



Número: **1001207-67.2020.4.01.3810**

Classe: **PROCEDIMENTO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL**

Órgão julgador: **Juizado Especial Cível e Criminal Adjunto à 2ª Vara Federal da SSJ de Pouso Alegre-MG**

Última distribuição : **25/03/2020**

Valor da causa: **R\$ 10.796,13**

Assuntos: **Liberação de Conta**

Segredo de justiça? **NÃO**

Justiça gratuita? **SIM**

Pedido de liminar ou antecipação de tutela? **SIM**

Partes		Procurador/Terceiro vinculado	
KELVIN BRAYAN VILACA (AUTOR)		KELVIN BRAYAN VILACA (ADVOGADO)	
CAIXA ECONOMICA FEDERAL (RÉU)			
Documentos			
Id.	Data da Assinatura	Documento	Tipo
26203 3900	06/07/2020 14:46	Sentença Tipo A	Sentença Tipo A



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA FEDERAL

Subseção Judiciária de Pouso Alegre-MG

Juizado Especial Cível e Criminal Adjunto à 2ª Vara Federal da SSJ de Pouso Alegre-MG

SENTENÇA TIPO "A"

PROCESSO: 1001207-67.2020.4.01.3810

CLASSE: PROCEDIMENTO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL (436)

AUTOR: KELVIN BRAYAN VILACA

Advogado do(a) AUTOR: KELVIN BRAYAN VILACA - MG197448

RÉU: CAIXA ECONOMICA FEDERAL

SENTENÇA

Dispensado o relatório, por aplicação subsidiária do artigo 38 da Lei n. 9.099/95, conforme artigo 1º da Lei nº 10.259/2001.

O presente feito trata de conflito entre a parte autora e a CEF decorrente de exigência feita pelo banco em relação ao conteúdo da CTPS usada pelo autor para levantamento de valores na conta FGTS.

Transcrevo os fatos na versão do requerente (transcrição literal):

1. DOS FATOS

Dos autos consta que o requerente, demitido sem justa causa e não tendo Cartão Cidadão ou conta bancária ativa junto à CAIXA ECONÔMICA FEDERAL (CEF), compareceu à agência nº 0391, situada na Praça Santa Rita, nº 210 - Centro, Santa Rita do Sapucaí - MG, CEP: 37540-000, em 24 de março de 2020, por volta das 12 horas e 30 minutos, a fim de receber seu saldo do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) com o valor de R\$ 796,13 (setecentos e noventa e seis reais e treze centavos) (DOC. 1 - EXTRATO DE FGTS E DOC. 2 - COMPROVANTES DE PAGAMENTO DO FGTS SUSTADOS).



Porém, quando a atendente do caixa já estava sacando o valor do FGTS ao autor, afirmou, a ele, que não seria mais possível autorizar o pagamento porque a fotografia da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) estava supostamente trocada ou adulterada, visto que não tinha um sinal de carimbo sobrescrito ao retrato facial (DOC. 3 - CTPS).

Inconformado com a situação e não podendo se deslocar a outra agência da CEF devido a um momento de isolamento social causado pela epidemia do COVID-19 (fato notório de calamidade pública no território nacional), indagou, às servidoras públicas, como poderia resolver a celeuma, na medida em que, além de nunca ter trocado sua fotografia na CTPS, necessitava sacar, tão logo possível, todo seu saldo de FGTS para sua sobrevivência; lembrando-se que o cenário era de crise sanitária, social e econômica no País.

Tentou também convencê-las de que era possível ainda perceber ligeiras marcas do carimbo sobre o retrato, embora estivessem bastante apagadas pois sua carteira trabalhista tinha uns 10 (dez) anos de uso. Também argumentou que tinha até outro documento de identificação pessoal consigo para confirmar sua idoneidade (a saber: sua carteira de advogado inscrito na OAB/MG), mas não teve êxito (DOC. 4 - FOTOGRAFIA DA CTPS COM BOA RESOLUÇÃO E DOC. 5 - DOCUMENTOS DE IDENTIFICAÇÃO PESSOAL).

De pronto, foi respondido que, somente se o Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) validasse novamente sua CTPS, ela - funcionária da instituição bancária federal - liberaria o pagamento dele.

Dirigindo-se a uma unidade local do MTE, o requerente, infelizmente, deparou-se com comunicados, na portaria, de que o órgão público estava fechado por causa da pandemia do coronavírus, ressaltando o aviso que os atendimentos públicos apenas seriam realizados em plataformas digitais e mediante canais próprios (DOC. 6 - COMUNICADOS DO MTE).

Mesmo assim, o autor encaminhou um email, a funcionários do Ministério do Trabalho e Emprego, sendo respondido, singelamente, que poderia cadastrar sua CTPS Digital num aplicativo chamado Carteira de



Trabalho Digital (DOC. 7 - EMAIL).

Não obstante ter efetuado seu cadastro, o próprio aplicativo adverte que os dados do App (nome, CPF, fotografia etc.) não têm validade como documento de identificação, vale dizer, o software é imprestável como meio de comprovação, especialmente, para retirar seu dinheiro do FGTS junto à CEF (DOC. 8 - CTPS DIGITAL).

Enfim, também se cadastrou no aplicativo de FGTS da Caixa Econômica Federal, porém, não conseguia efetuar seu login e usar sua senha, porque o serviço estava indisponível durante aquele período (DOC. 9 - APLICATIVO DO FGTS INDISPONÍVEL).

Portanto, não tendo outra alternativa a não ser acionar o Poder Judiciário, o requerente se viu compelido a ingressar com a presente demanda com o fito de receber seu numerário e de ser compensado por danos extrapatrimoniais.

Houve deferimento da liminar para levantamento da quantia debatida.

Ainda que tenha havido demora no cumprimento da medida liminar, **a pretensão do requerente de fazer executar de forma imediata a multa inicialmente fixada como estímulo para cumprimento da decisão judicial fica na dependência do trânsito em julgado do processo.**

Diante das alegações, a CEF produziu defesa, que transcrevo:

DOS FATOS

Dos autos consta que o requerente, demitido sem justa causa e não tendo Cartão Cidadão ou conta bancária ativa junto à CAIXA ECONÔMICA FEDERAL (CEF), compareceu à agência nº 0391, situada na Praça Santa Rita, nº 210 - Centro, Santa Rita do Sapucaí - MG, CEP: 37540-000, em 24 de março de 2020, por volta das 12 horas e 30 minutos, a fim de receber seu saldo do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) com o valor de R\$ 796,13 (setecentos e noventa e seis reais e treze centavos) (DOC. 1 - EXTRATO DE FGTS E DOC. 2 - COMPROVANTES DE PAGAMENTO DO FGTS SUSTADOS).



Porém, quando a atendente do caixa já estava sacando o valor do FGTS ao autor, afirmou, a ele, que não seria mais possível autorizar o pagamento porque a fotografia da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) estava supostamente trocada ou adulterada, visto que não tinha um sinal de carimbo sobrescrito ao retrato facial (DOC. 3 - CTPS).

Inconformado com a situação e não podendo se deslocar a outra agência da CEF devido a um momento de isolamento social causado pela epidemia do COVID-19 (fato notório de calamidade pública no território nacional), indagou, às servidoras públicas, como poderia resolver a celeuma, na medida em que, além de nunca ter trocado sua fotografia na CTPS, necessitava sacar, tão logo possível, todo seu saldo de FGTS para sua sobrevivência; lembrando-se que o cenário era de crise sanitária, social e econômica no País.

Tentou também convencê-las de que era possível ainda perceber ligeiras marcas do carimbo sobre o retrato, embora estivessem bastante apagadas pois sua carteira trabalhista tinha uns 10 (dez) anos de uso. Também argumentou que tinha até outro documento de identificação pessoal consigo para confirmar sua idoneidade (a saber: sua carteira de advogado inscrito na OAB/MG), mas não teve êxito (DOC. 4 - FOTOGRAFIA DA CTPS COM BOA RESOLUÇÃO E DOC. 5 - DOCUMENTOS DE IDENTIFICAÇÃO PESSOAL).

De pronto, foi respondido que, somente se o Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) validasse novamente sua CTPS, ela - funcionária da instituição bancária federal - liberaria o pagamento dele.

Dirigindo-se a uma unidade local do MTE, o requerente, infelizmente, deparou-se com comunicados, na portaria, de que o órgão público estava fechado por causa da pandemia do coronavírus, ressaltando o aviso que os atendimentos públicos apenas seriam realizados em plataformas digitais e mediante canais próprios (DOC. 6 - COMUNICADOS DO MTE).

Mesmo assim, o autor encaminhou um email, a funcionários do Ministério do Trabalho e Emprego, sendo respondido, singelamente, que poderia cadastrar sua CTPS Digital num aplicativo chamado Carteira de



Trabalho Digital (DOC. 7 - EMAIL).

Não obstante ter efetuado seu cadastro, o próprio aplicativo adverte que os dados do App (nome, CPF, fotografia etc.) não têm validade como documento de identificação, vale dizer, o software é imprestável como meio de comprovação, especialmente, para retirar seu dinheiro do FGTS junto à CEF (DOC. 8 - CTPS DIGITAL).

Enfim, também se cadastrou no aplicativo de FGTS da Caixa Econômica Federal, porém, não conseguia efetuar seu login e usar sua senha, porque o serviço estava indisponível durante aquele período (DOC. 9 - APLICATIVO DO FGTS INDISPONÍVEL).

Portanto, não tendo outra alternativa a não ser acionar o Poder Judiciário, o requerente se viu compelido a ingressar com a presente demanda com o fito de receber seu numerário e de ser compensado por danos extrapatrimoniais.

Decido.

O mérito já foi analisado na decisão liminar. Os argumentos lá usados passam a fazer parte da sentença como forma de fundamentação.

A parte autora almeja o saque de FGTS, obstado, segundo alega, em razão de dúvidas quanto à veracidade e autenticidade da CTPS apresentada e demais entraves burocráticos, em momento excepcional, decorrente do isolamento social exigido pelo enfrentamento da pandemia.

Os documentos que instruem a inicial são aptos a demonstrar a probabilidade do direito alegado, na medida em que demonstram que o postulante, também identificado pelos seus demais documentos pessoais, como CPF e RG, teve o seu contrato de trabalho, consignado em sua CTPS, rescindido em justa causa em 03/03/2020 (id 207020387, fl. 05), hipótese legal dos valores fundiários existentes (lei 8.036/80 20/I).

O perigo da demora é evidenciado em razão do momento excepcional de isolamento social e adaptação dos serviços públicos remotos, em especial, a necessidade



de liquidez para fazer frente às prementes despesas exigidas do período.

Ante o exposto, defiro a medida de urgência requerida, para determinar que a CEF, no prazo de 48 horas, libere os valores existentes em conta vinculada ao FGTS da parte autora, sob pena de aplicação de multa diária de R\$ 200,00.

No mais, no que se refere ao pedido de condenação em danos morais, a demanda deve ser julgada procedente, consoante os fundamentos expostos adiante.

Vejo similaridade entre este processo e o feito de número 1000140-04.2019.4.01.3810. Assim, as razões para decidir aquele litígio aqui serão incorporadas.

Inicialmente, deve-se lembrar aqui que não se discute a conduta pessoal de determinado empregado da CEF, já que está sujeito a medidas de fiscalização pelo banco e de responsabilização pessoal, em face do receio de cometer equívocos, e pode, em determinada situação, com objetivo legítimo de se resguardar, apresentar exigência documental que se apresente excessiva, a ponto de implicar ofensa ao princípio da razoabilidade.

O debate deve ser enfrentado, apesar de se apontar na inicial determinado(a) empregado(a) como causador dos infortúnios narrados, como questionamento do funcionamento da pessoa jurídica ré, já que, em tese, o serviço não teria funcionado de forma célere e razoável, como deveria.

Sigo.

" . 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 O Código de Defesa do Consumidor, regramento aplicável às instituições financeiras, em seu artigo 14, estabelece que "

Veja-se:

EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. LEGITIMIDADE RECURSAL LIMITADA ÀS PARTES. NÃO CABIMENTO DE RECURSO INTERPOSTO POR AMICI CURIAE. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO OPOSTOS PELO



PROCURADOR GERAL DA REPÚBLICA CONHECIDOS. ALEGAÇÃO DE CONTRADIÇÃO. ALTERAÇÃO DA EMENTA DO JULGADO. RESTRIÇÃO. EMBARGOS PROVIDOS. (...) Embargos de declaração providos para reduzir o teor da ementa referente ao julgamento da Ação Direta de Inconstitucionalidade n. 2.591, que passa a ter o seguinte conteúdo, dela excluídos enunciados em relação aos quais não há consenso: ART. 3º, § 2º, DO CDC. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. ART. 5º, XXXII, DA CB/88. ART. 170, V, DA CB/88. INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. SUJEIÇÃO DELAS AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. AÇÃO DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE JULGADA IMPROCEDENTE. 1. As instituições financeiras estão, todas elas, alcançadas pela incidência das normas veiculadas pelo Código de Defesa do Consumidor. 2. 'Consumidor', para os efeitos do Código de Defesa do Consumidor, é toda pessoa física ou jurídica que utiliza, como destinatário final, atividade bancária, financeira e de crédito. 3. Ação direta julgada improcedente. (STF - ADI 2591, relatada pelo Ministro Carlos Velloso)

Ressalto que é direito do consumidor receber adequada informação e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem (CDC 6º/III).

Deve poder demonstrar os fatos constitutivos de seu direito para o banco de maneira ampla, sem que a falta do preenchimento de uma formalidade não possa ser substituída por outros meios de prova.

Analisando a cópia da CTPS do autor, de fato, pode haver indícios de que teria existido a troca da fotografia. Porém, como bem indicado na decisão liminar, a CEF poderia ter apontado outros mecanismos para o resguardo da verificação da identidade do requerente.

Não tendo isso sido feito, ele foi obrigado, na falta de tal conduta alternativa oferecida ao empregado por meio de normas internas de procedimento, a tentar emitir outra CTPS e, ao final, ingressar em juízo.

Desta forma, o autor percorreu longo caminho para solução da pendenga, sendo necessário o protocolo de demanda judicial.



Na espécie, há de considerar o tempo despedido pelas parte autora para tentar solucionar o problema. Neste aspecto, a ineficiência do serviço prestado é manifesta.

Neste mesmo sentido, devidamente pontuado no acórdão proferido nos autos da Apelação nº 4005395-61.2013.8.26.0223 do TJSP.

Lembra o Desembargador fluminense Luiz Fernando Ribeiro de Carvalho que "o tempo, pela sua escassez, é um bem precioso para o indivíduo, tendo um valor que extrapola sua dimensão econômica. **A menor fração de tempo perdido em nossas vidas constitui um bem irrecuperável. Por isso, afigura-se razoável que a perda desse bem, ainda que não implique em prejuízo econômico ou material, dê ensejo a uma indenização. A ampliação do conceito de dano moral, para englobar situações nas quais um contratante se vê obrigado a perder seu tempo livre em razão da conduta abusiva do outro, não deve ser vista como um sinal de uma sociedade que não está disposta a suportar abusos**". (Dano moral em caso de descumprimento de obrigação contratual, in AMAERJ Notícias Especiais, n. 20, junho/2004)

A indenização pela perda do tempo livre é possível em "situações intoleráveis, em que há desídia e desrespeito aos consumidores, que muitas vezes se veem compelidos a sair de sua rotina e perder o tempo livre para solucionar problemas causados por atos ilícitos ou condutas abusivas de fornecedores. Tais situações fogem do que usualmente se aceita como 'normal', em se tratando de espera por parte do consumidor. São aqueles famosos casos de call center em que se espera durante 30 minutos ou mais, sendo transferido de um atendente para outro. Nesses casos, percebe-se claramente o desrespeito ao consumidor, que é prontamente atendido quando da contratação, mas, quando busca o atendimento para resolver qualquer impasse, é obrigado, injustificadamente, a perder seu tempo livre" (Leonardo de Medeiros Garcia, Direito do Consumidor Código Comentado e Jurisprudência, 6ª ed., Niterói/RJ, Editora Impetus, 2010, p. 67).

(TJSP - APL 4005395-61.2013.8.26.0223, Relator. Des. Dr. Ricardo Negrão, 19ª Câmara de Direito Privado, data do julgamento 08/08/2016, data de publicação 12/08/2016).



No caso, vislumbra-se figura intitulada como "desvio produtivo do consumidor" a qual defende que todo tempo desperdiçado pelo consumidor para a solução de problemas gerados por maus fornecedores constitui dano indenizável, posicionando o STJ também neste sentido. Em decisão monocrática do ministro Marco Aurélio Bellizze, relator do AREsp 1.260.458/SP na 3ª Turma conheceu do agravo para rejeitar o Recurso Especial do Banco Santander. Como fundamento da sua decisão, o relator adotou o acórdão do TJ-SP que reconheceu, no caso concreto, a ocorrência de danos morais com base na Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor.

DECISÃO

Cuida-se de agravo interposto por Banco Santander (Brasil) S.A. desafiando decisão do Tribunal de Justiça de São Paulo que não admitiu o processamento do recurso especial, com fundamento no art. 105, inciso III, alínea a, da Constituição Federal, em acórdão assim ementado (e-STJ, fl. 344):

RESPONSABILIDADE CIVIL. Danos morais. Contrato de mútuo com pacto adjeto de alienação fiduciária de bem imóvel. Lançamento indevido de encargos bancários, porque resultantes exclusivamente de falha operacional do banco. Situação que extrapolou o mero aborrecimento do cotidiano ou dissabor por insucesso negocial. Recalcitrância injustificada da casa bancária em cobrar encargos bancários resultantes de sua própria desídia, pois não procedeu ao débito das parcelas na conta corrente da autora, nas datas dos vencimentos, exigindo, posteriormente, de forma abusiva, os encargos resultantes do pagamento com atraso. Decurso de mais de três anos' sem solução da pendência pela instituição financeira. Necessidade de ajuizamento de duas ações judiciais pela autora. Adoção, no caso, da teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, tendo em vista que a autora foi privada de tempo relevante para dedicar-se ao exercício de atividades que melhor lhe aprouvesse, submetendo-se, em função do episódio em cotejo, a intermináveis percalços para a solução de problemas oriundos de má prestação do serviço bancário. Danos morais indenizáveis configurados. Preservação da indenização arbitrada, com moderação, em cinco mil reais. Pedido inicial julgado parcialmente procedente. Sentença mantida. Recurso improvido.



Não foram opostos embargos de declaração.

Nas razões do recurso especial, o recorrente alegou ofensa aos arts. 186, 336, 824, 927, 944, 945 e 1.425 do CC/2002. Sustentou que a agravada, mesmo sabedora da sua situação de inadimplência e, portanto, da configuração da mora, somente postula a Consignação de valores que entende devidos, valendo-se deste procedimento para reaver a posse do bem e procrastinar o pagamento do montante total do débito. Afirmou, ainda, que não houve conduta ilícita a ensejar o pagamento de indenização por danos morais. Pleiteou, subsidiariamente, sua redução.

Não foram apresentadas contrarrazões (e-STJ, fl. 401).

O Tribunal local inadmitiu o processamento do recurso especial pela incidência da Súmula n. 7 do STJ.

Irresignado, o recorrente interpõe agravo refutando o óbice apontado pela Corte estadual.

Sem contraminuta (e-STJ, fl. 413).

Brevemente relatado, decido.

Inicialmente, vale pontuar que o presente recurso foi interposto contra decisão publicada na vigência do NCPC, razão pela qual devem ser exigidos os requisitos de admissibilidade recursal na forma nele prevista, nos termos do Enunciado n. 3 aprovado pelo Plenário do STJ na sessão de 9/3/2016: "Aos recursos interpostos com fundamento no CPC/2015 (relativos a decisões publicadas a partir de 18 de março de 2016) serão exigidos os requisitos de admissibilidade recursal na forma do novo CPC".

O Tribunal estadual, ao dirimir a controvérsia, concluiu que ficaram caracterizados o ato ilícito e o conseqüente dever de indenizar, conforme se colhe dos excertos do aresto recorrido (e-STJ, fls. 346-349):

É que, consoante emerge cristalino dos autos, comunicou a autora ao banco a regular disponibilização em sua conta bancária dos valores necessários à quitação das parcelas dos meses de novembro e dezembro de 2010, e de fevereiro de 2011 (fls. 87/91), solicitando imediatas



providências para que fossem cessadas as cobranças de encargos bancários por suposto inadimplemento de aludidas prestações, cujo valor total, sem contribuição da autora para tanto, apenas foi debitado em sua conta em 23 de março de 2011, acrescido, ainda assim, de encargos relativos ao pagamento em atraso, que, no momento da propositura da ação, correspondiam a R\$ 5.043,36.

É certo, de igual modo, que, em momento precedente ao ajuizamento desta ação, já havia a autora demandado o réu pela cobrança indevida da parcela do mútuo com vencimento no dia 31 de janeiro de 2013, tendo sido realizada composição amigável entre as partes (fls. 127/130) para o reconhecimento de quitação desta prestação, além da obrigação do banco de excluir o nome da recorrida do cadastro dos inadimplentes. Não satisfeito e agindo com total descaso com a consumidora, insistiu o banco na cobrança de encargos abusivos, sob a infundada alegação de que agiu no exercício regular de direito, tendo em vista a alegada legitimidade das tarifas exigidas por serviços efetivamente usufruídos pela autora, conquanto motivada sua recusa em efetuar o pagamento de despesas cuja cobrança não lhe podia ser atribuída [a autora comprovou o depósito de valores suficientes para a quitação das parcelas posteriormente exigidas pelo banco réu (novembro e dezembro de 2010 e fevereiro de 2011- fls. 24 e 27)], o que escancara a ilegitimidade de aludidos lançamentos a débito na conta corrente da recorrida, ante a comprovação de que o descontrole da conta decorreu da desídia da casa bancária, que deixou de efetuar, na época oportuna, os débitos dos valores pertinentes, sobrevivendo a cobrança única e integral de tais valores (fls. 28), mas acrescida, abusivamente, de encargos bancários indevidos (fls. 28/40).

Isto assentado, bom é realçar que a situação vivenciada pela autora realmente extrapolou o simples dissabor resultante de insucesso negocial, visto que foi a consumidora obrigada a entrar em contato com a central de atendimento do banco e ajuizar a presente ação com a finalidade da consignação do valor das parcelas do contrato em cotejo para evitar nova restrição cadastral a seu nome (fls. 87), além da iminência de execução do contrato, na forma prevista nos artigos 26 e 27, da Lei



n. 9.514/97 (fls. 104, cláusula vigésima primeira), cumprindo observar, ainda, que, durante anos, teve a autora que se submeter a penalizantes percalços para conseguir a exclusão de encargos bancários abusivamente lançados em sua conta corrente, por ela devidamente contestados e que não foram espontaneamente reembolsados pelo réu, sob a infundada alegação de que a sua exigibilidade era proveniente de exercício regular de direito por consubstanciar serviços efetivamente usufruídos pela autora. Ademais, não há se cogitar no caso da caracterização de ato de terceiro hábil a constituir fator excludente da responsabilidade civil do banco, porquanto não se cuida aqui de fato imprevisível e inevitável ou, mesmo, de intensidade tamanha que tenha se prestado a excluir a liberdade de ação do causador direto do dano, mesmo porque, como é sabido, o fato de terceiro somente materializa excludente da obrigação de indenizar quando for a causa exclusiva do prejuízo, o que, evidentemente, não ocorreu no caso em análise, como antes salientado.

Aliás, releva considerar que se cuida aqui de responsabilidade objetiva da instituição financeira ré, por força da aplicação do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, estando, no caso em exame, a obrigação de indenizar assentada na demonstração da conduta desidiosa do banco, na configuração do dano moral à consumidora e no nexo de causalidade entre a falha do serviço e o resultado lesivo imposto à autora, consubstanciados tais pressupostos, como assinalado, na ação negligente da instituição financeira, que, por defeito operacional do serviço disponibilizado à consumidora, lançou por relevante período de tempo encargos bancários indevidos na conta corrente da autora.

Com efeito, tem-se como absolutamente injustificável a conduta da instituição financeira em insistir na cobrança de encargos fundamentadamente impugnados pela consumidora, notório, portanto, o dano moral por ela suportado, cuja demonstração evidencia-se pelo fato de ter sido submetida, por longo período [por mais de três anos, desde o início da cobrança e até a prolação da sentença], a verdadeiro calvário para obter o estorno alvitrado, cumprindo prestigiar no caso a teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, por meio da qual



sustenta Marcos Dessaune que todo tempo desperdiçado pelo consumidor para a solução de problemas gerados por maus fornecedores constitui dano indenizável, ao perfilar o entendimento de que a "missão subjacente dos fornecedores é - ou deveria ser - dar ao consumidor, por intermédio de produtos e serviços de qualidade, condições para que ele possa empregar seu tempo e suas competências nas atividades de sua preferência. Especialmente no Brasil é notório que incontáveis profissionais, empresas e o próprio Estado, em vez de atender ao cidadão consumidor em observância à sua missão, acabam fornecendo-lhe cotidianamente produtos e serviços defeituosos, ou exercendo práticas abusivas no mercado, contrariando a lei. Para evitar maiores prejuízos, o consumidor se vê então compelido a desperdiçar o seu valioso tempo e a desviar as suas custosas competências - de atividades como o trabalho, o estudo, o descanso, o lazer - para tentar resolver esses problemas de consumo, que o fornecedor tem o dever de não causar. Tais situações corriqueiras, curiosamente, ainda não haviam merecido a devida atenção do Direito brasileiro. Trata-se de fatos nocivos que não se enquadram nos conceitos tradicionais de 'dano material', de 'perda de uma chance' e de 'dano moral' indenizáveis. Tampouco podem eles (os fatos nocivos) ser juridicamente banalizados como 'meros dissabores ou percalços' na vida do consumidor, como vêm entendendo muitos juristas e tribunais." . (...)

Com efeito, a abusiva cobrança de encargos bancários indevidos e a recalcitrância injustificada por tempo expressivo [três anos] do réu em proceder a cessação desta exação e o espontâneo ressarcimento à correntista, constitui injusta agressão, porquanto privou a autora de utilizar o seu tempo disponível na forma que melhor lhe aprouvesse, de molde a provocar sofrimento psíquico que molesta direitos inerentes à personalidade, vulnerando seu patrimônio moral, a justificar a reparação almejada.

(...) Indisputável, destarte, a configuração dos danos morais indenizáveis, bem é de ver que considerado o critério de que a indenização não deve prestar-se ao enriquecimento ilícito, mas considerando o aspecto inibitório da condenação ora enfocada, em relação ao autor do ilícito, a fim de que invista na qualificação



de seus prepostos, de sorte a aprimorar seus procedimentos, não há se olvidar, de outra parte, do caráter compensatório da reparação, de molde a possibilitar sentimento que se preste ao menos a mitigar o sério constrangimento suportado pela vítima da injusta ofensa, afigurando-se, sob tal perspectiva, razoável o arbitramento da indenização em cinco mil reais.

Nesse contexto, reverter a conclusão do Tribunal local para acolher a pretensão recursal, quanto à existência de ato ilícito e a redução do quantum indenizatório, demandaria o revolvimento do acervo fático-probatório dos autos, o que se mostra inviável ante a natureza excepcional da via eleita, consoante enunciado da Súmula n. 7 do Superior Tribunal de Justiça.

Ante o exposto, conheço do agravo para não conhecer do recurso especial.

Nos termos do art. 85, § 11, do CPC/2015, majoro os honorários em favor do advogado da parte ora recorrida em 2% sobre o valor da condenação.

(STJ - AREsp 1.260.458/SP, Rel. Min. Marco Aurélio Bellize, 3ª Turma, data da publicação 06/04/2018).

O pedido da parte autora merece ser acolhido, posto que a falha na prestação dos serviços ficou caracterizada, tanto pelo atendimento ao consumidor, demandando a necessidade de atuação do polo ativo em vários momentos na tentativa de solucionar o caso.

Com tais considerações, reputo configurado o dano moral decorrente da conduta da instituição financeira ré em indevidamente negar a procuração levada para autorizar a movimentação da conta.

indenizatório pelos danos morais infligidos à parte pleiteante, o valor deverá levar em consideração a extensão do dano (art. 944 do Código Civil), não deve ser ínfimo, que não guarde proporção com o dano, nem deve implicar em fonte de enriquecimento ilícito, mas, o suficiente a compensar o constrangimento suportado e de modo a desestimular a ocorrência de repetição de prática lesiva. *quantum* Referente ao

Assim, considerando, ainda, o tempo de manutenção do



vício do serviço a que a parte autora foi submetida e a perda do tempo útil na tentativa de solucionar a questão junto à instituição ré, entendendo razoável a fixação da indenização por danos morais em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Ante o exposto, acolho o pedido da autora, julgando extinto o feito com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, I, do CPC para condenar a ré a liberar os valores da conta FGTS do requerente (obrigação cumprida) e a pagar a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a título de indenização por danos morais, que será corrigido pela SELIC, a partir da publicação da sentença.

Sem custas ou honorários nesta instância, a teor do art. 55 da Lei nº 9.099/95, c.c. art. 1º da Lei nº 10.259/01.

Após o trânsito em julgado, oficie-se à Caixa Econômica Federal para realização do pagamento na conta bancária a ser informada oportunamente pelo autor, no prazo de trinta dias.

Com a juntada do comprovante de pagamento, dê-se ciência aos autores.

Publique-se. Registre-se. Intimem-se. Oportunamente, arquivem-se os autos, com baixa na distribuição.

