



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000439938

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000532-59.2024.8.26.0472, da Comarca de Porto Ferreira, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelado MARIA JOSÉ BORDON DE ARRUDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), LÉA DUARTE E DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO.

São Paulo, 6 de maio de 2025.

PAULO SERGIO MANGERONA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº: 1000532-59.2024.8.26.0472

Órgão Julgador: Turma IV – Núcleo de Justiça 4.0

Comarca: Porto Ferreira

Apelante: Banco do Brasil S/A

Apelado: Maria José Bordon de Arruda

Juíza de Direito: Luiza Arias Bagno

Voto nº 1000532-59- C

APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. Responsabilidade civil. Roubo ocorrido no interior de agência bancária. Responsabilidade do banco pela segurança de seus clientes em suas dependências. Fortuito interno. Dano material comprovado. Dano moral também configurado. Indenização reduzida de R\$ 10.000,00 para R\$ 5.000,00. Sentença reformada em parte. Recurso do réu parcialmente provido.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença (fls. 220/224), cujo relatório se adota, que julgou a presente ação nos seguintes termos: *"Posto isto, JULGO PROCEDENTE o pedido formulado por Maria Jose Bordon de Arruda contra Banco do Brasil Sa, com fundamento no artigo 487, inciso I, do novo Código de Processo Civil, o que faço para CONDENAR a parte requerida: I) ao pagamento de indenização por danos materiais no importe de R\$ 1.000,00 (mil reais) acrescido de correção monetária desde a data do evento danoso (20/01/2024), e juros moratórios a partir da citação; e II) ao pagamento de indenização por danos morais em favor da parte autora no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), acrescido de correção monetária desde a fixação em sentença e juros moratórios a partir da citação. Há incidência de juros legais de 1% ao mês até a julho de 2024, data a partir da qual, com as alterações ao Código Civil provenientes da Lei nº 14.905/24, deverá ser aplicado o índice IPCA para atualização monetária, nos termos do art. 389, parágrafo único, do Código Civil, ao passo que a taxa legal de juros de mora corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 do Código Civil (IPCA), com fulcro no art. 406, §1º, do Código Civil,*

calculada conforme Resolução nº 5.171/24 do BACEN. Os juros legais deverão incidir até a data do efetivo pagamento. Em razão da sucumbência, condeno a parte requerida ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% (dez por cento) do valor atualizado da condenação, consignando-se que a condenação em valor inferior ao pugnado na inicial a título de dano moral não implica em sucumbência recíproca (Súmula nº 326 do Superior Tribunal de Justiça).

Inconformado, recorre o réu destacando a inexistência de falha da prestação de serviços e falta de provas a respeito do ato ilícito mencionado na inicial. Enfatiza, ainda, a ausência de danos materiais e morais passíveis de serem reparados. Pugnou, enfim, pela improcedência da demanda (fls. 237/242).

Recurso regularmente processado, com contrarrazões (fls. 247/256).

É o relatório, no essencial.

O recurso comporta parcial provimento.

Na hipótese, o roubo do qual a autora foi vítima ocorreu dentro da agência bancária, vale dizer, em local que deveria estar sendo monitorado pelo réu.

Tratava-se, ainda, de uma área que deveria contar seguranças para a proteção não apenas da instituição financeira, mas também dos clientes que aguardavam atendimento.

No presente caso o boletim de ocorrência foi prontamente registrado junto à autoridade policial, com a descrição detalhada do ato ilícito perpetrado nas dependências do banco, tudo a demonstrar a boa-fé da autora e a verossimilhança das suas alegações.

No mais, como destacado com acerto na r. sentença: **"A instituição financeira deve garantir a segurança dos seus usuários dentro da agência bancária. Tendo em vista a inversão do ônus da prova por se tratar de matéria consumerista, competia à parte requerida provar que o evento não ocorreu do modo pelo qual narrado na inicial ou, alternativamente, provar que forneceu a**

segurança necessária no desempenho de suas atividades, o que não ocorreu, estando-se diante de claro fortuito interno. Ressalto que os fatos poderiam ser facilmente demonstrados pelas imagens das câmeras de segurança. Contudo, o banco optou por negar os fatos e sua responsabilidade pelos danos, sem, todavia, apresentar contraprova. Ainda que não seja responsável pelo crime em si, a instituição financeira é objetivamente responsável pelo ocorrido e deve arcar com os danos ocasionados. Consequentemente, reputa-se que o serviço é defeituoso porquanto não forneceu a segurança que dele se exigia, levando-se em consideração os resultados e os riscos que dele poderia se esperar, segundo inteligência do artigo 14, § 1º, inciso II, da Lei 8.078/90 e, de acordo com a teoria do risco profissional, colhendo o bônus do serviço, é lícito que a parte requerida arque com os ônus da prestação defeituosa (artigo 927, parágrafo único, do Código Civil). Os danos materiais estão comprovados nos autos, mediante extrato bancário dos valores sacados no dia e horário do evento danoso, tal como relatado no boletim de ocorrência, incidindo na hipótese a inversão do ônus da prova, diante da verossimilhança das alegações da parte autora. Assim, incumbe ao réu indenizar os danos materiais comprovadamente sofridos, quais sejam, os valores subtraídos pelo agente no importe de R\$ 1.000,00” grifo e destaque nosso

De acordo com o art. 14 do CDC, "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."

A responsabilidade do banco réu, como prestador de serviços, é objetiva e afastada nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (art. 14, caput e §3, do CDC), ficando, entretanto, a cargo do requerido a produção de provas nesse sentido, pela regra de inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, CDC), o que não se tem nos autos.

Incide na hipótese, ainda, a Súmula 479 do STJ, segundo a qual: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias."

Aplica-se ao caso também a teoria do risco profissional. Consoante lição de Carlos Roberto Gonçalves, *“A teoria do risco profissional funda-se no pressuposto de que o banco, ao exercer sua atividade com fins de lucro, assume o risco dos danos que vier a causar. A responsabilidade deve recair sobre aquele que aufera os cômodos (lucros) da atividade, segundo basilar princípio da teoria objetiva: Ubi emolumentum, ibi onus.”* (Responsabilidade Civil, Saraiva, 2005, p. 347).

Caberia à instituição financeira desenvolver mecanismos para evitar a conduta de infratores e investir na eficiência do seu sistema de segurança, dando-se efetividade à vigilância oriunda das câmeras de vídeo/filmagem.

Assim, o réu deve responder objetivamente pelos danos causados aos seus clientes, assumindo o risco integral da atividade bancária, bem porque a ação criminosa ocorreu em área pertencente à instituição financeira, não dotada de aparatos de segurança.

De rigor, assim, a restituição dos valores subtraídos da autora que ficaram bem demonstrados nos autos (fls. 21).

Por outro lado, o dano moral também restou evidente no caso em enfoque, pois a autora experimentou sérios dissabores e vários transtornos com a falha no dever de segurança do réu e seu mau atendimento, além do desvio do tempo produtivo.

Sobre a possibilidade de se indenizar o mencionado desvio de tempo produtivo, vale ressaltar que *“a ocorrência sucessiva e acintosa de mau atendimento ao consumidor, gerando a perda de tempo útil, tem levado a jurisprudência a dar seus primeiros passos para solucionar os dissabores experimentados por milhares de consumidores, passando a admitir a reparação civil pela perda do tempo livre”*. (Guglinski, Vitor Vilela. Danos morais pela perda do tempo útil: uma nova modalidade. Jus Navigandi, Teresina, ano 17, n. 3237, 12 maio 2012).

No magistério de Yussef Said Cahali, *“o que configura o dano moral é aquela alteração no bem-estar psicofísico do indivíduo; se ato de outra*

pessoa resultar alteração desfavorável, aquela dor profunda que causa modificações no estado anímico, aí está o início da busca do dano moral; o que define o dano moral é a dor, o espanto, a emoção, a vergonha, a injúria física ou moral, em geral uma dolorosa sensação experimentada pela pessoa, atribuída à palavra o mais largo significado. Na advertência da doutrina e jurisprudência, salvo situações excepcionais e bem demarcadas, não seria uma simples frustração que se indeniza, mas sim a ofensa a direitos da personalidade, ou sofrimento intenso e profundo, a ser demonstrado em cada caso". (in Dano Moral - 4. ed. rev., atual. e ampl. - São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011, p. 52-53).

Outrossim, de acordo com conhecida lição de Caio Mário, deve o juiz: *"1) punir pecuniariamente o infrator pelo fato de haver ofendido um bem jurídico da vítima, posto que imaterial; 2) pôr nas mãos do ofendido uma soma, que não é o "pretium doloris", porém o meio de lhe oferecer oportunidade de conseguir uma satisfação, ou seja, um bem estar psíquico compensatório do mal sofrido, numa espécie de substituição da tristeza pela alegria."* (Direito Civil, volume II, nº 176).

A jurisprudência, para fins de arbitramento do "quantum" indenizatório, estabeleceu critérios, dividindo-os em dois pilares: [a] o reparatório, que considera as condições pessoais da vítima e a extensão do dano; e [b] o punitivo, que avalia o poder financeiro do ofensor e a sua culpa.

O arbitramento, não obstante estar ao critério do juiz, deve ser fixado, em cada caso, atendendo à dor experimentada pela vítima e ao grau de dolo ou culpa do ofensor (TJSP 8^a Câ., Ap., Rel. Felipe Ferreira., j. 28.12.94, RT 717/126).

Para a fixação do dano moral também devem ser consideradas as condições das partes, a gravidade da lesão, o potencial econômico do ofensor e a necessidade de a condenação servir de desestímulo a práticas futuras.

A quantia paga em dinheiro para a parte ofendida deve representar para esta uma satisfação psicológica capaz de minimizar o sofrimento impingido.

Assim, com a finalidade de preservar tanto o caráter punitivo como compensatório do dano moral, deve ser reduzida a indenização para a importância de R\$ 5.000,00, com o acréscimo da correção monetária do arbitramento/data da sentença (Súmula 362 do STJ) e juros de mora da citação.

Sobre os valores devidos, os juros de mora e a correção monetária deverão observar a aplicação da taxa Selic (REsp 1.795.982/SP) até a geração de efeitos da Lei 14.905/24, quando então a atualização monetária será feita pelo IPCA (art. 389, p. único, Código Civil), e os juros moratórios pela Selic, deduzido o IPCA (art. 406, p. único, Código Civil).

Ante o exposto, pelo meu voto **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso do réu da forma acima explicitada.

Atentem as partes para o detalhe de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

PAULO SÉRGIO MANGERONA

RELATOR