

Indenização por danos materiais e morais - Vítima de sequestro relâmpago - Operações financeiras incompatíveis com o perfil do correntista - Deveres anexos - Segurança - Inobservância - Responsabilidade do Banco - Objetiva - Art. 14 do CDC - Obrigação de reparar o dano - Caracterização

Ementa: Apelação cível. Ação ordinária. Vítima de sequestro relâmpago. Operações financeiras incompatíveis com o perfil do correntista. Relação de consumo. Falha na prestação do serviço. Responsabilidade objetiva. Danos materiais e morais configurados. *Quantum* indenizatório. Princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Redução. Possibilidade. Sentença parcialmente reformada.

- A relação jurídica existente entre as partes é nitidamente de consumo, visto que o apelante e o apelado se enquadram perfeitamente nos conceitos de fornecedor e consumidor, respectivamente, nos termos dos arts. 2º e 3º da Lei 8.078/90.

- A responsabilidade do apelante é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC, razão pela qual, independentemente da existência de culpa, cabe a ele reparar os danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de seus serviços.

- A instituição financeira deve responder pelos danos causados ao cliente, vítima de sequestro relâmpago, ao aprovar operações financeiras desproporcionais e incompatíveis com o perfil econômico-financeiro do correntista.

- O montante da reparação por danos morais deve ser razoavelmente expressivo para satisfazer ou compensar o dano e a injustiça que a vítima sofreu, proporcionando-lhe uma vantagem com a qual poderá atenuar parcialmente seu sofrimento. Não obstante, a condenação tem um componente punitivo e pedagógico, refletindo no patrimônio do ofensor como um fator de desestímulo à prática de novas ofensas.

- V.v.: - Não há responsabilização por danos morais da instituição financeira ao correntista, vítima de sequestro relâmpago, quando os momentos de dissabores e de angústia pelos quais passou o autor não decorreram de qualquer atitude dela, mas sim em decorrência do próprio sequestro relâmpago. (Des. Tiago Pinto - Revisor)

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0106.12.002116-2/001 - Comarca de Cambuí - Apelante: Banco Santander (Brasil) S.A. - Apelado: Ademilson Evaristo Teodoro - Relator: DES. TIBÚRCIO MARQUES

Acórdão

Vistos etc., acorda, em Turma, a 15ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, na conformidade da ata dos julgamentos, em DAR PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO, VENCIDO O REVISOR.

Belo Horizonte, 22 de novembro de 2012. - *Tibúrcio Marques* - Relator.

Notas taquigráficas

DES. TIBÚRCIO MARQUES - Trata-se de apelação interposta à sentença que, nos autos da ação ordinária movida por Ademilson Evaristo Teodoro em face de Banco Santander Brasil S.A., julgou procedentes os pedidos iniciais, condenando o réu ao pagamento de indenização por danos materiais, no valor de R\$8.457,94, bem como por danos morais, no importe de R\$15.000,00.

Imputou-lhe, ainda, os ônus sucumbenciais, arbi-trando os honorários advocatícios em 10% sobre o valor da condenação.

Inconformado, o requerido interpôs apelação às f. 52/59, defendendo a ocorrência de culpa exclusiva de terceiro, visto que o autor foi vítima de sequestradores que realizaram saques e compras em seu nome.

Alega que não houve defeito na prestação de seus serviços e que a segurança pública é responsabilidade do Estado.

Sustenta que não é devida qualquer restituição, uma vez que as operações financeiras empreendidas pelos criminosos ocorreram mediante o fornecimento da senha pessoal do cliente.

Assevera que não restaram configurados os requisitos da responsabilidade civil por não ter praticado qualquer ato ilícito, bem como por não ter o autor comprovado os danos morais que alega ter sofrido.

Ao final, pede o provimento do recurso para reformar a sentença e julgar improcedentes os pedidos contidos na peça vestibular. Em eventualidade, pleiteia a redução da indenização por danos morais arbitrada em primeira instância.

○ preparo foi efetuado à f. 59.

Contrarrazões às f. 62/64, pugnando pelo despro- vimento do apelo.

Em síntese, esse é o relatório.

Conheço do recurso, porquanto presentes os pres- supostos legais de sua admissibilidade.

○ autor ajuizou a presente ação, alegando que, no dia 13 de março de 2012, foi vítima de sequestro relâmpago, tendo os criminosos, de posse de seu cartão magné- tico, realizado saques em caixas eletrônicos e compras em estabelecimentos comerciais, em quantidade despro- porcional e incompatível com o seu perfil de correntista.

Sustentou que a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, sendo que estas não têm proporcio- nado os meios necessários à segurança de seus clientes.

○ réu, por sua vez, afirmou que não teve culpa pelos fatos ocorridos com o autor, razão pela qual não seria devida qualquer restituição ou indenização por danos morais.

Julgando o feito, a douta Magistrada primeva acolheu a pretensão deduzida na peça de ingresso, condenando o réu ao pagamento de todas as parcelas pleiteadas pelo autor.

Inicialmente, cumpre registrar que o pagamento de qualquer indenização, seja por danos morais ou mate- riais, exige a concorrência de certos requisitos, sobre os quais discorre Antônio Lindbergh C. Montenegro:

a- o dano, também denominado prejuízo; b- o ato ilícito ou o risco, segundo a lei exija ou não a culpa do agente; c- um nexo de causalidade entre tais elementos. Comprovada a existência desses requisitos em um dado caso, surge um vínculo de direito por força do qual o prejudicado assume a posição de credor e o ofensor a de devedor, em outras pala- vras, a responsabilidade civil (aut. menc., Ressarcimento de dano. *Âmbito Cultural Edições*, n. 2, p. 13, 1992).

Insta pontuar que a relação jurídica existente entre as partes é nitidamente de consumo, visto que o apelante e o apelado se enquadram perfeitamente nos conceitos de fornecedor e consumidor, respectivamente, nos termos dos arts. 2º e 3º da Lei 8.078/90.

Aliás, o Superior Tribunal de Justiça editou o Enun- ciado 297, manifestando que: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras."

Assim, a análise das questões suscitadas na presente demanda deve ser feita à luz do disposto no CDC, apli- cando-se todos os institutos que lhe são inerentes, inclu- sive o da inversão do ônus da prova.

○ princípio da boa-fé objetiva determina que os contratantes devem agir com lealdade e probidade ao executarem o contrato.

Não se trata apenas de uma acepção negativa, na qual o contratante apenas se abstém de realizar um comportamento desleal. Deve o contratante agir com cooperação, integração, ou seja, realizar, além do objeto da avença, as obrigações implícitas no contrato, tais como a informação, a proteção e a segurança.

Tais obrigações implícitas são os deveres anexos que, apesar de não constituírem o objeto principal do negócio, estão implicitamente previstos.

Quando se trata de uma relação de consumo, no qual o consumidor é parte hipossuficiente, o fornecedor do produto ou serviço, além de executar o objeto do contrato, é obrigado a cumprir os deveres anexos, sob pena de haver um inadimplemento contratual.

Portanto, não se espera que a instituição bancária apenas realize os serviços bancários, mas também preste os deveres anexos de informação e proteção, pois, da mesma forma que é obrigado a informar as taxas de juros, deve fornecer segurança aos seus consumidores.

No caso em tela, conforme se infere do boletim de ocorrência de f. 16/18, o apelado foi vítima de um

sequestro relâmpago, ocasião em que os criminosos, após coagi-lo a fornecer a sua senha bancária, efetuaram saques em caixas eletrônicos e compras em estabelecimentos comerciais.

É certo que as operações financeiras empreendidas pelos sequestradores não são compatíveis com o perfil econômico-financeiro do autor, visto que alcançaram o montante de R\$8.457,94 em um só dia.

De sorte que era perfeitamente possível ao banco réu constatar a irregularidade de tais movimentações bancárias, antes de aprová-las, não sendo difícil, por exemplo, identificar a anormalidade de um gasto de R\$4.000,00 em uma pizzaria.

Ora, não há dúvida de que as instituições financeiras devem zelar pelos valores que lhe são confiados, implementando uma política de segurança hábil a promover o acompanhamento das movimentações financeiras, a fim de detectar alguma circunstância anômala que possa implicar prejuízo aos seus clientes.

Ademais, o requerido não trouxe aos autos qualquer prova apta a rechaçar os argumentos declinados na exordial, no sentido de indicar que não houve defeito na prestação do serviço, por ser o perfil do correntista compatível com as operações bancárias realizadas pelos autores do delito, impossibilitando, assim, qualquer mecanismo de controle de sua parte.

Assim sendo, tem-se que os deveres anexos de cooperação e proteção falharam, uma vez que a responsabilidade do apelante advém da falha na prestação do serviço.

Registre-se, ainda, que a responsabilidade do apelante é objetiva, nos termos do art. 14 da Lei 8.078/90, razão pela qual, independentemente da existência de culpa, cabe a ele reparar os danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de seus serviços.

Não há falar em exclusão denexo causal por fato de terceiro ou por culpa exclusiva do consumidor, visto que, ao transferir para o cliente a responsabilidade de arcar com tais prejuízos, o banco pretende eximir-se do ônus que é seu, por decorrer da própria natureza da atividade por ele exercida, que tem como principal característica o risco.

Ao disponibilizar seus serviços por meio de terminais eletrônicos, espalhando-os por diversos locais da cidade, a instituição financeira aumenta sobremaneira seus lucros, sem, contudo, oferecer qualquer tipo de segurança ao usuário, que utiliza seus equipamentos nesses ambientes externos, normalmente em horários alternativos ao do atendimento prestado nas agências.

Da mesma forma, o ato de possibilitar a contratação por via de cartões magnéticos, embora acarrete conforto e comodidade ao consumidor, eleva consideravelmente o risco do empreendimento, implicando perigo direto ao cliente, já que constitui meio frágil e possibilita a prática de crimes, os quais poderiam ser evitados, ou ao

menos diminuídos, se o banco, por exemplo, exigisse dos estabelecimentos comerciais a apresentação, por parte do comprador, de documento de identidade, como requisito para a realização da venda com cartão de débito ou crédito.

Demais disso, seria incoerente admitir-se a responsabilidade do banco, nos casos em que há falha na segurança de seu sistema *on-line*, quando este, por exemplo, sofre a invasão de um *hacker*, que, de forma fraudulenta, age em nome do cliente e, ao mesmo tempo, afastá-la na hipótese em que este é coagido fisicamente a dirigir-se a um caixa eletrônico e ali realizar saques indesejados em sua conta.

Saliente-se que ato ilícito apurado nos autos não reside no delito praticado por terceiros, mas sim no risco da atividade desenvolvida pelo apelante.

De modo que a instituição financeira deve responder pelos danos causados ao cliente, vítima de sequestro relâmpago, ao aprovar operações financeiras desproporcionais e incompatíveis com o perfil econômico-financeiro do correntista.

Quanto aos danos materiais, a sentença não merece reparos, pois eles são inequívocos, conforme demonstram os extratos de f. 10/12, bem como as faturas de f. 13/14, devendo o réu ressarcir ao autor o valor das movimentações bancárias realizadas pelos sequestradores.

No tocante aos danos morais, insta salientar que sua configuração não prescinde da ocorrência de ofensa a algum dos direitos da personalidade do indivíduo, entre os quais se incluem a imagem, o nome, a honra objetiva ou subjetiva, a integridade física e psicológica.

Sobre o assunto, leciona Yussef Said Cahali:

Na realidade, multifacetário o ser anímico, tudo aquilo que molesta gravemente a alma humana, ferindo-lhe gravemente os valores fundamentais inerentes à sua personalidade ou reconhecidos pela sociedade em que está integrado, qualifica-se, em linha de princípio, como dano moral; [...] (*Dano moral*. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1998, p. 20).

No caso em tela, o direito do autor à indenização não decorre da dor sofrida em virtude do sequestro propriamente dito, a qual lhe foi imputada exclusivamente pelos criminosos, mas sim do sentimento de angústia que lhe foi imposto, ao ser privado de seus recursos financeiros, cuja guarda confiou à instituição financeira, que, além de não impedir que as movimentações financeiras fossem efetuadas por terceiros, em montante desproporcional e incompatível com o perfil econômico-financeiro do correntista, recusou-se a solucionar o problema, quando instada a fazê-lo, desamparando por completo o seu cliente, obrigando-o a recorrer ao Poder Judiciário para reaver o dinheiro que possuía em sua conta.

A meu ver, a conduta do réu ultrapassa a condição de simples inadimplemento contratual, tendo em vista o grande impacto provocado na vida financeira do autor.

Pela análise dos extratos de f. 11/12, percebe-se que, em 12.03.2012, ou seja, um dia antes do sequestro, sua conta-corrente possuía um saldo positivo de R\$1.513,85, sendo que, em 10.04.2012, data em que foi debitada a fatura de seu cartão de crédito, com o lançamento das compras realizadas pelos sequestradores, havia um saldo negativo de R\$4.335,25.

Nessa linha, entendo que a situação vivenciada pelo autor não pode ser entendida como mero aborrecimento, mas sim como verdadeiro transtorno, com sofrimento psíquico, que interfere em seu bem-estar, causando-lhe um significativo abalo psicológico.

Assim, o apelado faz jus à compensação pecuniária.

Relativamente ao *quantum* indenizatório, é cediço que o seu arbitramento é subjetivo, mas há de levar em conta as circunstâncias particulares de cada caso.

O montante da reparação por danos morais deve ser razoavelmente expressivo para satisfazer ou compensar o dano e a injustiça que a vítima sofreu, proporcionando-lhe uma vantagem com a qual poderá atenuar parcialmente seu sofrimento.

Não obstante, a condenação tem um componente punitivo e pedagógico, refletindo, no patrimônio do ofensor, como um fator de desestímulo à prática de novas ofensas.

Nesse sentido é a obra clássica de Carlos Alberto Bittar:

Indenização por danos morais deve traduzir-se em montante que represente advertência ao lesante e à sociedade de que se não se aceita o comportamento assumido, ou o evento lesivo advindo. Consubstancia-se, portanto, em importância compatível com o vulto dos interesses em conflito, refletindo-se, de modo expresso, no patrimônio do lesante, a fim de que sinta, efetivamente, a resposta da ordem jurídica aos efeitos do resultado lesivo produzido. Deve, pois, ser quantia economicamente significativa, em razão das potencialidades do patrimônio do lesante (*Reparação civil por danos morais*. São Paulo: RT, 1993, p. 205-6).

Examinando a questão, o insigne professor Caio Mário da Silva Pereira proclama:

Na determinação do prejuízo de afeição, cumpre ter em vista o limite do razoável, a fim de que não se enverede pelo rumo das pretensões absurdas [haja vista que] na ausência de um padrão ou uma contraprestação que dê o correspondente da mágoa, o que prevalece é o critério de atribuir ao juiz o arbitramento de uma indenização (*Responsabilidade civil*. Rio de Janeiro: Forense, p. 317/318).

É imprescindível que se faça um juízo de valoração da gravidade do dano, dentro das circunstâncias do caso concreto, de modo que não se arbitre uma indenização exorbitante nem insignificante, mas dentro de limites razoáveis, jamais podendo converter-se em fonte de enriquecimento sem causa.

Com efeito, a reparação do dano moral não pode ser inexpressiva. Todavia, também não deve ser exorbitante.

Vale observar que, na indenização decorrente de dano moral, não se busca a composição completa do prejuízo, mas sim uma justa compensação pela lesão experimentada pela parte.

Dessarte, tendo em vista o duplo objetivo da reparação por danos morais, considerando a gravidade potencial da falta cometida, o caráter coercitivo e pedagógico da indenização, os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, o fato de que a reparação não pode servir de causa de enriquecimento injustificado, as condições pessoais das partes e os parâmetros adotados por esta 15ª Câmara cível, entendo que o montante de R\$10.000,00 (dez mil reais) se revela adequado para compensar os danos morais suportados pelo autor, razão pela qual a sentença deve ser reformada nesse ponto, a fim de reduzir a verba indenizatória arbitrada em primeira instância.

Ante o exposto, dou parcial provimento ao recurso apenas para reduzir o valor da indenização por danos morais para R\$10.000,00, mantendo as demais disposições constantes da sentença hostilizada.

Custas recursais, pelo apelante.

DES. TIAGO PINTO - Peço vênha para divergir quanto à indenização por danos morais.

O autor fundamenta os pretendidos danos morais da seguinte forma: “todo o ocorrido gerou dano à moral do autor, que facilmente podemos identificar não só pelos momentos em que passou sob a mira do revólver dos bandidos, mas também todo o constrangimento de ter sua poupança limpa pelos meliantes, e todos os transtornos decorrentes de tal fato” (f. 05).

Ora, os momentos de dissabores, de angústia e perturbação pelos quais passou o autor quando dos fatos, o que não se nega terem ocorrido, não decorreram de qualquer atitude do apelante, mas sim em decorrência do próprio sequestro relâmpago. E, sobre o fato de “ter sua poupança limpa”, tais danos são objeto de reparação material, não se verificando, por si, dano extrapatrimonial. Até porque não se poderia exigir que o Banco detectasse, no exato momento dos saques, a ocorrência do sequestro. O constrangimento apto a justificar os danos morais foi visivelmente realizado pelos meliantes.

Não há negligência do réu a fundamentar indenização outra que não a de danos materiais, determinada na sentença e mantida no voto condutor.

A propósito:

Ementa: Apelação cível. Ação de anulação de negócio jurídico cumulada com indenização por danos morais e materiais. Sequestro relâmpago. Saques e contratação de empréstimo mediante coação. Responsabilidade do banco pelos danos materiais. Danos morais indevidos. Desprovimento do recurso. 1 - A instituição financeira deve arcar com os danos materiais decorrentes da contratação de empréstimos e dos saques realizados pela correntista que sofreu sequestro relâmpago. 2 - Os constrangimentos aptos a fundamentar os danos morais são atribuídos aos meliantes, e não ao banco.

3 - Apelo não provido (Apelação Cível 1.0024.08.264420-4/001, Rel. Des. José Marcos Vieira, 16ª Câmara Cível, j. em 11.05.2011, p. da súmula em 20.05.2011).

Pelo que dou parcial provimento para excluir da condenação a indenização por danos morais.

Custas processuais, recursais e honorários advocatícios, no percentual fixado na sentença, divididos igualmente entre as partes. Suspendam-se as exigibilidades quanto ao autor/apelado, uma vez amparado pela justiça gratuita.

DES. JOSÉ AFFONSO DA COSTA CÔRTEZ - De acordo com o Relator.

Súmula - DERAM PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO, VENCIDO O REVISOR.