

**INDENIZAÇÃO - DANOS MORAIS E MATERIAIS - CAIXA ELETRÔNICO - SAQUE EFETUADO  
POR TERCEIRO - BANCO - DEVER DE PROTEÇÃO - NEGLIGÊNCIA - RELAÇÃO DE  
CONSUMO - PRINCÍPIO DA BOA-FÉ OBJETIVA - CÓDIGO DE DEFESA DO  
CONSUMIDOR - APLICABILIDADE - *QUANTUM* INDENIZATÓRIO - CRITÉRIO DE  
FIXAÇÃO - CORREÇÃO MONETÁRIA - INCIDÊNCIA**

**Ementa: Responsabilidade civil. Dano moral e material. Instituição bancária. Prestação de serviço. Saque em caixa eletrônico. Dever de proteção. Negligência. Correção monetária.**

- O cliente, ao se dirigir a uma agência bancária, mesmo que em dia sem expediente, para a utilização dos caixas eletrônicos situados no interior daquela, acredita, em primeiro lugar, que está seguro e que o banco lhe prestará as informações necessárias para a utilização dos serviços ali disponibilizados. Isso ocorre porque as relações de consumo, além de se basearem na vontade, fundamentam-se, principalmente, na confiança, que é causa dos chamados deveres anexos ou laterais. Os deveres anexos ou laterais são condutas impostas aos contratantes que, apesar de não estarem previstas no instrumento contratual, independem da vontade das partes, visto que surgem da boa-fé objetiva, da confiança com que devem se relacionar as pessoas. São assim denominados justamente porque não estão relacionados com a prestação principal, que surge com a vontade das partes, mas sim com a boa-fé objetiva, que impõe aos contratantes - fornecedor e consumidor - os deveres de proteção, cooperação e informação.

- O dever de proteção consiste na obrigação que as partes possuem de zelar pela integridade física e patrimonial umas das outras. Os bancos, na qualidade de prestadores de serviços, não estão liberados desse dever e, portanto, possuem, como uma de suas funções precípua, garantir a segurança do cliente sempre que ele se encontrar em suas dependências, mormente quando estiver se utilizando dos serviços contratados, pelos quais a instituição bancária é remunerada.

- O reparo e a fixação do valor pertinente à reparação do dano moral devem ser de tal forma que provoquem no agente da ação ou omissão um certo abalo financeiro, de modo a persuadi-lo a não incidir mais nos mesmos equívocos, e uma compensação satisfatória ao ofendido, pelo dano por ele suportado.

- Quando a condenação a título de danos morais não é fixada com base no salário mínimo, que por si só se atualiza, faz-se necessária a incidência de correção monetária sobre o valor devido.

APELAÇÃO CÍVEL Nº 2.0000.00.518677-6/000 (em conexão com a Apelação Cível nº 2.0000.00.518.655-0/000) - Comarca de Uberlândia - Relator: Des. DÁRCIO LOPARDI MENDES

#### **Acórdão**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 2.0000.00.518.677-6/000 (em conexão com a Apelação Cível nº 2.0000.00.518.655-0/000), da Comarca de Uberlândia, sendo apelante Banco Itaú S.A. e apelado Romar Carrilho da Costa, acorda, em Turma, a Décima Quarta Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais NEGAR PROVIMENTO.

Presidiu o julgamento o Desembargador Dárcio Lopardi Mendes (Relator), e dele participaram os Desembargadores Dídimio Inocêncio de Paula (Revisor) e Elias Camilo (Vogal).

Produziu sustentação oral, pelo apelado, a Dr.<sup>a</sup> Ana Cristina Carneiro.

Belo Horizonte, 6 de outubro de 2005. -  
*Dárcio Lopardi Mendes* - Relator.

#### **Notas taquigráficas**

O Sr. Des. Dárcio Lopardi Mendes - Trata-se de recurso interposto contra a sentença proferida pela MM. Juíza de Direito da 10ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte/MG nos autos da ação de preceito cominatório com declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com indenização por danos morais e materiais proposta por Romar Carrilho da Costa em face de Banco Itaú S.A., bem como nos

autos da ação monitória proposta por Banco Itaú S.A. em face de Romar Carrilho da Costa, a qual:

- em relação à primeira demanda, julgou procedente o pedido formulado na inicial para: 1) declarar a inexistência de relação jurídica que tenha dado causa aos saques e transferências realizadas no período de 26.06.99 a 30.07.99 na conta do suplicante descrita na peça de ingresso; 2) condenar o suplicado a restituir ao suplicante todos os valores sacados e transferidos indevidamente da conta corrente deste, no citado período, a serem apurados de acordo com os extratos juntados nos autos, corrigidos monetariamente pelos índices da tabela da Corregedoria de Justiça e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês, desde as datas dos saques e transferências; 3) condenar o suplicado a pagar ao suplicante, a título de danos morais, a quantia de R\$ 26.000,00, corrigida monetariamente pelo índice da tabela da Corregedoria de Justiça deste Estado e juros de mora de 1% ao mês, contados da citação;

- em relação à segunda demanda, julgou improcedente o pedido formulado por Banco Itaú S.A. na ação monitória proposta em face de Romar Carrilho da Costa, proc. nº 702000164773.

Ao final, o *decisum* condenou o suplicado a pagar custas processuais, reembolso das despesas com honorários do perito e honorários advocatícios, fixados em 15% sobre o valor total da condenação (incluindo a quantia referente à indenização por dano moral e os valores a serem restituídos).

Nas razões recursais de f. 415/427 - Ap. Cível nº 518.655-0 -, em apertada síntese, o apelante alega que os saques realizados na conta corrente do apelado ocorreram por culpa exclusiva do correntista, que não preservou o sigilo de sua senha eletrônica, permitindo que terceiros tivessem acesso a ela. O recorrente diz que o apelado foi negligente ao fornecer sua senha a terceiro que se encontrava na agência, em um sábado, sem o uniforme padrão da empresa apelante. O apelante afirma que não pode ser responsabilizado pelo golpe sofrido

pelo apelado, até mesmo porque sempre conscientizou seus clientes dos cuidados que devem ter com a senha, principalmente diante da presença de estranhos. Sustenta, ainda, que, conforme apontado no laudo pericial, os valores dos saques e das transferências a serem restituídos ao apelado se limitam ao período de 28.06.99 e 29.06.99. Por fim, diz que o valor fixado pelo juízo de origem a título de danos morais é excessivo, devendo ser reduzido para 30 salários mínimos, excluindo-se a correção monetária.

Lado outro, nas razões recursais de f. 191/197 – Ap. Cível nº 518.677-6, em apertada síntese, o apelante alega que não pode ser responsabilizado por fato que não deu causa. Diz, também, que as normas consumeristas não se aplicam ao caso dos autos e que os encargos bancários cobrados são devidos.

Contra-razões apresentadas pelo apelado às f. 432/440 e às f. 207/215, em prol da sentença guerreada.

Presentes os pressupostos legais de admissibilidade, conheço simultaneamente de ambos os recursos, em analogia ao disposto no art. 105 do CPC.

Na inicial de f. 2/32 (Ap. Cível nº 518.655-0), o suplicante, ora apelado, alega que é funcionário público aposentado e que, no dia 26.06.99, sábado, dirigiu-se a uma das agências do suplicado, ora apelante, para a retirada da importância de R\$ 100,00 em um dos caixas eletrônicos ali existentes. Informa o suplicante, ora apelado, que, para adentrar na citada agência, ao contrário do que sempre ocorria, não foi necessário fazer uso do cartão magnético para abrir a porta, uma vez que essa se encontrava apenas encostada e com uma fita crepe no local da lingüeta eletromecânica, de forma a imobilizar o equipamento de trava automática. Diz o suplicante, ora apelante, que, ao tentar sacar o dinheiro, foi abordado por um homem, de boa aparência, que se passou por funcionário do banco suplicado, ora apelante, para ajudá-lo na operação desejada. No dia 1º.07.99, o suplicante, ora apelado, alega que

se dirigiu novamente à aludida agência, quando tomou conhecimento de que o cartão que portava pertencia a terceira pessoa desconhecida, bem como de que seu cartão se encontrava bloqueado, constatando, ainda, que vários lançamentos haviam sido realizados em sua conta corrente, sem sua autorização, no valor aproximado de R\$ 14.500,00. O suplicante, ora apelado, sustenta que não sabe em que momento teve seu cartão bancário substituído pela pessoa que acreditava ser funcionário do banco suplicado, ora apelante, e que foram muitos os danos sofridos, seja de ordem material, seja moral, impondo-se a responsabilização da parte contrária.

Em sede de contestação (f. 118/145 - Ap. Cível nº 518.655-0), o suplicado, ora apelante, no mérito, diz, em resumo, que, realmente, um mês antes da ocorrência dos fatos alegados na inicial, os equipamentos eletrônicos da agência foram substituídos por outros mais modernos, práticos e seguros. Contudo, o suplicado, ora apelante, argumenta que o suplicante, ora apelado, conforme consta dos registros internos, na época dos fatos descritos na inicial, já tinha conhecimento do novo sistema. O suplicado, ora apelante, alega que não pode ser responsabilizado pela troca de cartões que um terceiro falsário teria realizado, até porque seus funcionários não possuem poder de polícia.

Ao analisar as controvérsias dos autos, a ilustre juíza *a quo* manifestou-se nos seguintes termos:

Restou comprovado que o suplicante é cliente do banco suplicado, e mantinha saldo na sua conta bancária no dia 26.06.99 (f. 72/80). Através do laudo pericial (f. 218/227), restou demonstrado que o cartão magnético do suplicante foi bloqueado em 28.06.99, segunda-feira, às 13h40, após saques registrados em sua conta corrente. A perícia constatou que foi sacado o valor de R\$ 14.419,54 da conta do suplicante no período de 28.06.99 a 29.06.99. Também foi apurado pelo perito que o banco suplicado cobrou do suplicante o saldo negativo no valor de R\$ 6.253,33, inclusive levando o título a protesto.

Não há dúvida de que o suplicante foi vítima de fraude praticada por terceiro. No entanto, a

fraude ocorreu nas dependências do banco suplicado, facilitando inclusive o acesso de marginais para atacarem os usuários dos caixas eletrônicos; conseqüentemente o suplicado deve ser responsabilizado pelos danos causados ao suplicante.

Embora o evento tenha ocorrido num sábado, dia 26.06.99, não existindo expediente bancário, foi dentro do estabelecimento do suplicado. Se o suplicado disponibiliza caixas eletrônicos, também é sua obrigação zelar pela segurança do serviço disponibilizado e dos usuários. Se nas proximidades dos caixas eletrônicos podem ficar pessoas com o intuito de fraudar os usuários do serviço é porque o serviço prestado pelo banco não é eficiente. (...).

Também, restou demonstrado que, na época da transição do Bemge para o Banco Itáu S.A., foram colocados funcionários para auxiliar os clientes nos caixas eletrônicos, motivo pelo qual levou o suplicante a acreditar que aquela pessoa que se encontrava no local era funcionário do banco. Observe-se que, no local onde estavam os caixas, várias pessoas tinham acesso ao local ao mesmo tempo, facilitando a ação de bandidos. No entanto, se o banco contasse com eficiente sistema de segurança nos locais onde disponibilizaram os caixas eletrônicos poderia evitar situações como a ocorrida com o suplicante.

As instituições financeiras devem estar bem preparadas e aparelhadas para prestar com eficiência e segurança seus serviços aos clientes. É direito básico do consumidor a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos (art. 6º, I, do CDC) (f. 405/406).

A meu juízo, a ilustre sentenciante deu correto desate às lides.

Primeiramente, após análise dos fatos colacionados aos autos, mormente no que tange à prestação de serviços disponibilizada pela apelante ao apelado, resta iniludível a configuração de relação de consumo entre as partes, impondo-se a aplicação das normas consumeristas, especialmente aquelas referentes ao dever de proteção do consumidor.

A propósito, leciona Nelson Nery Júnior:

Analisando o problema da classificação do banco como empresa e de sua atividade negocial, tem-se que é considerado pelo art. 3º, *caput*, do CDC, como fornecedor, vale dizer, como um dos sujeitos da relação de consumo. O produto da atividade negocial do banco é o crédito; agem os bancos, ainda, na qualidade de prestadores de serviço, quando recebem tributos mesmo que de não clientes, fornecem extratos de contas bancárias por meio de computador etc.. Podem os bancos, ainda, celebrar contrato de aluguel de cofre, para a guarda de valores, igualmente enquadrável no conceito de relação de consumo. Suas atividades envolvem, pois, os dois objetos das relações de consumo: os produtos e os serviços (*Código Brasileiro de Defesa do Consumidor comentado pelos autores do anteprojeto*, 6. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, p. 459).

Configurada a relação de consumo entre os litigantes, certo é que, em regra, entregue o cartão pelo banco ao cliente e fornecida a senha pessoal para a respectiva utilização, a este incumbe a guarda, com exclusividade.

Mas, no caso dos autos, o apelado, em razão inclusive das recentes mudanças verificadas na agência do apelante, encontrou dificuldades para realizar um saque no caixa eletrônico e entregou seu cartão a terceira pessoa que se encontrava na agência, por acreditar que se tratava de um funcionário do banco. Posteriormente, o apelado veio a ter conhecimento de que o seu cartão havia sido trocado, bem como de que vários saques haviam sido realizados em sua conta corrente sem sua autorização.

A meu juízo e segundo as máximas da experiência, estou a entender que a responsabilidade pelos danos sofridos pelo apelado em decorrência da troca de seu cartão somente podem ser imputados ao banco apelado. Vejamos.

O cliente, ao se dirigir a uma agência bancária, mesmo que em um sábado ou em dia em que não haja expediente bancário, para a utilização dos caixas eletrônicos situados no interior daquela, acredita em primeiro lugar que está seguro e que o banco lhe prestará as infor-

mações necessárias para a utilização dos serviços ali disponibilizados.

Isso ocorre porque as relações de consumo, além de se basearem na vontade, fundamentam-se, principalmente, na confiança, que é causa dos chamados deveres anexos ou laterais.

Os deveres anexos ou laterais são condutas impostas aos contratantes que, apesar de não estarem previstas no instrumento contratual, independem da vontade das partes, visto que surgem da boa-fé objetiva, da confiança com que devem se relacionar as pessoas.

São denominados de deveres anexos ou laterais, justamente porque não estão relacionados com a prestação principal, que surge com a vontade das partes, mas sim com a boa-fé objetiva, que impõe aos contratantes (fornecedor e consumidor) os deveres de proteção, cooperação e informação.

O dever de proteção consiste na obrigação que as partes possuem de zelar pela integridade física e patrimonial umas das outras.

Os bancos, na qualidade de prestadores de serviços, não estão liberados desse dever e, portanto, possuem, como uma de suas funções precípuas, a de garantir a segurança do cliente sempre que ele se encontrar em suas dependências, mormente quando estiver se utilizando dos serviços contratados, para o qual a instituição bancária é remunerada.

Assim, o fato de a troca dos cartões ter ocorrido em dia sem expediente bancário, ou seja, em um sábado, não elimina a responsabilidade do apelante. Ora, a partir do momento em que o banco disponibiliza seus serviços no sábado, deve garantir a segurança de seus clientes, também, nesse dia.

E a própria afirmação do banco apelante no sentido de que no sábado não existem funcionários trabalhando nas agências que disponibilizam o serviço de saque eletrônico, por si só, já demonstra a negligência do recorrente, porque, a partir do momento em que o banco

“abre as portas” para o cliente, para prestar o serviço contratado e para o qual é devidamente remunerado pelo correntista, tem o dever de garantir-lhe a segurança e as informações necessárias quando da utilização do serviço.

Atento a essas considerações, principalmente no que diz respeito ao dever de proteção, nada mais natural que o apelado, diante das dificuldades encontradas para manusear o caixa eletrônico situado dentro de uma agência bancária, busque o auxílio fornecido pelo banco, em razão da confiança que deposita neste. Também admissível que o apelado acredite que o terceiro, que já se encontrava dentro do estabelecimento bancário e que lhe ofereceu ajuda, seja um funcionário do banco. O que não se pode acreditar é que os vigias, que devem ficar nessas agências durante os sábados e domingos, ou em outros dias em que não tenha expediente bancário, não tenham percebido a entrada do apelado no interior da agência, quando lá já se encontrava o terceiro que veio abordá-lo para oferecer ajuda na operação de saque.

Acrescente-se, ainda, que é inadmissível que o banco apelante se escuse de indenizar o apelado ao argumento de que não pode ser responsabilizado por golpes de meliantes no interior de seu estabelecimento. Em decorrência do dever de proteção, incumbe ao banco diligenciar para identificar todas as pessoas que adentram em seus estabelecimentos, a fim de evitar fatos como o narrado nos autos, o que, entretanto, não se verificou no caso em exame, porque, como dito pela própria juíza na sentença guerreada, resta comprovado nos autos o acesso de diversas pessoas na agência bancária, onde se encontravam os caixas eletrônicos, sem qualquer identificação.

O perito afirmou em seu laudo (f. 224), inclusive, que a Polícia Militar, quando da realização do boletim de ocorrência, constatou que a porta do caixa eletrônico da agência do banco recorrente não possuía tranca.

Ademais, nos dias atuais, infelizmente, situações como a dos autos são cada vez mais freqüentes e, assim, tornam-se manifestamente

previsíveis e, por isso mesmo, inaceitável que o banco deixe de diligenciar de forma efetiva para evitá-las.

Lado outro, quanto à mensuração do dano moral, é assente na doutrina e recente a posição jurisprudencial majoritária, que o reparo e a fixação do valor hão de ser de tal forma que provoquem, no agente da ação ou omissão, um certo abalo financeiro, de forma a persuadi-lo a não incidir mais nos mesmos equívocos, e uma compensação satisfatória ao ofendido, pelo dano por ele suportado.

A respeito da valoração do dano moral, Isabela Ribeiro de Figueiredo diz que:

Não há na lei tarifação para a grande maioria dos casos de ofensa à honra e aos direitos da personalidade. Compete ao juiz arbitrar com prudência e eqüidade o valor da indenização por dano moral a cada caso concreto. A maior dificuldade está em encontrar o valor adequado ao dano sofrido, que mais se aproxime do justo, levando em consideração vários fatores, e arbitrando-o com bom senso, a fim de que o instituto não seja desvirtuado de seus reais objetivos (*Revista Síntese de Direito Civil e Processual Civil*, nº 10, mar.-abr. 2001, p. 51).

O mestre Caio Mário da Silva Pereira, *in Responsabilidade Civil*, 8. ed. Rio de Janeiro: Forense, p. 97, diz, com propriedade, que:

...quando se cuida de reparar o dano moral, o fulcro do conceito ressarcitório acha-se deslocado para a convergência de duas forças: “caráter punitivo” para que o causador do dano, pelo fato da condenação, se veja castigado pela ofensa que praticou; e o “caráter compensatório” para a vítima, que receberá uma soma que lhe proporcione prazeres como contrapartida do mal sofrido.

E, em se tratando de mensuração do dano moral por indevida inclusão de nome em cadastro de inadimplentes, prevalecem os mesmos critérios que o direito pretoriano manda aplicar à reparabilidade do “abalo de crédito” em geral. Vale dizer, o arbitramento da indenização fica ao prudente arbítrio do juiz,

atendidas, evidentemente, certas diretrizes ditadas pela experiência e o senso comum.

Numa resenha de nossos tribunais e dos especialistas da matéria, podem ser listadas, entre outras variáveis, as circunstâncias do fato, suas repercussões pessoais e sociais, o dolo ou grau de culpa, a concorrência do devedor para seu próprio “abalo de crédito”, as condições pessoais das partes, seus antecedentes e a confiabilidade do ofendido.

Mas, como dito, há duas diretrizes que merecem especial destaque: a finalidade da sanção reparatória, não no sentido de pena, mas para que o ato abusivo não se repita, e a finalidade da reparação moral, que visa não à restauração do patrimônio da vítima, mas apenas proporcionar-lhe uma indenização compensatória da lesão sofrida.

*In casu*, o que se quer ver indenizado é o dano decorrente da conduta praticada pelo apelante, qual seja a inclusão indevida do nome do apelado nos órgãos de proteção ao crédito, bem como o constrangimento sofrido por este com os saques não autorizados em sua conta corrente.

Atento a essas diretrizes e às circunstâncias fáticas dos autos, estou a entender que a importância fixada pela ilustre juíza *a quo*, a título de indenização por danos morais, atende com razoabilidade às peculiaridades do caso em exame, devendo, pois, ser mantida.

Insta salientar que o apelante afirma que o valor a que foi condenado a título de indenização por danos morais foi fixado no juízo de origem em salários mínimos, acrescido de correção monetária. Contudo, consoante se vê do dispositivo da r. sentença de primeiro grau, tem-se que a verba em questão não foi fixada em salários mínimos, tornando necessária, portanto, a devida atualização com a incidência de correção monetária.

Quando a condenação não é fixada com base no salário mínimo, que por si só se atualiza, tal como ocorre no caso dos autos, faz-se necessária a incidência de correção monetária.

Por conseguinte, também não merece prosperar a irresignação do apelante quanto ao julgamento da ação monitória. Isso porque, como dito linhas atrás, a dívida cobrada através da referida demanda não tem fundamento capaz de legitimar a sua cobrança.

Isso posto, com essas razões de decidir, nego provimento aos recursos.

Custas recursais, pelo apelante.

O Sr. Des. Dídimo Inocêncio de Paula - Na esteira do ilustre Desembargador Relator, também estou a entender que deve ser mantido o entendimento adotado na sentença combatida; contudo, entendo por bem tecer alguns comentários acerca das peculiaridades do caso em tela.

Após examinar detidamente todo o processo, não me resta dúvida de que restou comprovada nos autos a culpa da instituição financeira, fazendo surgir aí o direito do autor, lesado, em receber a indenização tanto pelos danos materiais sofridos quanto pelo dano moral.

A culpabilidade do banco se revela primeiramente no fato de não ter cumprido a determinação contida no Lei 7.102/83, com as modificações introduzidas pela Lei 9.017/95, que dispõe sobre a segurança para estabelecimentos financeiros, especialmente seus arts. 1º e 2º, que têm a seguinte dicção:

Art. 1º É vedado o funcionamento de qualquer estabelecimento financeiro onde haja guarda de valores ou movimentação de numerário, que não possua sistema de segurança com parecer favorável à sua aprovação, elaborado pelo Ministério da Justiça, na forma desta lei. (...)

Art. 2º O sistema de segurança referido no artigo anterior inclui pessoas adequadamente preparadas, assim chamadas vigilantes, alarme capaz de permitir, com segurança, comunicação entre estabelecimento financeiro e outro da mesma instituição, empresa de vigilância ou órgão policial mais próximo; e, pelo menos, mais um dos seguintes dispositivos.

Ora, conforme se observa, exige a lei, sem restrição de dia e horário, que, estando

funcionando o estabelecimento financeiro onde haja guarda de valores ou movimentação, faz-se necessária a presença de um vigilante, o que não ocorreu na hipótese em tela, uma vez que, se houvesse pessoa responsável pela segurança no interior da agência naquele momento, o autor do golpe não teria como se passar por funcionário da agência.

Ademais, do cotejo dos autos, é possível se perceber também outro fato que causa bastante estranheza e que reforça, ainda mais, a culpabilidade do banco.

De acordo com as informações prestadas pelo funcionário do banco, Sr. Luiz Antônio da Silva, que trabalha lá há 22 anos, o limite de saque diário no cartão é de R\$ 500,00. Fica aqui o questionamento: como o autor da fraude conseguiu sacar, num mesmo dia, quantia superior a R\$ 1.500,00?

Portanto, fica claro que a responsabilidade pelos saques efetuados por terceiro em razão da troca de cartão ocorrida no interior da agência deve recair sobre o banco réu, mesmo porque existe a presunção de que as agências bancárias são estabelecimentos seguros.

Assim já decidiu o extinto Tribunal de Alçada:

(TAMG-019939) Responsabilidade civil. Indenização. Cartão magnético. Estabelecimento bancário. Golpe de “troca de cartão” no interior das dependências. Falta de segurança. Dano moral. Prova. Desnecessidade.

É de responsabilidade do usuário o uso do cartão magnético e o sigilo de sua senha. Porém, se o usuário é vítima de golpe de troca de cartão no interior das dependências da instituição bancária, vindo a sofrer vários desfalques em seu crédito em conta corrente, responde o banco pelos prejuízos causados em razão de ter oferecido um serviço defeituoso, sem a segurança necessária à realização de operações financeiras em caixa eletrônico (inteligência do art. 14 da Lei 8.078/90).

Nesse sentido, também o TJRS:

Ação de indenização por dano moral e material. Falha na prestação do serviço do banco. Saque

fraudulento. Responsabilidade objetiva. Art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. Correntista do banco que, ao efetuar saque eletrônico, recebe auxílio de terceiro apresentando-se como funcionário da instituição ré. Troca de cartão magnético e uso indevido da senha pessoal do autor. Culpa exclusiva do réu. Má prestação do serviço caracterizada pela insegurança no sistema eleito pelo Banco. Danos materiais. São inequívocos e se constituem no montante indevidamente sacado. Danos morais. Constituem-se na dor psíquica experimentada pelo autor, em decorrência da perturbação e angústia geradas pelo infortúnio. *Quantum*. Majoração da indenização por danos extrapatrimoniais, levando-se em conta as circunstâncias do caso concreto e a linha de precedentes do Colegiado. Improvimento do apelo do réu e provimento do recurso adesivo do autor (TJRS, 10ª Câm. Cível, Apelação Cível nº 70009270810, Rel.ª Des.ª Ana Lúcia Carvalho Pinto Vieira, j. em 12.05.05).

Responsabilidade civil. Cerceamento de defesa. Bancos. Conta corrente. Indevidas retiradas. Prova. Danos materiais e morais. *Quantum*. 1. Embora tenha havido equívoco do cartório por não juntar rol de testemunhas tempestivamente protocolado pela autora, a mesma não se insurgiu no momento adequado, permitindo a preclusão da matéria. preliminar rejeitada. 2. Alegação de que o saque efetuado na conta corrente da autora não teria sido de sua autoria, mas por equívoco ou fraude do banco. responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços (art. 14 do CDC). fatos de difícil averiguação, mas que, diante das regras da experiência comum, militam em favor da tese apresentada pela requerente. Existência de inúmeras reclamações análogas junto ao Procon. Boa-fé da demandante que se presume, não restando ilidida pela parte adversa. Falha no serviço caracterizada diante da insegurança no sistema eleito pelo banco. Dever de indenizar. Danos materiais. Correspondem ao valor indevidamente descontado. Danos morais. Correspondendo a quantia sacada a aproximadamente 50% dos vencimentos mensais da requerente, mostra-se óbvia a angústia enfrentada por aquela diante das despesas ainda a saldar no decorrer do período. Abalo emocional caracterizado pela negativa do gerente em solver a questão, sendo que não houve qualquer resposta à missiva enviada ao banco. *Quantum*. Valor que deve guardar consonância com o normalmente deferido por esta câmara em casos que

envolvem má prestação de serviços por parte de instituições bancárias. apelo parcialmente provido (Apelação Cível nº 70005796701, Rel. Des. Luiz Lúcio Merg, j. em 06.11.03).

Assim sendo, ao banco apelante incumbe, por inteiro, a prova de que a transferência tenha sido efetuada por liberalidade da cliente, caso queira elidir sua responsabilidade em ressarcir ao consumidor lesado.

Nesse diapasão, não se pode perder de vista que as diversas cabinas ou quiosque que o banco coloca à disposição de seus clientes nada mais são que uma forma de captação de clientes decorrente da comodidade e conforto

de dispor de vários pontos de saques e de complementação de operações bancárias.

Obrigatoriamente, tais cabinas devem dispor de toda segurança. Portanto, em havendo saques refutados pelo cliente, como no caso em exame, não será por meras presunções que o banco poderá eximir-se de sua responsabilidade.

Feitas essas considerações, acompanho o ilustre Relator.

O Sr. Des. *Elias Camilo* - Acompanho o Relator, com os acréscimos feitos pelo voto do Revisor.

-:-:-