



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0002607-81.2015.8.15.2001.Origem : 5ª Vara Cível da Comarca da Capital.Relator : Des. Oswaldo Trigueiro do Valle Filho.Apelante : Maria Suely Maia.Advogado : Carlos Nazareno Pereira de Oliveira P. Câmara; Raphael Felipe Correia Lima do Amaral.Apelado : Banco do Brasil.Advogado : Sérgio Túlio de Barcelos; José Arnaldo Janssen Nogueira.

APELAÇÃO CÍVEL. DANOS MORAIS. BLOQUEIO DE CARTÃO EM VIAGEM INTERNACIONAL. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. QUEBRA DA LEGÍTIMA EXPECTATIVA DO CONSUMIDOR. TRANSTORNOS EM SUA ESTADIA EM SOLO ESTRANGEIRO. CONFIGURAÇÃO DE ATO ILÍCITO. EVIDÊNCIA DE PREJUÍZOS À ORDEM MORAL. PROVIMENTO DO APELO.

- Procedendo o Banco réu o bloqueio de cartão ao meio de viagem internacional de seu cliente, deixando-o em total desamparo em solo estrangeiro, sem diligenciar solução em tempo hábil, configura-se nítida conduta ilícita apta a gerar danos de ordem moral.

VISTOS, relatados e discutidos os presentes autos. ACORDA a Quarta Câmara Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba em dar provimento ao recurso, nos termos do voto do relator, unânime.

Trata-se de **Apelação Cível** interposta por **Maria Suely Maia** contra sentença proferida pelo Juízo da 5ª Vara Cível de João Pessoa que, nos autos da “Ação de Indenização por Danos Morais” ajuizada em face do **Banco do Brasil**, julgou



improcedente o pedido autoral.

Na peça de ingresso, a demandante relata que é titular da conta corrente de nº. 30.599-5, Agência1635-7, junto à Instituição Financeira demandada, com cartão nº.4001857981004140. Narra ter realizado viagem para a cidade de Miami – Flórida (Estados Unidos) e após alguns dias teve seu cartão bloqueado, mesmo possuindo saldo suficiente em sua conta, o que lhe causou sérios transtornos, porquanto contar apenas com aquela forma de pagamento.

Aduz ter buscado solucionar o problema junto ao banco, contudo, sem sucesso, ficando o restante da viagem privada de utilizar o cartão, desprovida de recurso financeiro para usufruir sua viagem, o que lhe causou sério abalo de ordem moral, pleiteando a correspondente indenização.

Contestação apresentada, alegando que *“o Reclamado não praticou qualquer ato ilícito que justifique a obrigação de indenizar, tendo em vista que apenas agiu no intuito de proteger o requerente de compras fraudulentas que pudessem causar uma lesão patrimonial”*, e, ainda, que *“o Reclamante não demonstrou ter sofrido abalo ou lesão na sua gama de interesses subjetivos, ou passagem por situação vexatória ou constrangedora”* concluindo pela ausência de danos morais.

Réplica impugnatória apresentada (evento 4559721, p. 60).

Sobreveio, então, sentença de improcedência (evento 4559721, p. 78/81), sob o fundamento de não ter a autora logrado êxito em comprovar o direito postulado, pois não apresentou os requisitos essenciais da responsabilidade civil, sequer a prova da solicitação de crédito para a viagem internacional.

Inconformada, a autora interpôs Apelação (evento 4559721, p. 85), aduzindo a existência de danos morais, sob as seguintes alegações: o Banco do Brasil S.A., ao contestar a demanda, confessou que procedeu com o bloqueio do cartão sem aviso prévio e apenas justificou que o fez para a segurança da Recorrente; a instituição financeira não provou suas alegações e restou incontroverso, diante da ausência de



impugnação aos protocolos e e-mails inclusos na inicial que não houve qualquer justificativa do Banco nesse sentido quando das incontáveis tentativas de contato pela Recorrente, bem como nenhuma comunicação prévia a respeito de supostas atitudes suspeitas que motivassem o bloqueio como medida de segurança.

Por fim, pugna pelo provimento do apelo e reforma da sentença, julgando-se procedente o pedido e condenando a parte apelada ao pagamento de indenização por danos morais.

Contrarrazões pela recorrida (evento 4559722, p. 5).

O Ministério Público, por meio de sua Procuradoria de Justiça, opinou pelo prosseguimento do feito sem manifestação meritória (evento 4791218)

É o relatório.

VOTO.

Preenchidos os pressupostos de admissibilidade, conheço do apelo, passando à análise de seus argumentos recursais.

Como relatado, a presente demanda indenizatória por danos morais gira em torno da seguinte situação fática descrita pela autora: a demandante é titular da conta corrente de nº. 30.599-5, Agência1635-7, junto à Instituição Financeira demandada, com cartão nº.4001857981004140. Narrou ter realizado viagem para a cidade de Miami – Flórida (Estados Unidos) e após alguns dias teve seu cartão bloqueado, mesmo possuindo saldo suficiente em sua conta, o que lhe causou sérios transtornos e dano de ordem moral, porquanto contar apenas com aquela forma de pagamento.

Por sua vez, o banco réu sustenta, em síntese, que *“não praticou qualquer ato ilícito que justifique a obrigação de indenizar, tendo em vista que apenas agiu no intuito de proteger o requerente de compras fraudulentas que pudessem causar uma lesão patrimonial”*

Pois bem, conforme se infere dos autos, o acervo documental que circunda o fato descrito como causa dos danos morais – indica que, de fato, autora teve seu cartão



bloqueado ao meio de viagem internacional. Em verdade, trata-se de fato incontroverso, porquanto admitido pelo próprio réu, que justificou sua conduta na intenção de proteger o crédito da autora de ação fraudulenta.

Com a máxima vênia ao entendimento esposado pela magistrada de base, ao meu sentir, resta configurado o ato ilícito praticado pela instituição financeira e o abalo de ordem moral sofrido pela autora.

Ora, verifica-se tratar-se de consumidora que detinha crédito em sua conta bancária e ao se encontrar ao meio de uma viagem internacional, em território estrangeiro, onde tudo naturalmente se torna mais difícil de se resolver, se viu não só privada de utilizar o seu crédito, como também desamparada, sem recursos para sua manutenção.

Pontuou a Magistrada não ter a parte comprovado ter solicitado previamente à viagem internacional autorização para utilizar o cartão fora do país, o que isenta o Banco de qualquer responsabilidade no tocante ao bloqueio. Em verdade, a ausência de tal requerimento trata-se de mera suposição, porquanto não ter este fato sido mencionado pelo réu em sua defesa. Ademais, verifica-se que a autora utilizou o cartão anteriormente na viagem, só vindo o bloqueio a ocorrer no dia 16 de dezembro.

Ressalte-se, ainda, que a autora ao buscar ponto de atendimento do Banco do Brasil no endereço 701, Brickell Avenue Suite, 2610, Miami, Florida, não logrou qualquer êxito, restado configurada a falha na prestação do serviço do promovido, porquanto deixar sua cliente em total desamparo em solo estrangeiro, sem diligenciar solução em tempo hábil.

O dever de indenizar se legitima, pois, pela violação da expectativa do consumidor, bem como, pela intenção de se evitar que novas condutas semelhantes venham a lesar outros clientes.

Dessa forma, observa-se uma patente hipótese de abusividade e má prestação de serviço por parte da recorrente, afigurando-se sua conduta em um ato ilícito, a partir do qual a observância do abalo à moralidade da vítima é uma decorrência lógica e



intrínseca à própria narrativa da situação vivenciada pela autora.

Com efeito, em se tratando de responsabilidade civil, cumpre averiguar a ocorrência dos requisitos que a ensejam e, por conseguinte, geram o dever de indenizar. Sobre o assunto, dispõem os arts. 186 e 927 do Código Civil:

“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. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo”.

Da leitura conjunta dos dispositivos mencionados, exsurge a conclusão de que, para que se reconheça o cabimento da indenização, revela-se necessária a constatação da conduta ilícita que gere um dano, bem como o respectivo nexo de causalidade.

Ademais, para a hipótese vertente, que traz em si questão decorrente de contrato de consumo, aplica-se a responsabilidade civil objetiva, para a configuração da qual não se perquire acerca da culpa do agente causador do prejuízo, conforme prescrição do art. 14 do Código Brasileiro de Defesa do Consumidor.

No caso em comento, é patente a presença do ato ilícito de responsabilidade da apelante, do qual resultou inegável prejuízo de ordem psíquica à parte recorrida.

Logo, no que se refere ao dano moral, não é preciso realizar grande esforço para enxergar que se encontra manifestamente configurado, tendo em vista a forma constrangedora e injustificável de atuação da instituição recorrente, provocando uma situação claramente vexatória e desrespeitosa, cuja dor e sensação negativa foram suportadas pela parte recorrida.

Conforme uníssono entendimento jurisprudencial e doutrinário, existem hipóteses excepcionais de indenização por dano moral, em que a falta de respeito à dignidade humana apresenta-se de tal forma evidente que a consequência de atos com tais características deflui da ordem natural dos acontecimentos.



Nesses casos, em face da clarividência dos eventos danosos, bastaria provar o fato originário e o seu respectivo nexos causal com o prejuízo verificado. Não se trata de uma presunção legal de existência de dano, mas de uma consequência natural, de um fato lógico que não pode ser ignorado pelo julgador.

Neste pensar, são precisas as lições de Carlos Alberto Bitar:

*“Na prática, cumpre demonstrar-se que, pelo estado da pessoa, ou por desequilíbrio em sua situação jurídica, moral, econômica, emocional ou outras, suportou ela consequências negativas advindas do ato lesivo. **A experiência tem mostrado, na realidade fática, que certos fenômenos atingem a personalidade humana, lesando os aspectos referidos, de sorte que a questão se reduz, no fundo, a simples prova do fato lesivo.** Realmente, não se cogita em verdade, pela melhor técnica, em prova de dor, ou de aflição, ou de constrangimento, porque são fenômenos ínsitos na alma humana como reações naturais a agressões do meio social. **Dispensam, pois comprovação, bastando, no caso concreto, a demonstração do resultado lesivo e a conexão com o fato causador, para a responsabilização do agente**”(BITTAR, Carlos Alberto, *Reparação Civil Por Danos Morais*, Editora RT, p. 130). (grifo nosso).*

No mesmo sentido, ensina ainda Carlos Roberto Gonçalves:

*“O dano moral salvo casos especiais, como o de inadimplemento contratual, por exemplo, em que se faz mister a prova da perturbação da esfera anímica do lesado dispensa prova em concreto, pois se passa no interior da personalidade e existe in re ipsa (inerente à própria coisa. Está inseparavelmente ligado à personalidade humana.)” (In *Responsabilidade Civil*, 7ª edição, p. 552).*

Portanto, restando comprovada a conduta ilícita, culposa e comissiva por parte da empresa demandada, bem como demonstrado o seu nexos de causalidade com o nítido prejuízo de cunho moral sofrido pelo recorrente, afigura-se patentemente existente o abalo de ordem moral.



Em idêntica situação, confira-se o seguinte julgado do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

“DANO MORAL. RECUSA DE CARTÃO DE DÉBITO. ARBITRAMENTO.1. A recusa de cartão de débito de cliente que tem saldo disponível causa situação vexatória equivalente à sofrida por cliente que tem crédito recusado por negativação indevida.2. No arbitramento do dano moral, há que se observarem as circunstâncias da causa, a capacidade econômica das partes e as finalidades reparatória e pedagógica desse arbitramento. Essa fixação é realizada dentro do prudente arbítrio do juízo. No caso, o arbitramento foi adequado, não merecendo redução. 3. Recurso provido”.(TJ-SP - APL: 00077012420138260077 SP 0007701-24.2013.8.26.0077, Relator: Melo Colombi, Data de Julgamento: 13/01/2015, 14ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 13/01/2015). (grifo nosso).

Com relação à fixação do montante indenizatório, frise-se, inicialmente, que o valor estipulado não pode ser ínfimo nem abusivo, devendo ser proporcional à dupla função do instituto do dano moral, quais sejam: a reparação do dano, buscando minimizar a dor da vítima; e a punição do ofensor, para que não volte a reincidir.

A quantificação do dano moral deve atender a critérios como a extensão do dano, a condição de seu causador, bem como a da vítima, atentando para o aspecto pedagógico da indenização, isto é, deve servir de advertência para que potenciais causadores do mesmo mal se abstenham de praticar tais atos.

Nesse contexto, tendo em vista a gravidade da conduta ilícita da demandada, revestindo-se de elevada potencialidade lesiva para o próprio setor consumerista em que atua, considero que o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) mostra-se proporcional e razoável em relação às circunstâncias dos autos.

Por tudo o que foi exposto, **DOU PROVIMENTO** ao Apelo para reformar a sentença recorrida e julgar procedente o pedido autoral, condenando o Banco do Brasil ao pagamento de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a título de danos morais, incidindo juros



de mora, no percentual de 1% ao mês (art. 406 do Código Civil), desde a citação, e correção monetária a partir da data de arbitramento.

Em face à modificação do julgado, condeno a parte vencida em custas e honorários advocatícios, os quais fixo em 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação.

É COMO VOTO.

