



Órgão : 5ª TURMA CÍVEL
Classe : APELAÇÃO
N. Processo : **20130111803334APC**
(0045750-02.2013.8.07.0001)
Apelante(s) : EDISON GROSSI DE ANDRADE JUNIOR
Apelado(s) : VANESSA ALMEIDA ROSA DE OLIVEIRA
SANTOS
Relator : Desembargador SEBASTIÃO COELHO
Acórdão N. : 827131

EMENTA

CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATO DE EMPRÉSTIMO. REGISTRO DE RECLAMAÇÃO. OFENSAS PROFERIDAS POR CORRENTISTA. E-MAIL. EXPOSIÇÃO DA FUNCIONÁRIA. DANOS MORAIS. OCORRÊNCIA. QUANTUM COMPENSATÓRIO. PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. SENTENÇA MANTIDA.

1. O consumidor insatisfeito com a prestação dos serviços bancários, ou quando, de posse do contrato de empréstimo ou qualquer outra prestação de serviços, se depara com cláusulas diferentes do que foi acordado, tem o direito de efetivar sua reclamação pelos canais disponibilizados pela instituição. No entanto, o exercício desse direito não deve servir como meio para denegrir ou ofender a honra dos funcionários que prestaram o atendimento.

2. O valor fixado a título de indenização por danos morais tem por objetivo compensar e satisfazer o ofendido pelo sofrimento suportado, não servindo como meio de enriquecimento sem justa causa para quem sofreu o dano, mas devendo ser razoável, justo, equitativo e proporcional a ponto de reduzir e impedir futuros atos atentatórios da mesma natureza, impondo-se sua redução quando fixado em montante excessivo. No caso concreto, o importe de R\$10.000,00 (dez mil reais) fixado pelo

Juízo de origem mostra-se proporcional e razoável.

3. Recurso conhecido e não provido.

A C Ó R D ã O

Acordam os Senhores Desembargadores da **5ª TURMA CÍVEL** do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, **SEBASTIÃO COELHO** - Relator, **CARLOS RODRIGUES** - 1º Vogal, **ANGELO PASSARELI** - 2º Vogal, sob a presidência do Senhor Desembargador **SEBASTIÃO COELHO**, em proferir a seguinte decisão: **CONHECER. NEGAR PROVIMENTO. UNÂNIME.**, de acordo com a ata do julgamento e notas taquigráficas.

Brasilia(DF), 15 de Outubro de 2014.

Documento Assinado Eletronicamente

SEBASTIÃO COELHO

Relator

RELATÓRIO

Cuida-se de Apelação Cível interposta por **EDISON GROSSI DE ANDRADE JÚNIOR** (réu) em face da sentença de fls.110-121, proferida pelo Juízo da 4ª Vara Cível de Brasília-DF, na ação de indenização, que **JULGOU PROCEDENTE o pedido da autora para condenar o réu ao pagamento da quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de danos morais, corrigida monetariamente e JULGOU IMPROCEDENTES os pedidos contrapostos pelo réu.**

Em suas razões (fls. 123-127), o apelante/réu alega que utilizou os meios disponíveis para a reclamação sobre a conduta da funcionária. Assevera que o documento não tinha qualquer intenção de lesar a honra da apelada, pois apenas se limitou a reportar as informações sobre o atendimento prestado. Pugna pela inexistência do dano moral, ou caso não seja esse o entendimento, pede a diminuição do valor da condenação por danos morais para R\$ 2.000,00 (dois mil reais).

Preparo à fl. 138-139.

Nas contrarrazões (fls. 144-147), a apelada/autora aduz que a denúncia imputou fatos ofensivos à honra da apelada/autora. Requer a manutenção da r. sentença.

É o relatório.

V O T O S

O Senhor Desembargador SEBASTIÃO COELHO - Relator

Presentes os pressupostos de admissibilidade, conheço do recurso.

Sem preliminares para análise, passo ao mérito.

A sentença recorrida deve ser mantida, conforme argumentos que passo a expor.

Alega o apelante/réu que após negociar uma dívida junto ao Banco do Brasil com a assessora da apelada/autora, entrou em contato diretamente com esta, que informou-lhe que o procedimento estava correto apenas aguardando sua assinatura.

No entanto, ao analisar posteriormente o contrato de empréstimo entabulado entre as partes, verificou que era completamente diferente do que havia negociado, ou seja, o que era pra ser 60 parcelas de R\$234,37 (duzentos e trinta e quatro reais e trinta e sete centavos), foi constado no referido contrato 66 parcelas.

Inconformado com tal situação, o apelante/réu formulou reclamação na ouvidoria do Banco do Brasil e do Banco Central, no dia 26 de setembro de 2013 por meio de denúncia (protocolo nº 28418332) e no Banco Central no dia 21 de novembro de 2013 (protocolo nº 2013553893) (fls. 73/74).

1. Da Existência do Dano Moral

Nota-se que o primeiro elemento da responsabilidade civil é a análise da conduta praticada pelo apelante/réu, se esta conduta é ilícita ou apenas se limitou a um exercício regular de direito de comunicação de fatos aos órgãos competentes.

Colhe-se dos presentes autos (fls. 12/14), os seguintes termos proferidos pelo apelante/réu "bandida, trapaceira, estelionatária, criminosa".

É cediço que o apelante/réu tem o legítimo direito de registrar sua insatisfação e descontentamento com os serviços prestados pela instituição financeira por meio dos canais disponibilizados para tanto.

No entanto, no caso em exame, verifica-se que a conduta do apelante/réu extrapolou o seu exercício de direito, no que toca a reclamação formulada, tendo em vista a sua insatisfação com o acordo celebrado entre as partes.

Nos termos do art. 186 do Código Civil, "aquele que, por ação ou omissão, voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito".

O art. 927, também do Código Civil, estabelece que "aquele que, por

ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo". A obrigação de indenizar, nos termos do referido dispositivo legal, decorre da prova da existência:

- a) do dano;
- b) do nexo de causalidade entre o fato e o dano;
- c) da culpa "*lato sensu*" (culpa - imprudência, negligência ou imperícia - ou dolo).

Logo, o sofrimento da apelada/autora decorrente das palavras proferidas pelo apelante/réu, não pode ser considerado mero aborrecimento. Evidente que a conduta do apelante/réu atingiu direito da personalidade da apelada/autora que se viu, em situação vexatória e constrangedora, configurando, outrossim, o dano moral alegado.

2. Do *Quantum* Compensatório Fixado a Título de Danos Morais

Comprovado a existência do dano e a responsabilidade do apelante/réu, bem como o sofrimento suportado pela apelada/autora, resta estabelecer o *quantum* compensatório. Para tanto, mostra-se razoável levar em conta as condições pessoais das partes, a extensão do dano experimentado e o caráter pedagógico e punitivo da medida a ser aplicada, observando-se os critérios da proporcionalidade e da razoabilidade.

No caso concreto, a fixação pelo Juízo *a quo* a título de compensação pelos danos morais sofridos em R\$10.000,00 (dez mil reais), mostra-se proporcional e razoável.

Aduz-se, assim, que a condenação deve servir para repreender e desestimular nova conduta de mesma natureza, e não para proporcionar a parte que sofreu o dano um enriquecimento sem causa, o que não é o caso dos autos.

Nesse sentido, seguem julgados desta E. 5ª Turma Cível:

*DIREITO PROCESSUAL CIVIL E DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM DANOS MORAIS. SEGURO DE SAÚDE. NEGATIVA INJUSTIFICADA DE COBERTURA. PROCEDIMENTO MÉDICO. FORNECIMENTO DE MATERIAL CIRÚRGICO. DANOS MORAIS. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. MANUTENÇÃO DO VALOR.
(...)*

5. Para fixação dos danos morais a jurisprudência observa as

circunstâncias do caso concreto, as condições pessoais e econômicas das partes e a extensão do dano, de modo que o arbitramento seja feito com moderação e razoabilidade, com vistas a se evitar o enriquecimento indevido do ofendido e a abusiva reprimenda do ofensor. Procura-se, enfim, o encontro de uma quantia que seja suficiente e necessária para prevenir e reparar o abalo psicológico.

6. (...)

7. *Apelo parcialmente provido.*

(Acórdão n.740623, 20120710011289APC, Relator: JOÃO EGMONT, Revisor: LUCIANO MOREIRA VASCONCELLOS, 5ª Turma Cível, Data de Julgamento: 27/11/2013, Publicado no DJE: 03/12/2013. Pág.: 193)

CIVIL E CONSUMIDOR. AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. TRANSPORTE DE PASSAGEIRO. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. ARTIGOS 730 DO CC E ARTIGO 14 DO CDC. CONFIGURADO O DEVER DE INDENIZAR. DANOS MATERIAIS. COMPROVAÇÃO. DANOS MORAIS. REDUÇÃO DO QUANTUM FIXADO. ADEQUAÇÃO AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. INTUITO PROTELATÓRIO NÃO CARACTERIZADO. MULTA DO PARÁGRAFO ÚNICO DO ARTIGO 538 DO CPC. EXCLUSÃO. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA.

(...)

3 - O valor arbitrado a título de indenização por danos morais deve compensar e satisfazer o ofendido pelo sofrimento suportado, não servindo como fonte de enriquecimento sem justa causa para a vítima do dano, mas devendo ser razoável, justo e equitativo a ponto de reduzir e impedir futuros atos atentatórios da mesma natureza, impondo-se sua minoração quando fixado em montante excessivo.

4. (...)

5. *Ambas Apelações Cíveis parcialmente providas.*

(Acórdão n.680772, 20040610100596APC, Relator: ANGELO

CANDUCCI PASSARELI, Revisor: LUCIANO MOREIRA VASCONCELLOS, 5ª Turma Cível, Data de Julgamento: 29/05/2013, Publicado no DJE: 05/06/2013. Pág.: 304)

Por todo o exposto, e com base no caso em tela, a quantia de R\$10.000,00 (dez mil reais), mostra-se proporcional e razoável, sem, contudo, implicar enriquecimento ilícito da parte lesada.

3. Do Dispositivo

Forte nesses argumentos, **NEGO PROVIMENTO** ao apelo e mantenho íntegra a r. sentença.

É como voto.

O Senhor Desembargador CARLOS RODRIGUES - Vogal

Com o relator

O Senhor Desembargador ANGELO PASSARELI - Vogal

Com o relator

DECISÃO

CONHECER. NEGAR PROVIMENTO. UNÂNIME.