



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Número do 1.0079.14.075393-4/001 **Númeraço** 0753934-
Relator: Des.(a) Shirley Fenzi Bertão
Relator do Acordão: Des.(a) Shirley Fenzi Bertão
Data do Julgamento: 11/07/2018
Data da Publicaçã: 18/07/2018

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS - SAQUE EM BANCO - ROUBO EM VIA PÚBLICA, NAS PROXIMIDADES DO BANCO - "SAIDINHA DE BANCO" - RELAÇÃO DE CONSUMO - SEGURANÇA - DEVER DO BANCO - RESPONSABILIDADE OBJETIVA - DANOS MATERIAIS E MORAIS - DEVER DE INDENIZAR. - Os serviços prestados pelo réu submetem-se às disposições do Código de Defesa do Consumidor, eis que este se enquadra no conceito legal de fornecedor e o autor no de consumidor, conforme arts. 2º e 3º do referido diploma. Dessa forma, a responsabilidade do réu é objetiva, nos termos do artigo 14, §1º do CDC. - Em que pese o roubo ter sido praticado fora das dependências do réu, este fato por si só não retira sua responsabilidade pelo evento danoso, já que, como se sabe, é no interior da agência que se inicia a ação criminosa, sendo, portanto, seu dever garantir a segurança do consumidor no momento da realização da transação. - Nesse contexto, tendo sido invertido o ônus da prova, cabia ao réu demonstrar que cumpriu com sua obrigação de garantir a segurança do cliente, em especial, no que diz respeito às normas estabelecidas pela Lei municipal Nº 10.200/2011 e pela Lei 7.102/83, regulamentada pelo Decreto 89.056/83, que dispõe sobre a segurança para estabelecimentos financeiros e estabelece regras sobre a adoção de sistema de segurança, como condição ao funcionamento desses estabelecimentos. - Inexistindo provas nos autos a respeito das medidas protetivas tomadas pelo banco réu, em favor de seus clientes, resta configurada a falha na prestação de serviço, constituindo, assim, ato ilícito ensejador da reparação civil moral e material. - Os fatos narrados na inicial, por si só, têm o condão de abalar psicologicamente ou atingir a honra subjetiva do autor, a ponto de justificar a percepção de indenização por danos morais. - Os danos materiais devem ser devidamente



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

comprovados, tanto no que se refere à sua existência, assim como quanto à sua extensão.

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0079.14.075393-4/001 - COMARCA DE CONTAGEM - APELANTE(S): ANA PAULA BARBOSA DE SOUSA - APELADO(A)(S): BANCO ITAÚ S/A

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, em DAR PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO.

DESA. SHIRLEY FENZI BERTÃO

RELATORA.

DESA. SHIRLEY FENZI BERTÃO (RELATORA)

VOTO

Trata-se de apelação interposta por Ana Paula Barbosa de Sousa contra a sentença de fls. 136/138, proferida pelo MM. Juiz de Direito, Vinicius Miranda Gomes, da 1ª Vara Cível da comarca de Contagem que, nos autos da "ação de indenização por danos morais e materiais", por ela ajuizada em face de Banco Itaú S/A, julgou improcedentes os pedidos iniciais, nos seguintes termos:

[...] Pelo exposto, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos e extingo o processo com resolução do mérito nos termos do art. 487, I do CPC.



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Condeno a autora ao pagamento das custas e honorários que fixo em 10% sobre o valor da causa nos termos do art. 85, §2º do CPC. Suspendo a exigibilidade, em face da gratuidade de justiça deferida.

Assim fundamentou o juiz sentenciante:

[...] Pois bem. As instituições financeiras, de fato, possuem obrigação legal de oferecer a segurança a seus clientes, inclusive mantendo segurança no interior de suas agências.

Entretanto, não possuem autorização legal para agir e coibir assaltos em via pública, razão pela qual não se pode vindicar que sejam responsabilizadas pelos furtos e roubos que ocorram nas imediações das agências bancárias. A questão é de segurança pública. [...]

A prova produzida não é apta a comprovar que os assaltantes estavam dentro do estabelecimento da parte ré, vigiando a parte autora, ou próximo ao local, onde também pudessem vê-la manuseando o numerário; ou, ainda, quem lhes informou sobre o saque ou sobre o hábito de saque em dinheiro da parte autora.

Ana Paula Barbosa de Sousa, em suas razões recursais de fls. 139/144, alega que o banco não cumpriu com o seu dever de segurança e vigilância.

Assevera que se o banco foi negligente quanto ao seu dever de segurança, houve, no mínimo, culpa concorrente.

Aduz que foi invertido o ônus da prova e os fatos alegados na inicial poderiam ser facilmente comprovados com as imagens do circuito de segurança interno.

Pondera que os fatos ocorridos lhe causaram danos de ordem moral e materiais.

Requer o provimento do recurso.



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Ausente o preparo por litigar amparado pelos benefícios da gratuidade de justiça.

Contrarrrazões apresentadas nas fls. 147/152.

É o Relatório.

Narra a exordial que a autora, em 14/07/2011, efetuou um saque no valor de R\$2.000,00 no estabelecimento da ré, mas ao sair da agência foi abordada, cerca de 170 metros do banco, por dois indivíduos em uma moto e portavam uma arma de fogo; que o roubo se deu em virtude de desídia e negligência do réu que não providenciou os procedimentos necessários para evitá-lo; que a atendente, em atitude suspeita, contou o dinheiro sentada e depois contou novamente, em pé; que na hora da transação havia um indivíduo manuseando um celular que acredita ser o mesmo sujeito que anunciou o assalto. Requereu a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais e materiais.

Em sede de contestação (fls. 58/62), o requerido alegou que o assalto ocorreu fora das dependências do banco e que na agência toda segurança necessária foi prestada; que oferece várias alternativas para movimentação de dinheiro, tais como DOC, TED e TEF, para o cliente não precisar sair com o dinheiro em mãos; que o Boletim de Ocorrência é prova unilateral; que as imagens da câmera de segurança, em razão do tempo, já foram sobrepostas; que não cometeu ato ilícito; que não há que se falar em danos morais e materiais.

Realizada audiência de instrução e julgamento, foi colhido o depoimento pessoal da parte autora e ouvidas uma testemunha e um informante, conforme termos de fls. 131/134.

Sobreveio a sentença, entendendo o juiz a quo pela improcedência do pedido inicial, sendo este o objeto do presente recurso.

Como visto, sustenta a autora que sacou a quantia de R\$2.000,00



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

e, quando ainda se encontrava nas proximidades do estabelecimento bancário do réu, foi abordada por duas pessoas em uma moto, com arma de fogo, sendo obrigada a entregar a quantia que havia acabado de sacar.

O réu, por seu turno, se defendeu, negando a existência da referida falha na prestação de serviço, ressaltando que o crime ocorreu fora de suas dependências.

Portanto, funda-se a pretensão inicial na existência de suposta falha na prestação de serviço prestado pelo réu, que teria negligenciado a segurança dos seus clientes, o que resultou na facilitação da ocorrência do crime em suas imediações.

Pois bem.

É incontroverso nos autos o fato de que a autora sacou a quantia de R\$2.000,00 (dois mil reais) em uma agência bancária do recorrido, no dia 14 de julho de 2011.

Por sua vez, o roubo restou comprovado pelo Boletim de ocorrência de fls. 41/43 e pela prova oral produzida nos autos.

A testemunha Janete Martins de Almeida, assim afirmou:

Não presenciou o assalto; ficou sabendo do assalto quando ouviu gritos da autora; o salão onde a depoente trabalha é bem próximo ao local do assalto; ao ouvir gritos da autora, a depoente foi para a porta do salão e aproximou da autora; a autora estava nervosa; não estava machucada; o salão fica na Av. Antônio José da Rocha, 302; a autora estava em frente ao número 354 da mesma avenida; existe um batalhão próximo do local onde ocorreu o assalto, cerca de 300 metros. (fl. 133)

Dessa forma, cinge-se o cerne da questão à análise da existência



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

de responsabilidade civil do requerido pelos alegados danos causados à autora em razão dos fatos narrados na inicial.

Inicialmente, cumpre registrar que os serviços prestados pelo réu submetem-se às disposições do Código de Defesa do Consumidor, eis que este se enquadra no conceito legal de fornecedor e a autora no de consumidor, conforme arts. 2º e 3º do referido diploma.

Dessa forma, a responsabilidade do réu é objetiva, nos termos do artigo 14, §1º do CDC, bastando à sua caracterização, a ocorrência do dano e a relação de causalidade entre o comportamento do agente e o dano causado, podendo ser afastada, apenas, em caso de ocorrência de caso fortuito, força maior ou por fato exclusivo da vítima.

Cláudia Lima Marques ensina:

A responsabilidade imposta pelo art. 14 do CDC é objetiva, independente de culpa e com base no defeito, dano e nexos causal entre o dano ao consumidor-vítima (art. 17) e o defeito do serviço prestado no mercado brasileiro. Com o CDC, a obrigação conjunta de qualidade-segurança, na terminologia de Antônio Herman Benjamin, isto é, de que não haja um defeito na prestação do serviço e conseqüentemente acidente de consumo danoso à segurança do consumidor-destinatário final do serviço, é verdadeiro dever imperativo de qualidade (art. 24-25 do CDC), que se expande pela alcançar todos os que estão na cadeia de fornecimento, ex vi art. 14 do CDC (...). (in Comentários ao Código de Defesa do Consumidor, São Paulo: Revista dos Tribunais, 2003, p. 248-250)

Avaliando detidamente as provas dos autos, entendo que restou demonstrado o ato ilícito praticado pelo réu, senão vejamos.

À luz do Código de Defesa do Consumidor e da responsabilidade objetiva, a despeito de ser dever do Estado a garantia da segurança dos cidadãos na via pública, cabe ao banco réu proporcionar, ao



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

consumidor, o máximo de segurança na prestação de seu serviço, de forma a protegê-lo de possíveis danos.

No caso dos autos, a autora afirma ter sido vítima de assalto realizado por pessoa que estava no interior da agência e viu quando o dinheiro lhe fora entregue.

Em que pese o roubo ter sido praticado fora das dependências do réu, este fato por si só não lhe retira a responsabilidade pelo evento danoso, já que, como se sabe, é no interior da agência que se inicia a ação criminosa, sendo, portanto, seu dever garantir a segurança do consumidor no momento da realização da transação.

Nesse contexto, tendo sido invertido o ônus da prova, cabia ao réu demonstrar que cumpriu com sua obrigação de garantir a segurança do cliente, em especial, no que diz respeito às normas estabelecidas pela Lei municipal Nº 10.200/2011 e pela Lei 7.102/83, regulamentada pelo Decreto 89.056/83, que dispõe sobre a segurança para estabelecimentos financeiros e estabelece regras sobre a adoção de sistema de segurança, como condição ao funcionamento desses estabelecimentos.

Nesse sentido:

RESPONSABILIDADE CIVIL. INDENIZAÇÃO. APLICAÇÃO DAS REGRAS DO CDC. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. SÚMULA 297 DO STJ. "SAIDINHA DE BANCO". FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DEVER DE INDENIZAR RECONHECIDO. DANO MORAL. QUANTUM. DANO MATERIAL. I - A responsabilidade civil, à luz do CDC, deve ser averiguada sob a dimensão objetiva, sendo desnecessária, para a caracterização do dever reparatório, a comprovação da culpa do agente, ficando o consumidor responsável, apenas, em demonstrar a efetiva ocorrência do dano e do nexo causal. II - Não tendo a Instituição Financeira cumprido a legislação municipal que impõe a obrigação de instalação de divisores no caixa físico, evidencia-se o defeito na prestação dos serviços, colocando o consumidor, diretamente, exposto ao risco. III - A indenização por danos morais não deve implicar em enriquecimento



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

ilícito, tampouco ser irrisória, de forma a perder seu caráter de justa composição e preventivo. IV - Os danos materiais devem ser efetivamente comprovados. (Apelação Cível 1.0024.12.042542-6/001, Relator(a): Des.(a) Leite Praça, 17ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 05/12/2013, publicação da súmula em 17/12/2013)

Assim, competia ao réu demonstrar que havia, em sua agência, biombos ou divisórias nos caixas físicos, câmera do lado externo, entre outros cuidados básicos de segurança, sob pena de se responsabilizar pela ação de criminosos fora de suas dependências:

APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO. DANOS MATERIAIS E MORAIS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. "SAIDINHA DE BANCO". FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DEVER DE INDENIZAR CONFIGURADO. DANO MORAL PURO. QUANTUM. JUROS MORATÓRIOS E CORREÇÃO MONETÁRIA. TERMO INICIAL. O fato de ter o assalto ocorrido fora das dependências da agência bancária não exime a responsabilidade do banco, que é objetiva (art. 14, CDC), sendo seu dever garantir a privacidade e segurança de seus clientes no momento do saque, que ocorreu no interior da agência, onde se iniciou a ação criminosa, tendo sua funcionária comunicado ao comparsa o saque de elevada quantia pela vítima. - O arbitramento do dano moral deve ser realizado com moderação, em atenção à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso, proporcionalmente ao grau de culpa e ao porte econômico das partes, sem se descuidar do sentido punitivo da condenação. - A correção monetária, em se tratando de responsabilidade por dano moral, incide desde a data do arbitramento (Súmula 362/STJ). - Existindo relação contratual entre as partes, os juros devem incidir a partir da citação. (TJMG. Apelação Cível 1.0024.11.182606-1/001, Relator(a): Des.(a) Cláudia Maia, 14ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 06/08/2015, publicação da súmula em 14/08/2015).

APELAÇÃO CÍVEL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. SAIDINHA DE BANCO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DEVER DE INDENIZAR CARACTERIZADO. PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. A responsabilidade civil do



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

prestador de serviços é objetiva à luz do disposto no artigo 14 do CDC e subsiste se o mesmo não comprova a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, ou a inexistência de defeito ou falha na prestação do serviço. A instituição financeira tem a obrigação legal de garantir a segurança dos seus clientes no momento em que realizam operações bancárias dentro de suas dependências. Apesar de o roubo ter ocorrido fora das dependências da agência bancária, este fato por si só não o exime da responsabilidade pelo evento danoso, uma vez que é dever do Banco garantir a privacidade e segurança dos seus clientes no momento do saque, que, inegavelmente, ocorre no interior da agência, local onde se inicia a ação criminosa, em virtude de ser franqueado o livre acesso a um dos criminosos, o qual, após livre observação, comunica aos comparsas o saque da desditosa vítima. Sofre dano moral o consumidor vítima de assalto à mão armada após a realização de saque de valor considerável, sem as devidas precauções por parte da instituição financeira. A fixação da indenização por danos morais deve ser realizada com razoabilidade e proporcionalidade. (TJMG. Apelação Cível 1.0079.12.030856-8/001, Relator(a): Des.(a) Estevão Lucchesi, 14ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 09/07/2015, publicação da súmula em 17/07/2015).

EMENTA: AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. ROUBO A MÃO ARMADA. "SAIDINHA DE BANCO". FATO DE TERCEIRO PREVISÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA CARACTERIZADA. DANOS MORAIS. CRITÉRIOS DE FIXAÇÃO. 1) A instituição financeira responde objetivamente pelos danos causados aos seus clientes, salvo motivo de força maior. 2) Para que o assalto a mão armada possa ser caracterizado como uma força maior excludente da responsabilidade civil do transportador, deve restar cabalmente comprovado que a situação era totalmente imprevisível, de forma a obstar a tomada de medidas preventivas do sinistro. 3) São presumíveis os danos morais sofridos pelo consumidor que, após sair de uma agência bancária, esteve sob a mira de armas de fogo e teve seus pertences subtraídos, devendo o valor da indenização ser fixado com observância dos graves constrangimentos sofridos. (TJMG - Apelação Cível 1.0024.11.213657-7/001, Relator(a): Des.(a) Marcos Lincoln, 11ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 11/02/2015, publicação



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

da súmula em 23/02/2015)

Portanto, inexistindo provas nos autos a respeito das medidas protetivas tomadas pelo banco réu em favor de seus clientes, resta configurada a falha na prestação de serviço, constituindo, assim, ato ilícito ensejador da reparação civil moral e material.

DO DANO MORAL

Confirmada a ocorrência do ato ilícito, passo à análise da existência do dano moral.

Como é cediço, o dano moral surge quando há lesão a direitos da personalidade.

Conforme elucida Flávio Tartuce:

Os direitos da personalidade têm por objeto os modos de ser, físicos ou morais do indivíduo e o que se busca proteger com eles são, exatamente, os atributos específicos da personalidade, sendo personalidade a qualidade do ente considerado pessoa. Na sua especificação, a proteção envolve os aspectos psíquicos do indivíduo, além de sua integridade física, moral e intelectual, desde a sua concepção até a sua morte. (TARTUCE, Flávio. Direito Civil. 2009, p. 163.)

No caso dos autos, a meu ver, os fatos narrados na inicial, por si só, têm o condão de abalar psicologicamente ou atingir a honra subjetiva da autora, a ponto de justificar a percepção de indenização



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

por danos morais.

Conforme ensina Sergio Cavaleri Filho, "a partir do momento em que alguém viola direito de outrem e causa-lhe dano, está-se diante de um ato ilícito, e deste ato deflui o inexorável dever de indenizar, consoante o art. 927 do Código Civil". (Cavaleri Filho, Sergio. Programa de Responsabilidade Civil, 7ª. Edição, São Paulo, Editora Atlas, 2007).

Ora, é evidente que quem sofre ameaça com uma arma de fogo apontada em sua direção, está sujeito a intenso sofrimento, angústia e abalo emocional e, portanto, tal fato não pode ser confundido como 'mero dissabor cotidiano'.

Assim, não há dúvidas do sofrimento experimentado pela apelante, o qual ultrapassa o mero dissabor ou aborrecimento, motivo pelo qual o dano moral restou configurado.

Relativamente ao quantum indenizatório, como se sabe, não existe forma objetiva de aferir e quantificar o constrangimento e o abalo psíquico. Todavia, doutrina e jurisprudência estão conjugando esforços para estabelecimento de parâmetros.

Com relação à fixação dos danos morais, CAIO MÁRIO DA SILVA PEREIRA leciona:

"O problema de sua reparação deve ser posto em termos de que a reparação do dano moral, a par do caráter punitivo imposto ao agente, tem de assumir sentido compensatório. Sem a noção de equivalência, que é própria da indenização do dano material, corresponderá à função compensatória pelo que tiver sofrido. Somente assumindo uma concepção desta ordem é que se compreenderá que o direito positivo estabelece o princípio da reparação do dano moral. A isso é de se acrescentar que na reparação do dano moral insere-se uma atitude de solidariedade à vítima" (Responsabilidade Civil, 6ª ed., Forense, 1995, p. 60)



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Em casos desta natureza, recomenda-se que o julgador se pautado pelo juízo da equidade, levando em conta as circunstâncias de cada caso, devendo o quantum da indenização corresponder à lesão e não a ela ser equivalente, porquanto, impossível, materialmente, nesta seara, alcançar essa equivalência.

O numerário deve proporcionar à vítima satisfação na justa medida do abalo sofrido, produzindo, no ofensor, impacto bastante para dissuadi-lo de igual procedimento, forçando-o a adotar uma cautela maior, diante de situações como a descrita nestes autos.

Portanto, o ressarcimento pelo dano moral, decorrente de ato ilícito, é uma forma de compensar a dor causada e não deve ser usado como fonte de enriquecimento ou abusos. A sua fixação deve levar em conta o estado de quem o recebe e as condições de quem paga.

Tomando-se por base aspectos do caso concreto - extensão do dano, condições socioeconômicas e culturais das partes e condições psicológicas dos envolvidos - tenho que o valor de R\$2.000,00 (dois mil reais) é suficiente para produzir, no ofensor, impacto bastante para dissuadi-lo de igual procedimento, e para proporcionar à vítima satisfação econômica na justa medida do abalo sofrido.

Dano material

Os danos materiais são aqueles que atingem diretamente o patrimônio das pessoas físicas ou jurídicas e, portanto, não se presumem, devendo ser comprovados por quem os alega, já que podem ser demonstrados documentalmente pelo prejuízo suportado, pela despesa que foi gerada e pelo que se deixou de auferir em razão da conduta ilícita do agente.



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Por sua natureza, evidentemente, a demonstração da extensão do dano material deve ser precisa também quanto ao valor da indenização pretendida, pois o que se visa através da ação judicial é à recomposição da efetiva situação patrimonial que se tinha antes da ocorrência do dano.

No caso dos autos, a instituição financeira não negou o saque de R\$2.000,00 (dois mil reais) realizado pela autora.

Lado outro, quanto aos demais valores alegados pela autora, não há qualquer prova nos autos.

Assim, o réu deverá ressarcir a autora da quantia de R\$2.000,00 (dois mil reais).

Diante do exposto, DOU PARCIAL PROVIMENTO ao recurso, para julgar parcialmente procedentes os pedidos e condenar o réu a pagar à autora a quantia de R\$2.000,00 (dois mil reais) a título de danos morais, corrigida a partir do arbitramento e acrescida de juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação, bem como a quantia de R\$2.000,00 (dois mil reais) a título de danos materiais, que deverá ser corrigida a partir do evento danoso e acrescida de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação.

Como consectário, diante da sucumbência mínima do autor, condeno o réu ao pagamento das custas e honorários, inclusive os recursais, que ora fixo em 10% sobre o valor da condenação, e nos termos do artigo 85, §§1º, 2º e 11º do Novo Código de Processo Civil, os majoro para 12%.

<>

DES. MARCOS LINCOLN - De acordo com o(a) Relator(a).



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

DES. ALEXANDRE SANTIAGO - De acordo com o(a) Relator(a).

SÚMULA: "DERAM PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO"