



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA PARAÍBA  
GABINETE DO DESEMBARGADOR LUIZ SILVIO RAMALHO JÚNIOR

ACÓRDÃO  
APELAÇÃO CÍVEL (Processo nº **0011748-17.2014.815.0011**)  
RELATOR : Desembargador Luiz Silvio Ramalho Júnior  
APELANTE : Itau Unibanco S/A  
ADVOGADO : Wilson Sales Belchior (OAB/PB 17.314-A)  
APELADOS : Tulio de Almeida Estevão e outros  
ADVOGADO : Lybia M<sup>a</sup> Rodrigues dos Santos Marinho (OAB/PB 16.827)

DIREITO CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. Apelação Cível. Danos morais. Falha na prestação de serviço. Erro administrativo. Indenização por danos morais. Condenação. Manutenção da sentença. Minoração. Quantum fixado em patamar razoável. Desprovemento do apelo

*–Restando comprovada a conduta ilícita, culposa e comissiva por parte da instituição financeira, bem como demonstrado o seu nexos de causalidade com o nítido prejuízo de cunho moral sofrido pelos recorridos, entendo existente o dano moral.*

*–O valor a ser pago a título de indenização não deve gerar enriquecimento ilícito àquele que é detentor do direito, não sendo possível a reforma da sentença que fixa o quantum indenizatório em patamar razoável.*

*– Desprovemento.*

VISTOS, RELATADOS e DISCUTIDOS estes autos, em que são partes as acima identificadas.

ACORDA a 2<sup>a</sup> Câmara Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, à unanimidade, em negar provimento à apelação, nos termos do voto do Relator.

#### RELATÓRIO

Trata-se de Apelação Cível interposta por **Itaú Unibanco S/A** em face da sentença de fs. 113/115, prolatada pela Juíza da 6<sup>a</sup> Vara Cível da Comarca da Campina Grande que julgou procedente o pedido dos apelados, condenando o apelante ao pagamento do valor do título de capitalização nº 90085001000031754, acrescido de

juros e correção, bem como pagamento de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) a título de danos morais, devidamente acrescidos de juros e correção monetária a cada um dos apelados.

Aduz em suas razões, que não restaram demonstrados os requisitos autorizadores da responsabilidade civil, não havendo assim que se falar em obrigação de indenizar.

Argui a inexistência de abalos de ordem moral, sendo, na verdade, mero aborrecimento. Finalmente, enfatiza a necessidade de redução do quantum indenizatório, de acordo com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. (fs.119/129).

Contrarrazões (fs.136/138).

Instada a se manifestar, a douta Procuradoria de Justiça por entender que na hipótese, inexistente o interesse público primário, pugnou pelo prosseguimento do recurso, sem manifestação quanto ao mérito (fs. 142/143).

É o relatório.

– VOTO – Desembargador Luiz Silvio Ramalho Júnior (Relator).

Deve-se negar provimento ao apelo.

Primeiramente, tendo em vista que a sentença foi publicada quando da vigência do Código de Processo Civil de 1973, com base nos pressupostos de admissibilidade recursal deste deve ser realizado o juízo de admissibilidade do apelo. Preenchidos os requisitos de admissibilidade, conheço da apelação, passando à análise de seus pressupostos recursais.

## I – DO MÉRITO

O presente recurso centra-se na discussão acerca de configuração de danos morais.

Ao exame dos autos, verifico que após a morte de Josivam Estevão da Silva, o espólio representado por Mizia de Almeida Estevão ingressou em juízo para obter o alvará de autorização para o levantamento da importância contida no título de capitalização, denominado PLIN Especial, nº 9008501000317541 do ITAÚ/UNIBANCO, oportunidade em que o banco informou através de ofício (f.29) que o título já havia sido resgatado na data de 01/10/2008, esclareceu ainda que ocorrera um expurgos dos dados do sistema, motivo pelo qual os setores competentes não identificaram as circunstâncias em que o título foi resgatado, nem a pessoa que o resgatou. Diante das informações, a promovente ingressou com uma ação de obrigação de fazer, a fim de receber a quantia deixada pelo de cujus, e ainda indenização por danos morais.

Ainda de acordo com o conjunto probatório, é possível aferir que, em 11/11/2014, o banco contestou a referida ação, informando que após pesquisas realizadas em setores da instituição, localizou o referido título, que este se encontrava disponível

para resgate por todos os herdeiros, desde que munidos do competente alvará judicial, aduziu ainda que o desencontro foi ocasionado pelo erro no sistema do banco, que naquele momento estava passando por uma fusão empresarial (fs.89/91).

De início, cumpre ressaltar, consoante diz o enunciado sumular nº 297 do Superior Tribunal de Justiça, que “o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.” Por conseguinte, a relação contratual estabelecida entre as partes se configura típica relação de consumo, aplicando-se, dessa forma, a responsabilidade civil objetiva, configurada independentemente da existência de culpa do agente, a teor do que prescreve o art. 14 do Código Consumerista, conforme segue:

“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”.

Pois bem. Em se tratando de responsabilidade civil cumpre registrar a ocorrência dos requisitos que a ensejam e, por conseguinte, geram o dever de indenizar. Neste sentido dispõem os artigos 186 e 927 do Código Civil:

“Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e 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.”

Assim, para que se reconheça o cabimento da indenização mostra-se necessária a constatação da conduta antijurídica que gere dano, bem como o nexo de causalidade entre a conduta e o dano.

A Magistrada fundamentou a sua decisão, essencialmente, na responsabilidade objetiva que tem a instituição financeira pela prestação de serviço adequado a todos os consumidores.

A propósito, eis trecho da sentença (f. 114):

“É incontroverso o fato de que, na ação de alvará outrora ajuizada com o intento de resgatar o título de capitalização de titularidade do de cujus JOSIVAM ESTEVÃO DA SILVA foi comunicado, pelo ora réu, que o valor em questão já havia sido resgatado em 01/10/2008, o que ensejou a extinção da ação de alvará judicial e o ajuizamento da presente demanda, para, em razão do contraditório e ampla defesa, tais fatos fossem esclarecidos.

Já, por ocasião do oferecimento da defesa, o promovido informa que o valor está apto para ser resgatado dependendo tão somente da apresentação do Alvará Judicial e a presença de todos o herdeiros [fls. 89/90].

Conclui-se, então, que o demandado, quando instado a falar na ação de alvará judicial anteriormente ajuizada, não procedeu com a verdade, causando tamanho transtorno aos autores que tiveram que ajuizar nova demanda e esperar desde o ano de 2008 para resgatar o valor que lhes é devido.

O equívoco praticado pelo réu supera em muito o mero aborrecimento, pois, implicou aos autores o ajuizamento de outra ação e a, conseqüente, constituição da advogada que patrocina a presente causa, além de ter sido privados por anos do numerário ora pleiteado.

Na presente hipótese, os danos morais são decorrentes do próprio ato ilícito — falha na prestação do serviço — que implicou em reais prejuízos aos autores, que deixaram de usufruir por anos da importância que legitimamente lhes pertence.”

Assim, da análise da situação fática, verifica-se que o demandado/recorrente agiu com inegável desídia na prestação do serviço, provocando um embaraço na vida dos herdeiros do mencionado título de capitalização, impossibilitando-os que utilizassem a pequena quantia deixada pelo de cujus, por um longo período.

Ao contrário do alegado pelo recorrente, cumpre ressaltar que os incômodos suportados pelos demandantes superam o mero aborrecimento e dissabores do dia a dia.

Portanto, restando comprovada a conduta ilícita, culposa e comissiva por parte da instituição financeira, bem como demonstrado o seu nexo de causalidade com o nítido prejuízo de cunho moral sofrido pelos recorridos, entendo existente o dano moral visualizado pelo juízo de primeiro grau.

Assim, ocorrendo dano decorrente de falha administrativa da instituição bancária, resta caracterizado o dever de indenizar.

Com efeito, vejamos os seguintes julgados desse e de outros Tribunais Pátrios:

**RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. PAGAMENTO DE ACORDO NÃO CONSIDERADO POR FALHA NO SISTEMA INFORMATIZADO DO CREDOR. MANUTENÇÃO DA ANOTAÇÃO NEGATIVA POR TEMPO INDEVIDO. DANO MORAL CONFIGURADO. VALOR DA INDENIZAÇÃO CONFIRMADO. JUROS DE MORA A PARTIR DA CITAÇÃO.** Tendo a autora realizado o pagamento ajustado em acordo celebrado entre as partes, eventual falha no sistema informatizado do banco demandado não tem o condão de eximir o ora recorrente da responsabilidade pela manutenção do nome da consumidora, por

prazo indevido, qual seja, por mais de três meses, em cadastro de devedores. Assim, caracterizados os danos morais que, na hipótese, prescindem da comprovação do efetivo prejuízo. Ainda, o valor de R\$ 2.500,00, fixado na sentença a título de indenização por danos extrapatrimoniais, se mostra condizente com os patamares usualmente observados pelas Turmas Recursais em fatos da mesma natureza, não ensejando, por isso, a pretendida redução. Por derradeiro, correta a fixação da citação como marco inicial da fluência dos juros de mora pela origem contratual do dano. SENTENÇA MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. RECURSO IMPROVIDO. (Recurso Cível Nº 71003821998, Primeira Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Roberto Behrendorf Gomes da Silva, Julgado em 29/01/2013)(TJ-RS - Recurso Cível: 71003821998 RS, Relator: Roberto Behrendorf Gomes da Silva, Data de Julgamento: 29/01/2013, Primeira Turma Recursal Cível, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 31/01/2013)

“CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS C/C TUTELA ANTECIPADA. INSTITUIÇÃO BANCÁRIA RELAÇÃO DE CONSUMO. CELEBRAÇÃO DE CONTRATO DE MÚTUO. **FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. TEORIA DA RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANOS MORAIS E MATERIAIS CONFIGURADOS.** MINORAÇÃO DO VALOR ARBITRADO Á TÍTULO DE DANO MATERIAL. PROVIMENTO, EM PARTE, DO APELO. DANO MORAL. Evidenciado o ilícito do réu, que concedeu indevidamente empréstimo consignado, mediante a incidência de desconto em conta-corrente, caracterizado está o dano moral puro e o dever de indenizar. Responsabilidade objetiva decorrente da teoria do risco do empreendimento. Dano material. É aquele que atinge o patrimônio (material ou imaterial) da vítima, podendo ser mensurado financeiramente e indenizado. Deve o dano ser certo, sendo absolutamente necessária a comprovação do dano efetivamente suportado pela vítima, não podendo-se trabalhar com simples hipóteses, exigese que haja comprovação de perda de patrimônio.” (TJPB; AC 001.2011.012373-2/001; Terceira Câmara Especializada Cível; Rel. Des. José Aurélio da Cruz; DJPB 20/08/2013; Pág. 15)

No que se refere ao quantum indenizatório em virtude de dano moral, observa-se que sentença o fixou em R\$ 2.000,00 (dois mil reais) e o apelante entende ser exacerbado.

Sobre o tema, importa ressaltar que o valor dos danos morais deve ser fixado de forma compatível com a gravidade e a lesividade do ato ilícito e as circunstâncias pessoais dos envolvidos; no caso os apelados que são beneficiários da justiça gratuita, e na outra ponta, uma grande instituição bancária, de robusto porte

financeiro<sup>1</sup>, ao mesmo tempo, servir de exemplo para inibição de futuras condutas nocivas.

Neste contexto, adotando a mais recente linha de entendimento desta 2ª Câmara Cível em casos similares ao delineado nos presentes autos, o montante arbitrado a título de indenização por danos morais é condizente com as circunstâncias fáticas, a gravidade objetiva do dano e seu efeito lesivo.

Observou, outrossim, os critérios de proporcionalidade e razoabilidade, sem implicar em enriquecimento sem causa do beneficiário e atendendo, ainda, ao objetivo de inibir o ofensor da prática de condutas futuras semelhantes.

## II – DISPOSITIVO

Ante o exposto, **NEGO** provimento ao apelo

João Pessoa, 08 de maio de 2018.

Desembargador Luiz Silvio Ramalho Júnior  
Relator

---

1RECURSOS ESPECIAIS. DIREITO CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PUBLICAÇÃO DE LIVRO. FALSO RELATO DE CUNHO RACISTA E EUGÊNICO ATRIBUÍDO A POLÍTICO. REPERCUSSÃO NACIONAL E INTERNACIONAL DA FALSA IMPUTAÇÃO. DANO MORAL REPARAÇÃO ESPECÍFICA. PRINCÍPIO DA REPARAÇÃO INTEGRAL DO DANO. CERCEAMENTO DE DEFESA. NÃO OCORRÊNCIA. NÃO RECEBIMENTO DA APELAÇÃO POR PREMATURIDADE. TRÂNSITO EM JULGADO. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. VALOR RAZOÁVEL. REVISÃO. SÚMULA 7/STJ

[...]

**5. A indenização por danos morais possui tríplice função, a compensatória, para mitigar os danos sofridos pela vítima; a punitiva, para condenar o autor da prática do ato ilícito lesivo, e a preventiva, para dissuadir o cometimento de novos atos ilícitos. Ainda, o valor da indenização deverá ser fixado de forma compatível com a gravidade e a lesividade do ato ilícito e as circunstâncias pessoais dos envolvidos.**

[...]

11. Recurso especial de Ronaldo Ramos Caiado parcialmente conhecido e, na parte conhecida, provido.

12. Recurso Especial de Fernando Gomes de Moraes conhecido em parte e, na parte conhecida, não provido.

13. Recurso especial de Editora Planeta do Brasil Ltda não conhecido.

(REsp 1440721/GO, Rel. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, QUARTA TURMA, julgado em 11/10/2016, DJe 11/11/2016)