

Apelação Cível n. 0016296-59.2011.8.24.0005, de Balneário Camboriú
Relatora: Desembargadora Maria do Rocio Luz Santa Ritta

APELAÇÃO CÍVEL E RECURSO ADESIVO. RESPONSABILIDADE CIVIL. ASSALTO À MÃO ARMADA EM AGÊNCIA BANCÁRIA. AUTORA QUE FICOU REFÉM DOS CRIMINOSOS, SENDO INCLUSIVE AMEAÇADA DE MORTE. DESENVOLVIMENTO DE SÍNDROME DO PÂNICO. ABALO EXTRAPATRIMONIAL CARACTERIZADO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RISCO INERENTE À ATIVIDADE. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DEVER DE SEGURANÇA. *QUANTUM* REPARATÓRIO ADEQUADAMENTE FIXADO. DANOS EMERGENTES. RESSARCIMENTO DAS DESPESAS HAVIDAS COM A AQUISIÇÃO DE PSICOFÁRMACOS NO LIMITE DAS NOTAS FISCAIS COLIGIDAS AO CADERNO PROCESSUAL. RECURSO ADESIVO ACOLHIDO PARCIALMENTE. APELO DO BANCO DESPROVIDO.

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível n. 0016296-59.2011.8.24.0005, da comarca de Balneário Camboriú (4ª Vara Cível) em que é Apte/RdoAd Banco do Estado do Rio Grande do Sul S/A BANRISUL e Apda/RteAd Luciane de Almeida Leote:

A Terceira Câmara de Direito Civil decidiu, por unanimidade, não conhecer do agravo retido interposto pela autora; não conhecer do apelo lançado pelo réu às fls. 257-268; conhecer e negar provimento ao apelo ofertado pelo réu às fls. 246-254; e dar parcial provimento ao recurso adesivo interposto pela autora a fim de condenar o demandado ao ressarcimento dos valores comprovadamente despendidos pela demandante, adequando-se os ônus de sucumbência, nos termos da fundamentação. Custas legais.

O julgamento, realizado nesta data, foi presidido pelo Exmo. Sr. Des. Fernando Carioni, com voto, e dele participou o Exmo. Sr. Des. Saul Steil.

Florianópolis, 18 de julho de 2017.

Desembargadora Maria do Rocio Luz Santa Ritta
RELATORA

RELATÓRIO

Luciane de Almeida Leote ajuizou *ação de indenização por danos morais e materiais* em face de Banco do Estado do Rio Grande do Sul S/A – Banrisul, noticiando que no dia 22.04.2009, por volta das 12:00, dirigiu-se a uma agência da instituição financeira requerida, a fim de realizar um saque no caixa eletrônico no valor de R\$ 400,00 (quatrocentos reais), quando foi abordada e conduzida para o interior da agência, onde acontecia um assalto. Contou que foi feita de refém junto com outras 50 (cinquenta) pessoas, que permaneceram trancadas dentro de um banheiro nos fundos das dependências da casa bancária, e que foi ameaçada de morte com um revólver. Argumentou que, por conta desse fato, passou a ter comportamentos diferentes, perdeu peso e não conseguia sair de casa ou conversar com pessoas, situação esta que motivou diversos afastamentos de seu trabalho e, posteriormente, sua demissão voluntária, com o fito de iniciar um tratamento para o que foi diagnosticado como síndrome do pânico.

Diante de todo esse quadro, pugnou pela condenação do réu ao pagamento, em seu favor, de indenização por danos materiais e morais, a fim de ser reparada pelo prejuízo financeiro e moral sofrido em razão da falta de segurança na agência mantida pelo requerido.

Citado, o réu apresentou contestação, na qual sustentou, em síntese, que a responsabilidade por eventuais assaltos não pode ser atribuída à instituição financeira, por se tratar de fato de terceiro, e, portanto, excludente de ilicitude, e que a autora não demonstrou os danos que alega ter sofrido, de modo que descabidas as indenizações por ela pleiteadas (fls. 70-90).

Apresentada réplica (fls. 95-98) e instruído o feito (fl. 199), sobreveio a sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais, nos seguintes termos:

Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE EM PARTE o pedido formulado na "AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS" movida

por LUCIANE DE ALMEIDA LEOTE em face de BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S/A, com fulcro no art. 269, I, do CPC, para:

1) condenar a requerido ao pagamento da quantia de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais) a título de danos morais, atualizada monetariamente (INPC – IBGE) a partir da data da publicação desta decisão, e com juros de mora, à taxa de 1% a.M., a partir do evento danoso (22/04/2009);

2) afastar o pedido de condenação por lucros cessantes.

Frente a sucumbência recíproca, condeno o requerido ao pagamento de 50% das despesas e custas processuais, cabendo à autora o pagamento do restante (50%). Ao requerido caberá a satisfação dos honorários advocatícios do patrono da parte autora, verba esta que fixo em 15% (quinze por cento) do valor da condenação, a teor dos arts. 20, § 3.º, e 21, ambos do CPC, eis que o feito foi equacionado baseado em pacífico posicionamento jurisprudencial. À autora caberá o pagamento da verba honorária da parte ré, que fixo em R\$ 2.000,00 (dois mil reais), com correção pelo INPC a partir desta decisão, na forma dos arts. 20, § 4.º, e 21, ambos do CPC.

A exigibilidade dos valores devidos pela autora restarão suspensas frente a justiça gratuita deferida à fl. 67. (fls. 226-239)

Irresignado, o demandado Banrisul interpôs recurso de apelação, no qual sustenta, em suma: a) o não preenchimento dos requisitos caracterizadores da responsabilidade civil, seja pela ausência de conduta ilícita, seja pela falta de comportamento culposo do agente; b) a carência de provas acerca do dano alegado pela demandante; e, c) o excesso do montante arbitrado à razão de indenização por danos morais. Pugnou pela reforma da sentença, a fim de que seja afastada a responsabilidade civil e o dever de indenizar ou, sucessivamente, a redução do *quantum* reparatório e o prequestionamento da matéria travada no reclamo (fls. 246-254).

De forma sucessiva, foi protocolizado segundo recurso de apelação pelo réu Banrisul, também por procurador habilitado, na qual requereu apenas a redução do montante indenizatório (fls. 257-268).

A demandante apresentou contrarrazões (fls. 274-278), nas quais requereu o desprovemento do apelo, e interpôs recurso adesivo, no qual pleiteou a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos materiais, correspondentes as despesas médicas vencidas e vincendas decorrentes da síndrome "adquirida" em virtude do trauma sofrido, bem como a majoração do valor arbitrado à razão de reparação por danos extrapatrimoniais (fls. 279-284).

Não foram apresentadas contrarrazões pelo recorrido adesivo (fl. 291).

Após, vieram os autos conclusos.

VOTO

De início, não se conhece do agravo retido interposto pela autora às fls. 180-183, uma vez que por ela não requerida a respectiva apreciação, nos termos em que previa o § 1.º do art. 523 do Código de Processo Civil de 1973, assim como não se conhece da apelação interposta pelo réu às fls. 257-268, porque posterior e menos abrangente que aquela interposta às fls. 246-254.

Quanto à apelação aventada pelo réu às fls. 246-254 e ao recurso adesivo interposto pela autora, cingem-se eles em perquirir se, no caso em exame, encontram-se presentes os requisitos caracterizadores da responsabilidade civil e, em caso positivo, se há prova dos danos morais e materiais alegadamente sofridos pela demandante e a razoabilidade do *quantum* respectivo.

Pois bem.

À hipótese se aplica o Código de Defesa do Consumidor, como consignado na decisão de fls. 48-49, razão pela qual a responsabilidade da casa bancária é objetiva e, portanto, independe da existência de culpa (CDC art. 14), ao contrário do que quis fazer crer a demandada. Assim, basta, para a sua configuração, a demonstração do ato ilícito, donexo de causalidade e do dano experimentado.

O ilícito está suficientemente evidenciado pelas notícias jornalísticas coligidas com a exordial (fls. 33-35), as quais corroboram os fatos narrados pela autora no sentido de que, no dia 22.04.2009, por volta do meio-dia, a agência do Banco Banrisul localizada na Avenida dos Estados, na cidade de Porto Alegre, foi alvo de assalto a mão armada. A instituição financeira, de sua parte, não se

insurgiu contra esses documentos ou contra a alegação de que a demandante foi uma das vítimas do infortúnio, argumentando apenas que esse tipo de violência se caracteriza em excludente de ilicitude e, por isso mesmo, teria o condão de afastar o nexo de causalidade e o dever de indenizar.

No entanto, à diferença do que sustenta a instituição financeira, a situação em comento é completamente previsível para estabelecimentos que, como o demandado, praticam atividade de risco e lidam periodicamente com a ação de criminosos, de modo que não servem, aqui, as excludentes de ilicitude fundadas em caso fortuito ou de força maior.

Tanto é assim que, especificamente em relação às casas bancárias, a Lei n. 7.102/1983 condiciona o funcionamento de "*estabelecimento financeiros onde haja guarda de valores ou movimentação de numerário*" à existência de sistema de segurança aprovado pelo Ministério da Justiça (art. 1.º, *caput*) com vigilantes e alarmes e, ainda, outros instrumentos que permitam reconhecer os criminosos e/ou dificultar a sua ação. Dispõe o § 2.º da referida norma:

Art. 2º - O sistema de segurança referido no artigo anterior inclui pessoas adequadamente preparadas, assim chamadas vigilantes; alarme capaz de permitir, com segurança, comunicação entre o estabelecimento financeiro e outro da mesma instituição, empresa de vigilância ou órgão policial mais próximo; e, pelo menos, mais um dos seguintes dispositivos:

I - equipamentos elétricos, eletrônicos e de filmagens que possibilitem a identificação dos assaltantes;

II - artefatos que retardem a ação dos criminosos, permitindo sua perseguição, identificação ou captura; e

III - cabina blindada com permanência ininterrupta de vigilante durante o expediente para o público e enquanto houver movimentação de numerário no interior do estabelecimento.

Acerca do tema, Sérgio Cavalieri Filho leciona que

O banco tem o dever legal de garantir a segurança de todas as pessoas, clientes ou não, que ocorrem ao seu estabelecimento em horário em que, por profissão e destinação, se abre ao público. [...].

Depreende-se desses dispositivos que a Lei [n. 7.102/1983], em razão dos riscos inerentes à atividade bancária, criou para as instituições financeiras um *dever de segurança* em relação ao público em geral, que não pode ser afastado nem mesmo pelo fato doloso de terceiro (o assalto), assumindo o

banco, nesse particular, uma responsabilidade fundada no risco integral. [...]. O assalto, em si, evidencia a falta do serviço [de segurança], devendo o banco responder perante a vítima. [...].

O entendimento do Superior Tribunal de Justiça pe também firme "no sentido da responsabilidade do banco por roubo ocorrido no interior da agência bancária, por ser a instituição financeira obrigada por lei (Lei n. 7.102/1983) a tomar todas as cautelas necessárias a assegurar a incolumidade dos cidadãos, não podendo alegar força maior, por ser o roubo previsível na atividade bancária" (4.ª Turma, REsp 227364-AL, rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira). Mesmo no caso de assalto em caixa eletrônico a Corte Superior de Justiça tem responsabilizado o banco desde que instalado no interior da agência ou no seu *hall* eletrônico. (*Programa de Responsabilidade Civil*. 6.ª ed. São Paulo: Malheiros, 2006. p. 431-432)

No caso enfocado, a instituição financeira não trouxe elemento algum capaz de demonstrar que a agência que foi alvo do assalto narrado na exordial dispunha desse artefatos capazes de dificultar a ação dos criminosos ou minimizar os prejuízos dela decorrentes, ônus que lhe incumbia, a teor do que dispunha o art. 333, inciso II, do Código Civil de 1973, vigente à época dos fatos.

Em casos análogos, aliás, recentemente decidiu o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul:

1) APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. INDENIZATÓRIA. ASSALTO NO INTERIOR DE AGÊNCIA BANCÁRIA. APLICAÇÃO DO CDC. RISCO INERENTE À ATIVIDADE. FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA POR FATO DO SERVIÇO. DEFEITO DE SEGURANÇA. AUSENTE HIPÓTESE EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. DANOS MORAIS CONFIGURADOS.

1. Teoria do risco do empreendimento. Fortuito interno. Previsibilidade do evento. Toda pessoa, física ou jurídica, que se dispõe a empreender no campo do fornecimento de bens e serviços deve responder objetivamente pelos acidentes de consumo que advenham, ainda que parcialmente, da atividade econômica por si explorada. **Aplicação da teoria ao banco réu, sobremaneira em se tratando de proveito financeiro extraído de atividade de risco, cuja possibilidade de eventos como este (assalto à agência), estão dentro da esfera de previsibilidade do banco, de quem se espera um dever redobrado de segurança. Roubo à mão armada que caracteriza fortuito interno da atividade bancária, não configurando hipótese de excludente de responsabilidade.** Precedentes pacíficos no âmbito do STJ e deste TJRS. Inteligência dos artigos 927, parágrafo único, do Código Civil e 14, §§ 1º, do CDC.

2. Caso concreto. Danos morais. Assalto de grandes proporções em agência do Banco do Brasil, no município de Sarandi/RS, em horário de expediente, no qual quadrilha fortemente armada rendeu policiais, funcionários

e clientes do banco, dentre os quais os autores, fazendo-os reféns. Fato incontroverso. Danos morais que podem ser presumidos, em face da exposição dos demandantes à evidente risco à sua integridade física, além de se tratar de situação de intensa insegurança, tensão emocional, constrangimento e medo a que foram submetidos.

3. "Quantum" que deve observar a dúplice função do instituto, reparatoria e também pedagógica, a fim de que a instituição financeira incremente mecanismos de segurança em suas agências; contudo, sem deixar de observar os postulados da razoabilidade e proporcionalidade, grau de culpa e extensão dos danos. APELO PROVIDO. (Apelação Cível Nº 70070891718, Nona Câmara Cível, rel. Des. Carlos Eduardo Richinitti, j. 19.10.2016, grifou-se)

2) APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. INDENIZAÇÃO. DANO MORAL. ASSALTO EM AGÊNCIA BANCÁRIA. BANCO E EMPRESA DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RISCO INERENTE À ATIVIDADE. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DEVER DE SEGURANÇA QUE O CONSUMIDOR LEGITIMAMENTE ESPERA. DANOS MORAIS CARACTERIZADOS. QUANTUM INDENIZATÓRIO.

O assalto à cliente no interior de agência bancária acarreta o dever de indenizar os prejuízos sofridos pela vítima. Atividade desempenhada pelos demandados (banco e empresa de vigilância) que é eminentemente de risco, e cujo assalto a mão armada é fato previsível, constituindo-se típica situação de fortuito interno. Responsabilidade civil dos réus consubstanciada nos exatos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e artigo 927, parágrafo único, do Código Civil. Situação dos autos em que restou incontroversa a ocorrência do assalto à mão armada ocorrido na agência bancária, por meliantes fortemente armados, que fizeram os clientes reféns - entre os quais o autor, que ficou como "escudo humano" durante a execução da ação dos criminosos.

DANOS MORAIS. CIRCUNSTÂNCIAS DO EVENTO DANOSO. CONFIGURAÇÃO IN RE IPSA. VALOR DA INDENIZAÇÃO. CRITÉRIOS.

Circunstâncias do evento danoso, decorrente do próprio fato criminoso - roubo à mão armada no interior de agência bancária - que enseja danos extrapatrimoniais suscetíveis de indenização, independente de prova efetiva e concreta de sua existência. Dano moral puro ou in re ipsa, decorrente do inegável trauma sofrido pela parte autora em decorrência do aludido ato criminoso. Valor da indenização por danos morais (R\$ 20.000,00), fixado conforme as peculiaridades do caso concreto, onde se destaca a gravidade do fato pelo qual passou o autor, segregado no interior da agência e utilizado como escudo humano, bem como observados os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, além da natureza jurídica da indenização.

APELO PROVIDO. (Apelação Cível Nº 70073518524, Nona Câmara Cível, rel. Des. Tasso Caubi Soares Delabary, j. 24.05.2017, destacou-se)

Dessa forma, agiu com acerto o Magistrado condutor da lide ao reconhecer a responsabilidade civil do demandado, pelo que se passa a

examinar o conteúdo dos recursos em relação à repercussão dos danos alegados pela demandante.

No tocante à indenização por danos extrapatrimoniais, muito embora o banco réu insista em argumentar a ausência de danos passíveis de indenização, os diversos atestados médicos coligidos pela autora ao longo do trâmite do feito (fls. 36-52, 100-102, 105-106, 111-117, 120 e 140) são capazes de demonstrar o abalo psíquico por ela sofrido com o incidente e de, conseguinte, justificam o dever de reparação.

Quanto à alteração do montante arbitrado a esse título — insurgência comum dos litigantes uma vez que, o apelante requer a sua redução e a recorrente adesiva almeja a sua majoração —, nenhum dos recursos merece prosperar.

É consabido que em matéria de danos morais a lei civil não fornece critérios específicos para a quantificação da indenização. Por isso a jurisprudência tem optado por confiar ao prudente arbítrio do magistrado essa missão de estipular um valor para amenizar a dor alheia.

Assim é que o *quantum* indenizatório tem sido alicerçado de acordo com as peculiaridades de cada caso concreto, levando em conta, sobretudo: a malícia, o dolo ou o grau de culpa daquele que causou o dano; as condições pessoais e econômicas das partes envolvidas; os antecedentes pessoais de honorabilidade e confiabilidade do ofendido; a intensidade do sofrimento psicológico gerado pelo vexame sofrido; a finalidade admonitória da sanção, para que a prática do ato ilícito não se repita; e o bom senso, para que a indenização não seja extremamente gravosa, a ponto de gerar um enriquecimento sem causa ao ofendido, nem irrisória, que não chegue a lhe propiciar uma compensação para minimizar os efeitos da violação ao bem jurídico.

Com base nisso, a demandada é instituição financeira de grande porte, superavitária, atuante sobretudo na região sul do Brasil, enquanto a demandante é técnica em edificações, recebe mensalmente a quantia

aproximada de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) (fl. 31). A intensidade do sofrimento psicológico gerado, por sua vez, encontra-se suficientemente comprovada pelas prescrições e atestados médicos coligidos ao longo do trâmite do processo, de modo que o trauma experimentado pela autora no estabelecimento da ré prejudicou a sua rotina e interferiu na sua psique. Por fim, não há indício algum no sentido de a vítima ter concorrido para os fatos.

Nesse passo, atentando-se para os critérios acima alinhavados e dando eficácia aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, bem como levando em consideração o fato de que a indenização tem de servir como sanção para que a conduta não seja reiterada, mas, ao mesmo tempo, não cause enriquecimento ilícito, tem-se que o montante de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais) — o qual, atualmente, com os consectários, equivale a aproximadamente R\$ 65.000,00 (sessenta e cinco mil reais) — se revela adequado para eufemizar as consequências do evento lesivo, reprimindo suficientemente a responsável.

No que diz respeito ao ressarcimento pretendido pela autora em seu recurso adesivo, correspondente aos valores por ela despendidos em função do tratamento psicológico ao qual vem sendo submetida desde o incidente, razão lhe assiste em parte.

É que com a peça exordial a autora pleiteou que fosse reparada pelos danos emergentes decorrentes do fato lesivo (fl. 15), vencidos e vencidos, e coligiu, ao longo do processado, as notas fiscais das despesas havidas com psicofármacos prescritos em razão do transtorno do pânico desenvolvido após o trauma sofrido na agência bancária do réu (cf. atestado de fl. 140).

Nesse passo, deve a autora ser ressarcida pelas despesas decorrentes da aquisição dos medicamentos prescritos em função do transtorno desenvolvido após o infortúnio do qual foi vítima, no entanto, nos limites das notas fiscais coligidas às fls. 100, 107, 121, 141 e 206 (excluídas as despesas repetidas e aquelas estranhas às prescrições médicas de fls. 100-A-102, 105-106, 112-117, 140 e 206).

Sobre cada uma das despesas deverá incidir correção monetária a partir do respectivo desembolso (STJ, súmula 43) e juros de mora a contar do evento danoso (STJ súmula 54).

Por fim, desnecessária a manifestação judicial expressa acerca dos dispositivos invocados no apelo do banco demandado, uma vez que as questões aplicáveis ao caso concreto foram fundamentadamente decididas, com o que se mostra cumprida a prestação jurisdicional.

Diante de todo o exposto, o voto é para: i) não conhecer do agravo retido interposto pela autora às fls. 180-183; ii) não conhecer do apelo lançado pelo banco réu às fls. 257-268; iii) conhecer e negar provimento ao apelo lançado pelo réu às fls. 246-254; e, iv) dar parcial provimento ao recurso adesivo interposto pela autora a fim de condenar o réu ao ressarcimento dos danos emergentes havidos com medicamentos, nos termos da fundamentação.

Diante da alteração do julgado, adequa-se os ônus de sucumbência a fim de sujeitar o réu ao pagamento de 70% (setenta por cento) das despesas processuais, mantidos os honorários advocatícios no importe correspondente a 15% (quinze por cento) sobre o qual foi condenado, cabendo à autora o pagamento dos outros 30% (trinta por cento) dos custos do processo e honorários advocatícios em prol do causídico do litigante adverso no importe de R\$ 1.890,00 (mil oitocentos e noventa reais), correspondentes a 15% (quinze por cento) do montante negado à autora a título de lucros cessantes (CPC art. 85, § 2.º), no que ficou vencida. A exigibilidade das verbas devidas pela demandante fica suspensa, todavia, por ser ela beneficiária da gratuidade da justiça (fl. 67).