



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

ACÓRDÃO

Apelação Cível nº 0001489-34.2014.815.0731

Origem : 4ª Vara Cível da Comarca de Cabedelo

Relator : Desembargador Frederico Martinho da Nóbrega Coutinho

Apelante : Banco do Brasil S/A

Advogados : Sérvio Túlio de Barcelos – OAB/PB nº 20.412-A e José Arnaldo Janssen
Nogueira – OAB/PB nº 20.832-A

Apelados : Vera de Lima Cavalcante e Antônio de Pádua Oliveira

Advogada : Flaviana da Silva Câmara – OAB/PB nº 14.540

APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E DANOS MORAIS C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO. MOVIMENTAÇÕES INDEVIDAS EFETUADAS NA CONTA CONJUNTA DOS AUTORES. CONFIGURAÇÃO. ESTORNO DOS VALORES NÃO REALIZADOS PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. SUBLEVAÇÃO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RELAÇÃO DE CONSUMO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. INTELIGÊNCIA DO ART. 14, DO CÓDIGO CONSUMERISTA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. CULPA EXCLUSIVA DAS VÍTIMAS. INEXISTÊNCIA. ILÍCITO CONFIGURADO. DANO MORAL EVIDENCIADO. DEVER DE INDENIZAR MANTIDO. FIXAÇÃO. NECESSIDADE DE ADEQUAÇÃO DO QUANTUM AO INFORTÚNIO

EXPERIMENTADO. MINORAÇÃO. CABIMENTO. REFORMA DO *DECISUM* NESSE ASPECTO. REPETIÇÃO DO INDÉBITO. TARIFAS BANCÁRIAS. COBRANÇA INDEVIDA. DEVOLUÇÃO EM DOBRO. INTELIGÊNCIA DO ART. 42 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. PERCENTUAL FIXADO DENTRO DOS CRITÉRIOS LEGAIS. APLICABILIDADE DO ART. 85, §2º DO NOVO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL. PROVIMENTO PARCIAL DO RECURSO.

- Aplica-se a responsabilidade objetiva do fornecedor dos serviços, diante de sua deficiência na prestação do trabalho oferecida, pois é dever da instituição financeira tomar as devidas cautelas ao realizar as operações bancárias.

- Comprovada a lesão, cumulada aos demais pressupostos da responsabilidade civil, ressoa como indispensável a reparação, visto ser essa a única forma de compensar o dano experimentado pelo autor, que teve debitado em sua conta bancária valor de cheque por ele não emitido.

- A indenização por dano moral deve ser fixada segundo os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, observando-se, ainda, as peculiaridades do caso concreto, a fim de não se converter em fonte de enriquecimento.

- Restando demonstrado a cobrança de tarifas por operações bancárias indevidas, é de se manter a condenação do banco promovido em repetição de

indébito, nos termos do art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.

- Os honorários sucumbenciais que reflitam o grau de zelo do advogado não se sujeitam a qualquer alteração do Juízo *ad quem*, máxime quando firmados em valor módico.

VISTOS, relatados e discutidos os presentes autos.

ACORDA a Quarta Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, por unanimidade, prover parcialmente o apelo.

Trata-se de **APELAÇÃO**, fls. 117/124, interposta por **Banco do Brasil S/A** desafiando sentença, fls. 110/116, prolatada pela Juíza de Direito da 4ª Vara Cível da Comarca de Cabedelo, que, nos autos da **Ação de Reparação por Danos Materiais e Morais c/c com Pedido de Repetição de Indébito** manejada pelos apelantes **Vera de Lima Cavalcante e Antônio de Pádua Oliveira** em face do nominado recorrente, julgou procedente o pedido exordial, consignando os seguintes termos:

Isto posto e considerando o disposto no **art. 159, do CC, julgo procedente o pedido**, para condenar o **Banco do Brasil S/A**, a reparar os danos morais causados a **VERA DE LIMA CAVALCANTE e ANTÔNIO DE PÁDUA OLIVEIRA**, no valor de dez (10) salários-mínimos, através da competente indenização, acrescida de juros e correção monetária a partir desta decisão.

Outrossim, condeno o promovido a repetir em dobro as tarifas de contratação vistas as fls. 74/78 e, bem assim, os juros cobrados e vistos a fl. 75, com juros e correção monetária, a partir da citação e, ainda, nas

custas e honorários que arbitro em 15% sobre o valor da condenação.

Em suas razões, o **recorrente** postula a reforma da sentença vergastada, aduzindo, em síntese, que não pode ser responsabilizado pelos danos sofridos pelos promoventes, em razão de restar configurada a culpa exclusiva das vítimas, haja vista ser de sua responsabilidade o fornecimento de sua senha a terceiros, não havendo, assim, o que se falar em falha no serviço prestado. Postula a inexistência de dano moral, ou, caso não seja esta a tese acolhida, requer a minoração do *quantum*, por reputá-lo excessivo e injusto. Alega, ainda, a minoração dos honorários advocatícios.

Ofertadas contrarrazões pelo **apelado**, fls. 132/139, pugnando pela manutenção do *decisum*.

Feito não remetido ao **Ministério Público**, tendo-se em vista a não subsunção do caso em quaisquer das hipóteses, nas quais esse Órgão, por seus representantes, deva intervir como fiscal da ordem jurídica; consubstanciado, ainda, no art. 169, §1º, do Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba.

É o RELATÓRIO.

VOTO

Vera de Lima Cavalcante e Antônio de Pádua Oliveira ingressaram com a presente demanda em face do **Banco do Brasil S/A**, alegando que são titulares de uma conta conjunta (Agência nº 1681-0 e Conta-corrente nº 36.668-4) junto ao promovido, e que ao retirarem o extrato, foram surpreendidos com vários saques, transferências, contrato de CDC e tarifas bancárias indevidas, fl. 16. Asseveram ainda que, ao perceberem o ocorrido, procuraram imediatamente o gerente do banco promovido para contestar os fatos e informarem que nunca tinham realizado tais transações, mas não houve resposta favorável do banco, tendo sido compelidos a pagar débito oriundo de saques indevidos para não

terem seus nomes inseridos no cadastro negativo de crédito, razão pela qual postulam uma indenização pelos prejuízos sofridos, tanto a título patrimonial quanto extrapatrimonial, bem como pela repetição do indébito.

Ao longo do trâmite processual, vê-se que, diante da apuração interna, banco efetuou o ressarcimento “das transações eletrônicas não reconhecidas”, fls. 40 e 75/77, sendo tal conduta confirmada nos depoimentos dos litigantes colhidos em Juízo, fls. 79/81.

Decidindo a querela, a Magistrada singular julgou procedente o pedido inicial, dando ensejo à interposição de recurso apelatório pelo promovido.

De logo, cumpre ressaltar que a relação existente entre os litigantes é regida pelas normas pertinentes ao Código de Defesa do Consumidor, porquanto a instituição bancária caracteriza-se como fornecedor de serviços, razão pela qual, sua responsabilidade é objetiva, ou seja, independente da apuração da culpa, salvo se comprovada a culpa exclusiva da vítima ou fato de terceiro. Eis os preceptivos legais:

Art. 3º. Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

E,

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;

§2º. *Omissis*;

§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.

Tal questão, inclusive, já se encontra sumulada pelo Superior Tribunal de Justiça:

Súmula nº 297: O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

De fato, conforme se depreende dos dispositivos acima, o fornecedor dos serviços responde, independentemente da observância de culpa, pela deficiência na prestação de serviços e pela reparação dos danos causados aos consumidores.

Na hipótese, em apreço, observando os fatos alegados e a documentação acostada, fl. 16, verifica-se incontroverso os saques, transferências, contrato de CDC e tarifas bancárias indevidas realizadas na conta conjunta dos promoventes durante o período compreendido entre 24/02/2014 a 26/02/2014, consoante se extrai do Boletim de Ocorrência colacionado à fl. 17.

O demandado, por sua vez, não nega a ocorrência dos saques, tanto que efetuou a devida compensação dos valores, fl. 40, porém limitou-se a afirmar que, em apuração interna, embora a contestação tenha sido

considerada procedente, não ficou constatada falha por sua parte, entretanto, não colaciona prova eximindo-o de culpa.

Tal alegação, contudo, não merece prosperar, pois, nos termos do art. 14, da legislação consumerista, sendo objetiva a responsabilidade da instituição financeira, cabe a esta, o dever de assegurar a seus clientes o mínimo de segurança possível, evitando com isso transtornos de diversos tipos, inclusive, de transferências bancárias indevidas e fraudulentas. Eis o dispositivo legal:

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.

Nesse sentido, já se manifestou o Superior Tribunal de Justiça:

CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E DE COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS. OCORRÊNCIA DE SAQUES INDEVIDOS DE NUMERÁRIO DEPOSITADO EM CONTA POUPANÇA. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. ART. 6º, VIII, DO CDC. POSSIBILIDADE. HIPOSSUFICIÊNCIA TÉCNICA RECONHECIDA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR DE SERVIÇOS. ART. 14 DO CDC.

1. Trata-se de debate referente ao ônus de provar a

autoria de saque em conta bancária, efetuado mediante cartão magnético, quando o correntista, apesar de deter a guarda do cartão, nega a autoria dos saques.

2. O art. 6º, VIII, do CDC, com vistas a garantir o pleno exercício do direito de defesa do consumidor, estabelece que a inversão do ônus da prova será deferida quando a alegação por ele apresentada seja verossímil ou quando for constatada a sua hipossuficiência.

3. Reconhecida a hipossuficiência técnica do consumidor, em ação que versa sobre a realização de saques não autorizados em contas bancárias, mostra-se imperiosa a inversão do ônus probatório.

4. Considerando a possibilidade de violação do sistema eletrônico e tratando-se de sistema próprio das instituições financeiras, a retirada de numerário da conta bancária do cliente, não reconhecida por esse, acarreta o reconhecimento da responsabilidade objetiva do fornecedor do serviço, somente passível de ser ilidida nas hipóteses do § 3º do art. 14 do CDC.

5. Recurso especial não provido. (REsp 1155770/PB, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 15/12/2011, DJe 09/03/2012) – negritei.

E,

RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. SAQUE INDEVIDO EM CONTA- CORRENTE. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. SUJEITO ABSOLUTAMENTE INCAPAZ. ATAQUE A

DIREITO DA PERSONALIDADE.
CONFIGURAÇÃO DO DANO MORAL.
IRRELEVÂNCIA QUANTO AO ESTADO DA
PESSOA. DIREITO À DIGNIDADE. PREVISÃO
CONSTITUCIONAL. PROTEÇÃO DEVIDA.

1. A instituição bancária é responsável pela segurança das operações realizadas pelos seus clientes, de forma que, havendo falha na prestação do serviço que ofenda direito da personalidade daqueles, tais como o respeito e a honra, estará configurado o dano moral, nascendo o dever de indenizar. Precedentes do STJ.

2. A atual Constituição Federal deu ao homem lugar de destaque entre suas previsões. Realçou seus direitos e fez deles o fio condutor de todos os ramos jurídicos. A dignidade humana pode ser considerada, assim, um direito constitucional subjetivo, essência de todos os direitos personalíssimos e o ataque àquele direito é o que se convencionou chamar dano moral.

3. Portanto, dano moral é todo prejuízo que o sujeito de direito vem a sofrer por meio de violação a bem jurídico específico. É toda ofensa aos valores da pessoa humana, capaz de atingir os componentes da personalidade e do prestígio social.

4. O dano moral não se revela na dor, no padecimento, que são, na verdade, sua consequência, seu resultado. O dano é fato que antecede os sentimentos de aflição e angústia experimentados pela vítima, não estando necessariamente vinculado a alguma reação psíquica da vítima.

(...)

6. Recurso especial provido. (REsp 1245550/MG, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA

TURMA, julgado em 17/03/2015, DJe 16/04/2015) - destaquei.

Restando demonstrado os requisitos geradores da responsabilidade civil objetiva da demandada: ato ilícito, o dano sofrido pelos autores em razão da conduta negligente do banco, e o nexo causal entre a ação e o dano; e não se vislumbrando nenhuma excludente de culpa, exsurge-se o dever de indenizar do demandado.

Logo, agiu acertadamente a Magistrado *a quo* ao reconhecer o dano moral sofrido pelos promoventes, pois, atendendo-se a todos os fatos descritos, vê-se que os constrangimentos por eles sofridos ultrapassam a seara de mero dissabor, tornando-se inquestionável a ocorrência do dano moral e o dever de indenizar, visto ser esta a única forma de se tentar compensar a violação do patrimônio subjetivo sofrido pelo autor.

Em situações análogas, os nossos tribunais pátrios também reconhecem o dever de indenizar das instituições bancárias:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. CARTÃO DE CRÉDITO CLONADO. SAQUES INDEVIDOS EFETUADOS NA CONTA CORRENTE DO AUTOR. ESTORNO DOS VALORES NÃO REALIZADO PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RECURSO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RELAÇÃO DE CONSUMO. APLICABILIDADE DAS DISPOSIÇÕES DA LEI N. 8.078/1990. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. INSURGÊNCIA QUANTO AO RECONHECIMENTO DA FRAUDE. CONJUNTO PROBATÓRIO QUE DEMONSTRA TEREM SIDO OS SAQUES REALIZADOS EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS SITUADAS NO ESTADO DA BAHIA,

ENQUANTO O AUTOR RESIDE E TRABALHA EM SANTA CATARINA. FALTA DE COMPROVAÇÃO INEQUÍVOCA DA REALIZAÇÃO DOS SAQUES PELO AUTOR. BANCO DEMANDADO QUE NÃO DEMONSTRA A EFICÁCIA E IMUNIDADE A FRAUDES DO SEU SISTEMA. ÔNUS QUE LHE INCUMBIA (ART. 6º, VIII, CDC). FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO EVIDENCIADA. INTELIGÊNCIA DO ARTIGO 14 DO CÓDIGO CONSUMERISTA E DA SÚMULA 479 DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. ILÍCITO CONFIGURADO. DANO MORAL PRESUMIDO (IN RE IPSA). SITUAÇÃO QUE EXTRAPOLA O MERO DISSABOR. DEVER DE INDENIZAR MANTIDO.

(...) (TJSC, Apelação Cível n. 2011.073251-0, de São José, Rel. Des. Denise Volpato, j. 20-11-2012) - negritei.

Contudo, **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 trilhar, no intuito de se perquirir o valor do dano moral, é necessário levar em consideração as condições pessoais dos envolvidos, a fim de não se transpor os limites dos bons princípios que regem as relações de direito atinentes à matéria, a saber, o da razoabilidade e da proporcionalidade.

Diverso não é o entendimento do Superior Tribunal de Justiça:

RECURSO ESPECIAL. PROCESSUAL CIVIL. CIVIL. DANO À IMAGEM. DIREITO À INFORMAÇÃO. VALORES SOPESADOS. OFENSA AO DIREITO À IMAGEM. REPARAÇÃO DO DANO DEVIDA. REDUÇÃO DO QUANTUM REPARATÓRIO. VALOR EXORBITANTE. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

(...)

Mesmo sem perder de vista a notória capacidade econômico-financeira da causadora do dano moral, a compensação devida, na espécie, deve ser arbitrada com moderação, observando-se a razoabilidade e a proporcionalidade, de modo a não ensejar enriquecimento sem causa para o ofendido.

(...) 5. Nesse contexto, reduz-se o valor da compensação. 6. Recurso Especial parcialmente provido. (STJ; REsp 794.586; Proc. 2005/0183443-0; RJ; Quarta Turma; Rel. Min. Raul Araújo; Julg. 15/03/2012; DJE 21/03/2012) – destaquei.

Desse modo, em observância aos critérios da razoabilidade e da proporcionalidade, entendo que a **verba indenizatória moral** arbitrada em primeiro grau merece ser minorada para o patamar de **R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**, quantia esta que considero suficiente para compensar o inconveniente sofrido, funcionando, ainda, como um fator de desestímulo à reiteração da conduta ora analisada, pois fará com que o demandado adote medidas para evitar a repetição de atos de tal natureza.

De outro lado, **deve ser mantida a repetição de indébito, em dobro, acerca das tarifas bancárias incidentes sobre as operações consideradas indevidas**, fls. 74/78, e que não tiveram seu estorno comprovado, nos termos do art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.

Diante dessas considerações, vê-se que o *decisum* hostilizado merece reparo, tão somente, acerca da quantia estipulada a título de danos extrapatrimoniais.

Nesse norte, tendo em vista que não houve modificação substancial na decisão vergastada, é de se manter os honorários advocatícios fixados em primeiro grau, haja vista terem sido arbitrados de forma razoável, de acordo com os ditames previstos nas alíneas do §2º, do art. 85, do Novo Código de Processo Civil, o qual preleciona:

Art. 85. A sentença condenará o vencido a pagar honorários ao advogado do vencedor.

(...)

§2º - Os honorários serão fixados entre o mínimo de dez e o máximo de vinte por cento **sobre o valor da condenação**, do proveito econômico obtido ou, não sendo possível mensurá-lo, sobre o valor atualizado da causa, atendidos:

I - o grau de zelo do profissional;

II - o lugar de prestação do serviço;

III - a natureza e importância da causa;

IV - o trabalho realizado pelo advogado e o tempo

exigido para o seu serviço.

Ante o exposto, **DOU PROVIMENTO PARCIAL AO APELO**, para reformar a decisão vergastada apenas no tocante ao *quantum* arbitrado a título de danos morais, o qual deve ser minorado para o valor de **R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**, devendo incidir sobre tais verbas os juros de mora no percentual de 1% (um por cento), a partir da citação, e correção monetária, a contar da data do arbitramento da indenização, mantendo, no mais, os demais termos da sentença.

É o VOTO.

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

Presente a Dra. Marilene de Lima Campos de Carvalho, Procuradora de Justiça, representando o Ministério Público.

Sala das Sessões da Quarta Câmara Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, em 04 de junho de 2018 - data do julgamento.

Frederico Martinho da Nóbrega Coutinho
Desembargador
Relator