

Apelação Cível n. 0002180-49.2010.8.24.0113
Relator: Desembargador Rubens Schulz

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. IMPROCEDÊNCIA NA ORIGEM. RECURSO DA AUTORA. CAIXA PREFERENCIAL DE BANCO QUE IMPEDE A REALIZAÇÃO DE TRANSAÇÃO FINANCEIRA PARA TERCEIROS. ABALO ANÍMICO NÃO COMPROVADO. MERO ABORRECIMENTO E DESCONFORTO. SITUAÇÃO INAPTA A GERAR DANO MORAL.

"Os incômodos e contrariedades enfrentados cotidianamente não devem ser considerados, por si sós, fontes geradoras de dano moral, principalmente aquelas consubstanciadas em singelos aborrecimentos desprovidos de qualquer potencialidade lesiva" (Apelação Cível n. 2006.015349-5, de Papanduva, rel. Des. Marcus Tulio Sartorato, j. 3.4.2007).

SENTENÇA MANTIDA. HONORÁRIOS RECURSAIS DEVIDOS (ART. 85, § 11º, DO CPC/15).
RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO.

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível n. 0002180-49.2010.8.24.0113, da comarca de Camboriú 1ª Vara Cível em que é Apelante [REDACTED] e Apelado Banco do Brasil S/A.

A Segunda Câmara de Direito Civil decidiu, por votação unânime, conhecer e negar provimento ao recurso interposto. Custas da lei.

Participaram do julgamento, realizado nesta data, o Exmo. Sr. Des. Newton Trisotto, presidente com voto, o Exmo. Sr. Des. Sebastião César Evangelista e o Exmo. Sr. Des. Rubens Schulz, relator.

Florianópolis, 5 de outubro de 2017.

Desembargador Rubens Schulz

Gabinete Desembargador Rubens Schulz

RELATOR

RELATÓRIO

██████████ ajuizou "ação de indenização por danos morais" contra Banco do Brasil - Besc S/A alegando, em síntese, que no dia 19.04.2010, dirigiu-se ao caixa do banco réu a fim de pagar uma guia DARF de sua empregadora, e após aguardar sua vez na fila preferencial, foi informada da impossibilidade do atendimento prioritário para o pagamento de contas de titularidade de terceiro. Aduziu que, na condição de gestante e diante da negativa de atendimento, a autora sofreu abalos que acarretaram a antecipação de sua licença maternidade.

Afirma que sofreu "*danos morais de elevada ordem, ante a dor, o sofrimento, o transtorno, a humilhação, o trauma, o drama, a vergonha, o constrangimento, o vexame e demais resultados negativos que são comuns em casos como este*", requerendo o deferimento do pedido inicial a fim de ser indenizada pelo dano moral sofrido (fls. 2-6).

Citado, o réu apresentou contestação, alegando, preliminarmente, carência de ação na medida em que o caixa prioritário é exclusivamente para pagamento de títulos em nome de pessoa física.

Defendeu que a autora, valendo-se da condição de grávida, recorreu ao Judiciário com o propósito de estimular a "indústria de danos morais", responsabilizando, injustamente, uma empresa idônea, visto que tinha ciência das limitações dos caixas prioritários, além de que, no dia do fato, não havia movimento nem fila no caixa normal.

Após tecer considerações sobre as normas de atendimento prioritário, afirmou que em nenhum momento a requerente foi humilhada ou submetida a qualquer situação desabonadora de sua personalidade. Destacou a ausência de conduta ilícita, de nexos de causalidade, bem como de dano moral

indenizável, e, portanto, inexistência de pressupostos que caracterizem a responsabilidade do réu. Em caso de condenação, requereu que o *quantum* indenizatório seja arbitrado de forma proporcional e razoável, com o objetivo de não gerar enriquecimento sem causa (fls. 26-44).

Houve réplica (fls. 49-50).

Em audiência de instrução e julgamento foram ouvidas as partes, restando inexistosa a conciliação (fl. 75).

Após, sobreveio sentença que julgou improcedente o pedido inicial, nos seguintes termos:

Ante o exposto, julga-se improcedente o pedido formulado pela autora. Condena-se a autora ao pagamento das custas e honorários, estes fixados em R\$ 1.000,00.

Fica suspensa a exigibilidade das verbas, por ser beneficiária da justiça gratuita.

P. R. I. (fls. 82-83).

Irresignada, a autora interpôs recurso de apelação, requerendo a reforma da sentença. Replicou suas teses defensivas e consignou que o próprio apelado confessou, em sede de contestação, a recusa de atendimento preferencial à apelada, fato que por si só caracteriza dano moral (fls. 89-93).

Com as contrarrazões (fls. 97-104), ascenderam os autos a esta eg. Corte de Justiça.

Este é o relatório.

VOTO

Trata-se de apelação cível interposta pela autora objetivando a reforma da sentença que julgou improcedente o pedido de indenização por dano moral.

Pois bem.

Inicialmente destaca-se que ao caso, ante a relação jurídica entre as partes ser tipicamente de consumo, aplicam-se as normas do Código de Defesa do Consumidor. Logo, ressalta-se que a legislação consumerista, por sua natureza protetiva, estabelece a responsabilidade civil objetiva relativa aos defeitos na prestação de serviço, ao passo que a demonstração de culpa negligência, imperícia ou imprudência do fornecedor é prescindível. Vale dizer, assim, que a responsabilidade do Banco comprovado o ilícito, o dano e o nexo causal é presumida, salvo quando comprovada alguma das situações de excepcionalidade previstas no Códex Consumerista ou, ainda, a ruptura no nexo de causalidade.

Nessa perspectiva, muito embora tenha a apelante argumentado que a negativa de atendimento em caixa preferencial, na condição de grávida, tenha causado abalo anímico, o cenário afasta a responsabilidade da parte apelada à reparação pelos danos sofridos.

Isso porque, muito embora, efetivamente, no caso é aplicada a responsabilidade civil objetiva, prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, é exigido do usuário a comprovação de prática de conduta comissiva ou omissiva ato ilícito, causadora de prejuízo à esfera patrimonial ou extrapatrimonial dano, independentemente de culpa, bem como, o nexo de causalidade.

Logo, mostra-se indispensável a demonstração da ocorrência de dano e seu nexo com a atividade exercida pelo fornecedor e serviços.

O fato de uma mulher grávida ser impedida de pagar conta de terceiro em fila preferencial não fere qualquer direito à intimidade, vida privada ou imagem do consumidor. Aliás, não se pode admitir que a situação alegada sem qualquer excepcionalidade tenha causado ofensa à sua honra, vergonha, dor intensa, humilhação, ou que tenha passado por constrangimento que

pudessem gerar transtornos psíquicos, na sua tranquilidade e nos seus sentimentos, suficientes para caracterizar o dano moral.

É que, nas palavras de Sérgio Cavalieri Filho, "*só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos*" (Programa de responsabilidade civil. 6. ed. São Paulo: Malheiros, 2005. p. 105).

No caso, o simples fato da apelante ser impedida de utilizar o caixa preferencial, pode ter lhe causado incômodo e aborrecimento, mas não gerou qualquer dano à sua dignidade. Ao contrário, o atendente objetivava apenas o cumprimento da legislação de atendimento prioritário.

Em razão disso, inexistente o ilícito capaz de gerar a indenização.

Ademais, na perspectiva do dano moral necessita-se uma avaliação criteriosa e subjetiva que possa motivar o dever de indenizar. No entanto, a autora não vivenciou qualquer situação excepcional, tampouco comprovou os ditos prejuízos sofridos.

Assim, vislumbra-se que aborrecimentos percalços, frustrações e imprevistos decorrentes da vida em sociedade não geram dano moral.

Neste sentido, essa Corte já decidiu:

RESPONSABILIDADE CIVIL - INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - AUTORA QUE AO DIRIGIR-SE À CAIXA PREFERENCIAL É ABORDADA POR SEGURANÇA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA RÉ PARA QUE AGUARDASSE

SER CHAMADA - INEXISTÊNCIA DE ELEMENTOS HÁBEIS A COMPROVAR QUALQUER ESPÉCIE DE HUMILHAÇÃO OU CONSTRANGIMENTO SOFRIDO - CONJUNTO PROBATÓRIO INSUFICIENTE A DEMONSTRAR OS FATOS NARRADOS NA PETIÇÃO INICIAL - ÔNUS DA PROVA - EXEGESE DO ART. 333, I, DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL - PLEITO DE MAJORAÇÃO DOS HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS FORMULADO EM CONTRA-RAZÕES - NÃO-CONHECIMENTO DA QUESTÃO LEVANTADA DIANTE DA INADEQUAÇÃO DA VIA PROCESSUAL ELEITA - SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA MANTIDA - RECURSO DESPROVIDO Os incômodos e contrariedades enfrentados cotidianamente não devem ser considerados, por si sós, fontes geradoras de dano moral, principalmente aquelas consubstanciadas em singelos aborrecimentos desprovidos de qualquer potencialidade lesiva. (Apelação Cível n. 2006.015349-5, de Papanduva, rel. Des. Marcus Tulio Sartorato, j. 3.4.2007).

Destarte, somente se justificaria a reparação por dano moral se o cenário acompanhasse situações agravantes que ultrapassassem o mero aborrecimento e que causassem um dano efetivo, não sendo comprovado que a negativa tenha sido feita de forma a humilhar a autora, até porque o atendente apenas cumpria a legislação.

Nessa linha:

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - CAIXA DE AGÊNCIA BANCÁRIA QUE NÃO PERMITE A REALIZAÇÃO DE TRANSAÇÕES FINANCEIRAS DE TERCEIROS EM FILA DE ATENDIMENTO PREFERENCIAL - FUNDADA SUSPEITA - DANO MORAL NÃO CONFIGURADO - MERO DISSABOR - RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. A suspeita do funcionário de que a autora estaria realizando serviços para outras pessoas possuía fundamento. Portanto, sua atitude de proibir a realização de operações em nome de terceiros não deve ser considerada errada, ou ilegal. Ao contrário, objetivava o cumprimento da legislação de atendimento preferencial. De fato, segundo a moderna doutrina e a jurisprudência dominante, pequenos dissabores e contrariedades, normais na vida em sociedade, não são indenizáveis. Imprescindível asseverar que na vida em sociedade as pessoas tem que se submeter a certas situações inevitáveis, sob pena de se tornar impossível tal convivência, ainda mais nos dias de hoje. (AC. n. 2005.032121-5, de Araranguá, Rel.^a Des.^a Salete Silva Sommariva, j. em 19.9.06.) (TJSC, Apelação Cível n. 2008.022260-0, de Jaguaruna, rel. Des. Edson Ubaldo, j. 26.8.2008).

Desse modo, ausente requisito necessário _ prova do dano anímico

e do nexo de causalidade _ para configuração da responsabilidade civil objetiva do Banco apelado, não há falar em dever de indenizar, devendo ser mantida a sentença proferida.

Ante o exposto, voto no sentido de conhecer do recurso e negar-lhe provimento, condenando a apelante ao pagamento de honorários advocatícios recursais em favor do patrono do apelado, na proporção de 5% (cinco por cento) sobre o valor da condenação, com fulcro no artigo 85, §11, do Código de Processo Civil, ficando suspensa a exigibilidade da verba, por se tratar de beneficiária da justiça gratuita.

Este é o voto.