

**AGRAVO REGIMENTAL NA APELAÇÃO CÍVEL
Nº 162098-19.2013.8.09.0011 (201391620984) GOIÂNIA**

AGRAVANTE: OI MÓVEL S/A
AGRAVADA: FERNANDA ANJOS DE OLIVEIRA SOARES
RELATOR: DESEMBARGADOR ITAMAR DE LIMA
CÂMARA: 3ª CÍVEL

RELATÓRIO E VOTO

OI MÓVEL S/A, devidamente qualificada nos autos, interpõe Agravo Regimental (fls. 391/397) contra decisão monocrática prolatada às fls. 376/389, que nos termos do artigo 557, do CPC, conheceu dos Recursos interpostos e deu provimento ao 2º Apelo tão somente para reformar em parte a sentença e imputar o ônus da sucumbência à Requerida, ficando, nos demais pontos, mantida a sentença recorrida tal como prolatada na origem pelo *MM Juiz de Direito Dr. J. Leal*, nos autos da *Ação de Indenização por Danos Morais* ajuizada em seu desfavor por **FERNANDA ANJOS DE OLIVEIRA SOARES**.

A parte agravante, em suas razões recursais (fls. 391/397), sustenta, em síntese, a inexistência de comprovação nos autos de qualquer ato ilícito que enseja o dever de indenizar.

Verbera, noutro tanto, que o valor da reparação deve ser fixado moderadamente pelo juiz a fim de evitar o enriquecimento sem causa da vítima.

Ao final, pugna pela retratação do comando agravado, ou, alternativamente, a submissão deste recurso ao crivo do Colegiado, com provimento e reforma do *decisum* contestado.

Preparo à fl. 398.

É o Relatório. **Passo ao voto.**

Presentes os pressupostos de admissibilidade do **Agravo Regimental**, dele conheço.

De plano, vislumbro que o provimento judicial impugnado deve ser mantido por seus próprios e jurídicos fundamentos, diante da ausência de qualquer fato capaz de justificar a retratação prevista no §1º do artigo 557 do CPC. Por tal motivo, submeto sua apreciação ao crivo dos ilustres componentes desta Câmara Cível.

No caso, a parte Agravante não traz qualquer elemento que possa desconstituir a fundamentação que embasou a decisão monocrática ora agravada.

Desta feita, adoto como razões de decidir aquelas expendidas quando do ato judicial recorrido, ocasião em que foram satisfatoriamente apresentados os motivos que ensejaram a negativa de seguimento do Apelo. Naquela oportunidade foi asseverado:

“Presentes os requisitos legais de admissibilidade de todos os recursos, **deles conheço**. Vislumbro ainda ser comportável

juízo monocrático, de modo que passo a decidir nos termos do art. 557, do Código de Processo Civil.

INCIDÊNCIA DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR PARA EFEITOS DE REPARAÇÃO DE DANOS

Cinge-se o recurso apelatório no inconformismo da parte apelante com a sentença que julgou procedente a ação de indenização, por ter a parte ré inserido o nome da autora nos cadastros dos órgãos de proteção em função de uma contratação fraudulenta efetivada por terceiro.

Assim, o tema em discussão refere-se ao provável direito indenizatório fundamentado na relação consumerista existente entre as partes litigantes, consoante previsão do art. 6º, inc. IV do Código de Defesa do Consumidor:

“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos; (...)”

De início, afirmo que a Lei nº 8.078/90, conhecida como Código de Defesa do Consumidor, que disciplina normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos do art. 5º, inc. XXXII, e art. 170, inc. V, da CF/88, e art. 48 de suas Disposições Transitórias, aplica-se nas relações financeiras.

O tema inclusive já se encontra sumulado pelo **Superior Tribunal de Justiça**:

Súmula 297. “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.” **(STJ - DJ 09/09/2004)**

Assim, resta superado qualquer questionamento a respeito da possibilidade de que, com base no CDC, seja determinada obrigação indenizatória para o prestador de serviços e/ou fornecedor com relação ao consumidor, caso sejam comprovados os respectivos requisitos da responsabilidade civil.

DEVER DE INDENIZAR

A responsabilidade civil do fornecedor, como no caso em exame, é objetiva, uma vez que sua condição de prestador de serviços lhe impõe o dever de zelar pela perfeita qualidade do serviço prestado, incluindo neste contexto o dever de informação, proteção e boa-fé objetiva para com o consumidor, consoante se depreende do art. 14, do Código de Defesa do Consumidor:

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. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos."

Assim, a responsabilidade imposta pelo art. 14 do CDC independe de culpa e se fundamenta na conduta, dano e nexos causal. Consabido que a teoria da responsabilidade objetiva inspira-se nos princípios da boa-fé, da equidade e da reparação

do dano, embasando-se, ainda, na teoria do risco administrativo como forma de promover a efetividade e justiça na entrega da tutela jurisdicional.

Cediço que ao comércio incumbe o dever de indenizar em razão do risco que o exercício de sua atividade causa para terceiros, em função de seu proveito econômico e da conduta do agente causador do dano. Assim sendo, basta a aferição do ato ilícito praticado pelo fornecedor ou prestador de serviços e o dano causado ao consumidor, para ensejar a obrigação de indenizar.

Sobre a matéria, o **Superior Tribunal de Justiça** decidiu:

“RECURSO ESPECIAL - DIREITO CIVIL E CONSUMIDOR - RESPONSABILIDADE CIVIL - INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS - FORNECEDOR - DEVER DE SEGURANÇA - ARTIGO 14, CAPUT, DO CDC - RESPONSABILIDADE OBJETIVA - (...) I - É dever do fornecedor oferecer aos seus consumidores a segurança na prestação de seus serviços, sob pena, inclusive, de responsabilidade objetiva, tal como estabelece, expressamente, o próprio artigo 14, "caput", do CDC. (...)” (STJ REsp 1243970/SE, Rel. Ministro MASSAMI UYEDA, TERCEIRA TURMA, julgado em 24/04/2012, DJe 10/05/2012)

Desse modo, estando a relação circunscrita ao âmbito de atuação do Código de Defesa do Consumidor, a reparação por danos resulta da presença dos pressupostos de indenizar elencados nos artigos 186 e 927, do Código Civil/2002, a saber: a conduta ilícita, o dano e o nexo de causalidade. Por oportuno:

“Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.”

“**Art. 927.** Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.”

Nesse sentido, entendimento do **TJGO**:

“**APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. DANO MORAL.** (...) 2. Caracterizado o ato ilícito, o dano experimentado, e o nexo de causalidade que os une, pressupostos da responsabilidade civil, merece ser confirmada a sentença que julga procedente o pedido de indenização por danos morais. (...)” **(TJGO, APELACAO CIVEL 237376-33.1999.8.09.0038, Rel. DES. GERALDO GONCALVES DA COSTA, 5A CAMARA CIVEL, julgado em 31/01/2013, DJe 1279 de 10/04/2013)**

Nesses termos, observa-se que a empresa de telefonia agiu de forma negligente, restando comprovada a fragilidade da segurança do serviço que possibilitou a conduta lesiva praticada por terceiro, culminando nos danos e contratempos causados à consumidora.

Por outro lado, importa frisar que não prospera a alegação da parte recorrente de que o fato ocorreu por culpa exclusiva de terceiro, pois é seu dever zelar pela prestação de seus serviços e, ocorrendo uma falha que acarrete em prejuízo ao consumidor, resta configurada a obrigação do fornecedor em arcar com os danos causados ao consumidor.

Sobre a matéria, o **Superior Tribunal de Justiça** decidiu:

“**PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DÉBITO EM CARTÃO DE**

CRÉDITO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. REEXAME DA MATÉRIA FÁTICO-PROBATÓRIA. IMPOSSIBILIDADE. INCIDÊNCIA DA SÚMULA N. 7/STJ. DANO CAUSADO POR ATO DE TERCEIRO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. DECISÃO MANTIDA. (...) 3. *"As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno"* (REsp n. 1.199.782/PR, Relator Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 24/8/2011, DJe 12/9/2011 - julgado sob a sistemática do art. 543-C do CPC). 4. **Agravo regimental a que se nega provimento." (STJ - AgRg no AREsp 381.446/DF, Rel. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, QUARTA TURMA, julgado em 26/11/2013, DJe 10/12/2013)**

E o **TJGO** desse posicionamento não destoa:

"AGRAVO REGIMENTAL EM APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. DIREITO DO CONSUMIDOR. SERVIÇO BANCÁRIO. MÁ PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DEMORA EM FILA DE BANCO. I - Responsabilidade objetiva. A instituição financeira que viola norma local sobre tempo de espera para atendimento, gerando espera demasiada em fila, gera não só meros aborrecimentos, mas desgaste físico e emocional, falhando na prestação do serviço ofertado. Assim, em se tratando de relação de consumo e de falha no atendimento, a responsabilidade é objetiva. **II - Dano moral.** Configuração. Preenchidos todos os aspectos delimitadores do dever indenizatório devida é a reparação por

danos morais, notadamente por ter restado comprovado nos autos os gravames de ordem moral sofridos pelo autor, em razão da deficiência na prestação de serviços pelo banco réu, materializada na excessiva demora para atender o consumidor. (...)” **(TJGO, APELACAO CIVEL 130455-20.2013.8.09.0051, Rel. DES. CARLOS ALBERTO FRANCA, 2A CAMARA CIVEL, julgado em 29/04/2014, DJe 1536 de 07/05/2014)**

A par dessas considerações, tenho que não há o que ser reformado na sentença hostilizada com relação ao dever do fornecedor de indenizar a consumidora, pois os mencionados pressupostos estão devidamente configurados no caso concreto, revelando o dever de indenizar.

DO DANO MORAL E DO VALOR INDENIZATÓRIO

Prosseguindo, no que tange ao *quantum* estabelecido a título de danos morais, veja que não há critério legal para a sua fixação, devendo o julgador, para tanto, observar o dano sofrido e buscar uma penalidade ao ofensor, sem propiciar o enriquecimento sem causa, vez que o fato não pode ser considerado como gerador de riqueza, mas como impeditivo para novas ofensas.

O objetivo da indenização por dano moral é dar à pessoa lesada uma satisfação diante da situação dolorosa, aflitiva e constrangedora que vivenciou, buscando, em contrapartida, desestimular o ofensor à prática de novos atos lesivos, daí seu caráter pedagógico.

Assim sendo, na quantificação da indenização por dano moral devem ser levadas em conta as circunstâncias do caso, a

situação econômica das partes e a gravidade da ofensa.

Portanto, como a reparação do dano moral tem duplo caráter, quais sejam, compensatório e punitivo, ao se proceder a sua fixação, deve-se observar os critérios de razoabilidade e proporcionalidade, como tem decidido este **Tribunal de Justiça**:

“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. VENDA DE VEÍCULO AUTOMOTOR. TRANSFERÊNCIA NÃO REALIZADA NO PRAZO LEGAL. INDEVIDA COBRANÇA DE IMPOSTOS REFERENTES AO VEÍCULO. NEGLIGÊNCIA DO BANCO FINANCIADOR. (...) 3 - No que tange ao valor da indenização por dano moral, ressalto que nem a doutrina e muito menos a jurisprudência fixam critérios para tanto, entendendo que o valor deve ser fixado segundo o prudente arbítrio do magistrado, que levará em conta as condições econômicas do ofensor e a situação do ofendido, ou seja, dentro dos critérios da proporcionalidade e da razoabilidade, hipóteses estas adotadas no decurso recorrido. RECURSO DE APELAÇÃO CONHECIDO E DESPROVIDO.” (TJGO, APELACAO CIVEL 67048-97.2011.8.09.0087, Rel. DES. GERSON SANTANA CINTRA, 3A CAMARA CIVEL, julgado em 06/05/2014, DJe 1543 de 16/05/2014)

Desse modo, não obstante o grau de subjetivismo que envolve o tema da fixação dos danos morais, uma vez que não existem critérios determinados e fixos para sua quantificação, tenho que a reparação deve ser aplicada em montante que desestimule o ofensor a repetir a falta, sem constituir, de outro lado, enriquecimento indevido. Acerca do caráter pedagógico da reparação por danos morais, vejamos, por oportuno, a lição de **MARIA HELENA DINIZ**:

"(...) A reparação pecuniária do dano moral é um misto de pena e de satisfação compensatória. Não se pode negar sua função: a) penal, constituindo uma sanção imposta ao ofensor, visando a diminuição de seu patrimônio, pela indenização paga ao ofendido, visto que o bem jurídico da pessoa -integridade física, moral e intelectual, não poderá ser violado impunemente, subtraindo-se o seu ofensor às consequências de seu ato por não serem reparáveis; e b) satisfatória ou compensatória, pois como dano moral constitui um menoscabo a interesses jurídicos extra patrimoniais, provocando sentimentos que não têm preço, a reparação pecuniária visa proporcionar ao prejudicado uma satisfação que atenua a ofensa causada." **(Curso de Direito Civil Brasileiro, v. 7: Responsabilidade Civil, 17ª ed., São Paulo, Editora Saraiva, 2003, p. 98)**

Portanto, a quantificação deve considerar, precipuamente, as máximas da razoabilidade e proporcionalidade, ponderando-se as condições econômicas das partes envolvidas, o grau da ofensa e suas consequências, tudo na tentativa de evitar a impunidade dos ofensores, bem como o enriquecimento sem causa do ofendido.

A par dessas considerações, diante das particularidades do caso concreto, entendo que o valor da reparação do dano moral suportado, deve ser mantido em *R\$ 15.000,00 (quinze mil reais)*, assim como determinou a sentença atacada, valor este suficiente para compensar pecuniariamente a dor e os prejuízos causados à autora, bem como coibir novas práticas nocivas pela pelo polo requerido."

Assim, não há motivação legal para ser alterado o entendimento lançado na decisão recorrida e, inexistindo qualquer

fundamento que possa ensejar sua modificação, deve aquela ser mantida tal como proferida.

FACE AO EXPOSTO, **conheço do agravo regimental, mas nego-lhe provimento** para manter intacta a decisão hostilizada por seus próprios fundamentos.

É o voto.

Goiânia, 02 de junho de 2015.

Desembargador **ITAMAR DE LIMA**

Relator

**AGRAVO REGIMENTAL NA APELAÇÃO CÍVEL
Nº 162098-19.2013.8.09.0011 (201391620984) GOIÂNIA**

AGRAVANTE: OI MÓVEL S/A
AGRAVADA: FERNANDA ANJOS DE OLIVEIRA SOARES
RELATOR: DESEMBARGADOR ITAMAR DE LIMA
CÂMARA: 3ª CÍVEL

EMENTA: AGRAVO REGIMENTAL EM APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO MEDIANTE FRAUDE DE TERCEIRO. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. MONTANTE ARBITRADO. PONDERAÇÃO. AUSÊNCIA DE FATO NOVO.

1. A responsabilidade civil do fornecedor é objetiva, uma vez que sua condição de prestador de serviços lhe impõe o dever de zelar pela perfeita qualidade do serviço prestado, incluindo neste contexto o dever de informação, proteção e boa-fé objetiva para com o consumidor, consoante se depreende do art. 14, do CDC;

2. A empresa de telefonia agiu de forma negligente, restando comprovada a fragilidade da segurança do serviço que possibilitou a conduta lesiva praticada por terceiro, culminando nos danos e contratemplos

causados ao consumidor;

3. Na quantificação da indenização por dano moral devem ser levadas em conta as circunstâncias do caso, a situação econômica das partes e a gravidade da ofensa, de modo que deve ser mantido o *quantum* em função do princípio da proporcionalidade e razoabilidade;

4. Não trazendo a parte recorrente nenhum elemento novo capaz de sustentar a pleiteada reconsideração da decisão fustigada, deve ser desprovido o recurso.

AGRAVO REGIMENTAL CONHECIDO E DESPROVIDO. DECISÃO MANTIDA.

A C Ó R D ã O

Vistos, relatados e discutidos estes autos, em que são partes as retro indicadas,

ACORDAM os integrantes da Quarta Turma Julgadora em sessão da 3ª Câmara Cível, **à unanimidade de votos**, em **conhecer** do Agravo Regimental e **negar-lhe provimento**, para **manter a decisão**, nos termos do voto do Relator.

Votaram com o Relator os Desembargadores, Beatriz Figueiredo Franco e Walter Carlos Lemes.

Presidiu a sessão, Desembargador Gerson Santana Cintra.



tribunal
de justiça
do estado de goiás



Gabinete do Desembargador Itamar de Lima

162098-19-AR-09

Presente o ilustre Procurador de Justiça Doutor José
Carlos Mendonça.

Goiânia, 02 de junho de 2015.

Desembargador **ITAMAR DE LIMA**
Relator