

**INDENIZAÇÃO - DANO MORAL - CARTÃO MAGNÉTICO - CAIXA ELETRÔNICO - RETENÇÃO -
FALHA DO EQUIPAMENTO - EMPRÉSTIMO POSTERIOR - NÃO-AUTORIZAÇÃO PELO
CORRENTISTA - BANCO - EFICIÊNCIA DO SERVIÇO PRESTADO - AUSÊNCIA DE PROVA -
SEGURANÇA - RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO BANCÁRIA - ARTS. 6º E 14, § 3º, DO
CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - VALOR - CRITÉRIO DE FIXAÇÃO**

Ementa: Apelação. Indenização. Dano moral. Retenção de cartão magnético do correntista pelo caixa eletrônico. Segurança. Ausência de prova pela instituição bancária da eficiência do serviço prestado. Art. 14, § 3º, CDC. Contrato de empréstimo posterior não autorizado. Responsabilidade da instituição bancária.

- Tratando-se de ação indenizatória na qual o autor alega a ineficiência do serviço bancário colocado à sua disposição, em decorrência de falha do caixa eletrônico que causou a retenção de seu cartão magnético com posterior contratação de empréstimo de quantias por ele não-autorizadas, compete à instituição financeira demonstrar a eficiência do serviço prestado, sob pena de ressarcir o cliente dos prejuízos suportados.

- A responsabilidade das instituições bancárias e o dever de indenizar estendem-se aos caixas eletrônicos, devendo aquelas cuidar para que o local seja adequado à realização de operações financeiras, com segurança.

- O arbitramento da indenização pelo dano moral deve atender aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade, atento às circunstâncias fáticas, à gravidade objetiva do dano, seu efeito lesivo, às condições sociais e econômicas da vítima e do ofensor, de forma que não possibilite enriquecimento sem causa do ofendido, mas que vise a inibir o ofensor de praticar futuras ofensas.

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0024.05.693778-2/001 - Comarca de Belo Horizonte - Apelante: Unibanco - União de Bancos Brasileiros S.A. - Apelados: Luiz Alberto dos Santos e outros - Relator: Des. AFRÂNIO VILELA

Acórdão

Vistos etc., acorda, em Turma, a 11ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, na conformidade da ata dos julgamentos e das notas taquigráficas, à unanimidade de votos, EM NEGAR PROVIMENTO.

Belo Horizonte, 18 de outubro de 2006. - *Afrânio Vilela* - Relator.

Notas taquigráficas

O Sr. Des. *Afrânio Vilela* - Cuida-se de recurso de apelação interposto por Unibanco - União de Bancos Brasileiros S.A. contra a r. sentença de f.111/116, que, nos autos da “ação de cancelamento de débito c/c devolução de valor pago c/c dano moral”, ajuizada por Luiz Alberto dos Santos e outros, julgou procedente o pedido inicial para condenar o réu ao pagamento do montante de R\$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais), a título de indenização por danos morais, corrigido monetariamente pela tabela da Corregedoria de Justiça/MG, a partir da publicação da sentença, e acrescido de juros

moratórios de 1% (um por cento) ao mês, a partir do trânsito em julgado, bem como à anulação dos empréstimos feitos em nome dos autores, e à restituição dos valores indevidamente debitados na forma de parcelas do financiamento na conta corrente, também corrigidos, desde os lançamentos indevidos, acrescentando juros moratórios da mesma monta, a partir da citação. Condenou o réu, ademais, ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor total da condenação, e estabeleceu que fica ressalvado o seu direito de reaver o valor dos empréstimos de quem efetivamente os utilizou, na via própria.

Em suas razões de f. 117/128, o apelante alega que os apelados não comprovaram em momento algum suas alegações, restando incontroverso que eles usufruíram do valor do empréstimo creditado em sua conta; que a contratação dos créditos de empréstimo somente se realizou através do uso do cartão e da senha secreta respectiva (numérica e alfabética) de responsabilidade pessoal dos clientes titulares das contas; que houve desídia dos autores em

relação ao porte e guarda de seus documentos, notadamente do cartão e da senha, para imputar ao apelante a sua responsabilidade.

Aduz que também o filho dos autores utiliza o cartão e movimenta a conta bancária e que o depoimento dos apelados aponta contradições, merecendo descrédito as informações prestadas. Alega que caberia a eles a comprovação do direito alegado, não existindo nos autos prova necessária à demonstração de irregularidade na prestação de serviço do banco, a gerar obrigação de indenizar.

Finalmente, assevera que não foram preenchidos os requisitos elementares para a configuração do ato ilícito, motivo pelo qual requer seja provido o recurso e reformada *in totum* a r. sentença.

Decorreu *in albis* o prazo legal, sem que o apelado apresentasse contra-razões (verso da f. 141).

Recurso próprio, preparado e tempestivo. Dele conheço.

Decido.

Cumpra ressaltar, inicialmente, que o presente litígio deve ser analisado à luz do Código Consumerista, visto que a instituição bancária, como pessoa jurídica prestadora de serviços, se amolda ao conceito de fornecedora, e seus clientes, como destinatários finais das atividades bancárias, subsumem-se à definição de consumidor, devendo tais instituições atuar de forma a proteger os interesses econômicos de seus clientes, respeitando sua dignidade e segurança.

Em razão do reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor perante o mercado de consumo, e visando dar eficácia ao princípio da isonomia, previsto constitucionalmente, o Código de Defesa do Consumidor traz diversos mecanismos.

Dentre outros direitos básicos do consumidor, previstos no art. 6º do Código de Defesa do Consumidor, temos o seguinte:

Art. 6º. São direitos básicos do consumidor:

(...)

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

(...)

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências.

Determina esse dispositivo que o consumidor tem o direito à efetiva prevenção contra danos e que, como regra elementar, há o dever do fornecedor de implementar normas de prevenção aos prejuízos causados àqueles.

Após a retenção do cartão magnético por uma das máquinas de caixa eletrônico de propriedade do banco, os apelados, em contato com a instituição financeira, foram informados de que seria incinerado e que outro cartão lhes seria enviado.

Entretanto, ao que parece, a destruição do antigo cartão não ocorreu, isso porque foram lançadas na conta corrente dos apelados quantias a título de débito de empréstimo nos dias que se seguiram, segundo se infere dos documentos de f. 11, quando o cartão não mais estava em seu poder.

Desse modo, se o cartão retido não mais se encontrava na posse dos apelados e se foram verificados créditos decorrentes de contrato de empréstimo em sua conta corrente, posteriormente à data em que ocorrera a retenção, cabe ao banco o dever de indenizar o correntista pelos danos suportados, pois é seu o dever de zelar pela boa prestação do serviço que realiza, a menos que prove o contrário, o que não fez.

Assim, tratando-se de ação indenizatória na qual o autor alega a ineficiência do serviço bancário colocado à sua disposição, em decorrência de falha do caixa eletrônico que causou a retenção de seu cartão magnético, com posterior contratação de empréstimo por ele não autorizado, compete à instituição financeira a

prova no sentido de demonstrar a eficiência do serviço prestado, sob pena de ressarcir-lo dos prejuízos de ordem moral suportados, o que não fez o recorrente. É o que preceitua o art. 14 e seu § 3º do CDC, *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.

Esse fato não foi desconstituído satisfatoriamente pelo banco/réu, porque não conseguiu provar que o equipamento funcionava perfeitamente, gerando, assim, o dever de indenizar.

Ademais, em face dos grandes lucros percebidos por instituições financeiras como o apelante, resta patente que dispõem de meios próprios para se resguardarem de situações como esta. Uma alternativa seria apresentar as filmagens realizadas no interior do estabelecimento e dos caixas eletrônicos, o que daria a questão por incontroversa em relação a quem, de fato, contraiu o empréstimo não reconhecido pelos correntistas.

Assim, a responsabilidade das instituições bancárias e o dever de indenizar estendem-se aos caixas eletrônicos, devendo estas cuidar para que o local seja adequado à realização de operações financeiras, com segurança.

Entretanto, reconhecido o direito de o autor ser indenizado pelos danos morais sofridos, cabe

discorrer acerca do *quantum* indenizatório e da possibilidade de diminuição, como requerido.

É certo que não existem critérios objetivos para a fixação do *quantum* indenizatório. Deve o juiz atentar para as circunstâncias da causa, o grau de culpa do causador, as consequências do ato, as condições econômicas e financeiras das partes, objetivando compensar a vítima pelo sofrimento experimentado, servindo também como medida de admoestação ao seu causador, evitando que a atitude repreendida venha a se repetir, resultando em enriquecimento sem causa para a vítima.

Por tais motivos, a indenização deve servir como meio eficiente de reparação à afronta sofrida, bem como de caráter educativo, a fim de desestimular a conduta extremamente negligente e descuidada do banco apelante, em detrimento do bom nome de seu cliente e de sua imagem perante a sociedade em geral.

Nesse sentido, entendo que o valor arbitrado pela r. sentença, a saber, R\$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais), não irá enriquecer os ofendidos, nem causará o empobrecimento da parte ré, instituição financeira de grande porte, que possui, certamente, condições de arcar com o valor arbitrado sem muitos sacrifícios.

Isso posto, nego provimento à apelação, para manter *in totum* a r. sentença, por seus próprios e jurídicos fundamentos.

Custas, pelo apelante.

Votaram de acordo com o Relator os Desembargadores *Marcelo Rodrigues* e *Fernando Caldeira Brant*.

Súmula - NEGARAM PROVIMENTO.

-:-:-