147).

**É o que basta relatar.**

## VOTO

Em princípio, convém explicitar que o caso em vertente deve ser analisado à luz do Código de Defesa do Consumidor, tendo em vista que a relação firmada entre as partes é inquestionavelmente consumerista, enquadrando-se a autora no conceito estampado no *caput* do art. 2º, enquanto o banco, como notório fornecedor/prestador de serviço, insere-se nesta categoria.

Diante disso, importa ressaltar que o Diploma Consumerista em seu artigo 6º, inciso VIII, consagra a inversão do ônus da prova em favor do consumidor, diante da sua hipossuficiência, de forma que cabe ao Banco do Brasil S/A, empresa de grande porte e capital vultoso provar a legitimidade de sua conduta.

Joeirando os autos, resta comprovado (fls. 13/19) que a autora é cliente da instituição bancária e que sofreu saques fraudulentos em sua conta-poupança, constando, inclusive, imagens dos terceiros que realizaram a operação (fls. 86/88).

Destarte, percebe-se ter havido falha na prestação do serviço, tendo o banco agido em desacordo com a legislação consumerista.

Em se tratando de dano decorrente da prestação defeituosa do serviço, a lide deve ser dirimida com aplicação do disposto no artigo 14 do CDC, "in verbis":

*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.*

*§ 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".*

Nessa conformidade, o fornecedor responde pelos danos causados ao consumidor independentemente de sua culpa, somente se eximindo de indenizá-lo se comprovar não ter sido o serviço defeituoso ou ser a culpa exclusivamente da vítima ou de terceiro.

Na espécie, a falha na prestação do serviço é irrefutável, a menos que a instituição bancária tivesse se desincumbido do ônus probatório que lhe cabia e trouxesse aos autos as microfotografias requisitadas.

Em não o fazendo, assumiu os riscos decorrentes de sua omissão probatória.

Também é de se ressaltar que é público e notório, portanto independente de prova, que quadrilhas conseguem subtrair cartões de créditos até dos correios e utilizá-los para saques indevidos nas contas de correntistas, obtendo suas senhas, mesmo sem participação ou colaboração dos correntistas.

Mister se faz registrar que, tendo em vista a atuação constante de falsários, devem os bancos se resguardar de maiores cuidados quando da prestação de serviços aos seus clientes quando movimentações atípicas ocorrem em suas contas bancárias, desenvolver meios mais elaborados para proteção de senhas, tendo em vista que efetuam cobranças de pesadas taxas de serviços bancários, além dos altos valores dos juros bancários, justamente para realizar a melhor prestação de serviço possível.

Pontua-se, por oportuno, que à luz do Código de Defesa do Consumidor, cabe ao fornecedor oferecer segurança na prestação de seu serviço, de forma a proteger o consumidor de possíveis danos. Nessa linha, como fornecedor, deve a instituição financeira diligenciar a fim de proporcionar o máximo de segurança ao seu cliente, tratando-se de responsabilidade objetiva.

Com efeito, assevera **CLÁUDIA LIMA MARQUES**<sup>1</sup>, que:

*"A responsabilidade imposta pelo art. 14 do CDC é objetiva, independente de culpa e com base no defeito, dano e nexo causal entre o dano ao consumidor-vítima (art. 17) e o defeito do serviço prestado no mercado brasileiro. Com o CDC, a obrigação conjunta de qualidade-segurança, na terminologia de Antônio Herman Benjamin, isto é, de que não haja um defeito na prestação do serviço e conseqüentemente acidente de consumo danoso à segurança do consumidor-destinatário final do serviço, é verdadeiro dever imperativo de qualidade (art. 24-25 do CDC), que se expande pela alcançar todos os que estão na cadeia de fornecimento, ex vi art. 14 do CDC..."*

Nesta senda, não se pode olvidar ser aplicável ao caso em comento a teoria do risco-proveito segundo a qual será responsável civilmente todo aquele que aufera lucro ou vantagem do exercício de determinada atividade.

---

<sup>1</sup>in Comentários ao Código de Defesa do Consumidor, São Paulo: Revista dos Tribunais, 2003, p. 248 e 250

**SÉRGIO CAVALIERI FILHO<sup>2</sup>:**

Sobre a teoria do risco-proveito, afirma

*O suporte doutrinário dessa teoria, como se vê, é a ideia de que o dano deve ser reparado por aquele que retira algum proveito ou vantagem do fato lesivo. (...) onde está o ganho, aí reside o encargo - ubi emolumentum, ibi onus.*

A propósito, vale ressaltar ser a referida teoria aceita pelo Superior Tribunal de Justiça, senão vejamos:

*AGRAVO REGIMENTAL EM AGRAVO DE INSTRUMENTO CONTRA A INADMISSÃO DE RECURSO ESPECIAL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. REQUISITOS DA RESPONSABILIDADE CIVIL. QUANTUM INDENIZATÓRIO RAZOÁVEL. SÚMULA 7/STJ. AGRAVO REGIMENTAL DESPROVIDO. (...) 2. A orientação do Superior Tribunal de Justiça é no sentido de que o pactuação de contrato bancário, mediante fraude praticada por terceiro falsário, por constituir risco inerente à atividade econômica das instituições financeiras, não elide a responsabilidade destas pelos danos daí advindos, à luz da Teoria do Risco Profissional. (...) (STJ. AgRg no Ag 1273751 Ministro RAUL ARAÚJO 17/02/2011).*

E,

*CIVIL. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. NEGLIGÊNCIA. ABERTURA DE CONTA CORRENTE POR FALSÁRIO COM USO DE DOCUMENTOS DO AUTOR. INSCRIÇÃO POSTERIOR NO SERASA. DANOS MORAIS. FIXAÇÃO DO VALOR INDENIZATÓRIO. REDUÇÃO. CORREÇÃO MONETÁRIA. TERMO INICIAL. (...) "O próprio Banco Itaú S/A confessa que autorizou a abertura de conta bancária solicitada por terceira pessoa que apresentou os documentos clonados do apelado.(...) In casu, observa-se que a instituição bancária, em que pese a alegada perfeição dos documentos falsificados, assume todo o risco de sujeitar-se a fraudes como a presente, que, por sua vez, causam prejuízos a terceiros, como aconteceu com o apelado. (...) (STJ – REsp 08688 / ES, Ministro JORGE SCARTEZZINI, DJ 12.03.2007 p. 248).*

Assim, a responsabilidade da instituição financeira está caracterizada, eis que comprovado o dano de consumo, o serviço defeituoso prestado pelo fornecedor como fato determinante do

---

<sup>2</sup>CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de responsabilidade civil. 3. ed. São Paulo: Malheiros, 2002. p. 167

prejuízo e o constrangimento gerados à demandante, cabendo, ressaltar, ainda, que não houve quaisquer das hipóteses de exclusão de responsabilidade previstas no art. 14, §3º do CDC.

Nessa linha, é importante ponderar que a ocorrência dos saques fraudulentos gerou uma séria de inconvenientes à autora, além da dor íntima, sobretudo pela não resolução administrativa do problema.

Neste sentido:

*APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO - COMPENSAÇÃO E DEVOLUÇÃO INDEVIDA DE CHEQUES - RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO BANCÁRIA - CONSUMIDOR - DANO MORAL - LESÃO À INTEGRIDADE PSICOFÍSICA - QUANTUM - RAZOABILIDADE. (...) Em razão da compensação indevida do cheque adulterado e a devolução de outro, com fundamento inverídico de ausência de provisão de fundos, a recorrente teve seu nome veiculado no comércio como má pagadora, fato que violou a sua honra, aspecto integrante da integridade psicofísica. (...) (TJMG - AP. C. Nº 1.0079.06.289737-0/001, Relator: Des. Tibúrcio Marques, J. 19/05/2011).*

E,

*EMBARGOS INFRINGENTES - RESPONSABILIDADE CIVIL - INDENIZAÇÃO - DANOS MORAIS - DEVOLUÇÃO DE CHEQUE INDEVIDA - FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. A devolução indevida de cheque, verificada em razão de erro da instituição bancária, dá ensejo à reparação por danos morais. Desnecessária a prova do reflexo patrimonial do prejuízo, visto que o dano moral representa ofensa à honra subjetiva da pessoa física. (...) A simples devolução irregular do título é, portanto, suficiente para configurar a mácula à honra do requerente, sendo desnecessária qualquer prova de que tal fato veio a público. (TJMG - E. I. Nº 1.0027.08.172065- 1/002, Relator: Des. Lucas Pereira, J. 20/01/2011).*

Por fim,

*INDENIZAÇÃO - DANO MORAL - CHEQUE - DEVOLUÇÃO INDEVIDA - SALDO COMPROVADO- ESTABELECIMENTO BANCÁRIO - RESPONSABILIDADE CIVIL- REQUISITOS CONFIGURADOS-SENTENÇA MANTIDA. A DEVOLUÇÃO INDEVIDA de cheques, por negligência do banco no desempenho de suas funções, trazendo*

*transtornos, incômodo e vexame social para o emitente, constitui causa eficiente que determina a obrigação de indenizar por danos morais. O valor deve ser fixado de forma a servir de exemplo e punição para o réu, mas, por outro lado, nunca deve ser fonte de enriquecimento para o autor, servindo-lhe apenas como compensação pela dor sofrida. (TJMG - AP. C. Nº 1.0388.08.021555-0/001, Relator: Des. Rogério Medeiros, J. 13/05/2010).*

Destarte, embora tenha decidido com acerto o juiz singular ao condenar o banco promovido na devolução dos valores saqueados indevidamente, a sentença merece reforma no que tange o valor da indenização a título de danos morais, pelo que merece parcial acolhimento o primeiro apelo.

O “*quantum*” deve ser arbitrado como justo valor para a reparação civil pelo gravame experimentado, não se buscando a reparação completa do prejuízo, mas sim operar uma justa compensação pelos infortúnios suportados pela parte.

Sob esta perspectiva, embora não exista imperativo legal para se chegar ao arbitramento da indenização pelos danos morais, deve o julgador valer-se de parâmetros que revelem a apreciação das circunstâncias que identifiquem a concretização do dano, a identificação da parte vitimada e do causador do gravame, analisando-se as características pessoais de cada parte, a repercussão social do abalo, a capacidade econômica da parte lesionada e do causador do dano e a possibilidade de composição do agravo em pecúnia.

Destarte, a fixação do “*quantum*” de forma adequada à reparação do dano moral não consiste em uma tarefa simples para o magistrado, tendo em vista que o valor da indenização deve alcançar um montante que não onere em demasia a parte ré, mas que, por outro lado, atenda à finalidade para a qual foi concedida, compensando o sofrimento da vítima e desencorajando a parte ré quanto a outros procedimentos de igual natureza.

Sendo assim, em que pese a autora tenha pugnado pela indenização por dano moral no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), entendo como sendo razoável a condenação no “*quantum*” indenizatório de R\$ 7.000,00 (sete mil reais), acrescidos de correção monetária, nos termos da Súmula nº 362 do STJ, e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, desde a citação, por se tratar de relação contratual.

Quanto à segunda apelação, manejada pela instituição financeira, por óbvio que cabe desprovê-la, em face das



mesmas razões jurídicas e fáticas acima delineadas que ampararam o provimento parcial do primeiro apelo para majoração da reparação pelo dano moral suportado, restando totalmente despicienda e inútil repeti-las.

Ante todo o exposto, e à luz dos fundamentos acima apontados, DOU PROVIMENTO PARCIAL à primeira apelação cível, majorando o *quantum* indenizatório a título de danos morais à importância de R\$ 7.000,00 (sete mil reais) e NEGO PROVIMENTO à segunda apelação (do Banco do Brasil S/A).

Considerando o teor do art. 85, §11º, do CPC/2015<sup>3</sup>, será possível o arbitramento de honorários sucumbenciais recursais, uma vez que, julgado o recurso, incumbe à instância “ad quem” majorar os honorários advocatícios anteriormente fixados. Porquanto, considerando o trabalho realizado pelo advogado do apelante nesta instância recursal, entendendo por bem **majorar os honorários advocatícios sucumbenciais**, devidos pelo réu, para o percentual de 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação.

#### **É como voto.**

Presidiu a sessão o Exmo. Des. Oswaldo Trigueiro do Valle Filho. Participaram do julgamento, o Exmo. Des. Abraham Lincoln da Cunha Ramos (relator), o Exmo. Des. Luís Silvio Ramalho Júnior e o Exmo. Des. Oswaldo Trigueiro do Valle Filho.

Presente ao julgamento, a Exma. Dra. Lúcia de Fátima Maia de Farias, Procuradora de Justiça.

Sala de Sessões da Segunda Câmara Especializada Cível do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, João Pessoa, 10 de outubro de 2017.

**Des. Abraham Lincoln da Cunha Ramos**  
**Relator**

---

<sup>3</sup>Art. 85. A sentença condenará o vencido a pagar honorários ao advogado do vencedor.

(...)

§ 11. O tribunal, ao julgar recurso, majorará os honorários fixados anteriormente levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal, observando, conforme o caso, o disposto nos §§ 2º a 6º, sendo vedado ao tribunal, no cômputo geral da fixação de honorários devidos ao advogado do vencedor, ultrapassar os respectivos limites estabelecidos nos §§ 2º e 3º para a fase de conhecimento.