



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Número do 1.0000.19.122150-6/001 **Númeraço** 5022835-
Relator: Des.(a) Pedro Bernardes
Relator do Acordão: Des.(a) Pedro Bernardes
Data do Julgamento: 10/03/0020
Data da Publicação: 13/04/2020

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. INDENIZAÇÃO. INSCRIÇÃO ENEM. PAGAMENTO AGENDADO E NÃO EFETUADO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DO BANCO. DANO MORAL. CRITÉRIOS DE FIXAÇÃO DO "QUANTUM".

Comprovada a falha do serviço bancário, que deixou de realizar o pagamento de taxa de inscrição do ENEM na data do agendamento programado, sem justo motivo, fazendo com que o candidato perdesse a prova, há que se impor reparação moral correspondente.

A fixação do valor devido a título de indenização por danos morais deve se dar com prudente arbítrio, para que não haja enriquecimento à custa do empobrecimento alheio, mas também para que o valor não seja irrisório.

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0000.19.122150-6/001 - COMARCA DE BELO HORIZONTE - APELANTE(S): BANCO DO BRASIL SA, GRAZIELLE CRISTINE NEVES SANCHES - APELADO(A)(S): BANCO DO BRASIL SA, GRAZIELLE CRISTINE NEVES SANCHES

A C Ó R D ã O

Vistos etc., acorda, em Turma, a 9ª CÂMARA CÍVEL do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, na conformidade da ata dos julgamentos, em NEGAR PROVIMENTO AO PRIMEIRO RECURSO E DAR PARCIAL PROVIMENTO AO SEGUNDO.

DES. PEDRO BERNARDES



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

RELATOR.

DES. PEDRO BERNARDES (RELATOR)

V O T O

Trata-se de ação indenizatória de responsabilidade civil ajuizada por Grazielle Cristine Neves Sanches em face de Banco do Brasil S/A, em que a MMA. Juíza a quo (doc. 60) julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais, extinguindo a pretensão inicial, com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, inciso I do Código de Processo Civil.

Inconformadas ambas as partes recorreram.

O Banco do Brasil S/A, ora primeiro apelante, interpôs o presente recurso de apelação (doc. 62), alegando que, pelo conjunto probatório carreado restou afastada eventual falha na prestação de serviços por parte da ré; que o fato ocorrido se deu por exclusiva culpa da vítima; que a apelada se equivocou ao digitar a data de vencimento, pois em vez de digitar 06 de junho de 2015, digitou 05 de junho de 2015; que, embora conste a identificação do agendamento do pagamento, a efetivação do pagamento não ocorreu por inconsistências da informação digitada; que o contrato de conta corrente em sua cláusula 3.6.3, comprova a necessidade de o pagante ser diligente por ocasião da digitação das informações de datas de vencimentos, valores e benefícios de créditos, referentes aos pagamentos, agendamentos de pagamento; que a parte apelada não teve qualquer prejuízo concreto, usando de suposições para buscar um dano que não existiu; que o mero aborrecimento não enseja indenização por danos morais, sob pena de enriquecimento ilícito da apelada em detrimento do apelante; que o apelante está no exercício regular do direito, conforme art. 188,



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

inciso II do Código Civil; que não houve comprovação por parte da apelada de que os danos morais são devidos; que dano moral é lesão à dignidade da pessoa humana, não lesão a qualquer direito; que a teoria da responsabilidade objetiva impõe a determinadas pessoas em determinadas situações a reparação de um dano cometido sem culpa, mas não desobriga que a parte comprove o ato lesivo, o dano efetivo e o nexo causal, para que tenha direito ao ressarcimento; que é patente a inexistência de nexo causal entre a conduta do réu e o dano ocorrido; que a apelada não comprovou falha no serviço prestado pelo apelante; que a apelada não passou por nenhuma situação vexatória; que não se configura, no caso sub judice, nenhuma hipótese de responsabilidade civil, por ausência de ato ilícito de dano indenizável; que não há fundamento legal para a parte apelada pleitear indenização por danos morais.

Preparo realizado (doc. 65).

Grazielle Cristine Neves Sanches, ora segunda apelante, interpôs recurso de apelação (doc. 68), alegando que, ao se verificar o conteúdo fático e probatório dos autos, ficam evidentes os danos morais e materiais; que o requerido jogou por terra todo o seu investimento material com os gastos materiais; que perdeu todos os recursos investidos na preparação do ENEM, que foram angariados pela recorrente por meio de economias mensais que fez durante um ano de trabalho; que houve má prestação de serviço do recorrido; que o valor arbitrado a título de danos morais pelo MM Juízo de modo algum cumpre o mínimo que se espera diante dos danos causados a esfera patrimonial da recorrente; que, para que a indenização cumpra sua função social e faça mudar sua conduta e rever seus procedimentos, é necessário que o "quantum" arbitrado pelo juiz, não seja um valor irrisório, o que não afetaria em nada o comportamento do recorrido; que é necessário prevenir o dano para que não precise repará-lo; que o valor da indenização por danos morais deve ser majorado para R\$ 15.000,00, com juros desde o evento danoso, conforme súmula 54 do STJ, para que a condenação seja capaz de cumprir sua função social, bem como atinja o objetivo desestimulador.



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Contrarrrazões (doc. 72) do apelado em resistência às pretensões recursais da apelante. A autora não apresentou contrarrrazões.

Presentes os pressupostos de admissibilidade, CONHEÇO dos recursos.

Não havendo preliminares a serem analisadas, vou ao mérito.

MÉRITO.

A autora ajuizou ação de indenização contra o réu, Banco do Brasil S/A, no intuito de ser indenizada pelos danos morais e materiais sofridos em decorrência de falha na prestação dos serviços bancários no que tange ao pagamento de uma taxa, agendada para data antes do vencimento do título, o que a impediu de prestar o ENEM.

Alega que as inscrições para o ENEM foram do dia 25/05/2015 ao dia 10/06/2015 e os exames aconteceriam em 24 e 25 de outubro de 2015; que, no dia 04/06/2015, utilizou o internet banking do Réu através da conta 41.670-3 agência 3032-5, e efetuou o pagamento do boleto da taxa de inscrição, utilizando a conta bancária de seu noivo, e por estar no período da noite, o pagamento foi agendado para o dia 05/06/2015, mas o pagamento não foi realizado e sua inscrição no Exame Nacional indeferida.

Em sua defesa, o réu afirma que era obrigação da autora preencher todos os dados do agendamento de maneira exata, mas a autora preencheu a data do vencimento errada, o que impossibilitou a realização do pagamento.

A sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais, condenando o réu ao pagamento de R\$ 6.000,00 à autora, por danos morais, julgando improcedentes os demais pedidos.

Nos apelos, o réu insurge-se contra a condenação ao pagamento



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

de danos morais e pede a redução, e a autora pede a majoração do valor arbitrado, além de reavivar o pedido de danos materiais (gastos comprovados ou subsidiariamente lucros cessantes correspondentes a 10 meses de seu antigo trabalho).

O dever de indenizar pressupõe a ocorrência de ato ilícito, nexos causal e dano, nos termos dos arts. 186 e 187 do CC/02:

"Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.

Art. 187. Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes."

O dever de reparar por danos causados na prestação defeituosa de serviços dispensa a prova da culpa do prestador, bastando a comprovação do dano e do nexo de causalidade, senão vejamos:

"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."

No caso em apreço, a sentença conferiu à autora indenização por danos morais, em virtude da perda da oportunidade da autora de realizar as provas do ENEM do ano de 2015, por ausência de pagamento da taxa de inscrição, comandada ao banco-réu por meio de agendamento eletrônico e não efetuado pelo mesmo.

Segundo a contestação, o não pagamento ocorreu em razão do



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

preenchimento equivocado da data de vencimento do título (a data do vencimento do título era 06/06/2015 e a autora informou que o vencimento seria em 05/06/2015).

Entretanto, entendo que razão não assiste ao banco, posto que o agendamento de pagamento de título é um serviço disponibilizado pelas instituições bancárias, sendo público e notório, que o cliente pode informar a data de pagamento do título desde que respectiva data se limite à data de seu vencimento, podendo ser o pagamento realizado em para data anterior ao vencimento.

Observando o documento de f. 42, não há informação de data de vencimento do título, mas sim data de pagamento para o dia 05/06/2015, ou seja, dentro do prazo de vencimento do título.

Assim, havendo saldo na conta e agendado o pagamento para um dia antes do vencimento, resta patente o defeito na prestação do serviço, que culminou no indeferimento da inscrição do ENEM.

Verifica-se, a ocorrência do ilícito (recusa de pagamento) e do nexo de causalidade, haja vista que o ato foi praticado pelo réu.

É o caso de responsabilidade civil objetiva do Banco, cuja condição de prestador de serviços lhe impõe dever de zelar pela perfeita qualidade do serviço prestado, incluindo neste o dever de informação, proteção e boa-fé objetiva para com o consumidor.

Não há, portanto, qualquer justificativa para o não adimplemento do débito na conta-corrente da autora, restando configurada a responsabilidade do Banco.

Ocorre que para caracterização do dano moral não basta a demonstração de ato irregular e do nexo causal, sendo necessária a comprovação do dano, prejuízo imaterial ao ofendido, o qual, no caso, não se presume.

Importa ressaltar que preocupação e incômodos são corriqueiros,



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

os quais, salvo situação excepcional, onde reste devidamente comprovado que tenham atingido patamar superior à normalidade, não geram indenização por abalo psíquico

Na lição de YUSSEF SAID CAHALI, o dano moral pode ser conceituado como "...a privação ou diminuição daqueles bens que têm um valor precípuo na vida do homem e que são a paz, a tranqüilidade de espírito, a liberdade individual, a integridade individual, a integridade física, a honra e os demais sagrados afetos, classificando-se desse modo, em dano que afeta a parte social do patrimônio moral(honra, reputação, etc.) e dano que molesta a parte afetiva do patrimônio moral (dor, tristeza, saudade, etc.), dano moral que provoca direta ou indiretamente dano patrimonial (cicatriz deformante, etc.) e dano moral puro (dor, tristeza, etc.)"

Aos julgadores impõe-se cuidado na análise de sua configuração, pois meros aborrecimentos e insatisfações cotidianos, por se tratarem de fatos corriqueiros e atinentes à vida em sociedade, não se deve atribuir indenização.

Só deve ser reputado como dano moral à dor, vexame, sofrimento, ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústias e desequilíbrio em seu bem-estar.

No presente caso, as testemunhas descreveram a intensidade da dor e insatisfação da autora, quando teve a inscrição do Enem indeferida por culpa do banco (ff. 191/193), não se podendo concluir que houve meros aborrecimentos.

VALOR DA INDENIZAÇÃO. AMBAS APELAÇÕES.

É certo que o problema da quantificação do valor econômico a ser reposto ao ofendido tem motivado intermináveis polêmicas e debates, até agora não havendo pacificação a respeito.

Tratando da questão da fixação do valor, leciona Caio Mário da



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Silva Pereira que dois são os aspectos a serem observados:

"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 a vítima uma compensação pelo dano suportado, pondo-lhe o ofensor nas mãos uma soma que não é pretium doloris, porém uma ensanchar de reparação da afronta..." Instituições de Direito Civil, V. II, Ed. Forense, 16ª ed., 1.998, pag. 242.

De qualquer forma, doutrina e jurisprudência são pacíficas no sentido de que a fixação deve se dar com prudente arbítrio, para que não haja enriquecimento à custa do empobrecimento alheio, mas também para que o valor não seja irrisório.

O valor da indenização pelos danos morais deve ser capaz de reparar a dor sofrida pelo ofendido, de compensá-lo pelo sofrimento suportado em razão da conduta inadequada do agressor. Como dispunha o art. 948, do Código Civil de 1916, cuja essência ainda se aplica atualmente, nas indenizações por fato ilícito prevalecerá o valor mais favorável ao lesado, ou seja, o valor adequado da indenização será aquele capaz de reduzir, na medida do possível, o impacto suportado pelo ofendido em razão da conduta gravosa de outrem, objetivo este que não será alcançado se a indenização for fixada em valores módicos.

Clayton Reis, ao lecionar acerca do efeito compensatório da indenização por danos morais, disserta:

(...). Dessa forma, o efeito compensatório não possui função de



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

reparação no sentido lato da palavra, mas apenas e tão-somente de conferir à vítima um estado d'alma que lhe outorgue a sensação de um retorno do seu 'animus' ferido à situação anterior, à semelhança do que ocorre no caso de ressarcimento dos danos patrimoniais. É patente que a sensação aflitiva vivenciada pela vítima, decorrente das lesões sofridas, não se recompõe mediante o pagamento de uma determinada indenização, mas apenas sofre um efeito de mera compensação ou satisfação.

O efeito "analgésico" desse pagamento poderá amenizar ou até mesmo aplacar a dor sentida pela vítima, caso seja adequada e compatível com a extensão da sua dor.

Assim, não sendo possível eliminar as causas da dor, senão anestesiar ou aplacar os efeitos dela decorrentes, o 'quantum' compensatório desempenha uma valiosa função de defesa da integridade psíquica das pessoas. (...). (Os Novos Rumos da Indenização do Dano Moral, Forense: Rio de Janeiro, 2002, pág. 186.).

Américo Luís Martins da Silva, citando Maria Helena Diniz, afirma que para a autora, a função compensatória da indenização por danos morais constitui uma satisfação que atenua a ofensa causada, proporcionando uma vantagem ao ofendido, que poderá, com a soma de dinheiro recebida, procurar atender às satisfações materiais ou ideais que repute convenientes, diminuindo assim, em parte, seu sofrimento. (...). (O Dano Moral e a Sua Reparação Civil, 3ª ed., Editora Revista dos Tribunais: São Paulo, 2005, pág. 63.).

A decisão abaixo retrata a natureza compensatória da indenização por danos morais:



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Danos morais - Valoração - Circunstâncias especiais - Gravidade evidenciada - Culpa grave - Conseqüências danosas - Valor

(...). A vítima da falsificação, que tem cheques indevidamente extraídos em seu nome devolvidos, sofrendo protestos e inclusões indevidas em Bancos de dados, causando não só restrição ao seu crédito, mas também ao seu serviço, reduzindo sua credibilidade no meio comercial e sua renda, deve receber indenização por danos morais em valor que compense o seu sofrimento e constrangimentos sofridos, recompondo, pelo menos parcialmente, o seu amor próprio, como sentimento de dignidade pessoal e das exigências morais e sociais que a pessoa humana se impõe. (grifo nosso). (TJMG. Apel. nº 2.0000.00.318305-1/000. Rel. Vanessa Verdolim. 28/10/03.).

Assim, o quantum indenizatório não pode ser irrisório, tendo em vista a necessidade de se compensar a vítima pela conduta injusta, ilícita, do ofensor. De fato, em se tratando de danos morais, nunca se chegará a um valor que equivalha de forma certa ao sofrimento suportado pela vítima, todavia deve-se arbitrar quantia que, no máximo possível, possa de alguma forma atenuar a dor, compensando todo o desgaste advindo do fato ilícito.

No caso dos autos, a autora foi obstada de realizar as provas do Enem para o qual se preparou durante um ano inteiro, sendo obrigada a aguardar por mais um ano para ter nova oportunidade.

A angústia e ansiedade naturais daqueles que passam por esse tipo de exame é notória, tendo sido agravada pela frustração da tentativa, quando causada, exclusivamente, por ato de terceiro. São incontestes os sentimentos de raiva, indignação e de tristeza, por não haver a participação em exame de seleção para ingresso na faculdade, mormente porque este é aguardado por longo período.

Assim, estou a entender que o valor deve ser majorado e, considerando os parâmetros que vêm sendo adotados pela



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

jurisprudência pátria, tenho que o valor deve ser fixado em R\$ 12.000,00.

Sobre o valor fixado devem incidir juros e correção monetária. No que concerne aos primeiros, conforme sumulado pelo colendo STJ (súmula 54), em se tratando de indenização por ato ilícito são devidos a partir do evento danoso, conforme já determinado na sentença. Já a correção monetária, não obstante o disposto na súmula 43, também do colendo STJ, no sentido de que deve ser a partir do prejuízo, aqui, considerando que o montante foi fixado em valores atuais, deverá incidir a partir da publicação o acórdão.

Em relação ao pedido de reexame dos danos materiais, tenho que não assiste razão à autora.

A extensão da indenização por perdas e danos é estipulada pelo artigo 402, do Código Civil, que dispõe:

"Artigo 402 - Salvo as exceções expressamente previstas em lei, as perdas e danos devidas ao credor abrangem, além do que ele efetivamente perdeu, o que razoavelmente deixou de lucrar."

No que se refere ao montante de R\$5.229,00 (contrato de prestação de serviços educacionais e declaração de valores gastos durante o curso), não existe correlação direta com o defeito no serviço ocasionado pelo Banco, tendo a autora se beneficiado com a prestação de contrato de ensino.

Por outro lado, quanto ao valor do seu antigo salário, sua perda também não decorreu de conduta do réu, posto que, em razão de sua vontade de cursar a faculdade de medicina, deixou voluntariamente seu emprego para se preparar em um cursinho pré-vestibular.

Assim, deve ser mantida a improcedência dos pedidos de danos materiais.



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Com estas razões, NEGO PROVIMENTO ao primeiro recurso e DOU PARCIAL PROVIMENTO ao segundo, para majorar o valor da indenização por danos morais para R\$ 12.000,00, com juros de 1% ao mês, a partir de 06/05/2015, e correção monetária, de acordo com a Tabela da Corregedoria, a partir da pelo réu. Fixo honorários recursais para os patronos da autora em R\$ 400,00.

Custas de ambos os recursos pelo réu.

É como voto.

DES. LUIZ ARTUR HILÁRIO - De acordo com o(a) Relator(a).

DES. MÁRCIO IDALMO SANTOS MIRANDA - De acordo com o(a) Relator(a).

SÚMULA: "NEGARAM PROVIMENTO AO PRIMEIRO RECURSO E DERAM PARCIAL PROVIMENTO AO SEGUNDO"