

**Indenização - Dano moral - Banco - Usuário -
Confinamento em cabine de atendimento -
Relação de consumo - Responsabilidade objetiva
- Procedência do pedido**

Ementa: Responsabilidade civil - Indenização - Autor trancado em cabine de atendimento do banco - Dano moral - Prova - Configuração.

- Tratando-se de relação de consumo, a responsabilidade civil deve ser discutida em termos objetivos, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, podendo ser afastada a obrigação de indenizar pelos prejuízos causados ao consumidor, caso reste demonstrada a configuração de uma das excludentes, tais como caso fortuito ou força maior, a inexistência de defeito ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

- Havendo o autor ficado trancado dentro da cabine de atendimento do banco, por volta de cinco horas, de aproximadamente 22h até as 3h da madrugada, resta caracterizada a falha na prestação do serviço pelo réu, sendo inegável o dano moral sofrido pelo postulante, que, retido, passou por vários inconvenientes e correu todos os riscos advindos de tal situação, inclusive levando em consideração a onda de assaltos, citada pelo próprio requerido.

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0433.05.165644-8/001 - Comarca de Montes Claros - Apelante: Jorge Luiz Bento de Andrade Júnior - Apelado: Banco do Brasil S/A - Relator: DES. LUCAS PEREIRA

Acórdão

Vistos etc., acorda, em Turma, a 17ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, incorporando neste o relatório de fls., na conformidade da ata dos julgamentos e das notas taquigráficas, à unanimidade de votos, EM REJEITAR A PRELIMINAR E, NO MÉRITO, DAR PROVIMENTO AO RECURSO.

Belo Horizonte, 22 de novembro de 2007. - *Lucas Pereira* - Relator.

Notas taquigráficas

DES. LUCAS PEREIRA - Trata-se de apelação contra a sentença do MM. Juiz da 2ª Vara Cível da Comarca de Montes Claros, que julgou improcedente o pedido formulado na ação de indenização por danos morais movida por Jorge Luiz Bento de Andrade Júnior, em desfavor de Banco do Brasil S.A.

Notícia a exordial que, em 27.8.2005, às 22h10min, de posse do cartão magnético da sua irmã Daiana Camila Soares Andrade, adentrou em uma cabine de uma das agências do banco réu, para efetuar saque em moeda, todavia este estava indisponível e, ao

tentar sair, ficou "preso" dentro da aludida cabine, que estava com a porta trancada, não existindo maçaneta do lado de fora. Relata que entrou em contato com o Corpo de Bombeiros, Polícia Militar e serviço 0800 do próprio suscitado em busca de socorro, não havendo o problema sido solucionado. Disse que somente conseguiu sair da cabine por volta de 3h30min, quando algumas pessoas pressionaram a porta e a fechadura cedeu. Aduz que, durante este período, foi alvo de chacotas e agressões dos transeuntes e, posteriormente, dos colegas, professores e conhecidos, havendo, inclusive, sido publicada matéria jornalística relatando o fato ocorrido, motivo pelo qual ajuizou a presente demanda, requerendo indenização por danos morais.

Devidamente citado, o réu apresentou contestação às f. 23/28, alegando que as cabines eletrônicas têm horários predeterminados de funcionamento, de 6h às 22h30min em face da onda de assaltos, sendo tal fato notório e estando destacado na porta das agências, de maneira que, havendo o autor adentrado na cabine após o referido horário, assumiu o risco da sua aventura. Aduz que o requerente nem sequer é correntista do banco requerido.

Depoimentos testemunhais às f. 57/65.

Na sentença (f. 81/89), o douto Julgador *a quo* julgou improcedente o pedido, por conceber que não restou configurado qualquer dano ao autor, que estaria agindo com esperteza, montando uma farsa, com a ajuda da imprensa local, anunciando que iria ajuizar uma ação de ressarcimento de danos.

O autor apresentou apelação (f. 91/103), suscitando, em suas razões recursais, que provou o alegado mediante o boletim de ocorrência acostado aos autos. Aduziu que os depoimentos testemunhais demonstram toda a humilhação e transtornos sofridos. Asseverou que o réu, como fornecedor, tem o dever de dar integral segurança àqueles que se valem de seus serviços, sendo objetiva a sua responsabilidade, nos termos do Código de Defesa do Consumidor.

O réu apresentou contra-razões (f. 115/118), aduzindo a preliminar de intempestividade do recurso. No mérito, pautou-se pelo desprovimento do apelo.

É o relatório.

Juízo de admissibilidade.

Conheço do recurso, visto que próprio, tempestivo, estando sem preparo por estar o autor amparado pelos benefícios da justiça gratuita.

Preliminar de intempestividade.

Inicialmente, cumpre-me a análise da preliminar de intempestividade do presente recurso, aduzida pelo réu, em suas contra-razões recursais.

A propósito do prazo recursal, em se tratando de apelação cível, pertinente a abalizada doutrina de Moacyr Amaral Santos (*Primeiras linhas de direito processual civil*. Saraiva, 1999, v. 3, p. 116):

O prazo para a interposição da apelação é de quinze dias, contados da publicação da sentença, ou da sua intimação às partes, correndo em cartório (CPC, art. 508. Ver n. 2767,

a), mesmo quando a sentença seja proferida em processo de rito sumário, à vista da revogação do parágrafo único do art. 508 do Código pela Lei nº 6.314, de 16 de dezembro de 1975. O prazo será comum às partes e aos terceiros prejudicados. Todavia, quando a parte for a Fazenda Pública ou o Ministério Público, será o prazo computado em dobro, bem como quando a parte contar com Defensor Público, ou com quem exerça cargo equivalente.

Compulsando os autos, verifico que foi publicada a r. sentença no *Diário do Judiciário* de 03.4.2007, terça-feira (f. 90).

Lado outro, considerando-se o feriado dos dias 4 a 6 de abril de 2007 (quarta-feira a sexta-feira) e o prazo de dois dias úteis, previsto na Resolução nº 289/95, da Corte Superior do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, bem como levando em conta o disposto no art. 184, *caput* e § 2º, do CPC, que determina que os prazos começam a correr do primeiro dia útil após a intimação, excluindo o dia do começo e incluindo o dia do vencimento, tem-se como efetivada a publicação em 10.4.2007, terça-feira, iniciando-se o transcurso do prazo recursal em 11.4.2007, quarta-feira, e findando-se em 25.4.2007, quarta-feira.

Observa-se, pela chancela do protocolo à f. 91, que o presente recurso foi protocolizado no dia 23.4.2007, portanto, dentro do prazo legal, não havendo falar em intempestividade.

Isso posto, rejeito a preliminar de intempestividade do recurso.

Mérito.

A reparabilidade ou ressarcibilidade do dano moral é pacífica na doutrina e na jurisprudência, mormente após o advento da Constituição Federal de 5.10.88 (art. 5º, incisos V e X), estando hoje sumulada, sob o nº 37, pelo STJ.

Como observa Aguiar Dias, citado pelo Des. Oscar Gomes Nunes do TARS,

a reparação do dano moral é hoje admitida em quase todos os países civilizados. A seu favor e com o prestígio de sua autoridade, pronunciaram-se os irmãos Mazeaud, afirmando que não é possível, em sociedade avançada como a nossa, tolerar o contra-senso de mandar reparar o menor dano patrimonial e deixar sem reparação o dano moral (cf. DIAS, Aguiar. *A reparação civil*, tomo II, p. 737).

Importante ter-se sempre em vista a impossibilidade de se atribuir equivalente pecuniário a bem jurídico da grandeza dos que integram o patrimônio moral, operação que resultaria em degradação daquilo que se visa a proteger (cf. voto do Min. Athos Carneiro, no REsp nº 1.604-SP, RSTJ 33/521).

Caio Mário, apagando da ressarcibilidade do dano moral a influência da indenização, na acepção tradicional, entende que há de preponderar

um jogo duplo de noções: a - de um lado, a idéia de punição ao infrator, que não pode ofender em vão a esfera jurídica alheia (...); b - de outro lado, proporcionar à vítima uma compensação pelo dano suportado, pondo-lhe o ofensor nas mãos uma soma que não é o *pretium doloris*, porém

uma ensanchar de reparação da afronta... (*Instituições de direito civil*. 7. ed. Forense, v. 2, p. 235).

E acrescenta: "(...) na ausência de um padrão ou de uma contraprestação que dê o correspondente da mágoa, o que prevalece é o critério de atribuir ao juiz o arbitramento da indenização..." (Caio Mário, *ob. cit.*, p. 316).

Os pressupostos da obrigação de indenizar, seja relativamente ao dano contratual, seja relativamente ao dano extracontratual, são, no dizer de 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 palavras, a responsabilidade civil (*Ressarcimento de dano*. Âmbito Cultural Edições, 1992, nº 2, p. 13).

Como se pode depreender, trata-se de relação de consumo, de maneira que a responsabilidade do requerido deve ser discutida em termos objetivos, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Art. 14 - O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de 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.

Os autores do anteprojeto do Código de Defesa do Consumidor, em comentários ao referido *Codex*, lecionam:

Ao dispor, no art. 12, que o fabricante, produtor, construtor e o importador respondem pela reparação de danos causados aos consumidores, independentemente da existência de culpa, o Código acolheu desenganadamente, os postulados da responsabilidade objetiva, pois desconsidera, no plano probatório, quaisquer investigações relacionadas com a conduta do fornecedor. ... A exemplo do que foi estabelecido no artigo anterior, o *caput* do dispositivo dispõe que a responsabilidade do fornecedor de serviços independe da culpa, acolhendo, também nesta sede, os postulados da responsabilidade objetiva. As causas excludentes da responsabilidade do prestador de serviços são as mesmas previstas na hipótese do fornecimento de bens, a saber: que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste, ou que a culpa é exclusiva do usuário ou de terceiro. Reportamo-nos, por isso, aos comentários feitos ao art. 12, lembrando que, também nesta sede, as eximentes do caso fortuito e da força maior atuam como excludentes de responsabilidade do prestador de serviços (in *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor comentado pelos autores do anteprojeto*. 5. ed., Ed. Forense Universitária, p. 146, 158-159).

Desta monta, restando configurada a responsabilidade objetiva do requerido, este tão-somente se exime

da sua obrigação de indenizar pelos danos causados, caso demonstre a configuração de uma das excludentes, tais como caso fortuito ou força maior, a inexistência de defeito ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

No caso dos autos, restou devidamente comprovada a falha na prestação do serviço pelo réu, por ter o autor efetivamente ficado trancado dentro da cabine de atendimento do banco, por volta de cinco horas, de aproximadamente 22h até 3h da madrugada.

Atesta o boletim de ocorrência, juntado pelo autor à f. 12:

Conforme relato do Sr. Jorge Luiz Bento de Andrade, por volta das 21h30 adentrou na agência do Banco do Brasil localizada na Av. Dep. Esteves, para sacar dinheiro no caixa eletrônico, no que não conseguiu seu intento por falta de notas de caixa e, ao tentar sair, foi que percebeu que havia ficado trancado dentro da agência, sendo que por ali passaram várias pessoas que tentaram ajudá-lo. Tendo feito contato via telefone com o Copom/10 e foi deslocada uma m.p. (moto patrulha), mas que também nada pôde fazer e inclusive feito contato através do sistema 0800 do Banco do Brasil sem qualquer retorno. No que um elemento que por ali passava, vendo que já se passava mais de cinco horas que o cidadão estava preso dentro da agência, veio a forçar a porta usando força, conseguindo abri-la, no que esta permaneceu aberta. (...)

A nosso aviso, deve prevalecer a versão do boletim de ocorrência, que goza de presunção *iuris tantum* de veracidade, em razão da fé pública da autoridade policial que realiza a lavratura do referido documento, que não restou afastada por prova robusta em sentido contrário.

Inclusive, a reportagem jornalística anexada aos autos à f. 13, que relatou o ocorrido com o autor, bem como os depoimentos pessoais das testemunhas corroboram a versão apresentada pelo boletim de ocorrência.

Vale transcrever trechos dos depoimentos testemunhais:

(...) por volta das 22:30h o requerente foi até o banco, a porta estava trancada e ele entrou; quando da sua saída a porta estava trancada, a maçaneta estava no chão e o botão que se aciona para abrir a porta não funcionava; ficaram ali até por volta das 03:30h; (...). (f. 57)

(...) que o depoente e o requerente iriam para uma festa em Mirabela e como o requerente estava sem dinheiro resolveu entrar no banco; que o depoente não sabe a hora; o requerente não conseguiu tirar o dinheiro e quando foi sair a maçaneta não estava no local, deu o horário do banco e a porta fechou, quando então o requerente chamou o depoente que tentou abrir a porta acionando o botão, mas não abria; (...) (f. 63)

A propósito, veja trechos da reportagem publicada (f. 13):

(...) Na Avenida Deputado Esteves Rodrigues um rapaz ficou trancado dentro da agência do Banco do Brasil. Por volta das 22 horas, quatro motocicletas policiais e um carro chegaram ao local com sirenes ligadas, a fim de averiguar um telefonema dos amigos da vítima, que con-

taram (...) como aconteceu: Júnior entrou para ver se ainda conseguia sacar um dinheiro e, na hora de sair, a porta não quis mais abrir. Entramos em contato com o 0800 do Banco do Brasil e ligamos para a polícia (...)

Ora, o fato de ser notório que o funcionamento de tais cabines eletrônicas possui horário regulamentado das 6 às 22h, bem como que o autor não era efetivamente correntista do banco réu, estando de posse do cartão magnético da irmã correntista para efetuar saque, não exclui a responsabilidade civil do requerido pela falha dos seus equipamentos, que não permitiu que o autor saísse da cabine na qual adentrou para fazer o aludido saque, havendo este permanecido retido dentro dela por várias horas.

Ademais, conforme se pode depreender do boletim de ocorrência de f. 12, da reportagem de f. 13 e dos depoimentos testemunhais, o banco réu efetivamente não logrou êxito no sentido de solucionar o problema, não havendo retirado o autor da cabine, já que foram os transeuntes que forçaram a porta e conseguiram abri-la, após cinco horas de confinamento.

Acrescente-se que é inegável o dano moral sofrido pelo autor, por ter este permanecido trancado durante aproximadamente cinco horas, durante a noite e início da madrugada (das 22 às 3h), passando por vários inconvenientes e correndo todos os riscos advindos de tal situação, inclusive levando em consideração a onda de assaltos, citada pelo próprio requerido.

Demais disso, vale transcrever os depoimentos testemunhais que atestam que o incidente possibilitou, ainda, que o autor fosse vítima de várias chacotas e gozações:

(...) que, quando o autor ficou preso, passou por ali um grupo de rapazes e gozou o mesmo, (...), que as palavras usadas para ofender o requerente eram trouxa, babaca, que parecia um rato enjaulado, que também na faculdade o requerente sofreu gozações, inclusive o chamavam de 'BBJB', numa referência ao programa Big Brother, devido ao fato dele ficar preso no banco; que a gozação foi não só de colegas mas também de professores; que a brincadeira durou até pouco tempo atrás; que a gozação também era de que o requerente invadiu o banco para arrombar os caixas e retirar dinheiro; (...) (f. 57/58).

(...) que o requerente foi muito xingado pelas pessoas que por ali passavam, na seguinte forma: otário, que está preso ali; (...); que os colegas e professores da faculdade tomaram conhecimento do fato e fizeram muitas brincadeiras; (...) (f. 60/61).

(...) que o tempo todo que o requerente ficou retido foi alvo de chacotas, pois o chamavam de trouxa e babaca; (...) (f. 64).

Assim, em sendo manifesto o dano moral sofrido pelo autor, bem como restando caracterizada a responsabilidade civil do réu, não havendo provas da ocorrência de qualquer excludente, deve ser julgada procedente a presente demanda, para condenar o requerido no pagamento de indenização por danos morais ao autor.

No que diz respeito ao *quantum* indenizatório, este Tribunal, a exemplo de várias outras cortes brasileiras, tem primado pela razoabilidade na fixação dos valores

das indenizações, de maneira que é preciso ter sempre em mente que a indenização por danos morais deve alcançar valor tal que sirva 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. Nesse sentido e tendo em vista as peculiaridades do caso concreto, tenho que o valor da indenização por danos morais deve ser fixado em R\$ 4.000,00 (quatro mil reais).

Com tais razões de decidir, rejeito a preliminar de intempestividade do recurso e, no mérito, dou provimento à apelação, reformando a r. sentença, para julgar procedente o pedido inicial, condenando o réu a pagar ao autor o valor de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) a título de danos morais, corrigido monetariamente pelos índices da Corregedoria-Geral de Justiça do Estado de Minas Gerais, a partir da publicação do acórdão e acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, a partir da citação.

Condeno, assim, o réu, ao pagamento das despesas processuais, inclusive as recursais, e dos honorários advocatícios, que ora fixo em 20% (vinte por cento) do valor da condenação.

Votaram de acordo com o Relator os DESEMBARGADORES EDUARDO MARINÉ DA CUNHA e IRMAR FERREIRA CAMPOS.

Súmula - REJEITARAM A PRELIMINAR E, NO MÉRITO, DERAM PROVIMENTO AO RECURSO.

...