

Apelação Cível n. 0317977-92.2015.8.24.0023, da Capital  
Relator: Desembargador Rodolfo C. R. S. Tridapalli

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FALHA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. DEPÓSITO EM DINHEIRO EFETUADO PELO AUTOR EM SUA CONTACORRENTE. VALOR NÃO DISPONIBILIZADO PELO BANCO. REQUERENTE QUE TEVE SEU CARTÃO DE CRÉDITO/DÉBITO RECUSADO EM ESTABELECIMENTO COMERCIAL POR SALDO INSUFICIENTE. EQUÍVOCO RECONHECIDO PELO RÉU. SITUAÇÃO QUE ULTRAPASSA O MERO DISSABOR. DANO MORAL CARACTERIZADO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA DO REQUERIDO. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DO ATO ILÍCITO. NÃO ACOLHIMENTO. APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. PROVA SUFICIENTE NOS AUTOS DA REALIZAÇÃO DA OPERAÇÃO BANCÁRIA E DA NÃO DISPONIBILIZAÇÃO DO NUMERÁRIO NA CONTA A QUE SE DESTINAVA. INAFASTÁVEL O DEVER DE INDENIZAR DO RÉU. DANO MORAL *IN RE IPSA*. PRESCINDE DE PROVA. QUANTUM INDENIZATÓRIO. MANUTENÇÃO. OBSERVÂNCIA AOS PRINCÍPIOS DA PROPORCIONALIDADE E DA RAZOABILIDADE. FIXAÇÃO DE HONORÁRIOS RECURSAIS. EXEGESE DO ART. 85, § 11, DO CPC/2015. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO.

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível n. 0317977-92.2015.8.24.0023, da comarca da Capital 5ª Vara Cível em que é Apelante Banco HSBC Bank Brasil S/A e Apelado [REDACTED].

A Quarta Câmara de Direito Civil decidiu, por unanimidade, conhecer do recurso e negar-lhe provimento. Custas legais.

Participaram do julgamento, realizado nesta data, a Exma. Sra. Desa. Rosane Portella Wolff e o Exmo. Sr. Des. César Abreu.

Presidiu a sessão o Exmo. Sr. Des. Joel Dias Figueira Júnior.

Florianópolis, 28 de fevereiro de 2018.

Desembargador **RODOLFO C. R. S. TRIDAPALLI**  
Relator

## RELATÓRIO

## Da Ação

Trata-se de Ação de Indenização por Danos Morais ajuizada por [REDACTED] contra HSBC BANK BRASIL S.A, na qual pretende a condenação do Réu ao pagamento de indenização por danos morais, bem como das despesas processuais e honorários advocatícios.

Alega, em síntese, que, na data de 02/07/2015, ao tentar efetuar o pagamento de suas compras com cartão de crédito/débito em um supermercado local, foi surpreendido com a informação de que não possuía saldo suficiente em sua conta bancária, o que lhe causou constrangimento.

Informa que, em 23/06/2015, depositou em sua conta corrente o valor de R\$ 200,00 (fl.16) , no entanto, após verificar que realmente não possuía saldo, dirigiu-se até ao Banco Réu, a fim de esclarecer o ocorrido. Quando, então, foi informado pelo gerente de que havia acontecido um equívoco na conferência dos envelopes de depósito e que a referida quantia não havia sido creditada, realizando o estorno do valor depositado.

Por conta disso, requer a condenação do Réu ao pagamento de verba indenizatória, a concessão do benefício da justiça gratuita, bem como ao pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios. Por fim, a procedência do feito. Valorou a causa. Juntou documentos (fls. 09/18).

Devidamente citado, o Requerido apresentou contestação às fls. 32/41, sustentando, em síntese, a ausência de ato ilícito, bem como ressaltou que a situação foi resolvida imediatamente após o relato do Requerente. Por conta disso, pugna a improcedência do pedido. Juntou documentos (42/47).

Réplica às fls. 54/63, na qual o Requerente reedita os argumentos tecidos na inicial e refuta a tese vertida pelo Réu.

Ato posterior, a lide foi julgada antecipadamente, nos termos do art. 355, I, do CPC/2015.

## **Da Sentença**

A Juíza de Direito, Dra. CRISTINA LERCH LUNARDI, julgou procedente o feito, nos seguintes termos:

[...] Diante do exposto, com base no art. 487, inc. I, do Código de Processo Civil, JULGO PROCEDENTE o pedido para condenar o banco réu ao pagamento de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) a título de danos morais, acrescido de correção monetária pelo INPC, contados da data desta decisão, e juros de 1% ao mês contados do evento danoso.

Condeno o banco réu ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, estes que fixo em 10% do valor atualizado da condenação, na forma do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

## **Da Apelação**

Irresignada com a prestação jurisdicional entregue, a Requerida apresentou recurso de Apelação às fls. 71/81, na qual alega, em síntese, a ausência de comprovação de danos morais, haja vista a ocorrência de mero aborrecimento, bem como pugna a minoração do *quantum* indenizatório, além da modificação do termo inicial para a contagem dos juros de mora. Por fim, requer a provimento do recurso.

## **Das Contrarrazões**

Devidamente intimado, o Apelado apresentou contrarrazões (fls. 86/92), na qual requer a manutenção da sentença.

Vieram os autos conclusos.

Este é o relatório.

## **VOTO**

### **I - Da Admissibilidade do Recurso**

Preenchidos os requisitos legais de admissibilidade (fls. 95/96), o recurso deve ser conhecido.

**II – Do Julgamento do Recurso:**

**Do Dano Moral**

O desate da lide depende da verificação da existência, na situação narrada nos autos, do dever do requerido/Apelante de indenizar os danos morais alegadamente experimentados pelo autor/Apelado, decorrentes da falha dos serviços prestados pela Instituição Financeira Recorrente.

Com efeito, para que se tenha a obrigação de indenizar, é necessário que existam três elementos essenciais: a ofensa a uma norma preexistente ou um erro de conduta, um dano e o nexo de causalidade entre eles, conforme se verifica pelo art. 186 do Código Civil.

Além disso, é sabido que a responsabilidade no caso em discussão, é de natureza objetiva e decorre do próprio risco da atividade, só não respondendo pelo evento danoso se provar (i) que não ocorreu defeito na prestação do serviço ou (ii) que houve culpa exclusiva da vítima ou de terceiro (artigo 14, § 3º, incisos I e II do CDC).

Cabe destacar que, para se caracterizar o ilícito civil nos casos de responsabilidade objetiva, basta a existência do dano e do nexo de causalidade entre o fato e o dano, sendo irrelevante a conduta (dolo ou culpa) do agente.

A Carta Magna em seu art. 5º, X, estabelece que “são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação”.

De igual sorte, dispõe o art. 186 do Código Civil que “aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência, ou imprudência, violar direito, ou causar prejuízo a outrem, fica obrigado a reparar o dano”.

Na mesma esteira e no que toca a obrigação de reparar o dano, não se deve perder de vista o que resultou disposto no art. 927 do aludido

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

Sobre o tema, ensina MARIA HELENA DINIZ: “para que se configure o ato ilícito, será imprescindível que haja: a) fato lesivo voluntário, causado pelo agente, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência; b) ocorrência de um dano patrimonial ou moral; c) nexo de causalidade entre o dano e o comportamento do agente” (in Código Civil anotado, Saraiva, 1999, 5ª ed., p. 169).

Na situação descrita nos autos, o autor/Apelado logrou êxito em demonstrar que efetuou depósito no dia 23/06/2015, cujo valor foi creditado pelo Apelante somente na data de 02/07/2015, ensejando, assim, a recusa de seu cartão de crédito por insuficiência de saldo, o que culminou com a situação vexatória pela qual foi acometido o Requerente.

Assim, tratando-se de depósito que deixou de ser creditado ao Autor unicamente em razão da falha na prestação dos serviços do Banco Recorrente, e para o qual não contribuiu, nem mesmo minimamente, o Apelado, é o Réu o único responsável pelo ocorrido, pelos danos daí advindos devendo responder.

Diante desse cenário, resulta evidente o abalo psicológico sofrido pelo Autor e, por corolário, o dever de o Apelante resarcí-lo pelo dano suportado.

Ademais, fácil concluir que o ato praticado pelo Recorrente é desrido de amparo jurídico e, por corolário, ilícito.

Realçada, no caso, a ausência de cautela do Apelante, na medida em que não adotou as devidas precauções no que concerne à prestação de seus serviços, conduta ilícita que, indene de dúvidas, viola a ordem jurídica e amoldase no disposto no artigo 186 do Código Civil.

Desse modo, a conduta do agente, o nexo de causalidade e o dano moral resultaram configurados em razão da falha na prestação do serviço bancário.

O cenário fático, por si só, constitui ato lesivo à moral, ensejando a reparação dos danos percebidos, máxime por ser notório que o constrangimento suportado reverbera no plano subjetivo da honra.

Além disso, é presumível a aflição certamente sofrida pelo Autor ao ter seu cartão recusado, mesmo sabendo que possuía saldo positivo em sua conta corrente, o que configura abuso de direito indenizável e não mero transtorno ou dissabor. Dano *in re ipsa*, independendo, portanto, de prova.

Não merecendo acolhida os argumentos que embasaram a pretensão principal lançada nas razões recursais, passa-se à análise do *quantum* fixado a título de indenização por dano moral.

### **Da verba indenizatória**

Para a fixação do valor da indenização por danos morais, há de se analisar as particularidades do caso concreto, uma vez que inexistem critérios objetivos preestabelecidos para essa operação.

Dessa forma, a quantia correspondente à indenização pelo abalo moral há de ser fixada com moderação, em respeito aos princípios da adequação, da razoabilidade e da proporcionalidade, levando em conta não só as condições sociais e econômicas das partes, como também o grau da culpa e a extensão do sofrimento psíquico, de modo que possa significar uma reprimenda ao ofensor, para que se abstenha de praticar fatos idênticos no futuro (caráter punitivo e pedagógico da condenação), sem, contudo, ocasionar um enriquecimento injustificado para o lesado.

Sobre o tema elucida CARLOS ALBERTO BITTAR:

[...] a indenização por danos morais deve traduzir-se em montante que represente advertência ao lesante e à sociedade de que não se aceita o comportamento assumido, ou o evento lesivo advindo. Consustancia-se, portanto, em importância compatível com o vulto dos interesses em conflito, refletindo-se, de modo expresso, no patrimônio do lesante, a fim de que sinta,

7

efetivamente, a resposta da ordem jurídica aos efeitos do resultado lesivo produzido. Deve, pois, ser quantia economicamente significativa, em razão das

potencialidades do patrimônio do lesante (*in Reparação civil por danos morais.* RT, 1993, p. 220).

Logicamente, o valor indenizatório não se presta como instrumento para o enriquecimento ilegítimo para aquele que recebe, porém deverá ser suficiente, revestido de caráter punitivo e reeducativo, a fim de que o ofensor não reitere a prática danosa.

No caso em tela, ficou demonstrado nos autos a falha na prestação de serviço do Apelante, que deixou de creditar depósito na conta do Apelado, o que importou na recusa de seu cartão crédito/débito por insuficiência de saldo, o que configura abuso de direito indenizável e não mero transtorno ou dissabor.

Oportuno consignar que, na hipótese em comento é desnecessária prova do abalo anímico, porquanto presumível (dano moral *in re ipsa*).

Aqui, a responsabilidade civil exsurge da própria conduta ilícita praticada pelo Requerido, uma vez que: "*aquele que, por ato ilícito, causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo*" (art. 927 do Código Civil), sendo inafastável o seu dever de indenizar.

Conforme já mencionado, dentre os parâmetros a serem observados na fixação do dano moral, deve o julgador levar em consideração as circunstâncias que envolvem a lesão, dentre as quais a extensão do dano, o grau de culpa do ofensor, a capacidade econômica das partes, a respeitabilidade da vítima no seu meio social, seu eventual porte empresarial e comercial e, ainda, o valor do negócio, para que se obtenha justa indenização.

Assim, sopesadas essas diretrizes e visando uma valoração proporcional do dano, a quantia de R\$ 15.000,00 afigura-se razoável e proporcional à gravidade dos fatos, ao dano sofrido e à capacidade econômica da parte lesante, bem como atende, de um lado, ao efeito punitivo-pedagógico e, de outro, ao efeito compensatório-reconfortante.

Portanto, deve ser mantido o valor de R\$ 15.000,00 (quinze mil

reais), que devidamente acrescidos dos consectários legais, corresponde a aproximadamente a quantia de R\$ 20.000,00, de modo que, melhor se adapta aos critérios da razoabilidade/proporcionalidade adotados por este Órgão Julgador, ao mesmo tempo em que é apto a cumprir o caráter pedagógico e inibidor da reprimenda.

### **Dos Honorários Recursais**

Por fim, mantida a sentença vergastada e apresentadas as contrarrazões pelo Apelado (fls. 86/92) – o que comprova seu trabalho adicional em grau recursal –, majoram-se os honorários advocatícios em favor do procurador do Autor em 5% (cinco por cento), totalizando 15% (quinze) sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 11, do CPC/2015.

Ante o exposto, voto para conhecer do recurso e negar-lhe provimento, mantendo-se incólume a sentença.

Este é o voto.