



Apelação Cível - Turma Espec. III - Administrativo e Cível  
Nº CNJ : 0013512-95.2011.4.02.5101 (2011.51.01.013512-8)  
RELATOR : Desembargador Federal RICARDO PERLINGEIRO  
APELANTE : SIMONE DARIO DE SOUZA  
ADVOGADO : ANTONIO AUGUSTO DE SOUZA MALLET  
APELADO : CEF-CAIXA ECONOMICA FEDERAL  
ADVOGADO : LEONARDO GONCALVES ALMEIDA  
ORIGEM : 27ª Vara Federal do Rio de Janeiro (00135129520114025101)

**VOTO**

**O EXMO. SR. DESEMBARGADOR FEDERAL RICARDO PERLINGEIRO:  
(RELATOR)**

Consoante relatado, trata-se de recurso de apelação interposto por SIMONE DÁRIO DE SOUZA contra sentença de fls. 77/88, proferida pelo Juízo da 27ª Vara Federal do Rio de Janeiro em ação ordinária, a qual julgou procedente o pedido de declaração de inexistência de relação jurídica entre a demandante e a CAIXA ECONÔMICA FEDERAL (CEF) com relação aos cartões de crédito emitidos e descritos na inicial, assim como a nulidade dos débitos correspondentes, e condenação da instituição financeira ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 3.000,00, corrigido monetariamente e acrescido de juros.

A questão devolvida ao Tribunal no âmbito deste recurso diz respeito ao *quantum* fixado a título de indenização por danos morais e ao percentual dos honorários advocatícios fixados.

O Código de Defesa do Consumidor (CDC), em seu art. 3º, § 2º incluiu expressamente a atividade bancária no conceito de serviço, tratando-se de relação de consumo, conforme súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça (STJ). A responsabilidade contratual da CEF, *in casu*, é objetiva, nos termos do art. 14 do referido diploma legal, respondendo independentemente de culpa pelos danos causados aos seus clientes. Nesse contexto, para se aferir o dever de indenizar, não é necessário perquirir sobre culpa, bastando verificar a existência de fato, dano e nexo de causalidade.

Conforme observado nos autos, o Juízo originário considerou presente a verossimilhança das alegações da ora apelante e reconheceu a prática de ato ilícito por parte da CEF, bem como a existência de nexo causal, diante da ausência de qualquer elemento apto a elidir a sua responsabilidade pelo dano sofrido por sua cliente. Transcrevo, nesse contexto, trecho da aludida sentença:

Com efeito, compulsando os autos, verifico que a CEF deixou de apresentar solicitação de cartões de crédito devidamente assinada pela autora ou, tampouco, provas de que a Autora os tenha, efetivamente, desbloqueado.

[...]

Por conseguinte, o que se constata é que a CEF deixou de cumprir o ônus que lhe cabia, na forma do Artigo 333, inciso II, do Código de Processo Civil – qual seja, o de comprovar os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito alegado pela parte autora –, pois não comprovou que a própria autora requereu ou desbloqueou os cartões de crédito em questão.

E entender-se, como pretende a ré que seja da autora o ônus de provar a fraude alegada, resultaria em exigir-se desta última uma prova praticamente impossível – tanto mais que, conforme evidenciam os documentos acostados às fls. 21/22, esta última somente tomou conhecimento de que seu nome constava em cadastros restritivos de crédito em julho/agosto de 2011, sendo certo que a inscrição já existia desde abril de 2011 (fl. 22).

Cabe notar que inexistiam outras inscrições em nome da autora, conforme se verifica do supramencionado documento de fl. 22, sendo crível que a autora desconhecesse totalmente a utilização indevida de seu nome e dados cadastrais, bem como a existência dos dois cartões de crédito em seu nome até a data declarada na exordial.

Por outro lado, a CEF deveria ser capaz de apresentar documentos comprobatórios de que a Autora solicitou e recebeu os cartões impugnados, ou, ao menos, que o telefone através do qual tenha sido efetuado o seu desbloqueio estava, de fato, cadastrado como sendo da Autora. No entanto, não o fez, de modo que não há como se acolher as suas alegações no sentido de que “Não houve [...] vício na manifestação da vontade, indução a erro ou qualquer fato que pudesse alterar a percepção do autor nos termos do contrato, sendo o negócio firmado ato jurídico perfeito...” (*sic*, fl. 46).



O dano moral exsurge da frustração, do constrangimento e da insegurança advindos da situação que se formou, o qual ultrapassa o limite do “mero aborrecimento”. A reparação civil do dano moral, diversamente do que se verifica em relação ao dano patrimonial, não visa à recomposição da situação patrimonial, mas sim à reparação dos danos ao indivíduo, compensando-o em razão de violações à sua dignidade, tais como a liberdade, a integridade físico-psíquica, a solidariedade, a isonomia e o crédito.

A indenização, assim, deve ser proporcional e não resultar em enriquecimento sem causa da vítima. Em que pese não haja critérios objetivos para a fixação dos valores, é possível estipular certos parâmetros, tomando por base situações equânimes submetidas a julgamento. Nesse sentido, somente é possível a alteração do *quantum* estabelecido quando se mostrar excessivo ou irrisório.

Verifica-se, no caso em apreço, que a atribuição indevida de débito em nome da demandante, decorrente de cartões de crédito sequer solicitados, gerou o abalo de crédito demonstrado, com a inscrição do nome da parte em cadastro restritivo de crédito, situação que gerou o abalo moral e trouxe empecilhos à sua movimentação financeira. Dessa maneira, entendo razoável fixar a indenização por danos morais em R\$ 5.000,00, como se constata em situações semelhantes submetidas a julgamento. Colaciono, a propósito, os seguintes precedentes:

ADMINISTRATIVO. SAQUES DE CONTA CORRENTE E COMPRAS COM CARTÃO MAGNÉTICO INDEVIDOS. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RELAÇÃO CONSUMERISTA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. ARTIGO 14, §3º, CDC. AUSÊNCIA DE DEMONSTRAÇÃO DE EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. DANO MORAL. "IN RE IPSA". REDUÇÃO. APELAÇÃO PARCIALMENTE PROVIDA.

1. O art. 3º, § 2º do CDC incluiu expressamente a atividade bancária no conceito de serviço, tratando-se, portanto, de relação de consumo. O eg. STJ, a propósito, consolidou entendimento, pelo Enunciado de Súmula n. 297, no sentido de que o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras. 2. Estando presentes os requisitos previstos pelo art.6º, VIII, do CDC, quais sejam, a verossimilhança das alegações e a hipossuficiência da parte autora, correto o juízo *a quo* ao reconhecer a inversão do ônus da prova. 3. Cabe à instituição financeira, enquanto fornecedora, enfrentar os prejuízos decorrentes das fraudes efetivadas por terceiros de má-fé, competindo-lhe, de igual modo, demonstrar qualquer fato excludente de sua responsabilidade objetiva (a inexistência de defeito no serviço prestado, ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, a teor do art. 14, §3º, incisos I e II do CDC). 4. Dano moral, na hipótese, é *in re ipsa*, vale dizer, prescinde de prova, sendo presumido pela simples violação ao bem jurídico tutelado. 5. Sopesando o evento danoso - quatro saques indevidos, totalizando a quantia de R\$ 11.157,18 - e a sua repercussão na esfera da ofendida, entendendo como proporcional, razoável e adequado o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), eis que tal valor efetivamente concilia a pretensão compensatória, pedagógica e punitiva da indenização do dano moral com o princípio da vedação do enriquecimento sem causa, além de estar em consonância com os parâmetros recentes desta Corte. 6. Apelação da CEF parcialmente provida. (TRF2, 5ª Turma Especializada, AC 201151020016380, Rel. Des. Fed. ALUISIO GONCALVES DE CASTRO MENDES, E-DJF2R 29.9.2014).

RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FURTO DE TALÕES DE CHEQUE. RETIRADA DE NOVOS TALÕES POR TERCEIRO FRAUDADOR. INSCRIÇÃO DO NOME DO AUTOR EM CADASTRO DE INADIMPLENTES. ÔNUS DA PROVA. DANOS MATERIAIS E MORAIS. JUROS DE MORA. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. 1 - Alega-se falha na prestação de serviços bancários da CEF, a qual teria permitido a retirada de talões de cheque por falsário em nome do Autor, levando à sua posterior inclusão em cadastro de restrição de crédito. 2 - A inversão do ônus da prova em favor do consumidor ficará sempre a critério do juiz e estará atrelada à presença da verossimilhança das alegações da parte e de sua hipossuficiência. Diante das afirmações e dos documentos juntados pelo Autor, mostra-se ter sido suficientemente demonstrada a veracidade dos fatos alegados, não tendo a CEF, ademais, reunido provas capazes de contradizê-los, restando comprovada a falha nos seus serviços. [...] 4 - O dano moral tem a função de definir o valor adequado a compensar o sofrimento, a dor, a angústia, o abalo, a tristeza experimentada pela parte ofendida. Trata-se de indenização de caráter extrapatrimonial, referente a valores da personalidade lesados por decorrência da conduta ilícita. 5 - Para fins de arbitramento da indenização por ofensa moral, deve o valor levar em consideração a necessidade de reparar de modo justo os transtornos suportados pelo Autor, bem como coibir o comportamento negligente das instituições financeiras, que vem se mostrando recorrente, em detrimento dos seus clientes. Deve a indenização, portanto, desestimular práticas nocivas à coletividade, priorizando-se o seu caráter pedagógico. 6 - Ante às peculiaridades do caso concreto e reportando-se à jurisprudência do Eg. STJ, deve o montante a título de danos morais ser majorado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). [...] 9 - Apelação do Autor parcialmente provida. Recurso Adesivo da Ré desprovido. (TRF2, 5ª Turma Especializada, AC 200151100026141, Rel. para acórdão Des. Fed. MARCUS ABRAHAM, E-DJF2R 15.5.2014).

No que diz respeito aos honorários advocatícios, o tema foi devolvido a este Tribunal por efeito da Apelação. Na espécie, observa-se que a demanda foi proposta em 9.9.2011, com o valor atribuído à causa de R\$ 33.000,00, e os honorários de sucumbência fixados em 5% do valor da condenação, pela sentença de 2.10.2012.

Em demandas como a presente, esta Corte vem se posicionando no sentido de fixar a verba sucumbencial em 10%, conforme precedentes a seguir:



APELAÇÃO. DANO MORAL. INSCRIÇÃO INDEVIDA NO SERASA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. QUANTIFICAÇÃO DA VERBA INDENIZATÓRIA. HONORÁRIOS. MAJORAÇÃO. PARCIAL PROVIMENTO.

[...] 2. Restou incontroverso que, em junho de 2010, houve a inclusão indevida do nome da autora nos cadastros do SPC e do SERASA, por parte da CEF, permanecendo negativado o nome da autora por mais de 3(três) anos, conforme se extrai das razões do recurso. Tal fato lhe causou aborrecimento em razão do abalo do crédito e da credibilidade, em evidente ofensa à sua dignidade, não havendo como deixar de reconhecer o dever de indenizar, decorrente da responsabilidade civil objetiva da CEF para com o cliente.[...] 6. Honorários advocatícios majorados para 10% sobre o valor da condenação, em atenção ao disposto no § 3.º do art. 20 do CPC, de modo a remunerar condignamente a atividade desenvolvida no processo pelo patrono da parte autora. 7. Apelação conhecida e parcialmente provida. (TRF2, 6ª Turma Especializada, AC 201051010169407, Rel. Juíza Fed. Conv. CARMEN SILVIA LIMA DE ARRUDA, E-DJF2R 14.7.2014).

CIVIL. RESPONSABILIDADE CIVIL. CEF. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. DESCONTO EM FOLHA. PARCELA DEDUZIDA DO CONTRACHEQUE. INSCRIÇÃO EM CADASTRO NEGATIVO. APLICABILIDADE DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. INDENIZAÇÃO A TÍTULO DE DANOS MORAIS. MAJORAÇÃO DO QUANTUM. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. MANUTENÇÃO DO PERCENTUAL. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Cinge-se a controvérsia ao exame da possibilidade de majoração do quantum indenizatório, por danos morais, fixado na sentença, em razão da inclusão indevida do nome do autor em cadastros de restrição de crédito, bem como a elevação dos honorários de sucumbência. [...] Honorários advocatícios mantidos em 10% sobre o valor da condenação, conforme fixado na sentença, pois arbitrados em apreciação equitativa, levando-se em conta a natureza da questão posta em juízo, o tempo despendido pelo advogado desde o início até o término da ação e o lugar de prestação do serviço (CPC, art. 20, § 4º). Recurso parcialmente provido. (TRF2, 8ª Turma Especializada, AC 201251130005381, Rel. Des. Fed. VERA LUCIA LIMA, E-DJF2R 15.7.2014).

Dessa forma, deve ser parcialmente reformada a sentença, com a majoração da condenação a título de indenização por danos morais para o valor de R\$ 5.000,00, a ser atualizado a contar da data do presente julgamento, e a fixação dos honorários advocatícios em 10% do valor da condenação em desfavor da CEF.

Ante o exposto, DOU PARCIAL PROVIMENTO À APELAÇÃO.  
É como voto.

**RICARDO PERLINGEIRO**  
Desembargador Federal