

**PROCESSO** Nº: 0800764-33.2021.8.10.0140

**CLASSE:** Ação Coletiva de Consumo

**AUTOR:** Instituto Brasileiro de Estudo e Defesa das Relações de Consumo - IBEDDEC/MA

**REQUERIDO:** Banco Bradesco S/A

## **SENTENÇA**

Trata-se de **Ação Coletiva de Consumo** proposta pelo **Instituto Brasileiro de Estudo e Defesa das Relações de Consumo – IBEDDEC/MA** em face do **Banco Bradesco S/A**, ambos qualificados nos autos, noticiando, em síntese, a ocorrência de suposta prática abusiva que resultou na violação à segurança do consumidor, causando danos morais coletivos.

Sustentou o autor que no dia 25 de agosto de 2021, nesta cidade, 04 (quatro) assaltantes teriam invadido a agência local do Banco Bradesco S/A, trocando tiros com seguranças, o que teria resultado em duas vítimas fatais e outra gravemente ferida.

Disse ainda que, segundo informações obtidas pelos órgãos responsáveis, a conduta derivou do acompanhamento de um carro-forte que foi abastecer a agência em horário de pico, o que violaria as normas de segurança de regência.

Pediu, em sede de antecipação de tutela, o deferimento dos pleitos listados nos itens de “a” a “j” da petição inicial, bem como ao final pugnou pela procedência do pedido para fins de condenar o demandado em danos morais coletivos no importe de 15.000.000,00 (quinze milhões de reais).

Designada audiência de justificação, conforme ata registrada no ID 68560707, ouvidas as partes, o Ministério Público Estadual manifestou-se pelo indeferimento do pleito liminar, tendo o requerido se antecipado e já juntado contestação aos autos (ID 59722372).

Este Juízo indeferiu o pedido de antecipação dos efeitos da tutela (ID 68879917).

Replica à Contestação no ID 70148794.

As partes foram intimadas para indicarem as provas que pretendiam produzir, justificando cada uma delas ou para que postulassem o julgamento antecipado da lide (ID 85902031).

No ID 86118368, a parte ré requereu o saneamento e organização do processo, oportunidade em que, no mérito, afirmou que os danos ocorridos não foram de ordem coletiva, bem como o banco seguiria todo o protocolo de segurança adequadamente, assim, requereu a extinção do processo sem resolução do mérito, nos termos do art. 485, incisos IV e VI, todos do



Código de Processo Civil, ou que fosse julgada improcedente a exordial.

A parte autora, por sua vez, manifestou-se pelo julgamento antecipado da lide, conforme o art. 355, inciso I, do CPC (ID 86533518).

### **É o relatório. DECIDO**

Preliminarmente, entendo que o caso é de julgamento antecipado da lide, uma vez que a questão de mérito, em que pese ser de fato e direito, está provada documentalmente, sendo desnecessária a produção de qualquer outra prova em audiência a teor do disposto no art. 355, I do CPC.

Em sua contestação de ID 59722375, o requerido sustentou a carência de condições da ação, por ausência de interesse processual e legitimidade, uma vez que no caso em tela não se trataria de direito difuso, coletivo ou individual homogêneo dos consumidores, mas de tutela individual, sendo que o banco não teria o dever de garantir a segurança pública.

Pois bem. O direito coletivo é aquele que ultrapassa o âmbito estritamente individual, se caracteriza por lesão grave, injusta e intolerável a valores e a interesses fundamentais da sociedade. Não se pode esquecer que um dos valores do Estado Democrático de Direito brasileiro é a defesa do consumidor, contida tanto no rol dos direitos fundamentais (art. 5º, XXXII, como nos princípios da ordem econômica enunciados pela Constituição Federal (art. 170, V).

Como concretização da defesa do consumidor, a dimensão objetiva dessa proteção traz uma carga transindividual, comunitária, a qual tanto o Estado como os indivíduos devem obedecer e promover considerando a eficácia vertical e horizontal dos direitos fundamentais, sob pena de se incorrer em omissão legislativa e/ou dano coletivo.

No caso, **a falha na prestação do serviço decorrente da entrega de numerário em horário que colocou em risco os consumidores, contrariando a legislação de regência, afetou a coletividade de consumidores, podendo-se dizer que extrapolou a mera relação individual, violando direito coletivo.**

Além disso, a ausência de aprovação do plano de segurança da agência pela Polícia Federal frustrou as legítimas expectativas de segurança em locais propícios a assaltos, implicando em prestação de serviço defeituoso por parte da agência bancária, pois como se vê, o infortúnio correu em 25/08/2021, sendo que o plano de segurança emergencial foi realizado após o ocorrido, com prazo de validade de 13/10/2021 a 31/12/2021 (ID 59723131).

**Destaco que as 02 (duas) mortes decorrentes do assalto frustrado se deram dentro da agência bancária, lotada de clientes que, atônitos e em desespero, presenciaram um intenso tiroteio e viram duas pessoas agonizando até o último suspiro de vida, no interior de um estabelecimento de crédito que não oferecia a menor segurança a seus frequentadores, que sequer possuía porta giratória com a função de detectar metais ou**



mesmo adotou as mais elementares normas de prevenção a roubos.

**Não bastasse isso, como dano colateral, uma transeunte também fora atingida na cabeça com projéteis de arma de fogo, vez que não conseguiu se abrigar a tempo em meio à multidão que corria desesperada, saindo da agência bancária, enquanto assaltantes e seguranças trocavam tiros, tanto no interior da agência, quanto em via pública.**

Ora, a agência bancária tem o dever de manter a segurança e integridade de todos aqueles que **adentrem em seus estabelecimentos** e para todos que utilizam os serviços. Nesse sentido:

DIREITO CIVIL. RESPONSABILIDADE CIVIL. BANCOS. ASSALTO. COFRES DE ALUGUEL. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DEVER DE INDENIZAR OS DANOS MATERIAIS. LEGITIMIDADE ATIVA. PRINCÍPIO DA IDENTIDADE FÍSICA DO JUIZ. (...) 3. É de responsabilidade do banco a subtração fraudulenta dos conteúdos dos cofres que mantém sob sua guarda. Trata-se do risco profissional, segundo a qual deve o banco arcar com os ônus de seu exercício profissional, de modo a responder pelos danos causados a clientes e a terceiros, pois são decorrentes da sua prática comercial lucrativa. Assim, se a instituição financeira obtém lucros com a atividade que desenvolve, deve, de outra parte, assumir os riscos a ela inerentes. 4. Está pacificado na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça o entendimento de que roubos em agências bancárias são eventos previsíveis, não caracterizando hipótese de força maior, capaz de elidir o nexo de causalidade, requisito indispensável ao dever de indenizar. 5. Recurso especial não-conhecido. (REsp n. 1.093.617/PE, relator Ministro João Otávio de Noronha, Quarta Turma, julgado em 17/3/2009, DJe de 23/3/2009.)

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO INDENIZATÓRIA - ROUBO OCORRIDO FORA DA AGÊNCIA BANCÁRIA - RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA PELOS DANOS MATERIAIS E MORAIS SOFRIDOS PELA VÍTIMA - IMPOSSIBILIDADE - FORTUITO EXTERNO. I - Compete às instituições financeiras a segurança e a integridade de todos aqueles que adentrem em seus estabelecimentos no horário em que estes se encontram abertos ao público, pelo que, vindo a ocorrer um assalto no interior de uma agência bancária, responde objetivamente a instituição financeira pelos danos morais e materiais experimentados por seus clientes/funcionários em decorrência do fato criminoso. II - Ocorrido o assalto fora das dependências da agência, não há que se falar em responsabilidade do banco, pois configurado fortuito externo. (TJMG - Apelação Cível 1.0000.20.017531-3/002, Relator(a): Des.(a) Fernando Caldeira Brant, 20ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 15/06/2022, publicação da súmula em 20/06/2022)

**Inegavelmente, a demanda possui essência e contornos coletivos, tendo em vista a quantidade de consumidores clientes e não clientes do Banco Bradesco afetados**



**pelo incidente de segurança.**

Portanto, a prática de crimes por terceiros que importem no arrombamento do caixa para obtenção de numerário, constitui hipótese de fortuito interno, revelando defeito na prestação do serviço bancário contratado, provocando na instituição financeira o dever de indenizar seus consumidores pelos prejuízos eventualmente suportados.

No caso em espécie, reconheço a aplicabilidade das normas do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.079/90), pois trata-se de uma relação consumerista, de modo que a Instituição Financeira requerida é a fornecedora de serviços bancários, nos termos do art. 3º do CDC e da Súmula 297 do STJ (“o Código de Defesa do Consumidor se aplica às instituições financeiras”), e a requerente qualifica-se como associação legalmente constituída há pelo menos um ano, conforme dispõem o art. 82, IV, na defesa dos consumidores vítimas do evento danoso, consoante art. 2º.

Assim, o enquadramento jurídico da discussão é sobre a existência ou não de defeito no serviço realizado pelo Banco requerido, uma vez que o mesmo não teria fornecido a segurança e cautela que legitimamente os consumidores esperavam, nos termos do art. 14 do CDC.

Nesse sentido, o dispositivo legal supracitado dispõe que o fornecedor de serviços responde de forma objetiva, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos seus serviços, responsabilidade essa que somente será excluída se comprovada a inexistência do defeito ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros ou, ainda, nos casos fortuitos/força maior.

Ademais, à presente demanda aplica-se a inversão do ônus probante em favor do consumidor, com fundamento no art. 6º, inciso VIII e art. 14, §3º, ambos do CDC, em virtude da verossimilhança de suas alegações e da sua condição de hipossuficiente processual. Cabe, portanto, ao requerido, instituição financeira de considerável poder econômico, o ônus de provar a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor.

**A garantia da segurança ao patrimônio e à integridade físico-psíquica do consumidor é inerente à atividade bancária. Nesta perspectiva, nos casos de danos causados ao consumidor por ações ilícitas de terceiros, deve-se reconhecer a responsabilidade dos bancos, sob o fundamento de que tais fatos estão inseridos nos riscos desse tipo de atividade, tratando-se de fortuito interno.**

A **Súmula 479**, tem o seguinte teor: **“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.**

Tratando-se de atividade principal ao serviço desenvolvido, como é o caso da segurança nas atividades bancárias, não é possível alegar que o roubo será uma causa excludente de responsabilidade do fornecedor, por se tratar de fortuito interno.



Quanto a alegação de que a responsabilização do banco pelo infortúnio é de meio, esta não merece prosperar, *in verbis*:

EMENTA: ALUGUEL DE COFRE FORTE - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS COM A OBRIGAÇÃO DE RESULTADO PELO BANCO - ROUBO - MÃO ARMADA -FORÇA MAIOR - INOCORRÊNCIA -INDENIZAÇÃO PROCEDENTE. A guarda de bens em cofre forte de Banco, à evidência, trata-se de típica prestação de serviços com obrigação de resultado, não de meios ou de diligência e da qual o Banco somente se desobriga se demonstrar a ocorrência de força maior ou de caso fortuito e isto porque, na essência, a razão deste tipo de avença é a oferta de segurança. A ocorrência de furto ou roubo na agência bancária não consubstancia caso fortuito ou força maior, eis que tais atos, também como o assalto, é acontecimento previsível, mormente quando é pública, notória, antiga e crescente, a violência na cidade do Rio de Janeiro. No caso específico, o roubo à mão armada não é situação que se caracteriza como de "força maior" no sentido jurídico; não só porque a atividade do fornecedor propicia a ocorrência mas, também, porque o fornecedor vende segurança e tranquilidade em troca da quantia despendida pelo cliente-usuário do cofre forte que quer se assegurar, com isto, exatamente do roubo. (TJMG - Apelação Cível 2.0000.00.317489-8/000, Relator(a): Des.(a) Geraldo Augusto , Relator(a) para o acórdão: Des.(a) , julgamento em 13/11/2000, publicação da súmula em 29/11/2000).

De acordo com o entendimento fixado nos tribunais pátrios é dever da instituição financeira fornecer aos seus clientes a segurança que se espera, em razão da natureza da atividade despendida, tanto dentro de seu estabelecimento comercial, quanto no interior de estacionamento conveniado.

Com relação ao dano moral coletivo, este é presumido (*in re ipsa*) quando a pessoa é vítima de assalto à mão armada em estabelecimento cuja segurança é responsabilidade do banco, devendo seu valor ser fixado seguindo os parâmetros da proporcionalidade e de razoabilidade, levando-se em conta o caráter compensatório para a vítima e o punitivo para o ofensor. Nesse sentido:

EMENTA: APELAÇÃO - AÇÃO CIVIL PÚBLICA - POSTO DE ATENDIMENTO BANCÁRIO - REDUÇÃO DE HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO - IMPOSSIBILIDADE - SEGURANÇA-PRESTAÇÃO DE SERVIÇO - DEVER DO BANCO - DANO MORAL COLETIVO - CONFIGURAÇÃO - MONTANTE - MANUTENÇÃO. 1. Em virtude do respeito aos direitos dos consumidores, a redução unilateral do horário de funcionamento dos Postos de Atendimento Eletrônico dos serviços bancários não se insere no âmbito do exercício regular do direito. 2. As instituições bancárias devem garantir a segurança aos consumidores que se encontrarem em suas dependências. 3. O dano moral coletivo é causado pela vulnerabilidade de direitos transindividuais e afeta a segurança jurídica relativa à proteção legal a estes direitos. 4. Considerando que o valor indenizatório atendeu às circunstâncias do caso concreto, sua



manutenção é medida que se impõe. (TJMG – Apelação Cível 1.0702.14.069627-0/005, Relator(a): Des.(a) Adriano de Mesquita Carneiro , 11ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 26/06/2019, publicação da súmula em 03/07/2019)

Segundo Carlos Alberto Bittar, o valor atribuído ao dano moral:

Deve traduzir-se em montante que represente advertência ao lesante e à sociedade de que se não aceita o comportamento assumido ou o evento lesivo advindo. Consubstancia-se, portanto, em importância compatível com o vulto dos interesses em conflito, refletindo-se de modo expressivo no patrimônio do lesante, de maneira que sinta, efetivamente, a resposta da ordem jurídica aos efeitos do resultado lesivo produzido. Deve a quantia ser economicamente significativa, em razão das potencialidades do patrimônio da pessoa lesante (BITTAR, Carlos Alberto. Reparação Civil por Danos Morais in RT, 1993, pp. 220-222).

Há que se atentar, ainda, para a extensão das consequências deixadas pelo evento danoso, nos termos do artigo 944 do Código Civil, bem como para as condições sociais e econômicas da vítima e da pessoa física ou jurídica obrigada.

Especificamente no caso das relações de consumo, o dano moral do consumidor deve ser pautado pela baliza das funções preventiva, pedagógica, reparadora e punitiva.

As funções preventivas e pedagógicas são aquelas entendidas como medidas reiteradas de desestímulo a que posteriores atos semelhantes venham a acontecer, não só no âmbito do ofensor, mas com indelével e nítido propósito de alcançar todos os integrantes da coletividade, servindo de alerta ao desrespeito para com o consumidor e desestimulando a prática de semelhantes ilicitudes. Mostra-se ainda atitude salutar, eis que impõe constante aprimoramento dos fornecedores de serviços, para que melhorem o serviço prestado, sob pena de poderem vir a sofrer condenação judicial.

A função reparadora, por sua vez, é a que mais se assemelha ao dano moral do Código Civil, isto é, na impossibilidade de se restabelecer o *status quo ante*, devido o pagamento de pecúnia, que, conquanto não substitutivo da lesão, compense a vítima dos danos sofridos.

A função punitiva, amplamente aceita no âmbito jurisprudencial, é aquela que impõe punição pecuniária a aquele que, na relação de consumo lhe causou danos, por ter desrespeitado às normas protetivas e mandamentais insertas no Código de Defesa do Consumidor. É, portanto, aquela caracterizada com um meio ou maneira de satisfação do consumidor vitimado pelo ato ilícito perpetrado.

Ante o exposto, **JULGO PROCEDENTE** a pretensão da parte autora, para condenar a parte ré ao pagamento de R\$ 800.000,00 (oitocentos mil reais), pelos danos morais coletivos, a ser revertido em favor do Fundo Estadual de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor – FPDC, criado pela Lei Estadual nº 8.044/2003, com incidência de juros e correção monetária a partir da publicação da sentença.



Custa pela parte ré.

**Resolvendo o mérito, declaro extinto o processo, o que faço com fulcro no art. 487, I, do CPC.**

Publique-se, intímese e, após o trânsito em julgado, archive-se os autos.

Em caso de Apelação, intime-se a parte contrária para contrarrazoar em 15 (quinze) dias e remeta-se ao TJMA.

Vitória do Mearim/MA, 21 de julho de 2023

**Urbanete de Angiolis Silva**

Juíza de Direito da Comarca de Vitória do Mearim

