



EFN

Nº 70076706241 (Nº CNJ: 0035836-97.2018.8.21.7000)

2018/CÍVEL

APELAÇÃO CÍVEL. SUBCLASSE RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INSCRIÇÃO EM CONCURSO PÚBLICO NÃO HOMOLOGADA POR FALTA DE PAGAMENTO. PAGAMENTO REALIZADO EM AGÊNCIA LOTÉRICA. ERRO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. ALEGAÇÃO DE ILEGITIMIDADE PASSIVA DO [REDACTED] REJEITADA. QUANTUM INDENIZATÓRIO REDUZIDO.

1. Caso em que a autora realizou o pagamento do boleto bancário relativo à inscrição em concurso público em agência lotérica. Por equívoco da atendente da lotérica o pagamento não foi realizado e sua participação foi obstada. Dano extrapatrimonial que decorre do fato de a autora ter sido tolhida da possibilidade de realizar o concurso, com toda a frustração e angústia que isso acarreta.

2. Ilegitimidade passiva da ré [REDACTED] rejeitada, face sua participação na cadeia de fornecimento do serviço.

3. Quantum indenizatório reduzido para R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), em razão da concorrência da autora para o dano sofrido, ao não conferir os documentos bancários recebidos.

APELAÇÃO PARCIALMENTE PROVIDA.

APELAÇÃO CÍVEL

NONA CÂMARA CÍVEL

Nº 70076706241 (Nº CNJ: 0035836-97.2018.8.21.7000)

COMARCA DE CARAZINHO

[REDACTED]

APELANTE

[REDACTED]

APELADO

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os autos.

Acordam os Desembargadores integrantes da Nona Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado, **à unanimidade, em dar parcial provimento ao apelo.**

Custas na forma da lei.



EFN

Nº 70076706241 (Nº CNJ: 0035836-97.2018.8.21.7000)

2018/CÍVEL

Participaram do julgamento, além do signatário, os eminentes Senhores
DES. TASSO CAUBI SOARES DELABARY (PRESIDENTE) E DES. CARLOS EDUARDO RICHINITTI.

Porto Alegre, 21 de março de 2018.

DES. EUGÊNIO FACCHINI NETO,

Relator.

RELATÓRIO

DES. EUGÊNIO FACCHINI NETO (RELATOR)

Trata-se de recurso de apelação interposto por BANCO [REDACTED] S.A. contrário à sentença de **procedência** (fls. 57/62) proferida nos autos de ação de indenização por danos morais ajuizada por [REDACTED], cujo dispositivo transcrevo abaixo:

ISSO POSTO, com fulcro no art. 487, I, do CPC, **JULGO PROCEDENTES** os pedidos formulados por [REDACTED] nos autos da *Ação Indenizatória* que move em desfavor de [REDACTED] – [REDACTED] S.S, para o fim de condenar a parte demandada ao pagamento a parte autora do valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais) a título de danos morais, o qual será corrigido monetariamente pelo IGP-M e acrescido de juros moratórios de 12% ao ano, a contar da intimação para cumprimento da sentença.

Considerando o princípio da sucumbência e, com fulcro nos artigos 82, §2º, 84 e 85, §2º, todos do Código de Processo Civil, CONDENO a parte demandada ao pagamento das despesas processuais e de honorários advocatícios ao procurador da parte demandante, os quais fixo em 10% sobre o valor total da



EFN

Nº 70076706241 (Nº CNJ: 0035836-97.2018.8.21.7000)

2018/CÍVEL

condenação, considerando a natureza da causa, o trabalho desenvolvido e o curto lapso temporal em que o feito permaneceu tramitando.

Em suas razões de apelo (fls. 65/70), a ré alega que não pode ser responsabilizada pelo erro da funcionária de correspondente bancário – lotérica- que teria se esquecido de pagar o boleto, pois não se trata de um problema no sistema ou na compensação/repasso do valor deste. Requer seja reconhecida sua ilegitimidade passiva, nos termos do art. 485, VI do CPC, sob o argumento de que a lotérica é pessoa jurídica. Refere que cabia à autora a conferência do comprovante do pagamento do boleto. Salienta que a autora não comprovou o pagamento do boleto e que, sem este pagamento, não há falha na prestação de serviço que possa resultar na sua responsabilização. Menciona que o áudio não merecia ser considerado pelo juízo por ter sido produzido pela própria parte, não conter identificação dos interlocutores nem de qual correspondente bancário foi realizado o suposto pagamento. Frisa que não há conduta ilegal ou falha na prestação de serviço de sua parte e que, além disso, não houve demonstração do dano moral. Alternativamente postula a redução do *quantum* indenizatório.

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 74/79), pela manutenção da sentença.

É o relatório.

VOTOS

DES. EUGÊNIO FACCHINI NETO (RELATOR)

Colegas: com o presente recurso a ré busca reverter decisão que concedeu à autora compensação pela impossibilidade de participar de concurso público em razão do erro na prestação de serviços por parte de funcionária de lotérica, correspondente bancária da ré [REDACTED].

Segundo a inicial, no dia 21/10/2015, a autora pretendia efetuar pagamento de boleto bancário referente à inscrição de concurso público do



EFN

Nº 70076706241 (Nº CNJ: 0035836-97.2018.8.21.7000)

2018/CÍVEL

[REDACTED] (formação de cadastro reserva para o cargo de escriturário) em uma casa lotérica credenciada pelo próprio banco. Para realizar o pagamento, efetuou saque de sua conta corrente na própria lotérica. Em 01/12/2015 soube que sua inscrição não havia sido homologada. Após a troca de e-mails entre a requerente e a banca realizadora do concurso percebeu-se que o comprovante era de saque e não de pagamento do boleto. Em 07/12/2015 o pai da autora dirigiu-se à lotérica para esclarecimentos, ocasião em que a funcionária admitiu ter-se equivocado deixando, assim, de pagar o boleto referente à taxa de inscrição. Em razão de o prazo para interposição de recursos referente às inscrições já ter transcorrido a autora foi tolhida da possibilidade de realizar a prova. A funcionária devolveu o valor da inscrição (R\$ 70,00).

A ação foi ajuizada em face do [REDACTED] ([REDACTED]). E o pedido foi de compensação pelo dano extrapatrimonial experimentado em razão da frustração da expectativa da autora em participar do concurso.

A inicial foi instruída com o boleto bancário e o comprovante de saque (fls. 18/19), os dados da inscrição na qual consta a não homologação (fl. 20), os e-mails trocados com o setor de recursos humanos do concurso (fls. 21/v), as ocorrências policiais registradas (fls. 22/25 e notícia jurídica de caso semelhante (fl. 26).

Além disso, foi anexada aos autos gravação da conversa com a funcionária da lotérica responsável pelo equívoco (fl. 27). No CD de referida gravação a funcionária informou que não autenticou o código de barras do boleto, nessa mesma ocasião devolveu o boleto e o valor referente ao pagamento que não foi realizado (2min38s). Frisou que esse erro nunca havia acontecido, que não sabe por que esqueceu de autenticar o código de barras do boleto e que grampeou o recibo do saque “no automático” (5min47s). Menciona expressamente que foi “erro nosso e não foi dela” (6min05s).

Como visto no relatório, a sentença julgou procedente o pedido de indenização extrapatrimonial, fixando a condenação em R\$ 8.000,00. De tal decisão, a ré apelou.

Pois bem.



EFN

Nº 70076706241 (Nº CNJ: 0035836-97.2018.8.21.7000)

2018/CÍVEL

Inicialmente, passo à análise da preliminar de ilegitimidade passiva.

A ré, em suma, defende a tese de que não deve responder por erro cometido por funcionária da lotérica, pois, em sua concepção, não possui vínculo com tal funcionária.

Ocorre que o caso dos autos trata de relação de consumo, sob a qual incide o CDC. Sendo assim, aplicável a norma que determina a responsabilidade solidária de todos os participantes da cadeia de fornecimento (arts. 7º, Parágrafo Único, 14 e 25, §1 do CDC).

A lotérica em questão é correspondente bancário conveniado ao [REDACTED]. A instituição financeira, na medida em que opta por terceirizar serviços, deve responder por eventual defeito na prestação deste terceiro. Assim, ainda que o erro tenha sido praticado por funcionária da lotérica, a ré, [REDACTED], que faz parte da cadeia do fornecimento do serviço, porquanto responde de maneira solidária.

Cabe ressaltar que o fundamento da responsabilidade solidária dos fornecedores é a efetiva proteção ao consumidor. E, tratando-se de responsabilidade pelo fato do serviço, em razão da dificuldade eventual em identificar quem é o prestador direto e o indireto na cadeia de fornecimento, todos os participantes da cadeia de fornecimento qualificam-se como fornecedores do serviço¹.

Dessa maneira, a construção do polo passivo, no caso em análise, passa pela escolha do consumidor. E a consumidora em questão optou por demandar em face do [REDACTED].

Com essas considerações, rejeito a preliminar de ilegitimidade passiva.

Dito isso, passo à análise do mérito.

O argumento de que a autora não comprovou o pagamento do boleto e que, sem este pagamento, não há falha na prestação de serviço, não procede.

¹ MIRAGEM, Bruno. Direito do Consumidor: fundamentos do direito do consumidor; direito material e processual do consumidor; proteção administrativa do consumidor; direito penal do consumidor. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2008, p. 293; TARTUCE, Flávio; AMORIM ASSUMPÇÃO NEVES, Daniel. Manual de Direito do Consumidor: direito material e processual. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense. São Paulo: Método, 2013, p. 164



EFN

Nº 70076706241 (Nº CNJ: 0035836-97.2018.8.21.7000)

2018/CÍVEL

Como já referido, a pretensão tem por base o erro da funcionária que se esqueceu de autenticar o boleto da inscrição do concurso o que, por decorrência lógica, resultou no não pagamento do mesmo. É evidente que a autora não teria como comprovar o pagamento, visto que a falha na prestação do serviço é exatamente a falta do pagamento.

No que tange à menção de que o áudio não merecia ser considerado pelo Juízo, tal alegação é genérica e repisa trecho da contestação que já foi analisado em sede de sentença. Além disso, o conteúdo da gravação apenas reforça a narrativa inicial no sentido de que a atendente da lotérica teria, por descuido, esquecido de realizar o pagamento. Tal fato é, inclusive, a base de fundamentação da ré: de que o erro foi praticado por funcionária da lotérica e não sua. Assim, não há que se falar em desconsideração da gravação acostada aos autos.

Quanto à alegação de inexistência de demonstração do dano moral tenho este, igualmente, não merece guarida.

O dano, na hipótese, decorre do ato ofensivo. A falha na prestação de serviço tolheu a possibilidade da autora realizar o concurso público para o qual se inscreveu e estava estudando, de modo que sua legítima expectativa foi frustrada.

Relativamente ao pedido de redução do quantum indenizatório tenho que este procede.

É sabido não existir consenso jurisprudencial a respeito de sua quantificação, pois não há parâmetros consolidados na jurisprudência dos tribunais pátrios. Esta Câmara e este Tribunal não fogem à regra. A indenização, assim, deve ser fixada de acordo com o caso, em montante que seja suficiente para reparar ou compensar o prejuízo e, em certos casos, punir e desestimular o ofensor bem como orientar a sociedade em geral, sem, contudo, causar enriquecimento a uma parte e onerosidade excessiva para outra.

Leva-se em conta, para a fixação de tal valor, o fato de que autora teve a sua participação no concurso obstada. De outro lado, é inequívoca a concorrência da autora para o ocorrido. Ainda que se considere a sua evidente inexperiência bancária a verificação



EFN

Nº 70076706241 (Nº CNJ: 0035836-97.2018.8.21.7000)

2018/CÍVEL

do comprovante de pagamento era ônus que lhe cabia. Além da fácil verificação que o comprovante era relativo a saque, conforme expressamente descrito na parte superior do mesmo, o valor (R\$ 77,80) não corresponde ao valor da inscrição (R\$ 67,80). Assim, bastava que a autora tivesse percebido a diferença do valor e confirmado com a atendente da lotérica se o comprovante estava correto ou se a operação teria sido efetivada corretamente que o equívoco teria sido percebido e, provavelmente, solucionado. Ao não agir com diligência mínima que era esperada concorreu para a ocorrência do dano.

Na hipótese, então, sopesadas essas diretrizes, inclusive a culpa concorrente da autora, considero adequada a redução do quantum indenizatório para **R\$ 4.000,00**, tendo em vista as circunstâncias já referidas. Esse valor deverá ser atualizado monetariamente pelo IGP-M a contar da data do evento danoso (21/10/2015) e acrescido de juros de 1% ao mês a contar da citação.

Ante o exposto, **DOU PROVIMENTO EM PARTE** ao apelo, a fim de reduzir o *quantum* indenizatório, para o valor de R\$ 4.000,00, tudo nos termos e com os consectários fixados na fundamentação. Mantenho, porém, os ônus sucumbenciais na forma fixada na sentença, pois com a redução do valor da condenação, igualmente o valor dos honorários restam reduzidos.

DES. CARLOS EDUARDO RICHINITTI - De acordo com o(a) Relator(a).

DES. TASSO CAUBI SOARES DELABARY (PRESIDENTE) - De acordo com o(a) Relator(a).

DES. TASSO CAUBI SOARES DELABARY - Presidente - Apelação Cível nº 70076706241, Comarca de Carazinho: "DERAM PARCIAL PROVIMENTO AO APELO. UNÂNIME."

Julgador(a) de 1º Grau: ANDRE DAL SOGLIO COELHO