



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE RORAIMA
CÂMARA CÍVEL - PROJUDI

Praça do Centro Cívico, 269 - Palácio da Justiça, - Centro - Boa Vista/RR - CEP: 69.301-380

Proc. n.º 0803919-83.2021.8.23.0010
Recurso n.º 0803919-83.2021.8.23.0010

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0803919-83.2021.8.23.0010
APELANTE: BANCO -----
APELADO: -----
RELATOR: JUIZ CONVOCADO RODRIGO BEZERRA DELGADO

RELATÓRIO

Trata-se de Apelação Cível interposta em face da sentença proferida pelo Juízo da 1ª Vara Cível da Comarca de Boa Vista, que julgou parcialmente procedente a ação de indenização por danos morais, para condenar o **BANCO -----** a pagar a ----- o montante de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), acrescido de juros de mora e correção monetária (EP 34.1 – mov. de 1.º grau).

Em suas razões recursais (EP 39.1 – mov. de 1.º grau), o apelante argui, em resumo, que: todos os serviços foram prestados com regularidade; inicialmente, a transação negada/não autorizada se deu em razão da parte apelada ter efetuado a tentativa de compra com senha diversa da que consta cadastrada junto ao banco; somente após não conseguir efetuar as compras utilizando a senha do cartão foi que o autor tentou efetuar o pagamento através do APP; no momento, o aplicativo estava passando por instabilidade momentânea, que rapidamente foi solucionada; o período que a parte autora demorou para efetuar o pagamento no supermercado se deu por ela ter inserido a senha incorreta do cartão de débito; não restou provada a falha na prestação do serviço e o prejuízo sofrido; o valor arbitrado da indenização é excessivo.

Por fim, pede o provimento do recurso, para reformar a sentença.

Apesar de devidamente intimado, o apelado deixou de apresentar as contrarrazões.



Vieram-me os autos em razão da convocação contida na Portaria n. 1110, do dia 1º/10/2021 (DJe 7010, de 6/10/2021).

É o necessário a relatar.

Boa Vista-RR, data constante do sistema.

Rodrigo Bezerra Delgado
Juiz Convocado
Relator

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0803919-83.2021.8.23.0010

APELANTE: BANCO -----

APELADO: -----

RELATOR: JUIZ CONVOCADO RODRIGO BEZERRA DELGADO

VOTO

Presentes os requisitos extrínsecos e intrínsecos de admissibilidade, conheço do recurso.

Cuida-se de ação movida por ----- contra o **BANCO -----**, na qual afirma, em síntese, ter sofrido dano moral, pois teve dificuldades em efetuar o pagamento de uma compra em supermercado pelo aplicativo da instituição financeira requerida.

Aduz que, por falha no sistema da parte ré, passou aproximadamente 1h no caixa do supermercado, para concluir a operação, o que lhe causou constrangimentos, pois as pessoas que estavam no local começaram a rir da situação.

Acrescentou que tentou pagar as compras por cerca de uma hora, porém somente conseguiu efetivar o pagamento de forma espaçada, passando por cinco vezes a quantia de R\$ 50,00 (cinquenta reais) e uma vez de R\$ 11,02 (onze reais e dois centavos).

A sentença julgou parcialmente procedente a ação para condenar a parte requerida, ora apelante, ao pagamento de indenização por dano moral.

Na apelação, o Banco requerido alega que não houve falha na prestação de serviço, sob os seguintes argumentos: a demora para concluir o pagamento ocorreu porque a parte autora



esqueceu a senha do cartão, tendo tentado recuperar a senha pelo call center do banco, o que não era permitido; Ela foi orientada a verificar a senha no aplicativo do banco, mas não sabia como fazer; e tentou pagar pelo aplicativo do banco, que estava passando por instabilidade momentânea, que rapidamente foi solucionada, ocasião em que a compra foi concluída.

Ao final, pede a reforma da sentença para que os pedidos autorais sejam julgados improcedentes ou a redução do valor da indenização.

Como bem fundamentado na sentença, “*a relação estabelecida entre as partes tem natureza consumerista, estando o polo ativo e o polo passivo enquadrados nos conceitos de consumidor e fornecedor, respectivamente, nos moldes do art. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.*”

Sabe-se que, em se tratando de alegação de dano decorrente da prestação defeituosa do serviço, o dispositivo em relação ao qual deve ser dirimido o conflito é o artigo 14 do CDC, que dispõe, *in verbis*:

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.

Nessa esteira, o fornecedor responde pelos danos causados ao consumidor independentemente de sua culpa, somente se eximindo de indenizá-lo se **comprovar não ter sido o serviço defeituoso** ou ser a culpa exclusivamente da vítima ou de terceiro, o que não ocorreu na espécie.

No caso dos autos, a existência de falha na prestação do serviço é evidente, uma vez que é fato incontroverso que a parte recorrida teve dificuldade em efetuar o pagamento pelo aplicativo do banco, por instabilidade do sistema.

Ao analisar os documentos juntados pela parte autora aliados às afirmações de ambas as partes, verifico que, de fato, houve a falha na prestação do serviço, uma vez que a falha no



sistema do apelante foi determinante para a exposição do consumidor à situação vexatória pela qual passou no supermercado, pois depois de ele esquecer a senha do seu cartão, ele

PROJUDI - Recurso: 0803919-83.2021.8.23.0010 - Ref. mov. 15.1 - Assinado digitalmente por Rodrigo Bezerra Delgado
18/03/2022: JUNTADA DE ACÓRDÃO. Arq: Acórdão

esperava, no mínimo que conseguisse realizar o pagamento pelo aplicativo do banco, porém pela falha no sistema, demorou para concluir uma compra no supermercado e somente conseguiu realizar o pagamento de forma espaçada, o que agravou a situação, pois o fato chamou a atenção das pessoas que estavam no supermercado, sendo que algumas passaram a rir. Destaque-se que ele tinha saldo no banco.

Anote-se que o consumidor teve uma parcela de culpa, ainda que mínima, pois ao esquecer a senha do cartão e tentar resolver na hora do pagamento, contribuiu para a demora na conclusão da operação, no entanto, tal ato será analisado na hora da fixação do quantum indenizatório. Ademais, a gravação da ligação realizada pelo apelado para o call center do banco evidencia que ele não sabia como recuperar a senha do cartão pelo aplicativo, o que seria rapidamente resolvido se ele soubesse utilizar (EP 1.1 – p.2 – mov. de 1.º grau gravação da ligação para o banco apelante).

Logo, não provada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, a responsabilidade do demandado está caracterizada, uma vez que presente a relação de consumo, comprovada a falha na prestação de serviço, o dano e o nexo causal, além de incidir a responsabilidade objetiva, nos termos do art. 14 do CDC. Nesse tópico a sentença impugnada não merece ser reparada.

No que se refere ao *quantum* indenizatório, melhor sorte assiste ao apelante, pois como visto em linhas anteriores, o consumidor teve uma pequena parcela de culpa ao esquecer a senha do cartão e tentar resolver o problema na hora do pagamento, bem como por não saber operar o aplicativo para a recuperação da senha (EP 1.1 – p.2 – mov. de 1.º grau - gravação da ligação para o banco apelante).

Vale registrar que a perda de tempo do consumidor, antes tratada como mero aborrecimento, começou a ser considerada indenizável por parte dos Tribunais de Justiça, uma vez que não são raros os casos em que o consumidor é tratado com extremo descaso pelo Fornecedor.

Sobre o tema:

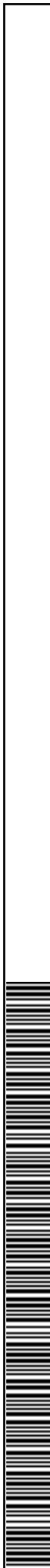
APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DÉBITO - RELAÇÃO DE CONSUMO - LEGITIMIDADE PASSIVA - VALOR INDENIZAÇÃO. Conforme art. 7º, parágrafo único e art. 25, § 1º do Código de Defesa do Consumidor, todos os fornecedores respondem de forma solidária pelo dano causado ao consumidor. Sendo a demandada parte da cadeia de prestadores de serviços responde, solidariamente, por prejuízos que forem causados em decorrência dos serviços prestados. A perda de tempo do consumidor antes tratada como mero aborrecimento começou a ser considerada indenizável por parte dos Tribunais de Justiça. A indenização por danos morais deve ser fixada com observância dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. (TJ-MG AC: 10000210115408001 MG, Relator: Estevão Lucchesi, Data de Julgamento: 25/03/2021, Câmaras Cíveis / 14ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 25/03/2021).

Além disso, o tempo do consumidor é protegido pelo Código de Defesa do Consumidor, principalmente através do estabelecimento dos deveres de segurança (arts. 8º a 17 do CDC) e adequação (arts. 18 a 25 do CDC); assim como dos direitos à efetiva prevenção e reparação de danos (art. 6º, VI, CDC) e de estipulação de um prazo máximo para o reparo de bens não essenciais pelo fornecedor (art. 18, caput e § 1º, CDC).

Com efeito, os elementos de convicção presentes nos autos demonstram que o consumidor foi submetido a uma verdadeira *via crucis* para tentar solucionar o problema do pagamento das compras realizadas no supermercado, sendo que a falha na prestação de serviço, pela instabilidade do sistema do apelante e pelo fato de ter sido necessário fazer várias operações espaçadas, para concluir o pagamento, foi determinante para a exposição do apelado à situação vexatória.

Outrossim, sabe-se que a mensuração do dano moral é tarefa extremamente difícil, imposta ao magistrado, tanto pela sua própria natureza quanto pela falta de critérios objetivos. Nesse sentido é a lição de Sérgio Cavalieri, senão vejamos: “(...) *não há valores fixos, nem tabelas preestabelecidas, para o arbitramento do dano moral. Esta tarefa cabe ao juiz no exame de cada caso concreto, atentando para os princípios aqui enunciados e, principalmente, para o seu bom senso prático e a justa medida das coisas*” (Sérgio Cavalieri. Programa de Responsabilidade Civil. 2ª edição. Editora Malheiros. página 83).

Nessa linha, a doutrina e jurisprudência convergem no sentido de que para a fixação do valor da compensação em casos como este, deve-se considerar a extensão do dano experimentado pela vítima, a repercussão no meio social, a situação econômica da parte ofendida, bem como do agente causador do dano, para que se chegue a uma justa composição, evitando-se, sempre, que o ressarcimento se transforme numa fonte de enriquecimento injustificado ou seja inexpressivo, devendo prevalecer os critérios da razoabilidade e proporcionalidade.



Assim, considerando o caráter pedagógico e punitivo da indenização por danos morais, bem como as peculiaridades do caso, tenho que o quantum fixado em primeiro grau atende aos preceitos de razoabilidade e proporcionalidade, de tal sorte que não há que se falar em redução.

Diante do exposto, conheço do recurso e, no seu mérito, nego provimento.

É como voto.

Majoro os honorários em 5% (cinco por cento).

Intimem-se.

Com o trânsito em julgado, arquivem-se os autos com as baixas necessárias.

Boa Vista-RR, data constante do sistema.

Rodrigo Bezerra Delgado
Juiz Convocado
Relator

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os autos em epígrafe, acordam os membros da 2ª Turma Cível do egrégio Tribunal de Justiça do Estado de Roraima, à unanimidade de votos, em conhecer do recurso e negar provimento, nos termos do voto do Relator. Participaram do julgamento o eminente Desembargador Mozarildo Cavalcanti (Presidente/Julgador) e os Juízes Convocados Luiz Fernando Castanheira Mallet (Julgador) e Rodrigo Bezerra Delgado (Relator). Sessão virtual do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de Roraima, data constante no sistema.

Rodrigo Bezerra Delgado
Juiz Convocado
Relator

