

Poder Judiciário da Paraíba
9ª Vara Cível da Capital

PROCEDIMENTO COMUM CÍVEL (7) 0820690-44.2017.8.15.2001

[Indenização por Dano Moral]

AUTOR: MATHEUS ROBERTO RIBEIRO

REU: BANCO DO BRASIL S.A.

SENTENÇA

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RELAÇÃO DE CONSUMO. INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. BLOQUEIO DE CONTA BANCÁRIA BEM COMO CARTÃO DE CRÉDITO DO CORRENTISTA. JUSTIFICATIVA DE CANCELAMENTO DO CPF PELA RF. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. NECESSIDADE DE COMUNICAÇÃO AO CONSUMIDOR ANTES DA CONSUMAÇÃO DO ATO A FIM DE NÃO EXPO-LO A CONSTRANGIMENTOS. PARTE QUE VIAJA E FICA SEM PODER MOVIMENTAR A CONTA BANCÁRIA POR ESTAR BLOQUEADA. DANO MORAL. VIOLAÇÃO AOS DIREITOS DA PERSONALIDADE. ACOLHIMENTO PARCIAL DOS PEDIDOS AUTORAIS. EXTINÇÃO DO FEITO COM RESOLUÇÃO DO MÉRITO.

Vistos, etc.

Tratam-se os autos de AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS aforada por MATHEUS ROBERTO RIBEIRO em face de BANCO DO BRASIL S/A, alegando que viajou de férias à cidade do Rio de Janeiro no período de 10 à 18 de janeiro de 2017, levando o cartão de crédito, conta 47529-7, agência 1885-6, Banco do Brasil para adimplemento de suas despesas durante a viagem, agendando o pagamento de suas contas que venceriam neste período.

Ocorre que, quando lá chegou, tentou sacar dinheiro no caixa eletrônico e não conseguiu porque acusava a mensagem “CONTA COM CPF IRREGULAR. PROCURE A AGÊNCIA”. Logo, não conseguiu sacar valores, fazer ou receber transferências e nem mesmo pagar suas contas agendadas, entre elas, o pagamento de uma parcela do seguro da empresa, a qual tem participação SPORT COMÉRCIO MARINA LTDA, cuja cobertura corresponde a quantia de R\$ 2.500.000,00 (dois milhões e quinhentos mil reais).

Assevera que não ordenou a suspensão das atividades de sua conta bancária e nem tampouco foi comunicado do bloqueio da movimentação dos rendimentos financeiros de sua titularidade. Diante do ocorrido, se viu obrigado a pegar dinheiro emprestado para adimplir as despesas referentes às

necessidades básicas de alimentação, higiene até finda a viagem.

Aduz que a empresa em que o autor é solidariamente responsável, ficou vulnerável e desprotegida durante mais de dez dias, e caso tivesse acontecido qualquer sinistro nas dependências do estabelecimento, o dano seria irreparável e irreversível e no valor do seguro, R\$ 2.500.000,00.

Afirma, ainda, que quando chegou de viagem recebeu uma correspondência da agência promovida, solicitando providências em 20 dias, a partir do recebimento da carta, sob pena de ter seu cartão Ourocard bloqueado e o limite sujeito a análise de crédito. No entanto, a conta do promovente já havia sido bloqueada muito antes do prazo ali estabelecido e, se dirigindo a agência para solucionar o problema, foi informado que o erro ocorreu em virtude de uma troca de sistema interna.

Por fim, requer a concessão da justiça gratuita; citação da parte promovida e no mérito, que a presente demanda seja julgada procedente condenado a parte promovida a pagar ao promovente um dano moral no valor de R\$ 49.350,00, valor este correspondente a 50 salários mínimos, sem prejuízo dos ônus da sucumbência.

Colaciona documentos.

Citado o Banco demandado este apresentou contestação conforme ID. Num. 34611062, alegando não existir qualquer defeito ou vício na prestação de serviço da promovida, eis que o CPF da parte autora consta em situação irregular perante a Receita Federal, logo diante da suspensão do CPF, como medida de segurança do próprio autor o sistema automaticamente procede o bloqueio e solicita o comparecimento do titular em agência. No entanto, não há o que responsabilizar a instituição bancária promovida, ante a ausência de comprovação de dano moral e responsabilidade civil, pois trata-se de um mero aborrecimento.

Afirma ainda que a fixação de quantum indenizatório deverá respeitar os limites já fixados pela jurisprudência, e, os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, não bastando a singela alegação do autor.

Ao final, requereu a este juízo a total improcedência da ação, e em caso de condenação, que sejam respeitados os princípios supracitados.

Juntou documentos.

Parte autora não apresentou Impugnação à contestação.

Intimadas as partes para que se manifestem sobre o desejo de produção de novas provas, ambas requereram o julgamento antecipado

Vieram os autos conclusos.

É o suficiente relatório. Decido.

DA FUNDAMENTAÇÃO

A matéria versada nos autos requer a produção de provas eminentemente documentais, sendo unicamente de direito a questão sob análise, motivo pelo qual passo ao julgamento antecipado da lide, nos termos do art. 355, I do CPC.

Na situação em apreço, a relação jurídica existente entre o promovente e a parte demandada está demonstrada pelos documentos encartados na exordial, bem como na contestação.

O cerne do litígio é, portanto, a discussão a respeito da concessão do dano moral ao promovente, sustentando a parte demandada que inexistente dever de indenizar.

Nesse sentido, não se pode olvidar que a matéria controvertida remete aos princípios e dispositivos do Código de Defesa do Consumidor (CDC), uma vez que a relação jurídica existente entre as partes é a de fornecedor e de consumidor, nos termos dos arts. 2º, 3º, incidindo, ainda, pelo diálogo das fontes, as normas do Código Civil (art. 7º, CDC).

Primeiramente, tem-se que, no caso específico, que houve uma falha na prestação de serviço da instituição bancária que bloqueou a conta bancária do promovente, bem como seu cartão de crédito sem nenhuma comunicação prévia, deixou de efetuar os pagamentos previamente agendados e além do mais, como estava em viagem de férias, ficou impedido de efetuar suas transações bancárias ao ponto de ter que pedir dinheiro emprestado para se manter durante a estadia.

Sobre o tema, não de outra forma o Código de Defesa do Consumidor elencou a direito básico do consumidor a disposição clara das informações relativas aos produtos e serviços oferecidos. É o teor do art. 6º, III, da mencionada norma:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor: (...) III - a informação adequada 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; (Redação dada pela Lei nº 12.741, de 2012) Vigência)

Nesta esteira, coube à instituição bancária promovida, enquanto fornecedora de serviços, especificar os motivos que levaram ao respectivo bloqueio, o que não o fez, apenas comunicando após o devido bloqueio ter sido realizado, conforme documento de ID nº 7507576, p. 28, inclusive depois que o promovente retornou de sua viagem, não sendo diligente ao aplicar penalidade grave ao seu cliente, sem tomar os cuidados devidos de notifica-lo como devido, preferindo já suspender os serviços prestados, cuja situação causou inúmeros transtornos como os narrados nos autos.

No que tange ao ônus da prova no âmbito do Direito do Consumidor, a regra do art. 14, §3º do CDC, preconiza a inversão do ônus da prova nas questões onde se questiona defeitos na prestação do serviço, como é o caso dos autos. A lei consumerista assim dispõe:

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. (...)

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. (grifo nosso)

Trata-se de inversão do ônus da prova *ope legis*, isto é, decorrente da própria lei, e que prescinde de pronunciamento judicial anterior ao julgamento para declará-la, de forma que incumbe ao fornecedor dos serviços, no curso da ação, a prova das excludentes previstas no art. 14, §3º do CDC.

Seguindo esta direção, deveriam a parte promovida no curso da ação fazer prova da existência das excludentes do §3º do art. 14 do CDC, que por sua vez, não o fez, apenas alegando que não merece acolhimento o pleito autoral, haja vista não demonstrar o alegado. É neste norte que, na situação em apreço, reputa-se como configurada a inexistência do defeito na prestação do serviço.

Seguindo esse raciocínio, passo à análise da pretensão jurídica da parte demandante em face da parte demandada.

A informação trazida com a inicial é que a parte autora pleiteia ser indenizada pelos danos morais suportados, em virtude da falha na prestação do serviço bancário que não justifica os motivos que ensejaram ao bloqueio de sua conta corrente e cartão de crédito ao ponto de não efetuar os pagamentos agendados, realizar ou receber transferência, ou seja impedido de realizar qualquer transação bancária.

Sobre o caso, relato jurisprudência do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba e do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. BLOQUEIO DE CARTÃO DE CRÉDITO SEM AVISO PRÉVIO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. Responsabilidade objetiva da instituição bancária. Inteligência do artigo 14 do cdc. Indenização por DANO MORAL cabível. VERBA QUE DEVE SERVIR DE COMPENSAÇÃO E REPREENSÃO. QUANTUM RAZOÁVEL. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. RECURSO DESPROVIDO. - Configura falha na prestação do serviço (art. 14 do CDC), quando a instituição financeira, concedente do cartão de crédito, bloqueia seu uso sem prévio aviso ao consumidor, sobretudo quando inviabiliza o uso do serviço contratado.(TJPB - ACÓRDÃO/DECISÃO do Processo Nº 00000551620158150071, 1ª Câmara Especializada Cível, Relator DES. LEANDRO DOS SANTOS , j. em 09-04-2019)

EMENTA: APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE NEGÓCIO JURÍDICO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. CONTRATO

DE SEGURO. VENDA CASADA. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS BANCÁRIOS. COMPROVAÇÃO. BLOQUEIO INDEVIDO DE CONTA CORRENTE. DANOS MORAIS. CONFIGURAÇÃO. QUANTUM. REDUÇÃO. DANOS MATERIAIS. RESTITUIÇÃO DO VALOR INDEVIDAMENTE DEBITADO. INDENIZAÇÕES DEVIDAS. SENTENÇA REFORMADA EM PARTE. RECURSOS PARCIALMENTE PROVIDOS.

- Nos termos do art. 39, I, do Código de Defesa do Consumidor, "é vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas [...] condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço".

- Comprovado que o valor do seguro caracterizada a venda casada, impõe-se a restituição do valor

debitado na conta corrente a tal título.

- Configura o dano moral o bloqueio injustificado de conta corrente por Instituição bancária, pois a privação indevida ao correntista de numerário disponível em sua conta causa-lhe desassossego psíquico e rompe com o seu bem-estar, caracterizando inequívoca falha na prestação dos serviços bancários.

- Deve ser reduzido o valor fixado a título de danos morais, se não fixado com observância da natureza e da intensidade do dano, da repercussão no meio social, da conduta do ofensor, bem como da capacidade econômica das partes envolvidas. (TJMG - Apelação Cível 1.0000.20.037014-6/001, Relator(a): Des.(a) José Marcos Vieira, 16ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 24/06/2020, publicação da súmula em 25/06/2020)

DANO MORAL

O dano moral está presente e é personalíssimo, representado pelo nome, a imagem, a honra subjetiva e objetiva da pessoa e a integridade moral.

Nas ações de reparação de danos morais devem estar presentes alguns requisitos essenciais para configuração do dever de indenizar, dentre eles o nexo de causalidade, o dano e o ato comissivo ou omissivo.

O nexo causal ficou devidamente demonstrado nos autos bem como a culpa exclusiva da parte promovida que até o presente dos problemas ocasionados ao promovente.

Desta forma, merece prosperar a presente demanda em relação aos danos morais, haja vista a ocorrência do grande abalo psicológico que sofreu a parte promovente que estando em viagem de férias com sua esposa, deixou de efetuar suas transações bancárias ao ponto de ter que pedir dinheiro emprestado para suprir suas necessidades básicas, tais como alimentação e higiene até o fim da estadia no Rio de Janeiro.

No caso dos autos, são nítidos os elementos que configuram o dano moral e que ensejam a compensação pecuniária pelo constrangimento sofrido.

A Egrégia Corte de Justiça do Estado da Paraíba, no julgamento da apelação cível nº 92.003072-0, em que foi relator o eminente Desembargador Antônio Elias de Queiroga, citando Wilson Mello da Silva (Das inexecuções das Obrigações e suas Conseqüências. 3º ed., São Paulo, 1965, nº 157, acentuou:

“Dano moral são lesões sofridas pelo sujeito físico ou pessoal natural de direito em seu patrimônio ideal, entendendo-se por patrimônio ideal, em contraposição a patrimônio material, o conjunto de tudo aquilo que não atinja ou diminua o seu patrimônio.”

A doutrina e a jurisprudência vêm-se consolidado pelo ressarcimento do dano puramente moral, sem condicioná-lo a qualquer prejuízo de ordem material, uma vez que in casu, a indenização tem como objetivo amenizar a angústia e o sofrimento vivido pela vítima, funcionando a indenização apenas como um paliativo a honra ferida.

O dano moral, segundo lecionam Pablo Stolze Gagliano e Rodolfo Pamplona Filho:

“(...) consiste na lesão de direitos cujo conteúdo não é pecuniário, nem comercialmente redutível a dinheiro. Em outras palavras, podemos afirmar que o dano moral é aquele que lesiona a esfera personalíssima da pessoa (seus direitos da personalidade), violando, por exemplo, sua intimidade, vida privada, honra e imagem, bens jurídicos tutelados constitucionalmente.

In casu, ficou devidamente demonstrado o dano moral sofrido pela parte promovente devido a falha na prestação de serviço bancário.

Logo, diante das referidas considerações, no desempenho da árdua tarefa de arbitrar o devido quantum indenizatório, fixo a indenização em R\$ 8.000,00 (oito mil reais), por estar a mesma em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

DO DISPOSITIVO

Pelo exposto, ACOLHO PARCIALMENTE OS PEDIDOS AUTORAIS para resolvendo o mérito da causa nos termos do art. 487, I do NCPC, compelir a parte promovida a pagar ao promovente a indenização por violação aos danos morais, fixada no valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), acrescidos de correção monetária pelo INPC a partir do arbitramento e juros de mora de 1% ao mês a partir da citação.

Condeno a parte promovida, ainda, nas custas, despesas e honorários advocatícios, estes últimos no percentual de 20% sobre o valor da condenação, nos termos do que preceitua o art. 85, § 2º, do CPC.

Após o trânsito em julgado expeça-se guia de custas finais, nos termos do art. 391 e 392 do NOVO CÓDIGO DE NORMAS JUDICIAL (PROVIMENTO CGJ-TJPB N°. 49/2019).

Após o que, INTIME-SE a demandada por meio do seu patrono, para recolher as custas processuais, sob pena de protesto e de inscrição em dívida ativa (art. 394, §1º, DO NOVO CÓDIGO DE NORMAS JUDICIAL (PROVIMENTO CGJ-TJPB N°. 49/2019).

Havendo pagamento voluntário das custas processuais, arquivem-se os autos. Caso contrário, expeça-se certidão de débito de custas judiciais (CDCJ), encaminhado-se para protesto e inscrição em dívida ativa, nos termos dos artigos 393, 394 e 395, do novo Código de Normas Judicial (Provimento CGJ-TJPB n°. 49/2019).

Cumpridas todas as diligências, archive-se os autos.

Publique-se, registre-se e intímese.

ADRIANA BARRETO LOSSIO DE SOUZA

Juíza de Direito