

**RESPONSABILIDADE CIVIL DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA PELO FATO DO
SERVIÇO BANCÁRIO NO CRIME DE “SAIDINHA DE BANCO”**

GILANO ULISSES CORDEIRO

**RESPONSABILIDADE CIVIL DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA PELO FATO DO
SERVIÇO BANCÁRIO NO CRIME DE “SAIDINHA DE BANCO”**

**Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado à Coordenação de Curso
Direito da Faculdade Doctum de João
Monlevade - Rede de Ensino Doctum,
como requisito parcial para a obtenção
do título de bacharel em Direito.**

**Área de concentração: Direito do
Consumidor**

Prof.º Orientador: Tenório Moreira da Silva

João Monlevade

2015

GILANO ULISSES CORDEIRO

**RESPONSABILIDADE CIVIL DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA PELO FATO DO
SERVIÇO BANCÁRIO NO CRIME DE “SAIDINHA DE BANCO”**

**Este Trabalho de Conclusão de Curso
foi julgado e aprovado, como requisito
parcial para a obtenção do título de
bacharel em Direito, na Faculdade
Doctum de João Monlevade - Rede de
Ensino Doctum, em 2015.**

Média final: _____

João Monlevade, _____ de dezembro de 2015.

.....
Prof.º Tenório Moreira da Silva
Orientador

.....
MSc. Maria da Trindade Leite
Professora TCC II

.....
Prof.º Fabiano Thales de Paula Lima
Coordenador de Curso

Dedico este trabalho a Deus por minha vida, pela minha família, pelas pessoas que pôs no meu caminho e pela aprendizagem que trouxeram e pelo caráter forjado na adversidade, motivo de orgulho.

AGRADECIMENTOS

Agradeço à Deus por ser quem sou.

Agradeço à minha família por serem quem são.

Agradeço à Débora pela paciência, desprendimento e compreensão e me desculpo pelo tempo ceifado de convívio.

Agradeço ao meu orientador Tenório, por enxergar sentido em um tema inobservado à época, mas tão em voga atualmente.

Agradeço por fim a todos os incentivadores que contribuíram para prosseguir e prosseguir e prosseguir sempre em frente, obrigado.

RESUMO

A relação consumidor-fornecedor é desigual para aquele em suas várias vertentes de hipossuficiência. O consumidor bancário, em especial, é vítima corriqueira do crime de “saidinha de banco” perpetrado nas imediações das agências bancárias, observamos que a incidência de tal crime cresce, sem, contudo, demonstrar o fornecedor ou os órgãos de segurança pública formas de maximizar a segurança do consumidor e conseqüentemente diminuir a incidência criminosa. O crime de “saidinha de banco” pode ser quantificado e qualificado e com isso não se tornar tão imprevisível e inevitável. Ao falhar na cláusula geral do dever de segurança ao cliente bancário, sendo tal falha elemento decisivo para ocorrência de crimes de “saidinha de banco”, tanto fornecedor de serviço quanto Estado podem ser civilmente responsabilizados objetivamente (regra consumerista) ou subjetivamente (regra civilista) ressarcindo os danos patrimoniais e/ou extrapatrimoniais suportados.

Palavras-chaves: Direito do Consumidor. Direito Civil. Responsabilidade Civil. Crime de “Saidinha de Banco”.

ABSTRACT

The consumer-supplier relationship is unequal to that in its various aspects of hipossuficiência. The consumer banking in particular is commonplace victim of “saidinha de banco” perpetrated in the vicinity of banks, we observed that the incidence of such crime grows, without, however, demonstrate the supplier or the public security organs ways to maximize consumer safety and consequently reduce criminal incidence. The crime of “saidinha de banco” can be quantified and qualified and do not become so unpredictable and inevitable. By failing to general clause security duty to the bank customer, and such failure decisive factor for the occurrence of crimes of “saidinha de banco” both service provider as State may be civilly liable objectively (consumerist rule) or subjectively (civilian rule) compensating the property and / or off-balance sheet incurred damage.

Keywords: Consumer Law. Civil Law. Civil Liability. Crime "Saidinha de Banco".

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ADCT	Ato das Disposições Constitucionais Transitórias
AD	Ação Direta de Inconstitucionalidade
AED	Análise Econômica do Direito
BB S/A	Banco do Brasil Sociedade Anônima
CC	Código Civil
CDC	Código de Defesa do Consumidor
CF/88	Constituição Federal de 1988
CJF	Conselho de Justiça Federal
CP	Código Penal
CPP	Código de Processo Penal
DPVAT	Danos Pessoais Causados por Veículos Automotores
LINDB	Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro
ONU	Organização das Nações Unidas
PMJM	Prefeitura Municipal de João Monlevade
PROCON	Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor
STF	STF – Supremo Tribunal Federal
STJ	Superior Tribunal de Justiça

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	11
2	DIREITO DO CONSUMIDOR	14
2.1	Origem da disciplina jurídica de direito do consumidor Erro! Indicador não definido.	
2.2	Direito constitucional do consumidor	14
2.3	Autonomia do direito do consumidor	15
3	CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR	16
3.1	Notas introdutórias ao direito consumerista no Brasil Erro! Indicador não definido.	
3.2	Microssistema jurídico de defesa do consumidor	16
3.3	Incidência do Código de Defesa do Consumidor	17
3.3.1	Definição jurisprudencial de relação de consumo	17
3.4	Principiologia aplicada ao direito consumerista	20
3.4.1	Princípio da vulnerabilidade	20
3.4.2	Princípio da boa-fé objetiva	21
3.4.3	Princípio da segurança	22
3.4.4	Princípio da informação	22
3.4.5	Princípio da Indenidade	23
4	DIÁLOGO DAS FONTES	25
4.1	Introdução ao diálogo das fontes	25
4.2	Diálogo das fontes aplicável ao direito consumerista	26
5	RESPONSABILIDADE CIVIL	28
5.1	Notas à responsabilidade civil consumerista Erro! Indicador não definido.	
5.2	Responsabilidade civil objetiva	29
5.3	Teoria do risco-proveito	30

5.4	Apontamentos sobre Análise Econômica do Direito.....	31
6	RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS.....	34
6.1	Introdução à responsabilidade civil das instituições financeiras.....	Erro!
	Indicador não definido.	
6.2	Fato da prestação do serviço	35
6.3	Nexo de causalidade da responsabilidade civil das instituições financeiras	36
6.3.1	Responsabilidade civil espacial das instituições financeiras	36
6.3.1.1	<i>Fato do serviço na agência bancária e em locais anexos</i>	37
6.3.1.2	<i>Fato do serviço em locais particulares de acesso ao público.....</i>	38
6.3.1.3	<i>Fato do serviço em via pública</i>	38
6.4	Causas excludentes da responsabilidade civil das instituições financeiras	39
6.4.1	Inexistência do defeito.....	40
6.4.2	Culpa exclusiva da vítima.....	40
6.4.3	Culpa exclusiva de terceiro	40
6.4.4	Culpa concorrente	41
6.4.5	Caso fortuito	41
7	CRIME DE “SAIDINHA DE BANCO”	44
7.1	Introdução ao crime de “saidinha de banco”	44
7.2	Segurança pública e responsabilidade civil estatal nos crimes de “saidinha de banco”	45
7.3	<i>Iter criminis</i> dos crimes de “saidinha de banco”	47
7.4	Nexo de Causalidade dos crimes de “saidinha de banco”	49
7.5	Teoria do vácuo de segurança	50
7.6	Crime de “saidinha de banco”, associação criminosa <i>versus</i> organização criminosa	50
8	CONSIDERAÇÕES FINAIS	53

REFERÊNCIAS	55
APÊNDICE A – FÓRMULA DO CUSTO SOCIAL	59
APÊNDICE B – CÁLCULO HIPOTÉTICO DA PORCENTAGEM DE CLIENTES QUE AGEM PREVENTIVAMENTE	60
APÊNDICE C - TABELA HIPOTÉTICA ANÁLISE CUSTO <i>versus</i> BENEFÍCIO DE RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA	61
APÊNDICE D – FÓRMULA DE HAND (Responsabilidade Civil Subjetiva)	62
APENDICE F – REQUERIMENTO À PMJM	64
APENDICE G – RECLAMAÇÃO AO MINISTÉRIO PÚBLICO DE MINAS GERAIS	65
ANEXO A – ESCLARECIMENTOS BANCO DO BRASIL S/A	69
ANEXO B – DICAS DE SEGURANÇA POLÍCIA MILITAR	71
ANEXO C – SOLICITAÇÃO LEI MUNICIPAL N.º 2.078/2014	72

1 INTRODUÇÃO

A sociedade brasileira sofre uma série de crimes praticados contra clientes bancários em ambientes internos ou mediatos à agência bancária, estes delitos são denominados crimes de “saidinha de banco”, os quais constituem crime contra o patrimônio e, em alguns casos, com resultado morte. Fator comum às vítimas é trazer consigo importância pecuniária sacada em ambiente bancário.

A atividade das instituições financeiras aos consumidores é reconhecida juridicamente como prestação de serviço sendo tutelada pela égide do Código de Defesa do Consumidor (CDC). A segurança e a informação são elementos intrínsecos à atividade bancária, pois desenvolvem um serviço de risco comprovado devido aos recorrentes crimes de “saidinha de banco” e fraudes bancárias. A instituição financeira tem o dever de segurança e informação com seus clientes que ao entrar no ambiente bancário julgam estar resguarda sua integridade física e patrimonial, a falta de tais deveres gera responsabilização civil objetiva da instituição financeira.

O crime de “saidinha de banco” detém um *modus operandi* peculiar, pois o criminoso fica à espreita da vítima no interior do ambiente bancário e repassa informações para a consumação na parte externa. Logo, há necessidade objetiva deste elo para a consumação do crime, criando, assim, um vácuo de segurança entre a transição da parte interna da agência bancária (segurança privada) para sua parte externa (segurança pública), pois não há comunicação entre a instituição financeira e os órgãos de segurança pública.

Diante do exposto, surgem os questionamentos: Qual a definição e abrangência jurídica de cliente bancário? Os atos executórios nos crime de “saidinha de banco” têm início no interior da agência bancária? Qual o limite espacial da responsabilidade civil bancária nos crimes de “saidinha de banco”? A responsabilidade civil por fato da prestação do serviço bancário nos crimes de “saidinha de banco” é objetiva?

A instituição financeira que “abrigam” criminosos e não proporciona segurança aos seus clientes incorre em negligência, pois deixa de observar preceitos de segurança e informação. É pacífico na jurisprudência nacional o dever de segurança das instituições financeiras em relação aos seus clientes bancários no interior das agências bancárias e em locais anexos sob sua responsabilidade, mas a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça (STJ) não reconhece a responsabilidade civil das instituições financeiras por crimes consumados na via pública em locais mediatos às agências bancárias a clientes bancários que acabaram de sair de locais sob sua responsabilidade e sofreram os crimes de “saidinha de banco”.

A responsabilidade civil das instituições bancárias nos crimes de “saidinha de banco” é analisada sob a perspectiva da legislação constitucional, civil e consumerista, com enfoque na Teoria do Risco-Proveito e sua consequente responsabilização objetiva, bem como delimitar sua incidência espacial. Quanto à responsabilidade penal identifico o início de atos de execução do crime de “saidinha de banco” sob a égide da Lei n.º 12.850/2013 e do crime de associação criminosa (art. 288 do CP). Por fim, demonstro as medidas adotadas pelo Banco do Brasil S/A – BB S/A – (Agência de João Monlevade/MG) e pela Prefeitura Municipal de João Monlevade/MG – PMJM – (Lei Municipal n.º 2.078/2014) para efetivação do dever de segurança e informação ao cliente bancário em João Monlevade/MG.

O serviço bancário é defeituoso quando não fornece a segurança presumida devida ao cliente bancário. Enquanto permanece no interior do ambiente bancário o cliente bancário diminui a vigilância pessoal/patrimonial por crer estar em um ambiente seguro (haja vista os crimes contra as instituições financeiras diminuíram drasticamente), mas não é isso que acontece. Portanto, a inépcia da instituição financeira em relação à segurança do cliente bancário cria um ambiente favorável para a prática dos crimes de “saidinha de banco”, pois seu início (atos de execução) ocorre dentro do ambiente bancário tendo sua consumação em ambiente externo, mas o nexo causal entre ação e o resultado criminoso é o fortuito interno oriundo do fato da prestação de serviço bancário, ou seja, falta de segurança e informação ao cliente bancário.

Diante do exposto, faz-se necessária abordagem do tema frente ao seu relevante valor sociojurídico para disseminação de condutas positivas das instituições financeiras visando obstaculizar a prática dos crimes de “saidinha de banco” e a construção de conhecimento acadêmico para informar e, posteriormente restaurar a vítima ao *status quo ante*.

A metodologia empregada no presente estudo é dedutiva por partir de uma teoria base para desenvolver um raciocínio e criar uma relação válida para tal silogismo. A pesquisa sobre o tema foi realizada por meio de estudo teórico legislativo, doutrinário e jurisprudencial analisando as várias perspectivas e o impacto social advindo destas. Através do método estatístico de amostra de fiscalização por parte da municipalidade foi observada a efetivação da Lei Municipal n.º 2.078/2014 na cidade de João Monlevade/MG e a adequação das instituições financeiras.

2 DIREITO DO CONSUMIDOR

O ser humano nasce com a necessidade básica de consumir, por óbvio tal necessidade é alterada de acordo com o contexto histórico-social.

2.1 Origem da disciplina jurídica de direito do consumidor

Durante o século XX houve a consolidação da Revolução Industrial e sua progressão para a Revolução Tecnológica pós II Guerra Mundial, assim trouxe uma nova forma de consumo através da produção em massa. Diante da nova realidade social o direito civil posto não conseguia trazer pacificação social às relações advindas dessa nova forma de contrair obrigações jurídicas.

Aproveitando dos ensinamentos de Cavalieri Filho (2008), imperiosa a adequação do direito à realidade social criando a disciplina jurídica do direito consumerista através da Mensagem Especial ao Congresso dos Estados Unidos sobre Proteção dos Interesses dos Consumidores (*Special Message to the Congress on Protecting Consumer Interest*) em 15 de março de 1962 pelo Presidente John F. Kennedy, a defesa do consumidor brasileiro inicia em 1974 com a criação no Rio de Janeiro do Conselho de Defesa do Consumidor (CONDECON) surgindo resultados práticos em meados da década de 1980 e estabelecida como política de Estado com a promulgação da Constituição Federal de 1988 (CF/88).

2.2 Direito constitucional do consumidor

Reconhecido pela Organização das Nações Unidas (ONU)¹ como direito humano de nova dimensão, social e econômico, fora estabelecida as diretrizes para as legislações consumeristas positivando o princípio da vulnerabilidade do consumidor, o constituinte originário de 1988 trouxe determinação legal expressa de elaboração do Código de Defesa do Consumidor no artigo 48 dos Atos das Disposições Constitucionais Transitórias (ADCT-CF/88), a defesa do consumidor foi alçada ao *status* de direito fundamental (art. 5º, XXXII, CF/88) sendo o Estado seu fomentador,

¹ Assembleia Geral da ONU - Resolução n.º 39/248 de 10-04-1985.

pois a sociedade capitalista contemporânea baseia seu consumo no fornecimento de produtos e serviços de massa e seus contratos² seguem o mesmo princípio estando a autonomia de vontade restrita a aderir ou não à obrigação consumerista. A Constituição Federal em seu artigo 1º, IV elenca os valores sociais do trabalho e da livre-iniciativa, logo temos a interpretação que o sistema econômico adotado pelo Estado Brasileiro é capitalista e a livre-iniciativa gera responsabilidade social àqueles que a exercem, também por isso a defesa do consumidor é tida como princípio da atividade econômica (art. 170, V da CF/88) tendo por principal diploma legislativo o Código de Defesa do Consumidor que visa equilibrar a relação jurídica entre fornecedor-consumidor frente à vulnerabilidade técnica, fática e jurídica deste. Tais normas de ordem pública e interesse social objetivam compatibilizar o respeito ao ser humano com o desenvolvimento econômico do país trazendo uma conduta moral de probidade, boa-fé e equidade às relações de consumo.

2.3 Autonomia do direito do consumidor

O direito do consumidor é um novo ramo jurídico que surge da necessidade de normatização frente a esta novel forma de contrair obrigações. Antes, o contrato era afeto às partes, via de regra, não produzia efeitos a terceiros, mas com a complexidade econômica trazida pela evolução do sistema capitalista as relações comerciais passaram a produzir efeitos coletivos e/ou difusos. Os princípios e dogmas civilistas (*pacta sunt servanda*, autonomia da vontade e responsabilidade civil subjetiva) não são aptos à proteção deste novo sujeito de direitos, o fornecedor detém o poder da produção e pode determinar a dinâmica do mercado de consumo, assim tais princípios civilistas foram substituídos por princípios consumeristas. Por se tratar de relação entre desiguais há intervenção estatal para elaboração de legislação específica, políticas públicas e jurisdição especializada. O direito pátrio adotou a introdução sistêmica do direito do consumidor ao elencar como direito fundamental, bem como a introdução dogmático-filosófica ao trazer o princípio tutelar *favor debilis*, ou seja, filosofia de proteção à parte mais fraca frente aos mais fortes em relação de poder (*Machtposition*).

² Contratos de Adesão aquele pelo qual o fornecedor estipula unilateralmente as cláusulas contratuais ou são aprovadas pela autoridade competente cabendo ao consumidor examinar as cláusulas previamente estabelecidas, sem, contudo, alterá-las.

3 CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

A matéria direito do consumidor é recente no ordenamento jurídico pátrio, mesmo existindo consumidor, reconhecidamente após a Revolução Industrial, no Brasil a matéria passa a ser disciplina legalmente após a promulgação do CDC.

3.1 Notas introdutórias ao direito consumerista no Brasil

Anteriormente, o consumidor brasileiro era tutelado por órgãos criados em legislações esparsas de âmbito estadual como criação do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON) no estado de São Paulo, em âmbito federal com a criação do Conselho Nacional de Defesa do Consumidor ou por legislações não específicas à matéria, mas aplicáveis a tal como Lei n.º 1.521/1951 (Lei de Economia Popular).

A promulgação do CDC, por si só, não garantiria efetividade aos direitos do consumidor, por isso o código dispõe de instrumentos para compatibilizar e harmonizar a relação consumerista. A Política Nacional de Relações de Consumo (artigos 4º e 5º do CDC) elenca objetivos e princípios ordenadores do sistema consumerista ditando o papel estatal garantidor nas políticas públicas, bem como na relação consumidor/fornecedor. Analisando sua disposição na estrutura do CDC, temos que tais princípios e objetivos são de aplicação cogente, pois constituem o fundamento do CDC.

3.1 Microssistema jurídico de defesa do consumidor

Ensina Cavalieri Filho (2008) que os valores pós-modernos colidiram com valores modernos civilistas vigentes até então surgindo a necessidade de efetivar a igualdade material, pois os dogmas civis vigentes traziam direitos e garantias formais incapazes de disciplinar de forma satisfatória a nova dinâmica social. O fenômeno da descodificação surge da necessidade social de trazer valores específicos aplicados à matéria (*ex vi* Lei do Divórcio), extraindo de um código as matérias especiais e as editando em forma de leis especiais observados valores e princípios próprios efetivando a justiça social.

Microsistema jurídico é resultado da descodificação do direito civil em microsistemas legislativos, fez surgir leis civilistas setoriais decorrentes da quebra da unidade política, ideológica e legislativa do Código Civil, possuem como fundamento valores constitucionais promovendo a constitucionalização do direito civil. O CDC é um microsistema jurídico por disciplinar a área de atuação de determinado ramo do direito civil, multidisciplinar por dispor norma de direito civil (responsabilidade civil), direito processual civil (inversão do ônus da prova), direito penal (crimes em espécie) e direito administrativo (punições administrativas) aplicáveis à espécie.

3.2 Incidência do Código de Defesa do Consumidor

O Código de Defesa do Consumidor somente incidirá nas relações jurídicas de consumo, ou seja, a relação jurídica entre consumidor e fornecedor (elementos subjetivos) para aquisição de produto e/ou contratação de serviço (elementos objetivos). Os elementos subjetivos constituem os sujeitos da relação sendo os elementos objetivos os objetos sobre os quais recaem seus interesses. A opção legislativa em conceituar os elementos da relação de consumo visa trazer efetividade ao princípio da vulnerabilidade do consumidor, pois ao taxar o conceito legal dos elementos da relação jurídica de consumo surgiria a necessidade constante de atualização legislativa.

Relação jurídica de consumo é de abrangência difusa não limitada pelo CDC que pontuou somente seus elementos subjetivos, objetivos e teleológicos cumpre ressaltar a possibilidade de legislações especiais serem disciplinadas pelo CDC, *ex vi*, o contrato de locação firmado entre locador e locatário não sofrerá incidência do CDC, mas caso firmado entre o locador e uma administradora de imóveis sim.

3.3.1 Definição jurisprudencial de relação de consumo

O conceito de consumidor adotado pelo CDC é de caráter econômico, pois diz ser aquele que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final (art. 2º do CDC), consumidor *stricto sensu* ou consumidor *standard*. Segundo doutrina de

Cavaliere Filho (2008) para caracterizar o conceito jurisprudencial³ de consumidor observar-se-á:

- a) destinatário final fático e econômico quando da aquisição de um produto ou contratação de um serviço;
- b) aquisição de produto ou utilização de serviço que não envolva desenvolvimento de atividade mercantil, ausência de intermediação, de reaproveitamento ou revenda;
- c) aquisição não profissional, em regra, assim entendida aquela que encerra o ciclo econômico do bem ou serviço. Exceção ao destinatário fático profissional, pois é conferida a qualidade de consumidor, desde que preenchidas cumulativamente as seguintes condições não presumíveis: (i) aquisição de um produto ou contratação de um serviço fora de seu campo de especialidade profissional ou comercial; e (ii) pequena dimensão da empresa ou do profissional reconhecida sua vulnerabilidade;
- d) vulnerabilidade em sentido amplo: técnica, jurídica ou científica, fática ou socioeconômica e psíquica.

Da relação de consumo pode surgir, excepcionalmente, o consumidor por equiparação (artigo 2º, parágrafo único; artigos 17 e 29 do CDC), pois ao fornecer um produto ou prestar serviço o fornecedor deve garantir qualidade, adequação e segurança ao consumidor e às demais pessoas potencialmente envolvidas nesta relação, bem como durante o ciclo de vida útil do produto ou do serviço.

Consumidor por equiparação é norma de extensão jurídica constituída pelo terceiro não consumidor sob os efeitos ou exposição de atividade desenvolvida pelo fornecedor no mercado de consumo podendo ser atingido ou prejudicado de forma individual, coletiva ou difusa por este. Consumidor *stricto sensu* ou consumidor por equiparação aproveitam da mesma proteção do diploma consumerista, pois detém o elemento constitutivo vulnerabilidade ampla em seu núcleo.

O consumidor por equiparação vítima do fato da prestação de serviço bancário (art. 17 do CDC) é abordado neste estudo sendo conceito restrito à pessoa física

³ O STJ adota a teoria finalista mitigada ou atenuada de conceito de consumidor reconhecendo toda pessoa física como tal e, para reconhecimento da pessoa jurídica, comprovar a vulnerabilidade *in concreto* e encerrar o ciclo econômico do produto ou serviço.

reconhecido pelo STJ, *in fine*:

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. ACIDENTE AÉREO. TRANSPORTE DE MALOTES. RELAÇÃO DE CONSUMO. CARACTERIZAÇÃO. RESPONSABILIDADE PELO FATO DO SERVIÇO. **VÍTIMA DO EVENTO. EQUIPARAÇÃO A CONSUMIDOR. ARTIGO 17 DO CDC.** (...) II - Em decorrência, pela aplicação conjugada com o artigo 17 do mesmo diploma legal, cabível, por equiparação, o enquadramento do autor, atingido em terra, no conceito de consumidor. Logo, em tese, admissível a inversão do ônus da prova em seu favor. Recurso especial provido. (STJ, Relator: Ministro CASTRO FILHO, Data de Julgamento: 07/02/2006, T3 - TERCEIRA TURMA. (BRASIL, 2006, **grifo nosso**)

Outro sujeito da relação consumerista é o fornecedor definido pelo artigo 3º do CDC como gênero referente ao sujeito (pessoa física ou jurídica) atrelado à atividade que desenvolve (atuação em etapas do processo produtivo) submetida à relação jurídica contratual ou extracontratual. É intrínseco ao conceito de fornecedor o requisito da atividade principal ser desempenhada de forma profissional, habitual e com finalidade econômica. O estudo é limitado ao conceito de fornecedor prestador de serviço de natureza bancária. A definição legal de serviço (fazer) *stricto sensu* (art. 3º, §2º do CDC) estipula como elemento caracterizador a remuneração do fornecedor, necessária relação sinalagmática direta ou indireta, conforme jurisprudência do STJ:

CIVIL E CONSUMIDOR. INTERNET. RELAÇÃO DE CONSUMO. INCIDÊNCIA DO CDC. GRATUIDADE DO SERVIÇO. INDIFERENÇA. PROVEDOR DE PESQUISA. FILTRAGEM PRÉVIA DAS BUSCAS. DESNECESSIDADE. RESTRIÇÃO DOS RESULTADOS. NÃO-CABIMENTO. CONTEÚDO PÚBLICO. DIREITO À INFORMAÇÃO. [...] 2. O fato de o serviço prestado pelo provedor de serviço de Internet ser gratuito não desvirtua a relação de consumo, pois **o termo "mediante remuneração", contido no art. 3º, § 2º, do CDC, deve ser interpretado de forma ampla, de modo a incluir o ganho indireto do fornecedor.** [...] 9. Recurso especial provido. (REsp 1316921/RJ, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 26/06/2012(BRASIL,2012 **grifo nosso**)

Filomeno (2014) leciona sobre os serviços prestados pelas instituições financeiras afirmando constituírem relação de consumo mediante oferta ao mercado tendo por destinatário o consumidor em sentido amplo. As atividades bancárias constituem em concessão de crédito e/ou prestação de serviço típico (fornecido aos clientes contratuais) ou atípico (fornecido aos clientes extracontratuais). A jurisprudência dos tribunais superiores está pacificada quanto à aplicação do CDC às instituições financeiras, conforme Súmula nº 297 do STJ: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras” e entendimento do Supremo Tribunal Federal (STF) ao julgar a Ação Direta de Inconstitucionalidade – ADI nº 2.591/DF.

3.3 Princiologia aplicada ao direito consumerista

Segundo doutrina de Cavalieri Filho (2008), o CDC é lei específica das relações de consumo trazendo características peculiares como princípios e cláusulas gerais (forma de integração legal dirigida ao juiz) aplicáveis à espécie tendo o intérprete legal se perguntar, antes da análise casuística, tratar de relação de consumo. Tal peculiaridade deve prevalecer quando do conflito aparente de leis, pois o CDC é lei especial considerada norma de sobre direito de aplicação necessária por tutelar relação jurídica entre desiguais.

Diz-se uma lei principiológica aquela estruturada segundo valores éticos e morais vigentes no ordenamento jurídico, os princípios estruturam a criação da lei e norteiam a atividade jurídica para os objetivos pretendidos. Na atual interpretação jurídica os princípios são fontes do direito, pois detêm o *status* de norma jurídica, mesmo dotados de valor genérico e de abrangência abstrata. A finalidade precípua do princípio é ser adesivo à regra jurídica casuística que detém conteúdo específico e determinado para, então, trazer efetividade ao seu mandamento. Outra peculiaridade é a inexistência de conflito aparente entre princípios, por não ter conteúdo taxativo há possibilidade de ponderar valores e, no caso concreto, efetivá-los de maneira harmônica sem, contudo, causar grave prejuízo a um deles através do processo de argumentação dos valores envolvidos.

Os princípios aplicados ao CDC emanam valores constitucionais sob a interpretação hermenêutica do direito brasileiro, sendo sua interpretação conforme a constituição refletindo seus valores. Neste estudo abordo princípios necessários ao desenvolvimento do tema sem esgotar a possibilidade de aplicação de outros implícitos à matéria.

3.4.1 Princípio da vulnerabilidade

Diante da nova realidade pós Revolução Industrial surge o consumidor, mas este sujeito surge sem noção das transformações sociais, políticas e econômicas surgidas consigo. Surge a economia de massa, impessoal que dita o quê produzir, onde produzir e como produzir, restando ao consumidor a possibilidade de consumir

ou não, mesmo que em alguns casos tal possibilidade não exista, vista a necessidade básica de sobrevivência, por exemplo serviços públicos. O artigo 4º, I do CDC reconhece o princípio da vulnerabilidade do consumidor como elemento formador da disciplina jurídica do direito do consumidor e princípio informador da Política Nacional de Relações de Consumo. Diante dessa nova realidade fez necessária atuação estatal para reequilibrar a relação entre as partes (fornecedor/consumidor) efetivando o princípio constitucional da isonomia (art. 5º, *caput* da CF/88) trazendo igualdade material à relação.

Há presunção *iuris et de iure* de vulnerabilidade do consumidor pessoa física⁴ pelo CDC sendo demonstrada em vários aspectos: econômico, técnico, jurídico, científico, informacional, fático e social. A política de defesa do consumidor esposada pelo CDC garante tutela ao consumidor frente ao fornecedor. Doutrina e jurisprudência trabalham com um novo conceito de vulnerabilidade, os hipervulneráveis (art. 39, IV do CDC), são consumidores que apresentam um grau de vulnerabilidade superior ao termo médio social devido a um aspecto particular (gestantes, crianças, idosos, portadores de necessidades especiais, doentes) e, por isso usufruem de políticas públicas voltadas para atender suas necessidades efetivando a igualdade material (caixa preferências, vagas de estacionamento, etc.).

3.4.2 Princípio da boa-fé objetiva

Disposto nos artigos 4º, III e 9º do CDC o princípio da boa-fé objetiva é balizador da conduta concreta dos sujeitos da relação de consumo denota o espírito da relação consumerista. Traz a exigência de um comportamento esperado ético-moral em todas as fases da relação de consumo constituindo deveres anexos à relação de consumo como lealdade, probidade, informação, transparência, razoabilidade, cooperação, respeito, enfim todo o comportamento que visa efetividade aos fins da relação consumerista sendo um dever de não causar e evitar prejuízo a outrem.

A doutrina entende ter três funções básicas a boa-fé objetiva sendo função criadora de deveres anexos ao contrato de consumo; causa limitadora do exercício de

⁴ A vulnerabilidade do consumidor pessoa jurídica ou profissional autônomo necessita de prova *in concreto*, não cabendo aplicação quando adquire produtos ou contrata serviços na condição de intermediário(a) do ciclo de produção.

direitos considerados abusivos; e função interpretativa da relação consumerista. O atentado à boa-fé objetiva possibilita a responsabilização civil objetiva da parte.

3.4.3 Princípio da segurança

O princípio da segurança (art. 12-17 do CDC), fundamento da responsabilidade civil consumerista, é um dever negativo de não trazer risco à integridade *lato sensu* do consumidor. O princípio da segurança é lesado quando ocorre a conjunção da contrariedade à expectativa legítima de segurança esperada somada ao fato de consumo, importante ressaltar a participação efetiva do consumidor para efetivação de tal princípio através da correta utilização do produto ou serviço sendo necessária avaliar a segurança no caso concreto.

Segurança é conceito jurídico indeterminado merecendo análise casuística para determinar a existência ou não legítima esperada pelo corpo social médio. A obediência às determinações legais de segurança estabelecidas não afastam o dever objetivo de fornecer um produto ou prestar serviço de forma incólume ao consumidor, pois o Poder Público estabelece requisitos mínimos de segurança. Todo produto ou serviço mantém resquícios de insegurança, assim a segurança tutelada pelo CDC não é absoluta e sim exigida nos padrões de expectativa legítima da sociedade de consumo, pois não existe produto ou serviço totalmente seguro.

3.4.4 Princípio da informação

Neste estudo, o princípio da informação é formado da junção dos princípios da transparência e confiança. Segundo entendimento jurisprudencial⁵, o princípio da informação constitui o dever de informar e no direito de ser informado visando atenuar a vulnerabilidade do consumidor trazendo segurança à relação consumerista através das variáveis aplicáveis a mesma.

O serviço bancário é atividade de risco inerente ao próprio objeto da prestação, logo

⁵ STJ – Resp 976.836/RS – Primeira Seção – Rel. Min. Luiz Fux – j. 25.08.2010 – Dje 05.10.2010.

há expectativa normal e previsível de ocorrência de crimes contra as instituições financeiras e seus clientes para tanto temos a normatização de segurança do setor através da Lei n.º 7.102/83, assim surge o dever objetivo de informação ao cliente bancário (art. 9º do CDC).

A instituição financeira tem dever de prestar o serviço sem lesar o consumidor e, verificada a possibilidade de lesão, deve informar de forma clara e precisa os riscos e forma de conduta para otimizar a segurança e minimizar o evento criminoso. A falta do dever anexo de informação é causa suficiente para gerar responsabilidade civil pelo crime de “saidinha de banco” (art. 14 do CDC).

Não é admissível pelo CDC o chamado *dolus bonus*⁶ nas relações de consumo devendo o fornecedor informar claramente a situação a qual o consumidor está inserido, assim a qualidade e a quantidade de informação devem ser suficientes para o consumidor fazer uma escolha consciente (art. 10 do CDC).

3.4.5 Princípio da Indenidade

É o princípio da responsabilidade civil nas relações de consumo (art. 6º, VI do CDC) tem por regra a reparação integral (*restitutio in integrum*) do consumidor vítima tendo duplo caráter efetivado a título de prevenção e a título de reparação, salvo por motivo de ordem pública e/ou interesse social. Para efetivar o princípio da indenidade o legislador previu a desconsideração da personalidade jurídica do fornecedor quando esta constituir empecilho para o ressarcimento da vítima da relação de consumo (art. 28, §5º do CDC).

O ressarcimento do dano material será na proporção equivalente ao prejuízo experimentado pela vítima constituído pelos danos emergentes e lucros cessantes, devidamente comprovados, observadas a extensão e forma de cumprimento do ressarcimento. A compensação moral decorre da violação de direito(s) da personalidade (objeto extrapatrimonial) podendo ser cumulada com pedido de

⁶ Exacerbar as qualidades de um produto ou serviço para incrementar seu consumo sendo vedado pelo CDC em contrariedade ao princípio da transparência.

ressarcimento material (Súmula 37 do STJ), sem, contudo se confundir com essa. A compensação moral ordinariamente é pecuniária

4 DIÁLOGO DAS FONTES

O diálogo das fontes propõe análise ao conflito.

4.1 Introdução ao diálogo das fontes

Diálogo das fontes é tese desenvolvida pelo jurista alemão Erik Jayme proposta em seu Curso Geral de Haia em 1995, tendo por finalidade ser alternativa ao conflito aparente de leis no tempo que preza a exclusão de leis em situação de conflito, a expressão “diálogo” cunhada por Jayme quer dizer relação de influência recíproca buscando uma solução flexível e aberta de interpenetração sob os valores constitucionais dos direitos humanos aplicados no caso em análise. Frente ao “pluralismo pós-moderno” ensina Benjamin; Bessa; e Marques *apud* Jayme (2014) ser necessária adequação entre os diplomas legislativos de direito privado aos princípios constitucionais vigentes para alcançar uma decisão judicial eficiente e justa, visando uma conformação jurídica de forma coerente, simultânea e coordenada entre leis gerais e especiais com campo de aplicação convergentes, mas não iguais. Almeida (2013) traz legalidade ao diálogo das fontes ao citar o artigo 2º, §2º da Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro (LINDB) que emana a necessidade da visão sistêmica jurídica na solução de conflitos aparente de leis, bem como a necessidade de analisar o direito como um todo *uno* e indivisível.

O diálogo das fontes é substituto natural do conflito aparente de leis no tempo, este simbolizando o moderno e aquele o pós-moderno. Aproveitando dos ensinamentos de Benjamin; Bessa; e Marques (2014), temos no diálogo das fontes uma relação de funcionalidade, sob o prisma da valorização dos direitos humanos, para adequação dos anseios da sociedade pós-moderna, capitalista, plural, global e complexa. Diversas são as fontes legislativas reguladoras de um mesmo fato jurídico, *ex vi* a interação entre o Código Civil e Código de Defesa do Consumidor em matéria de responsabilidade civil objetiva (art. 927, Parágrafo único do CC c/c art. 14 do CDC).

O diálogo das fontes visa trazer justiça social à solução de conflitos enfatizando valores e princípios aplicados à casuística superando o paradigma da solução única,

a qual engessa a efetividade jurisdicional. Concluem, os eméritos juristas, serem possíveis três “diálogos” entre o Código de Defesa do Consumidor e o Código Civil por sua aproximação axiológica:

- a) diálogo sistêmico de coerência: aplicação simultânea de ambas as leis sendo a lei geral base conceitual para a lei especial, lei central do sistema e microssistema jurídico incompleto materialmente, apenas com completude subjetiva de tutela de um grupo social;
- b) diálogo sistemático de complementariedade e subsidiariedade em antinomias aparentes ou reais: aplicação coordenada de ambas as leis, uma podendo complementar a aplicação da outra dependendo do campo de aplicação casuístico;
- c) diálogo das influências recíprocas sistemáticas: ocorrerá no caso de possível redefinição do campo de aplicação de uma lei ou possível transposição das conquistas do *Richterrecht*⁷ alçadas de uma lei para a outra.

4.2 Diálogo das fontes aplicável ao direito consumerista

A defesa do consumidor é matéria especial em relação ao sujeito passivo (*ratione personae*) e lei geral em relação à matéria defesa do consumidor (*ex vi*, Lei de Mensalidades Escolares) apoiada no princípio da vulnerabilidade e, por isso, necessária atuação estatal para reequilibrar a relação jurídica, objetivando sua continuidade dessa vez entre “sujeitos iguais”. A jurisprudência pátria incorporou o diálogo das fontes, *in verbis*:

Responsabilidade civil. Defeito em construção. Contrato de empreitada mista. Responsabilidade objetiva do empreiteiro. **Análise conjunta do CC e CDC. Diálogo das fontes.** Sentença mantida. Recurso improvido” (TJSP, Apelação com Revisão 281.083.4/3, Acórdão 3196517, Bauru, 8.ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Caetano Lagrasta, j. 21.08.2008, *DJESP* 09.09.2008). (BRASIL, 2008, **grifo nosso**)

⁷ Direito dos juízes formado através do debate e discussão entre juízes dos problemas judiciais formando a jurisprudência.

Continua demonstrando a necessidade de compatibilidade entre o Código Civil e Código de Defesa do Consumidor:

Embargos de declaração. Ensino particular. Desnecessidade de debater todos os argumentos das partes. **Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Diálogo das fontes.** 1. Formada a convicção pelo julgador que já encontrou motivação suficiente para alicerçar sua decisão, e fundamentada nesse sentido, consideram-se afastadas teses, normas ou argumentos porventura esgrimidos em sentidos diversos. **2. Em matéria de consumidor vige um método de superação das antinomias chamado de diálogo das fontes, segundo o qual o diploma consumerista coexiste com as demais fontes de direito como o Código Civil e Leis esparsas.** Embargos desacolhidos” (TJRS, Embargos de Declaração 70027747146, Caxias do Sul, 6.ª Câmara Cível, Rel.ª Des.ª Liége Puricelli Pires, j. 18.12.2008, *DOERS* 05.02.2009, p. 43). (BRASIL, 2009, **grifo nosso**)

O diálogo das fontes é instrumento eficaz na constitucionalização do direito civil trazendo valores da Carta Magna à relação de cunho patrimonial e, por consequente, eficácia horizontal⁸ dos direitos fundamentais.

⁸ Direitos e garantias constitucionais aplicadas às relações jurídicas entre particulares por meio de cláusulas gerais (eficácia horizontal mediata) ou forma direta (eficácia horizontal imediata), diálogo entre a CF/88 e o CC.

5 RESPONSABILIDADE CIVIL

A interação humana, por vezes, é conflituosa e prejudicial à ordem social.

5.1 Notas à responsabilidade civil consumerista

A normatização de determinadas condutas humanas visa estimular àquelas positivas e penalizar as negativas visando a pacificação social. Responsabilidade civil é instituto jurídico sucessivo apoiado na violação de um dever geral de não causar dano a outrem (*neminem laedere*) o qual violado por conduta humana gera direito de reparação àquele que a suportou. É formada por contratual ou extracontratual devida à internalização das externalidades exigíveis experimentadas pela parte (sujeito ativo) advinda de uma conduta externa positiva ou negativa de outrem (sujeito passivo) criando obrigação jurídica exigível em favor daquele em face deste. Pode advir de ato ilícito (conduta contrária ao direito) ou fato jurídico (conduta lícita geradora de prejuízo não suportado).

O Código de Defesa do Consumidor como fenômeno da pós-modernidade jurídica não apoiaria sua matéria de responsabilidade civil sobre os dogmas civilistas, pelo contrário apoia seu fundamento geral de não causar dano à outrem sob a principiologia constitucional trazendo por regra a responsabilidade civil objetiva nas relações de consumo, pois a responsabilidade civil tradicional tornaria o consumo uma aventura sob risco do próprio consumidor independente de culpa⁹.

O sistema consumerista é protetivo e não paternalista devido a todos os aspectos que caracteriza o consumidor, assim adotou a teoria do risco-proveito, pois a responsabilidade civil no direito do consumidor por regra é objetiva (art. 14, *caput* do CDC) advinda da relação de consumo diretamente contra o fornecedor, assim os riscos da “aventura de consumo” são inerentes ao fornecedor que deve proporcionar segurança ao consumidor enquanto durar o ciclo de vida útil do produto ou do serviço.

⁹ Hipoteticamente: Caio (consumidor de refrigerante) é atingido pela tampa ao abri-lo devido à pressão excessiva sofrendo lesão corporal no olho direito. Sob os dogmas civis, quem Caio poderia acionar judicialmente para responsabilizar civilmente?

5.2 Responsabilidade civil objetiva

Responsabilidade civil objetiva (norma de exceção) surge independentemente de perquirir culpa do causador do dano sendo configurada mediante o exercício de atividade lícita, mas causadora de dano a outrem podendo advir de previsão legal ou por desempenhar atividade lícita que permite ao causador do dano socializar os custos entre seus beneficiários, o Código Civil traz sua previsão:

Art. 927. [...]

Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, **independentemente de culpa**, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem. (BRASIL, 2002, **grifo nosso, on-line**)

Coelho (2012) define a responsabilidade objetiva como gênero comportando duas espécies, expressa ou implícita, esta material em razão da atividade de risco desempenhada (art. 14 do CDC) e aquela formal advinda de dispositivo legal (art. 12 do CDC). Modernamente, leciona Cavalieri Filho (2010), a tendência é a socialização da responsabilidade civil objetiva, pois o enfoque é ressarcir a vítima ao *status a quo* e não perquirir a responsabilidade do autor do dano, os beneficiários são vítimas em potencial e ao sofrer o dano é vítima individualizada fazendo *jus* ao ressarcimento devido ao dano sofrido, assim socializa o dano como medida de justiça distributiva, conforme segue:

Enunciado 38 do CJF: “Art. 927: A responsabilidade fundada no risco da atividade, como prevista na segunda parte do parágrafo único do art. 927 do novo Código Civil, **configura-se quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano causar a pessoa determinada um ônus maior do que aos demais membros da coletividade**”. (BRASIL, 2002, **grifo nosso**)

Importante ressaltar o paralelismo entre a conduta daquele que desempenha atividade de risco e de seus beneficiários, pois como a socialização dos custos de tais atividades é a tendência para reparação civil (DPVAT, acidentes trabalhistas, atividade estatal) importante questionar qual seria o ânimo do autor em investir, prevenir a prática do dano. Evidentemente, temos dois caminhos sendo o primeiro a atuação estatal em seu poder de polícia administrativa normatizando as atividades de risco, bem como implementando políticas públicas de segurança e as fiscalizando; o segundo a prestação de contas dos fundos de socialização dos riscos para não gerar enriquecimento ilícito da parte autora, ora se aproveitando dos

recursos de tais fundos, ora não implementando a prevenção ao risco, pois a responsabilidade civil objetiva admite causas excludentes de ilicitude. Por admitir excludentes de causalidade surge para a vítima a possibilidade de demonstrar a responsabilidade civil subjetiva (regra do sistema) do autor como forma de demonstração de culpa concorrente, mitigando, assim, a reparação civil ou sua omissão (culpa *in vigilando*) gerando reparação integral à vítima.

Nexo de causalidade (vínculo jurídico de causa e efeito entre a conduta do agente e o resultado) busca apurar se o resultado ocorrido surge como consequência natural da conduta do agente, ou seja, a vítima do evento danoso demonstra que sem a ocorrência do fato alegado não ocorreria o dano sofrido da maneira ocorrida. A teoria sobre o nexo causal adotada pelo Código Civil foi dos danos diretos e imediatos, *in verbis*:

Art. 403. Ainda que a inexecução resulte de dolo do devedor, as perdas e danos só incluem os prejuízos efetivos e os lucros cessantes **por efeito dela direto e imediato**, sem prejuízo do disposto na lei processual. (BRASIL, 2002, **grifo nosso**)

Esclarece Gonçalves (2014) ser necessária entre a inexecução da obrigação e o dano uma relação de causa e efeito imediata explicitando a melhor vertente dessa teoria ser a necessariedade da causa. A teoria da necessariedade causal (subteoria da Teoria do Risco) diz ser indenizável todo dano que se filie a uma causa, mesmo remota, mas que seja causa necessária. Importante destacar a relação de causalidade adotada pelo Código Civil, pois a regra disposta no Código de Defesa do Consumidor é a responsabilidade objetiva cabendo ao consumidor a demonstração do fato do produto ou do serviço. O nexo causal da relação consumerista é simplificado ao juízo de aparência em face da vulnerabilidade do consumidor, logo faz necessária avaliação do nexo causal adotado pelo diploma civilista para apurar a responsabilidade subjetiva por omissão (item 6.2) da instituição financeira e dos agentes públicos.

5.3 Teoria do risco-proveito

A Teoria do Risco – Responsabilidade Objetiva - diz que toda pessoa física ou jurídica que exerce alguma atividade cria um risco de dano para terceiros, devendo ser obrigada a repará-lo, ainda que sua conduta seja isenta de culpa. A Teoria do

Risco deslocou a responsabilidade civil da noção de culpa para a ideia de risco (risco/proveito – risco/criado – risco/profissional).

A Teoria do Risco-Proveito é uma subespécie da Teoria do Risco desenvolvida em França no final do século XIX a qual fundamentou a responsabilidade civil objetiva. Conceitua que responsável em reparar o dano é aquele que se aproveita da atividade lícita danosa a direitos de outrem, pois onde está o ganho reside o encargo (*ubi emolumentum, ibi onus*). Necessário demonstrar o proveito auferido da atividade causadora do risco para responsabilizar seu causador, mas o conceito de consumidor legalmente é econômico (art. 2º do CDC), logo demonstrado está o proveito auferido de natureza econômica quando aplicado às relações consumeristas.

Risco é probabilidade de ocorrência do resultado danoso, independentemente, de culpa ou dolo do agente bastando para demonstrar o dever de reparação civil a relação de causalidade entre conduta e resultado. Risco é materializado em dano quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor causar a pessoa determinada um ônus maior do que aos demais membros da coletividade. A teoria do risco demanda um dever objetivo de segurança daquele que desempenha a atividade frente aos entes sociais. O Código Civil em seu parágrafo único do artigo 927 dispõe a cláusula geral de responsabilidade objetiva fundada no risco “quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem”.

5.4 Apontamentos sobre Análise Econômica do Direito

Prevenção, como dito, pode não ser um estímulo àquele que desempenha atividade de risco, tendo em vista sua responsabilidade legal ou capacidade de socializar os custos, logo é necessária análise econômica da prevenção e realizar sua relação custo/benefício, indicando o resultado financeiro para a instituição financeira investir em segurança. Grande é a questão moral envolvida, pois a análise econômica avalia somente a eficiência financeira deixando de observar aspectos de justiça social.

Law and Economics é um movimento de análise desenvolvido por Ronald Coase, Guido Calabresi e Trimarcchi surgido nos Estados Unidos na década de 1960 tendo por método a teoria microeconômica onde se compara os custos e benefícios da tomada de decisão de âmbito socioeconômico. Análise econômica do direito (AED) é uma doutrina econômico-jurídica oriunda da *Law and Economics* tendo por objeto a interação recíproca do direito, economia e instituições sociais sob o critério de justiça avaliando a eficiência econômica das normas legais sob a perspectiva ética consequencialista¹⁰.

Learned Hand¹¹ utilizou de critérios econômicos para estabelecer a responsabilidade civil subjetiva e tratou de compatibilizar a eficiência econômica com a justiça casuística analisando o custo de acordo com o nível de precaução do ofensor do evento danoso e, assim, trazer um padrão de eficiência econômica à responsabilidade civil subjetiva e, por conseguinte, pacificação social ao conflito impedindo, com isso, a proliferação de ações judiciais de responsabilidade civil.

Analisei a prevenção subjetiva bancária, hipoteticamente, sob a Fórmula de Hand¹² (Apêndice D) e do Custo Social¹³ (Apêndice A) as quais são fórmulas complementares para compreensão da conduta dos agentes do mercado de consumo, bem como teorizei sobre a responsabilidade civil objetiva das instituições financeiras (Apêndice C).

O enfoque do estudo é sobre a responsabilidade civil objetiva e complemento com a análise subjetiva da prevenção sob o aspecto da instituição financeira após análise econômica (Apêndice B), concluo que a desinformação do cliente bancário é

¹⁰ Teoria ética proposta por Jeremy Bentham (1748-1832), também conhecida como utilitarismo, a qual procura otimizar o resultado desejado não importando a ação utilizada.

¹¹ Billings Learned Hand (1872-1961) juiz norte-americano de 1ª instância em Nova York estabeleceu um parâmetro para caracterização de conduta culposa chamado de Fórmula de Hand foi usada pela primeira vez em 1947 no caso *United States v. Carroll Towing Company*.

¹² Fórmula de Hand é expressa por $B < P.L$, onde B = custo marginal da precaução, P = probabilidade de ocorrência e L = montante do dano esperado, somente é viável sua aplicação ao autor do dano quando $B < P.L$, assim o agente deve efetivar a precaução e caso não a faça arcará com a responsabilidade civil a título de culpa (negligência).

¹³ Fórmula do Custo Social é referente ao autor do dano sendo expressa por $CS = CP + DE$, onde CS = custo social, CP = custo da precaução e DE = dano esperado, sempre que $CS > CP + DE$, não convém ao autor evitar o evento danoso.

benéfica para a instituição financeira que poderá através da culpa exclusiva da vítima se eximir da responsabilidade civil objetiva.

Infelizmente, a constatação óbvia é a inépcia da instituição financeira em proporcionar o dever de segurança ao consumidor pela possibilidade jurídica de socializar os custos e, mais aterrador, economicamente não ser viável investir em prevenção porque o resultado custo/benefício é favorável à instituição financeira. No mais, o valor cobrado a título de socialização do desempenho de atividade de risco e administração deste fundo não é de conhecimento público, reservando à instituição financeira a possibilidade de não informar por política de mercado (Anexo A). Claramente a instituição financeira sabe da previsibilidade e evitabilidade potencial do crime de “saidinha de banco”, mas nada faz, pois da análise de dados estatísticos sobre tais crimes conseguimos observar um padrão e trabalhar de forma preventiva e pontual.

6 RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

A atividade bancária é essencial ao sistema econômico adotado pelo estado brasileiro sendo inimaginável o consumo, produção e fomento da economia sem intermediação desta.

6.1 Introdução à responsabilidade civil das instituições financeiras

Devido sua permeabilidade social as instituições financeiras desempenham atividade de risco potencialmente causadora de dano a outrem, devendo, por isso, serem responsabilizadas pelos danos inerentes ao exercício de sua atividade aos consumidores.

O serviço bancário é considerado de alto risco por envolver vultosas quantias em espécie, por isso gera à instituição financeira um dever objetivo de segurança não exaurido no cumprimento da Lei n.º 7.102/83, mas no dever de prestar o serviço bancário sem lesar o consumidor, Teoria da Qualidade¹⁴. O Decreto n.º 89.056/83 dispõe sobre a segurança em estabelecimentos financeiros e elenca critérios para a segurança dos clientes bancários no interior da agência bancária, prevendo uma vigilância ostensiva sobre o ambiente por parte dos vigilantes, tendo o poder-dever de impedir ou inibir a ação criminosa (art. 5º, Decreto n.º 89.056/83). A segurança bancária é tratada com tamanha importância pela referida lei que há previsão da polícia militar atuar no serviço de vigilância ostensiva nas agências bancárias (art. 3º, parágrafo único da Lei n.º 7.102/83). Os vigilantes bancários tem o dever legal de proporcionar segurança para os clientes bancários, mas esta segurança não se restringe a verificação de pessoas para o acesso à agência bancária, continua no interior da agência bancária com a observação dos clientes bancários e acionamento da polícia militar quando identificar um suspeito. Os pressupostos da responsabilidade civil bancária no âmbito consumerista são dano, conduta, nexo de causalidade e o fato da prestação do serviço (elemento específico de imputação).

¹⁴ Desenvolvida por Antônio Herman V. Benjamin a qual atribui qualidade como desdobramento à proteção patrimonial e física do consumidor proporcionada através da eliminação de vício de inadequação (utilidade do produto ou serviço) e insegurança (acidente de consumo).

Cabe ao consumidor demonstrar o fato do serviço realizado através da prova de primeira aparência¹⁵ ligando fato da prestação do serviço ao dano através do nexo causalidade da falha no dever objetivo de prestar segurança ao cliente bancário.

O diploma consumerista não trata de segurança integral da prestação do serviço, pois como sabido é impossível fornecer segurança integral pelo desempenho de atividade de risco, seria antagônico e leviano imaginar tal situação, mas a segurança esperada é aquela possível, prevista dentro do termo médio de ocorrência do resultado (normalidade/previsibilidade). O risco da atividade bancária pressupõe a adoção de medidas específicas visando inibir a ação criminosa, logo através da diligência e de índices estatísticos de criminalidade a instituição financeira consegue mensurar o risco da atividade em determinado local e orientar sua prevenção (leia-se segurança) para inibir, minimizar ou obstaculizar a prática do ilícito. Quando deixa de informar ao cliente bancário sobre critérios técnicos, objetivos de segurança a instituição financeira incorre em negligência potencializando a falta de segurança resultando no defeito do serviço (art. 14, §1º, I e II do CDC).

6.2 Fato da prestação do serviço

Fato do serviço segue conforme diploma consumerista, *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.** (BRASIL, 1990, **grifo nosso**)

Fato do serviço denota acidente de consumo proveniente de um vício, ou seja, o fato da prestação do serviço é a externalização de um vício do serviço no seu modo de fornecimento, inadequação na prestação do serviço por insegurança a qual atinge o consumidor em sua integridade física, moral, patrimonial ou estética. Assim segue o silogismo: “Há vício do serviço sem fato, mas não há fato do serviço sem vício”.

O magistério de Cavalieri Filho (2008) ensina que a ocorrência do fato é a incapacidade do prestador de serviço de eliminar o risco sem prejudicar a utilidade,

¹⁵ Prova de verossimilhança decorrente da experiência comum que permite juízo de probabilidade.

pois pela normalidade da atividade desempenhada é razoável sua ocorrência. Logo, a ocorrência do fato do serviço está vinculada ao dever de segurança legitimamente esperado pelo consumidor. Continua afirmando ser a atividade de risco a causa do dever de segurança guardada suas proporções, constituindo cláusula geral consumerista. E finaliza ao afirma que a responsabilidade civil bancária deriva da inobservância, da desconformidade na prestação de um serviço de risco ao qual é denotado um *plus* ao risco razoavelmente esperado, pois não é consequência lógica ir ao banco, efetuar um saque e ser vítima de crime.

6.3 Nexo de causalidade da responsabilidade civil das instituições financeiras

A relação de causalidade consumerista diz respeito à demonstração do fato do produto ou serviço. O nexos causal consumerista é simplificado pela inversão do ônus da prova *ope legis* (art. 14, §3º do CDC), em face da vulnerabilidade do consumidor cabendo apenas demonstração do dano vinculado a uma relação de consumo, o nexos de causalidade é presumido advindo da cláusula geral de segurança do serviço bancário, o ônus de se eximir da responsabilidade civil é da instituição financeira.

No objeto de estudo, o crime de “saidinha de banco” pode ser demonstrado através do *modus operandi* e sua ocorrência reiterada por inépcia da instituição financeira em sua prevenção, pois a expectativa legítima de segurança do cliente bancário não é atendida, pois a necessidade, normalidade e previsibilidade da utilização dos serviços bancários é quebrada com resultados nefastos como eventualmente a morte do cliente bancário.

6.3.1 Responsabilidade civil espacial das instituições financeiras

Caminhou para traz a jurisprudência pátria ao fazer distinção quanto ao local de consumação do fato da prestação do serviço bancário para impor o dever de reparação civil às instituições financeiras (Súmula n.º 479 do STJ), compreendo não ser o melhor caminho, pois a interpretação teleológica do CDC busca a proteção do consumidor independente de onde esteja. A interpretação teleológica da Lei n.º 7.102/83 visa à segurança do consumidor em âmbito bancário, mas quando sai

ainda é consumidor, porém estará entregue a própria sorte devido a falta do dever objetivo de segurança causa direta e imediata do fato do serviço. Quando a instituição financeira cumpre determinação legal mínima para a proteção e segurança do cliente bancário falta com dever objetivo de segurança, pois sua conduta comissiva não é suficiente para impedir o evento danoso nem tão imprevisível e inevitável.

Defendo que a demonstração entre a relação de causalidade direta e imediata do dano oriundo da inobservância da cláusula geral de segurança configura o dever de reparação civil, mas devido aos entendimentos restritivos dos tribunais se faz necessária análise do local de cometimento do crime de “saidinha de banco” para melhor compreensão do dever objetivo de reparação ao qual proponho.

6.3.1.1 Fato do serviço na agência bancária e em locais anexos

Após julgada improcedente a ADIN n.º 2.591/DF e confirmada aplicação do CDC às instituições financeiras surgiu a obrigação jurídica de prestar segurança ao cliente bancário e sua omissão geraria responsabilização civil objetiva do banco em áreas sob sua responsabilidade.

A agência bancária é composta por locais de acesso ao público sob sua direção e/ou através de locais colocados à disposição do cliente bancário para sua comodidade no uso desses. Sob tais locais a instituição financeira tem responsabilidade objetiva de reparação civil ao consumidor vítima do fato do serviço, conforme entendimento jurisprudencial: Enunciado 443 do CNJ – Arts. 393 e 927: O caso fortuito e a força maior somente serão considerados como excludentes da responsabilidade civil quando o fato gerador do dano não for conexo à atividade desenvolvida.

Salvo as causas excludentes de ilicitude, crime de “saidinha de banco” ocorrido em agências bancárias e locais anexos gera o dever objetivo de reparação integral ao cliente bancário, independente do horário de funcionamento da agência, constituindo, assim, verdadeira causa de responsabilidade civil integral em face da instituição financeira.

6.3.1.2 Fato do serviço em locais particulares de acesso ao público

Trato da situação dos caixas de autoatendimento em supermercados, *shopping centers* e locais abertos ao público sob administração do particular. Importante salientar o disposto no artigo 3º, §2º do CDC que descreve a prestação de serviço como atividade remunerada, direta ou indiretamente, mediante entendimento majoritário.

O empresário ao instalar um caixa de autoatendimento no âmbito de sua responsabilidade incrementa seu portfólio atraindo clientela que utiliza os serviços bancários, por não possuir a segurança exigida pela legislação pátria (pois não é sua atividade principal) atrai atenção de criminosos que aproveitam dessa fragilidade para cometer ilícitos. O empresário certamente ciente desse risco criado é responsável objetivamente pelos danos causados aos consumidores de tal serviço, como segue:

O critério da razoabilidade invocado pelo recorrente leva à conclusão de que o estabelecimento comercial que se beneficia com a instalação de caixas eletrônicos, o que também serve para facilitar os seus negócios, angariar clientes e diminuir gastos, deve responder pelo risco que decorre da instalação desses postos, alvo constante da ação dos ladrões. Isto é, **o risco é criado pela instalação do caixa e por ele deve responder a empresa.** Segundo o novo Código Civil, trata-se até de responsabilidade objetiva [Art. 927, § único, do Código Civil]. STJ, REsp 488.310, Rel. Min. Ruy Rosado de Aguiar, 4ª T., j.28/10/03, DJ 22/03/04. (BRASIL,2003, **grifo nosso**)

A responsabilidade civil consumerista é solidária entre o fornecedor de serviço e seu preposto (art. 34 do CDC) cabendo a instituição financeira o eventual ressarcimento da quantia paga ao consumidor vítima do fato por via regressiva de seu preposto, pois a relação entre ambos é de cunho civilistas.

6.3.1.3 Fato do serviço em via pública

Na via pública, a responsabilidade civil é elencada objetivamente ao Estado (art. 37, §6º da CF/88) estando abarcada pela segurança pública todos os eventos de ordem pública inerentes a danos ocasionados aos cidadãos. Os caixas eletrônicos bancários situados em via pública são extensões das agências físicas constituindo política de captação de clientes criando a pretensa comodidade de prestação de

serviços bancários realizados pessoalmente pelo cliente, claro que a política de instalação de caixas eletrônicos segue uma estratégia predefinida pelas instituições financeiras além de observar critérios específicos de empresas seguradoras para ressarcimento de eventuais danos à atividade desenvolvida. Nessa esteira de pensamento, as instituições financeiras auferem bônus sem dispendir ônus em relação à segurança, pois nessa situação a responsabilidade civil é do Estado que se exime ao declarar o fato de terceiro, como visto o consumidor-cidadão fica desamparado quando utiliza um caixa eletrônico em via pública, assumindo para si a responsabilidade do evento danoso, mesmo não contribuindo para tal.

PROCESSO CIVIL. RESPONSABILIDADE CIVIL. INDENIZAÇÃO. **BANCO. ASSASSINATO OCORRIDO NA VIA PÚBLICA, APÓS SAQUE EM CAIXA ELETRÔNICO. AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE DO ESTABELECIMENTO BANCÁRIO.** MATÉRIA DE FATO. INCIDÊNCIA DAS SÚMULAS 07 E 126 DO STJ. I. **O banco não é responsável pela morte de correntista ocorrida fora de suas instalações, na via pública, porquanto a segurança em tal local constitui obrigação do Estado.** II. Impossibilidade, em sede especial, de revisão da prova quanto ao local do sinistro, ante o óbice da Súmula n. 7 do STJ. III. Recurso especial não conhecido."(REsp n. 402.870/SP, Relator Ministro RUY ROSADO DE AGUIAR, Relator p/ Acórdão Ministro ALDIR PASSARINHO JUNIOR, QUARTA TURMA, julgado em 16/12/2003, DJ 14/02/2005, p. 207.) (BRASIL,2005, **grifo nosso**)

Não me filio à corrente majoritária esposada pelo STJ, penso a decisão mais sensata assistir à Stolze¹⁶ discorrendo pertencer a responsabilidade civil objetiva à instituição financeira por lograr proveito em relação a disponibilidade de caixas eletrônicos em via pública ser intrínseca à atividade de risco desenvolvida por esta e, após ressarcir o consumidor, poderia em ação regressiva (art. 13, parágrafo único do CDC), em processo autônomo, cobrar o Estado de forma objetiva devido à falha de prestação do *munus* público de oferecer segurança pública, cabendo, nesse caso a excludente de fato de terceiro ao Estado.

6.4 Causas excludentes da responsabilidade civil das instituições financeiras

Causas excludentes tem o condão de afastar o nexo de causalidade da responsabilidade objetiva cabendo seu ônus ao fornecedor, pois há presunção *iures tantum* em face deste. Ademais causas excludentes da responsabilidade civil

¹⁶ STOLZE, Pablo. Responsabilidade dos bancos por assaltos em terminais eletrônicos. Disponível em: <<http://jus.com.br/artigos/8301>>. Acesso em: 17 out. 2015.

bancária oriundas da Teoria Geral da Responsabilidade Civil e não expressas no CDC são reconhecidas pela jurisprudência para excluir o nexo causal, a saber: caso fortuito e força maior. A doutrina consumerista divide o fortuito em interno e externo, sendo este excludente da responsabilidade do fornecedor e aquele não. Quanto à mitigação da culpa a jurisprudência reconhece a culpa concorrente.

6.4.1 Inexistência do defeito

A inexistência do defeito não cria o nexo causal, indispensável para a reparação civil objetiva, mas o direito consumerista, dado o princípio da vulnerabilidade do consumidor, requer a demonstração do fato da prestação do serviço cabendo ao fornecedor a demonstração da inexistência do defeito. Mera argumentação do fornecedor sobre a inexistência do defeito não procede devendo provar de forma cabal que inexistente defeito na prestação do serviço (art. 14, §3º do CDC).

6.4.2 Culpa exclusiva da vítima

Culpa exclusiva da vítima decorre do comportamento, *de per si*, adotado pela vítima o qual acarreta dano a esta, atua como forma de exclusão da responsabilidade objetiva do prestador de serviço, cabendo a este a demonstração de tal eximente civil (art. 14, §3º do CDC). Nesta espécie excludente a vítima se coloca em situação de risco arcando com o ônus de sua conduta. Dispõe Lisboa (2012) ser a excludente demonstrada pela ocorrência de violação de dever jurídico do consumidor ao assumir o risco da atividade desenvolvida, mas a desempenha de forma inadequada ou na situação de exercer direito ou dever fora das especificações determinadas pelo prestador de serviços ocasionando o rompimento do nexo causal e trazendo irresponsabilidade civil ao fornecedor.

6.4.3 Culpa exclusiva de terceiro

O terceiro adotado pelo CDC é aquele sujeito estranho à relação de consumo, logo o nexo de causalidade integralmente demonstrado em face do terceiro gera rompimento do dever de reparação civil objetiva do prestador de serviço. O terceiro disposto é pessoa definida causadora do fato do serviço ocorrendo nomeação à

autoria, caso o terceiro não seja identificado alegar-se-á fortuito externo. Por óbvio, a demonstração de terceiro ter ensejado o dano cabe ao prestador de serviço vedada a denúncia da lide (arts. 14, §3º e 88 do CDC).

6.4.4 Culpa concorrente

Concausas ou culpa concorrente é a simultaneidade de condutas culposas, prestador de serviço e consumidor, causadoras do evento danoso sendo causa supralegal dirimente da responsabilidade civil na proporção de sua contribuição prevista no Código Civil, *in verbis*: Art. 945. ‘Se a vítima tiver **concorrido culposamente** para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano.’ (BRASIL,2002, **grifo nosso**)

Através da aplicação do diálogo das fontes (item 3) a jurisprudência pátria reconhece a possibilidade de aplicação do instituto em estudo para reduzir a reparação pecuniária imposta ao fornecedor de serviço, mesmo em casos de responsabilização objetiva, conforme segue:

JUIZADO ESPECIAL. **CONSUMIDOR**. FRAUDE EM OPERAÇÕES BANCÁRIAS. DANOS MATERIAIS. SAQUES. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. INOCORRÊNCIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR DO SERVIÇO PELO RISCO DA ATIVIDADE ECONÔMICA. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. DEVER DE REPARAÇÃO DO BANCO. **CULPA CONCORRENTE CARACTERIZADA**. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. [...]. **2. Incontroverso que a cliente aceitou ajuda de estranhos para manusear o caixa eletrônico e que teve seu cartão e senha subtraídos, com os quais foram efetuados saques indevidos em conta corrente. 3. O quadro delineado demonstrou negligencia e imprudência da consumidora que, inadvertidamente e sem o juízo de certeza, passou informações para terceiro. Porém seu ato culposo não foi suficiente para afastar a responsabilidade do banco pelas movimentações fraudulentas operadas por terceiros.** [...]. 9. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO 10. Sem custas e honorários. (TJ-DF - ACJ: 20140910166440 DF 0016644-34.2014.8.07.0009, Relator: LEANDRO BORGES DE FIGUEIREDO, Data de Julgamento: 24/02/2015, 1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, Data de Publicação: Publicado no DJE : 08/04/2015,p. 183) (BRASIL,2015, **grifo nosso**)

6.4.5 Caso fortuito

No âmbito consumerista através do diálogo das fontes surge a possibilidade jurídica, amparada na teoria do risco, de exclusão do nexos causal por caso fortuito, sendo

interpretado pela jurisprudência consumerista como fortuito interno e externo, ambos como aqueles fatos inevitáveis ou imprevisíveis alheio às partes (art. 393, parágrafo único do CC).

Fortuito interno guarda a peculiaridade de ser inerente à prestação da atividade de risco e sua ocorrência tem origem no defeito desta não excluindo a responsabilidade civil objetiva da instituição financeira, exclusão cabe somente ao fortuito externo.

Sobre o fortuito interno dispõe Almeida (2013) ser impossível a alegação de fato de terceiro no interior da agência bancária ou dependências anexas, pois a atividade principal (prestação de serviço bancário) constitui o próprio risco do empreendimento por lidar com recursos financeiros, portanto não há possibilidade de exclusão da responsabilidade civil das instituições financeiras por se tratar de fortuito interno. O fortuito indenizável diz respeito à prestação de serviço relacionada à atividade de risco desempenhada, caso seja interno não exclui a responsabilidade, conforme entendimento jurisprudencial: Súmula 479 do STJ: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no **âmbito de operações bancárias**”. (BRASIL, 2012, **grifo nosso**)

Definir o âmbito das operações bancárias gera controvérsia, pois traz a noção espacial discutida (item 5.3.1). Logo, o fortuito interno não tem noção espacial, mas noção à prestação do serviço ligando o fato do crime de “saldinha de banco” ao defeito do dever objetivo de segurança, pois caso contrário eximiria a instituição financeira do dever objetivo de segurança à medida que o cliente bancário se afastasse do banco, criando, por conseguinte, responsabilidade civil objetiva ao Estado advinda da omissão do particular.

Fortuito externo (força maior) é um fato estranho à atividade de risco desempenhada e aos sujeitos da relação de consumo. É considerado previsível, mas inevitável não está relacionado ao produto ou serviço advindo de atividade estranha a atividade de risco desempenhada, a causa do fato de consumo está alheia à esfera de vigilância

do fornecedor de produto ou serviço.

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 - POSTO DE COMBUSTÍVEIS - OCORRÊNCIA DE DELITO - ROUBO - CASO FORTUITO EXTERNO - EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE - INEXISTÊNCIA DO DEVER DE INDENIZAR - RECURSO ESPECIAL IMPROVIDO. (...) **II - Contudo, tratando-se de postos de combustíveis, a ocorrência de delito (roubo) a clientes de tal estabelecimento, não traduz, em regra, evento inserido no âmbito da prestação específica do comerciante, cuidando-se de caso fortuito externo, ensejando-se, por conseguinte, a exclusão de sua responsabilidade pelo lamentável incidente.** (...) (STJ - REsp: 1243970 SE 2011/0056793-5, Relator: Ministro MASSAMI UYEDA, Data de Julgamento: 24/04/2012, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 10/05/2012) (BRASIL, 2012, **grifo nosso**)

Por não ser inerente à atividade desempenhada exclui a responsabilidade civil objetiva do fornecedor de produto ou de serviço.

7 CRIME DE “SAIDINHA DE BANCO”

7.1 Introdução ao crime de “saidinha de banco”

O serviço bancário é considerado de alto risco por envolver vultosas quantias em espécie, assim as instituições financeiras têm que oferecer segurança aos seus clientes no interior das agências bancárias e em locais sob sua responsabilidade, mas em via pública a instituição financeira não tem dever de cuidado cabendo ao Estado a incolumidade do cidadão. O crime de “saidinha de banco” aproveita dessa zona de transição entre a segurança proporcionada pelo fornecedor de serviço e pelo Estado para vingar, pois o ordenamento jurídico pátrio não se adequou a esta nova modalidade de criminosa.

A sociedade brasileira enfrenta uma onda de crimes praticados contra clientes bancários que são surpreendidos em locais mediatos às agências bancárias. Tais delitos são denominados “crimes de saidinha de banco”, os quais constituem crimes contra o patrimônio às vezes com resultado morte.

Importante ressaltar dois fatos característicos relacionados ao tema. O primeiro consiste na constatação de que a vítima do delito sempre está portando uma importância pecuniária oriunda de transação bancária e, o segundo, funda-se no fato de que o crime consuma em locais mediatos às agências bancárias. Dessa observação concluo que a vítima não é escolhida aleatoriamente, sendo observada dentro do ambiente bancário e acompanhada fora dele.

No contexto dos crimes de “saidinha de banco” temos quatro envolvidos: o banco, o criminoso, a vítima e os órgãos de defesa social. O banco é o local onde se prepara o crime e é iniciada sua execução, dando-se a consumação na área externa da agência bancária. O criminoso está dentro da agência bancária elegendo a vítima ideal, por um longo período de tempo sem levantar suspeitas ou ser incomodado pelos vigilantes e/ou funcionários da agência. A vítima, sem saber que é observada, segue seus afazeres habituais, sem aumentar a vigilância sobre as pessoas que a cercam. A polícia militar, órgão de defesa social, realiza o policiamento externo da agência bancária, sem informações do ambiente interno a falta de comunicação

entre os envolvidos cria um vácuo de segurança material para o cliente bancário quando sai para a via pública.

7.2 Segurança pública e responsabilidade civil estatal nos crimes de “saidinha de banco”

A administração pública na persecução de suas atividades pode causar danos materiais, morais ou estéticos devido a esta potencialidade e por razões de justiça distributiva o Brasil adota a Teoria do Risco Administrativo¹⁷ (art. 37, §6º da CF/88) que prevê responsabilidade objetiva estatal para ressarcir eventuais danos causados aos administrados. Disponho a responsabilidade civil extracontratual objetiva do Estado advinda de ações ou omissões (culpa *in omittendo*) praticadas por agentes públicos no exercício da função pública em especial dos órgãos de segurança pública (art. 144 da CF/88) no contexto dos crimes de “saidinha de banco” e sua possível prevenção.

Como afirmei anteriormente, a responsabilidade civil objetiva é norma de exceção e, caso não consiga demonstrar o nexo de causalidade entre o crime de “saidinha de banco” e o dever objetivo do Estado em prestar segurança pública (quando da prática do crime em via pública) resta ao lesado a possibilidade de imputar responsabilidade civil extracontratual subjetiva¹⁸ ao Estado demonstrando ato ilícito do agente, pois ao atentar contra os princípios da administração pública, *ex vi*, não lançar policiamento ostensivo em dia de maior movimento bancário, ocorre omissão específica do dever de agir. A teoria do risco administrativo por ser de natureza objetiva relacionada ao nexo causal direto e imediato admite as mesmas causas de excludentes de causalidade da responsabilidade objetiva das instituições bancárias, por isso adoto os mesmos conceitos daquela. Corroborando entendimento da jurisprudência paulista: Responsabilidade civil do Estado – Depredação e incêndio

¹⁷ Criada por Léon Duguit a qual atribui ao Estado a responsabilidade pelo risco criado pela sua atividade administrativa, baseia-se no nexo de causalidade entre a atuação do agente público e o dano admitindo causa excludente de ilicitude: culpa exclusiva da vítima, fato de terceiro, motivo de força maior ou caso fortuito e dirimindo em caso de culpa concorrente.

¹⁸ Teoria da Falta do Serviço fundada na culpa *lato sensu* de uma conduta exigível e possível do Estado tendo por base a inércia total ou parcial, bem como a ineficiência da atividade administrativa sendo limitada pela Teoria da Reserva do Possível.

de escritório de empresa de energia elétrica – Atuação ineficiente da polícia – Ação de indenização procedente. (TJSP, RT, 367:123).

Ensina Mazza (2014) ser indenizável pela Fazenda Pública o dano antijurídico tendo por características a anormalidade por ultrapassar os inconvenientes da vida em sociedade e a especificidade por atingir destinatário(s) determinado(s). O dano indenizável advém de ação ou omissão de agente público, independente da licitude ou ilicitude do ato. Ação (fazer o que não deveria) é facilmente identificada no caso concreto, mas a omissão (não fazer o que deveria) demanda maior perspicácia para configurar, pois a excludente de ilicitude fato de terceiro em assalto em via pública (v. g.) tem o condão de afastar a regra estudada por se tratar de fortuito externo (fato de terceiro), pois a administração pública tem obrigação de meio¹⁹ na prestação de segurança pública. Não obstante, o crime de “saidinha de banco” é tido como “imprevisível” no ordenamento jurídico por não conseguir o ente público fornecer segurança integral à população, pois se assim fosse seria um segurador universal. *Data venia*, demonstro não ser tão imprevisível o crime de “saidinha de banco”, pois os órgãos de segurança mantém índices criminais quantitativos e qualitativos, podendo, dessa forma, direcionar sua atividade fim para eficiência administrativa da prestação de serviço de segurança pública.

Enunciado 448 do CNJ – Art. 927: A regra do art. 927, parágrafo único, segunda parte, do CC aplica-se sempre que a atividade normalmente desenvolvida, mesmo sem defeito e não essencialmente perigosa, induza, por sua natureza, risco especial e diferenciado aos direitos de outrem. **São critérios de avaliação desse risco, entre outros, a estatística, a prova técnica e as máximas de experiência.** (BRASIL, 2011, grifo nosso)

Segundo Cavalieri Filho *apud* Castro (2010) omissão estatal é gênero que comporta duas espécies: genérica e específica. Omissão estatal genérica ocorre quando a administração não age estando responsável em ressarcir o dano quando demonstrada culpa. Omissão estatal específica deriva de dolo ou culpa ocorre quando da inércia administrativa certa e determinada propicia condições para ocorrência do evento que deveria impedir, sendo sua responsabilidade objetiva. Em João Monlevade/MG está vigente a Lei Municipal n.º 2.078/2014 que prevê a obrigatoriedade de sistema monitoramento e gravação eletrônica de imagens nas

¹⁹ Vínculo jurídico, dever de diligência de empregar melhor conhecimento técnico para obtenção do resultado, sem, contudo, garanti-lo. A responsabilidade civil é baseada na culpa.

áreas externas das instituições financeiras, mas não há fiscalização da aplicação legal (Anexo C).

Segue entendimento pertinente ao tema do STF:

Tutela Antecipada e Responsabilidade Civil Objetiva do Estado – 2
Entendeu-se que restaria configurada uma grave omissão, permanente e reiterada, por parte do Estado de Pernambuco, por intermédio de suas corporações militares, **notadamente por parte da polícia militar, em prestar o adequado serviço de policiamento ostensivo, nos locais notoriamente passíveis de práticas criminosas violentas**, o que também ocorreria em diversos outros Estados da Federação. Em razão disso, o cidadão teria o direito de exigir do Estado, o qual não poderia se demitir das conseqüências que resultariam do cumprimento do seu dever constitucional de prover segurança pública, a contraprestação da falta desse serviço. Ressaltou-se que situações configuradoras de falta de serviço podem acarretar a responsabilidade civil objetiva do Poder Público, considerado o dever de prestação pelo Estado, a necessária existência de causa e efeito, ou seja, a omissão administrativa e o dano sofrido pela vítima, e que, no caso, estariam presentes todos os elementos que compõem a estrutura dessa responsabilidade.[...] STA 223 AgR/PE, rel. orig. Min. Ellen Gracie, rel. p/ o acórdão Min. Celso de Mello, 14.4.2008. (STA - 223). (BRASIL,2008, **grifo nosso**)

A ação preventiva é o melhor caminho para diminuir e/ou obstaculizar os crimes de “saidinha de banco” atuando na segurança objetiva (ambiente sem ameaça à pessoa promovida por órgãos de defesa social com participação da sociedade, sendo um direito/dever de todos) e subjetiva (sensação de ausência de ameaça à pessoa) de funcionários e clientes bancários através da integração com órgãos de defesa social, conforme previsão legal do artigo 2º, *caput* da Lei n.º 7.102/83.

7.3 *Iter criminis* dos crimes de “saidinha de banco”

Iter criminis quer dizer o caminho do crime, sucessão de atos para dizer o crime estar consumado ou tentado, nos casos que admitem tentativa. O *iter criminis* é composto por quatro fases distintas, a saber: cogitação, preparação, execução e consumação, sendo as duas primeiras internas, não produzindo resultado no mundo exterior e, as duas últimas externas, produtoras de resultados no mundo exterior.

No crime de “saidinha de banco” não temos como fracionar especificamente o *iter criminis*, pois nesse delito atos de preparação se confundem com atos de execução devido à dinâmica delitiva.

Segue *modus operandi* do crime de “saidinha de banco”, mediante entendimento jurisprudencial:

[...] O "modus operandi" utilizado revela claramente a ocorrência do crime chamado "SAIDINHA de BANCO", em que um dos agentes vigia nas agências bancárias aqueles clientes que deixam o local com vultosa quantia em espécie e, após avisar o comparsa, este pratica o crime, recebendo cobertura por parte do olheiro. [...] Por outro lado, a culpabilidade revelou-se mesmo desfavorável, revelando juízo de reprovabilidade exacerbado, uma vez que a modalidade de crime praticada, o roubo em "SAIDINHA de BANCO", atinge também a segurança pública e a das instituições bancárias, **já que sua execução se inicia no interior dos bancos.** (TJMG, Apelação Criminal N° 1.0024.09.650094-7/001, Rel. Des. Herculano Rodrigues, j: 08/04/2010). (BRASIL,2010, **grifo nosso**)

Claramente, o julgado do Tribunal de Justiça de Minas Gerais adota a Teoria do Domínio do Fato²⁰ para conceituar a figura do autor como sendo aquele que domina finalisticamente a prática, suspensão, interrupção e condições da ação delitiva, bem como do executor material como aquele que exerce o núcleo do tipo penal. Acertada a decisão do TJMG, pois o crime de “saidinha de banco” denota uma nova dinâmica delitiva a qual através da teoria objetivo-formal de autoria (art. 29, *caput* do CP) ficaria impune deixando o cliente bancário entregue à sorte e ao acaso.

O Código de Processo Penal (CPP) prevê, diante da nova perspectiva em relação à confusão entre atos preparatórios e executórios do crime de “saidinha de banco”, a possibilidade legal de realizar busca pessoal embasada na fundada suspeita (art. 240, §2º do CPP), que, a saber, não é objeto de mera presunção atrelada a valores preconceituosos de cor, aspecto físico, roupas e outros valores subjetivos, configurando, assim, desrespeito à dignidade da pessoa humana por expor o indivíduo à situação vexatória.

A fundada suspeita ocorre da existência de fortes indícios (permanecer dentro da agência sem efetuar transação bancária, permanecer na agência longo período após realizar operação bancária, perguntar sobre a rotina da agência e de seus funcionários, recusa em aceitar ajuda dos atendentes bancários, visitar a agência em dias e horários diversos), corroborada pelo *modus operandi* dos crimes de “saidinha de banco”. Dessa maneira surgem indícios que legitimam a busca pessoal,

²⁰ Criada por Hans Welzel em 1939 como posição intermediária entre as teorias objetivas e subjetivas de autoria. Apesar de não ser adotada pelo Código Penal foi utilizada pelos Ministros do STF na Ação Penal 470 (Mensalão) para diferenciar as condutas de autores e partícipes.

por parte dos agentes de segurança pública, a indivíduo no interior de agência bancária, cabendo ao responsável da agência efetuar contato com a polícia militar.

7.4 Nexo de Causalidade dos crimes de “saidinha de banco”

Relação de causalidade é o elo unificador entre a conduta do agente e o resultado jurídico penal (art. 13, *caput* do CP), esta ligação determina a imputação penal ao autor e/ou partícipe de acordo com o conceito analítico de crime. Greco (2012) ensina que a teoria sobre a relação de causalidade adotada pelo direito penal pátrio é a teoria da equivalência dos antecedentes causais (*conditio sine qua non*) de Von Buri que considera causa do resultado a ação ou omissão sem a qual o resultado final não ocorreria. Utilizando do processo hipotético de eliminação de Thyrén²¹ diz ser causa do resultado todo fato influenciador do resultado e, caso haja sua eliminação, haverá mudança do resultado jurídico. Para determinar qual conduta é determinante para a produção do resultado devemos avaliar a conduta dolosa ou culposa do agente a qual é o elemento limitador do processo de eliminação hipotética de Thyrén.

O conceito penal de causa é gênero comportando duas espécies e essas são divididas em três subespécies, utilizo a causa superveniente relativamente independente (art. 13, §1º do CP). As causas supervenientes relativamente independentes excluem a imputação penal quando, por si só, produz o resultado. Greco (2012) ensina que a expressão, por si só, tem a finalidade de responsabilizar penalmente o agente pelos atos praticados naturais à linha de desdobramento físico (aquela que segue da conduta ao resultado) e excluir sua responsabilidade penal a fatos estranhos. Assim, a conduta do “olheiro” em escolher a vítima e repassar informação aos coautores está na linha de desdobramento natural do crime de “saidinha de banco”, enalteço o julgado mineiro supracitado por adotar a Teoria do Domínio do Fato, pois caso contrário a conduta do “olheiro” seria atípica.

²¹ Johan Carl Wilhelm Thyrén (1861-1933) professor, filósofo, historiador e advogado sueco.

7.5 Teoria do vácuo de segurança

Teoria do vácuo de segurança surge na zona de transição entre o ambiente sob a responsabilidade da instituição financeira e sob o dever de segurança pública estatal. Zona de transição é o local mediato ao banco (Apêndice E) onde ocorre a maioria dos crimes de “saidinha de banco” podendo ser determinada objetivamente através dos índices estatísticos quantitativo-qualitativos dos órgãos de segurança pública, normalmente o quarteirão da instituição financeira. O cliente bancário ao sair da instituição financeira deixa de gozar da segurança desta, mas está à mercê dos autores do crime de “saidinha de banco”, pois não há comunicação entre a área interna (instituição financeira) e externa (via pública, órgãos de segurança pública), com isso a zona de transição cria ausência material de segurança (vácuo) sendo terreno fértil para incidência dos crimes de “saidinha de banco”.

A segurança pública é dever do Estado, direito e responsabilidade de todos (art. 144 da CF/88), prevenção é o caminho mais eficiente para reduzir a ocorrência dos crimes de “saidinha de banco” podendo se manifestar pela disseminação de informações sobre segurança pessoal aos clientes bancários e integração da instituição financeira com órgãos de defesa social para detecção de possíveis criminosos no interior da agência bancária e suas adjacências. O vácuo de segurança poderia ser minimizado através da integração cliente bancário, funcionários bancários e órgãos de segurança pública criando uma cultura de segurança inexistente na sociedade brasileira.

7.6 Crime de “saidinha de banco”, associação criminosa *versus* organização criminosa

O crime de “saidinha de banco, via de regra, é crime de concurso necessário de pessoas devido a complexidade da infração penal: “olheiro” para eleger a vítima, coautor(es) para consumação de crime na área externa da agência e veículo apoiando para empreender fuga. Neste caso, temos a possibilidade jurídica de aplicação da regra do concurso de pessoas (art. 29 do CP), da prática do crime de associação criminosa (art. 288 do CP) ou crime de organização criminosa (art. 2º da Lei n.º 12.850/2013) Como sabido, a prática criminosa passa por um processo de

especialização no Brasil sendo os autores reincidentes específicos²². Desta inferência é pertinente aferir a possibilidade jurídica da prática de infração penal autônoma e seus desdobramentos.

Devido à similaridade dos institutos penais, segue quadro comparativo:

Concurso de Pessoas	Associação Criminosa	Organização Criminosa
<p>I – Não é infração penal, mas circunstância agravante ou qualificadora do crime;</p> <p>II – Requer mais de uma pessoa;</p> <p>III – União eventual ou momentânea de pessoas;</p> <p>IV – Consuma-se com a prática de atos de execução.</p>	<p>I – Infração penal autônoma;</p> <p>II – No mínimo 03 pessoas para integrar a associação criminosa;</p> <p>III – Há necessidade de vínculo associativo entre os infratores, estabilidade, permanência e finalidade específica do grupo para cometer número indeterminado de crimes;</p> <p>IV – Consuma-se com a associação estável e permanente, mesmo que não haja cometimento de crime;</p> <p>V – Crime formal.</p>	<p>I – Infração penal autônoma;</p> <p>II – No mínimo 04 pessoas para integrar a associação criminosa;</p> <p>III – Há necessidade de vínculo associativo com estrutura ordenada e divisão de tarefas entre os infratores, estabilidade, permanência e finalidade específica do grupo para cometer número indeterminado de crimes cujas penas máximas sejam superiores a 04 (quatro) anos ou que sejam de caráter transnacional;</p> <p>IV – Consuma-se com a associação estável e permanente, mesmo que não haja cometimento de crime;</p> <p>V – Crime formal.</p>

Nas lições de GRECO FILHO (2014) o núcleo do tipo penal de ambas as condutas delitivas é “associarem-se” sendo distinto do concurso de pessoas, conforme define:

Há necessidade de um *animus* associativo, isto é, um ajuste prévio no sentido da formação de um vínculo associativo de fato, uma verdadeira *societas sceleris*, em que a vontade de se associar seja separada da vontade necessária à prática do crime visado. Excluído, pois, está o crime no caso de convergência ocasional de vontades para a prática de determinado delito, que estabeleceria a coautoria.

O artigo 288 do Código Penal define associação criminosa:

Art. 288. Associarem-se 3 (três) ou mais pessoas, para o fim específico de cometer crimes:

Pena - reclusão, de 1 (um) a 3 (três) anos.

Parágrafo único. A pena aumenta-se até a metade se a associação é armada ou se houver a participação de criança ou adolescente.

²² Polícia desmonta quadrilha de saidinha de banco em Belo Horizonte. Disponível em: <<http://noticias.r7.com/minas-gerais/policia-desmonta-quadrilha-de-saidinha-de-banco-em-belo-horizonte-15102014>>. Acesso em 02 jun. 2015.

Segue o tipo penal organização criminosa, Lei n.º 12.850/2013:

Art. 2º Promover, constituir, financiar ou integrar, pessoalmente ou por interposta pessoa, organização criminosa:
Pena - reclusão, de 3 (três) a 8 (oito) anos, e multa, sem prejuízo das penas correspondentes às demais infrações penais praticadas.

Greco *apud* Hungria (2012) destaca a consumação dos crimes em análise: “O momento consumativo do crime é o *momento associativo*, pois com este já se apresenta um perigo suficientemente grave para alarmar o público ou conturbar a paz ou tranquilidade de ânimo da convivência civil.”

Tanto associação criminosa quanto organização criminosa tem classificação doutrinária como crimes formais (consuma-se com a realização do núcleo penal), permanentes (a execução é reiterada enquanto permanecer o vínculo associativo) e de concurso necessário, Nucci (2014) assevera caber prisão em flagrante de seus coautores, de acordo com o artigo 303 do CPP.

Enfatizo argumentando a necessidade-possibilidade de minimizar o vácuo de segurança nos crimes de “sadinha de banco”, pois mesmo adotando a teoria objetivo-formal de autoria (art. 29, *caput* do CP), em detrimento da teoria do domínio do fato, há possibilidade jurídica de prisão em flagrante dos coautores existindo comunicação entre a instituição bancária e os órgãos de segurança pública criando um banco de dados capaz de identificar os coautores e, antes de cometer um novo crime contra o patrimônio, prender o “olheiro” e coautores pela prática do crime de associação criminosa ou organização criminosa a depender do caso concreto.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como visto, a legislação consumerista vem ao encontro do consumidor para reequilibrar a relação de consumo efetivando a justiça social. O cliente bancário, em especial, surgiu da imperiosa necessidade do sistema econômico que atrela o modo de vida ocidental à persecução da atividade de fomento creditício. No Brasil é através dos bancos o recebimento de salário (maior parte) e pagamento de contas, mesmo que em ambiente virtual. Demonstrada está a incorporação das atividades bancárias em nossas vidas.

Para efeitos jurídicos a promulgação do diploma consumerista em 1990 está consolidada atualmente tendo este ramo do direito vida própria, apesar de cotidianamente os tribunais enfrentarem novos desafios frente sua natureza principiológica. Diferentemente não seria com a responsabilidade civil das instituições financeiras, pois apesar dos avanços consideráveis em favor dos consumidores bancários, muitos são os desafios conforme demonstrado o tripé probidade, boa-fé objetiva e isonomia que deve ser o farol iluminador do operador jurídico neste mar ainda pouco explorado da responsabilidade civil bancária.

Conforme demonstrado é possível agir preventivamente (Anexo B), instituições financeiras e órgãos de segurança pública, para resguardar a integridade patrimonial e extrapatrimonial do cliente bancário, infelizmente sabemos que a inépcia das instituições financeiras é gerida por resultados econômicos, os quais não levam em conta critérios morais, vista a possibilidade jurídica de socializar o custo da atividade de risco bancário (Anexos A-D). Colabora com o fato do serviço a omissão estatal em fiscalizar legislações específicas afetas ao setor (Anexo C), bem como agir às cegas sem observar critérios quantitativos-qualitativos de ocorrência do crime de “saidinha de banco” (Apêndice E).

A responsabilidade civil objetiva da instituição financeira, advinda do dever de segurança e informação ao cliente bancário, foi deslocada da ideia de espaço bancário ligado ao fortuito interno, para a ideia de incolumidade física do cliente bancário ao demonstrar o início de atos de execução do crime de “saidinha de banco” no interior da agência bancária e sua consumação em ambiente externo

proporcionada pela Teoria do Vácuo de Segurança. No mais, o “sucesso” dessa empreitada criminosa está na forma tranquila e constante que os criminosos observam e elegem suas vítimas aproveitando da ausência de políticas preventivas tanto das instituições financeiras quanto dos órgãos de segurança pública.

Por fim, mas não menos importante, observou a necessidade de interação entre as instituições financeiras e órgãos de segurança pública, pois a especialização dos criminosos causa a reincidência específica dos crimes de “saidinha de banco”, podendo, após análise casuística, levar à prisão dos infratores pelo crime de associação criminosa.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Fabrício Bolzan de. **Direito do Consumidor Esquematizado**. São Paulo: Saraiva, 2013.

ANDRADE, Adriano; ANDRADE, Landolfo; MASSON, Cléber. **Interesses Difusos e Coletivos Esquematizado**. 3. ed. rev. atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2013.

BENACCHIO, Marcelo; GUERRA, Alexandre (coords.). **Responsabilidade Civil Bancária**. São Paulo: Quartier Latin, 2012.

BENJAMIN, Antônio Herman V.; BESSA, Leonardo Roscoe; MARQUES, Cláudia Lima. **Manual de Direito do Consumidor**. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

BITTAR, Carlos Alberto. **Direitos do Consumidor**. 7. ed. rev. atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense, 2011.

BRANCO, Paulo Gustavo Gonet; MENDES, Gilmar Ferreira. **Curso de Direito Constitucional**. 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

BRASIL. **Código Civil**. Brasília, Congresso Nacional: 2002.

_____. **Código de Defesa do Consumidor**. Brasília, Congresso Nacional: 1990.

_____. **Código de Processo Penal**. Rio de Janeiro, Presidência da República: 1941.

_____. **Código Penal**. Rio de Janeiro, Presidência da República: 1940.

_____. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, Congresso Nacional: 1988.

_____. **Jornadas de Direito Civil I, III, IV e V : enunciados aprovados**. Coordenador científico Ministro Ruy Rosado de Aguiar Júnior. – Brasília : Conselho da Justiça Federal, Centro de Estudos Judiciários, 2012.

_____. **Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro**. Rio de Janeiro, Presidência da República: 1942.

_____. **Lei n.º 12.850/2013**. Brasília, Congresso Nacional: 2013.

_____. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial n.º 540235/TO 2003/0059595-9, Brasília/DF. Rel.º Min. Castro Filho, **Pesquisa de Jurisprudência**, Acórdãos, 07 de fevereiro de 2006. Disponível em: <<http://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/7175284/recurso-especial-resp-540235-to-2003-0059595-9>> Acesso em: 07 dez. 2015.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial n.º 1316921/RJ, Brasília/DF, Rel.^a Min. Nancy Andrighi, **Pesquisa de Jurisprudência**, Acórdão, 26 de junho de 2012. Disponível em: <<http://www.jusbrasil.com.br/diarios/104581977/stj-19-11-2015-pg-8520>> Acessado em 07 dez. 2015.

_____. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial n.º 488310/RJ 2002/0170598-3, Brasília/DF. Rel.º Min. Ruy Rosado de Aguiar, **Pesquisa de Jurisprudência**, Acórdãos, 28 de outubro de 2003. Disponível em: <<http://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/7381596/recurso-especial-resp-488310-rj-2002-0170598-3/relatorio-e-voto-13044777>> Acessado em 07 dez. 2015.

_____. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial n.º 1427882/SP 2013/0421933-0, Brasília/DF. Rel. Min. Antônio Carlos Ferreira, **Pesquisa de Jurisprudência**, Acórdãos, 10 de novembro de 2014. Disponível em: <<http://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/152396237/recurso-especial-resp-1427882-sp-2013-0421933-0>> Acessado em: 07 dez. 2015.

_____. Superior Tribunal de Justiça. Súmula n.º 479, Brasília/DF. **Pesquisa de Jurisprudência**, Acórdãos, 01 de agosto de 2012. Disponível em: <http://www.stj.jus.br/webstj/Institucional/Biblioteca/Clipping/2Imprimir.asp?seq_edicao=2514> Acessado em: 07 dez. 2015.

_____. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial n.º 1243970/SE 2011/0056793-5, Brasília/DF. Rel.º Min. Massami Uyeda, **Pesquisa de Jurisprudência**, Acórdãos, 24 de abril de 2012. Disponível em: <<http://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/21586086/recurso-especial-resp-1243970-se-2011-0056793-5-stj>> Acessado em: 07 dez. 2015.

_____. Supremo Tribunal Federal. STA 223, Brasília/DF. Rel.^a Min. Ellen Gracie, **Pesquisa de Jurisprudência**, Acórdãos, 14 de abril de 2008. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/arquivo/informativo/documento/informativo502.htm>> Acessado em: 07 dez. 2015.

_____. Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais. Apelação Cível n.º 10024121831077001/MG, Belo Horizonte/MG. Rel.º Des. Estevão Luchessi, **Pesquisa de Jurisprudência**, Acórdãos, 15 de maio de 2014. Disponível em: <<http://tj-mg.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/120562407/apelacao-civel-ac-10024121831077001-mg/inteiro-teor-120562467>> Acessado em: 07 dez. 2015.

_____. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Apelação com Revisão n.º 2810834300/SP, São Paulo/SP. Rel.º Des. Caetano Lagrasta, **Pesquisa de Jurisprudência**, Acórdão, 21 de agosto de 2008. Disponível em: <<http://tj-sp.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/3367734/apelacao-com-revisao-cr-2810834300-sp>> Acessado em: 07 dez. 2015.

_____. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. Apelação Cível n.º 20140910166440/DF0016644-34.2014.8.07.0009, Brasília/DF. Rel.º Des. Leandro Borges de Figueiredo, **Pesquisa de Jurisprudência**, Acórdãos, 24 de fevereiro de 2015. Disponível em: <<http://tj->

df.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/179661907/apelacao-civel-do-juizado-especial-acj-20140910166440-df-0016644-3420148070009> Acessado em: 07 dez. 2015.

_____. Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul. Embargos de Declaração n.º 70027747146, Caxias do Sul/RS. Rel.ª Des.ª Liége Puricelli Pires, **Pesquisa de Jurisprudência**, Acórdãos, 18 de dezembro de 2008. Disponível em: <<http://tj-rn.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/14448442/apelacao-civel-ac-18297-rn-2010001829-7/inteiro-teor-14448443>> Acesso em: 07 dez. 2015.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Direito do Consumidor**. São Paulo: Atlas, 2008.

_____. **Programa de Responsabilidade Civil**. 9. ed. ver. e ampl. São Paulo: Atlas, 2010.

COELHO, Fábio Ulhoa. **Curso de Direito Civil. V. II**. 5. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

FILHO, Rodolfo Pamplona; GAGLIANO, Pablo Stolze. **Novo Curso de Direito Civil, V. III: responsabilidade civil**. 8. ed. rev. atual. e reform. São Paulo: Saraiva, 2010.

_____. **Novo Curso de Direito Civil, V. IV: contratos, tomo 1: teoria geral**. 2. ed. rev. atual. e reform. São Paulo: Saraiva, 2006.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de Direitos do Consumidor**. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

GRECO FILHO, Vicente. **Comentários à Lei de Organização Criminosa**. São Paulo: Saraiva, 2014.

GRECO, Rogério. **Curso de Direito Penal. V. I**. 14. ed. Rio de Janeiro: Impetus, 2012.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito Civil Brasileiro. V. IV**. 9. ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

JOÃO MONLEVADE/MG. **Lei Municipal n.º 2.078/2014**. João Monlevade, Câmara Municipal: 2014.

KHOURI, Paulo Roberto Roque Antônio. **Direito do Consumidor: contratos, responsabilidade civil e defesa do consumidor em juízo**. 4. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Atlas, 2009.

LEITE, Roberto Basilone. **Introdução ao Direito do Consumidor**. São Paulo: LTr, 2002.

LISBOA, Roberto Senise. **Responsabilidade Civil nas Relações de Consumo**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

MASSON, Cléber. **Código Penal Comentado**. 2. ed. rev. atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2014.

MAZZA, Alexandre. **Manual de Direito Administrativo**. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

NUCCI, Guilherme de Souza. **Código de Processo Penal Comentado**. 13. ed. ver. e ampl. Rio de Janeiro: Forense, 2014.

NUNES, Luiz Antônio Rizzato. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 6. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Saraiva, 2011.

_____. **O Código de Defesa do Consumidor e sua Interpretação Jurisprudencial**. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

NEVES, Daniel Amorim Assumpção; TARTUCE, Flávio. **Manual de Direito do Consumidor**. 3. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2014.

NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de Processo Coletivo**. 2. ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2014.

PORTO, Antônio José Maristrello. **Análise Econômica do Direito**. Rio de Janeiro: FGV, 2013. 93f. Apostila.

SZTAJN, Rachel; ZYLBERSZTAJN, Décio. **Direito e Economia**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

APÊNDICE A – FÓRMULA DO CUSTO SOCIAL²³

Segue exemplo hipotético:

- Caso a instituição financeira contrate um vigilante bancário adicional as chances de ocorrência de crime de “saidinha de banco” são reduzidas em 30%;
- Sem a contratação adicional de um vigilante bancário a probabilidade de ocorrer crime de “saidinha de banco” e causar dano de R\$ 1.000,00 ao cliente é de 10%, caso ocorra a contratação a probabilidade de ocorrência do dano cai para 5%.

A instituição financeira deve ou não contratar mais um vigilante?

R: O dano esperado é de R\$ 1.000,00 X 10% = R\$ 100,00, caso ocorra a contratação do vigilante o dano esperado é reduzido pela metade, R\$ 1.000,00 X 5% = R\$ 50,00. A contratação do vigilante gera um benefício às partes de (R\$ 50,00), mas a instituição financeira somente adotará a medida quando o custo de contratação do vigilante não exceda a R\$ 50,00, ou seja, o valor do benefício gerado.

Utilizarei a Fórmula do Custo Social e, hipoteticamente, aferirei o valor do custo da contratação do vigilante em R\$ 60,00, logo:

- **CS = CP+DE, onde CS = custo social (R\$ 100,00); CP = custo de prevenção (R\$ 60,00) e DE = dano esperado (R\$ 50,00), logo: $CS = CP+DE \therefore 100 = 60 + 50; 100 = 110; \underline{\text{Inválido.}}$**

Conclusão, como a Fórmula do Custo Social adota condutas bilaterais, nesta situação hipotética mesmo efetivando a prevenção contra a ocorrência de crimes de “saidinha de banco”, economicamente, não há viabilidade na contratação de mais um vigilante bancário. A instituição financeira e o cliente bancário, adotando a Fórmula do Custo Social, não agiriam preventivamente, pois os custos de precaução e do dano esperado são superiores ao custo social prevenido, tornando a prevenção mais dispendiosa que arcar com o próprio prejuízo.

²³ Adaptação da Apostila de Análise Econômica do Direito do Curso de Direito da Fundação Getúlio Vargas (FGV-Rio). Graduação 2013.2. Autor: Antônio José Maristrello Porto Colaborador: Guilherme Mello Graça.

APÊNDICE B – CÁLCULO HIPOTÉTICO DA PORCENTAGEM DE CLIENTES QUE AGEM PREVENTIVAMENTE²⁴

Tendo por base a Tabela Hipotética Análise Custo *versus* Benefício de Responsabilidade Civil Objetiva sob a perspectiva da Teoria dos Jogos demonstro o percentual de clientes que hipoteticamente devem saber ou não saber para a instituição financeira adotar políticas de segurança e prevenção ao crime de “saidinha de banco” sob a análise econômica do direito.

Condicional: A instituição financeira ressarcirá financeiramente o cliente bancário se, e somente se, o cliente bancário agir preventivamente, caso contrário o cliente bancário arca com os prejuízos.

Obs: a análise econômica realizada pela instituição financeira visa saber qual a porcentagem de clientes que previnem o crime de “saidinha de banco” e se tal porcentagem causa lucro ou prejuízo à instituição financeira.

Hipóteses (Tabela Hipotética Análise Custo *versus* Benefício de Responsabilidade Civil Objetiva)

1ª Hipótese: BNP – CNP (Banco não investe em segurança R\$ 0,00 e não ressarcir o cliente R\$ 0,00)

2ª Hipótese: BNP – CP (Banco não investe em segurança R\$ 0,00 e ressarcir o cliente em R\$ 120,00)

3ª Hipótese: BP – CNP (Banco investe em segurança R\$ 10,00 e não ressarcir o cliente R\$ 0,00)

4ª Hipótese: BP – CP (Banco investe em segurança R\$ 10,00 e ressarcir o cliente R\$ 80,00)

Fórmula da Teoria dos Jogos

X + Y = 100%, ou seja, X + Y = 1, onde

X é o n.º de pessoas que previnem;

Y é o n.º de pessoas que não previnem.

1ª Situação Banco não Previne: $0y + 120x = 120x$ (2ª hipótese);

2ª Situação Banco Previne: $10y + 90x$ (4ª hipótese);

Logo se: $120x > 10y + 90x$, então o Banco não previne:

$120x > 10y + 90x \therefore 120x - 90x > 10y \therefore 30x > 10y \therefore 3x > y \therefore 3x > 1 - x \therefore 4x > 1 \therefore$

X > ¼ ou 25%

Conclusão: a instituição financeira somente investirá em prevenção aos crimes de “saidinha de banco” se, e somente se, o número de clientes bancários que se previnem ultrapassar 25%, pois até esse percentual economicamente não é viável para a instituição financeira investir em segurança porque a variável da responsabilidade civil objetiva está no comportamento preventivo da vítima para excluir a responsabilidade civil do prestador de serviço quando da sua ausência.

²⁴ Colaboração Tamisson dos Santos Reis acadêmico do 10º período do Curso de Direito da Faculdade Doctum – João Monlevade/MG.

APÊNDICE C - TABELA HIPOTÉTICA ANÁLISE CUSTO *versus* BENEFÍCIO DE RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA

Hipótese	Prevenção Bancária	Prevenção do Cliente	Custo de Prevenção Banco ¹	Custo de Prevenção Cliente ²	Probabilidade de Ocorrência do Crime ³	Dano Médio ⁴ (R\$ 1.000,00)	Custo Social ⁵
1ª Hipótese ⁶	Inexiste	Inexiste	R\$ 0,00	R\$ 0,00	15%	R\$ 150,00	R\$ 150,00
2ª Hipótese ⁷	Inexiste	Existe	R\$ 0,00	R\$ 10,00	12%	R\$ 120,00	R\$ 130,00
3ª Hipótese ⁸	Existe	Inexiste	R\$ 10,00	R\$ 0,00	12%	R\$ 120,00	R\$ 130,00
4ª Hipótese ⁹	Existe	Existe	R\$ 10,00	R\$ 10,00	8%	R\$ 80,00	R\$ 100,00

LEGENDA

1. Custo de prevenção hipotético traduz o ônus dispendido pela instituição bancária com a prática de condutas que visam otimizar o nível de segurança ao cliente bancário.
2. Custo de prevenção hipotético traduz o ônus dispendido pelo cliente bancário com a prática de condutas que visam otimizar o nível de segurança quando utiliza os serviços bancários.
3. Índice hipotético de ocorrência, pois os dados solicitados para medir as variáveis que influenciam o crime de “saidinha de banco” não foram disponibilizados pela instituição financeira.
4. Valor médio hipotético do dano causado aos clientes bancários quando da prática do crime de “saidinha de banco”.
5. Custo social é o resultado da soma do custo de prevenção da instituição financeira, do cliente bancário e o dano médio sofrido.
6. Incidência de exclusão de responsabilidade objetiva da instituição financeira por culpa exclusiva da vítima.
7. Incidência de responsabilidade objetiva da instituição financeira.
8. Incidência de exclusão de responsabilidade objetiva da instituição financeira por culpa exclusiva da vítima.
9. Incidência de responsabilidade objetiva da instituição financeira.

APÊNDICE D – FÓRMULA DE HAND²⁵ (Responsabilidade Civil Subjetiva)

Segue exemplo hipotético:

- Caso a instituição financeira contrate um vigilante bancário as chances de ocorrência de crimes de “saidinha de banco” são reduzidas em 30%;
- Sem a contratação adicional de um vigilante a probabilidade de ocorrer crime de “saidinha de banco” e causar dano de R\$ 1.000,00 ao cliente é de 10%, caso ocorra a contratação a probabilidade de ocorrência do dano cai para 5%.

A instituição financeira deve ou não contratar mais um vigilante?

R: O dano esperado é de R\$ 1.000,00 X 10% = R\$ 100,00, caso ocorra a contratação do vigilante o dano esperado é reduzido pela metade, R\$ 1.000,00 X 5% = R\$ 50,00. A contratação do vigilante gera um benefício às partes de (R\$ 50,00), mas a instituição financeira somente adotará a medida quando o custo de contratação do vigilante não exceda a R\$ 50,00, ou seja, o valor do benefício gerado.

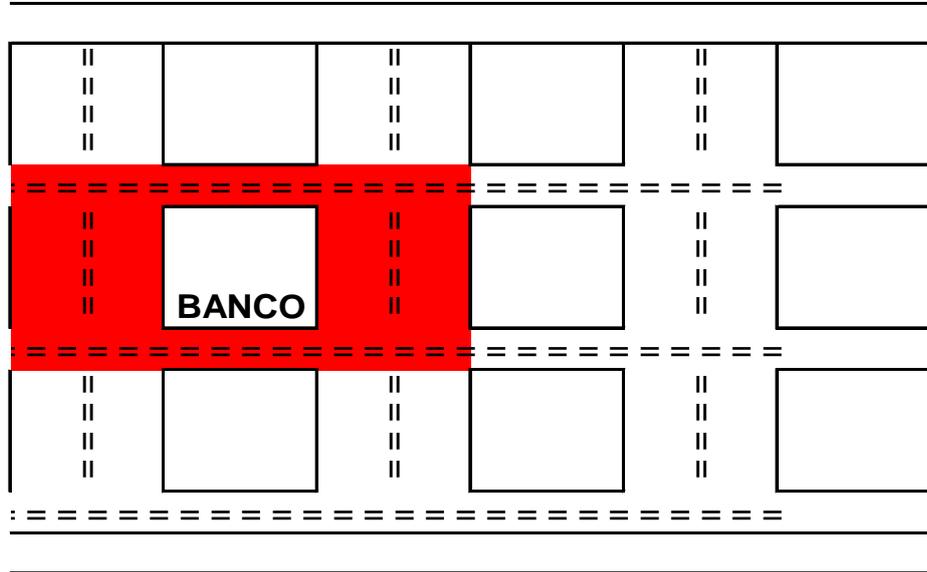
Utilizarei a Fórmula de Hand e, hipoteticamente, aferirei o valor do custo da contratação do vigilante em R\$ 60,00, logo:

- **C < DE, onde C = custo de contratação (R\$ 60,00) e DE = dano esperado (R\$50,00), logo: C < DE ∴ 60 < 50; Inválido.**

Conclusão, como a Fórmula de Hand adota apenas a conduta da unilateral, nesta situação hipotética mesmo reduzindo a ocorrência de crimes de “saidinha de banco” pela metade, economicamente, não há viabilidade na contratação de mais um vigilante bancário. A instituição financeira, adotando a Fórmula de Hand, não agiu com culpa, pois os custos de precaução são superiores à redução do dano esperado.

²⁵ Adaptação da Apostila de Análise Econômica do Direito do Curso de Direito da Fundação Getúlio Vargas (FGV-Rio). Graduação 2013.2. Autor: Antônio José Maristrello Porto Colaborador: Guilherme Mello Graça.

APENDICE E – ZONA MEDIATA DOS CRIMES DE “SAIDINHA DE BANCO”



Os índices estatísticos, bem como as notícias vinculadas, dão conta que a maioria dos crimes de “saidinha de banco” ocorrem em zona mediata a instituição financeira (quarteirão da instituição financeira). Por isso, defendo não ser tão imprevisível nem tão pouco tão inevitável maximizar a segurança do cliente bancário e minimizar o índice de ocorrência amparado na Fórmula de Hand para sustentar tal hipótese.

APENDICE F – REQUERIMENTO À PMJM

ILUSTRE SENHOR _____

Eu, **GILANO ULISSES CORDEIRO**, brasileiro, casado, funcionário público, portador do RG n.º MG-10.953.327, inscrito no CPF sob o n.º 012.936.926-89, residente e domiciliado na Rua Etelvino Rocha, n.º 167, apt.º 503 – Vale do Sol – João Monlevade/MG, CEP: 35930-171, venho à Vossa Senhoria expor e requerer, observada a Lei Municipal n.º 2.078/2014, o que se segue:

Observado o artigo 1º da Lei Municipal n.º 2.078/2014, dispor a relação de instituições financeiras cadastradas junto à municipalidade, sua fiscalização e as providências adotadas pelo Poder Executivo Municipal para o fiel cumprimento legal;

Observado o artigo 6º da Lei Municipal n.º 2.078/2014, dispor as fiscalizações e eventuais penalidades aplicadas pelo Poder Executivo Municipal para o fiel cumprimento legal.

Desta feita, requer as informações supracitadas com o objetivo de informação sobre o fiel cumprimento da Lei Municipal n.º 2.078/2014.

Nestes Termos,
Pede Deferimento.

João Monlevade/MG, 12 de agosto de 2015.



GILANO ULISSES CORDEIRO

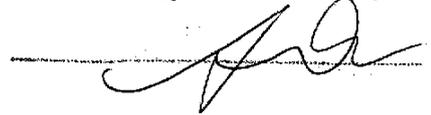
RECEBEMOS
11/08/15
Procuradoria Jurídica
PMJM

APENDICE G – RECLAMAÇÃO AO MINISTÉRIO PÚBLICO DE MINAS GERAIS

**EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR PROMOTOR DE JUSTIÇA DA 1ª
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DA COMARCA DE JOÃO MONLEVADE/MG**

Promotoria de Justiça da Comarca
de João Monlevade / MG

Recebi em 30/09/15



GILANO ULISSES CORDEIRO, brasileiro, casado, funcionário público, portador do RG n.º MG 10.953.327 SSP/MG, inscrito no CPF/MF sob o n.º 012.936.926-89, residente e domiciliado na Rua Etelvino Rocha, n.º 167, apt.º 503 – Vale do Sol – João Monlevade/MG, CEP 35930-171, vem, respeitosamente, à presença de Vossa Excelência, com fulcro no artigo 34 do Decreto n.º 2.181 de 1997 apresentar

RECLAMAÇÃO, em face de

BANCO DO BRASIL S/A, pessoa jurídica de direito privado, com sede na Avenida Getúlio Vargas, n.º 5.306 – Carneirinhos – João Monlevade/MG, pelos argumentos de fato e de direito a seguir expostos.

DOS FATOS

O Reclamante é consumidor da prestação de serviços bancários do Reclamado tendo solicitado em 04 de agosto de 2015 informações sobre prestação dos serviços bancários (doc. anexo), não tendo logrado êxito em obter tais informações por, segundo o Reclamado, tratar-se de informações restritas à empresa (doc. anexo).

A resposta evasiva apresentada ao Reclamante em 11 de setembro de 2015 (doc. anexo) não atende ao princípio da informação ao cliente bancário omitindo dados de natureza financeira de composição de taxa de manutenção de contas cobrada do cliente bancário, omitindo índices estatísticos sobre crimes ocorridos em agências físicas e política de prevenção de acidentes de ordem pessoal, patrimonial, moral, individual, coletiva e difusa.

Diante do exposto, verifica-se necessária atuação estatal para prestação de informações que constituem direito do consumidor.



DO DIREITO

01. Da Composição da Tarifa de Manutenção de Conta Corrente

Faz necessária a aferição da composição da tarifa de manutenção de conta corrente cobrada do consumidor da prestação de serviços bancários, pois a responsabilidade por fato da prestação do serviço aplicado às instituições financeiras é objetiva (art. 14, *caput* do CDC), ou seja, pode ter seu custo socializado com a coletividade de consumidores *stricto sensu* da prestação de serviço bancário.

O ordenamento jurídico pátrio veda o enriquecimento sem justa causa conforme artigos 884 e 885 do Código Civil, tendo o Reclamado possibilidade jurídica de socializar o fato do serviço bancário assim o faz, mas não traz transparência à forma de socialização deste custo frente ao consumidor, pois ao ser questionado não torna pública informação alegando política de mercado e a desnecessidade legal desta.

Diante do exposto requer, a atuação fiscalizadora do órgão ministerial para requerer do Reclamado as informações referentes à composição da tarifa de manutenção de conta corrente para aferir a socialização dos custos advindos de fato de consumo (art. 14, *caput* do CDC), apurar a relação entre arrecadação prevista e ressarcimento à vítima do fato de consumo visando coibir o enriquecimento sem justa causa (arts. 884 e 885 do CC), bem como apuração de suposta prática de infração administrativa, conforme art. 12, III e art. 13, III do Decreto n.º 2.181/1997.

02. Das Informações sobre Índice de Criminalidade

Destarte, o fornecimento de serviços bancários é atividade de risco fato constatado devido aos recorrentes crimes ocorridos contra clientes bancários, denominados pelo uso como “crimes de saidinha de banco”, importante destacar a previsibilidade de tais crimes e, por óbvio, perquirir a política do Reclamado para prevenção de acidentes desses.

A falta de prestação de informação ao Reclamante infere inobservância ao direito de segurança do consumidor (art. 6º, III do CDC), bem como inobservância ao dever de prestar segurança por parte do Reclamado (art. 6º, I do CDC), pois tais informações serviriam como instrumento de aferição legal do dever objetivo de segurança

do Reclamado. No mais, a remissão do Reclamado a diplomas legais e legislações normativas não cumpre o dever legal de informação, visto que o Reclamante não tem acesso à normatização específica via sítios eletrônicos, dos órgãos expressamente mencionados, como não tem ciência de toda a legislação pertinente à matéria.

Diante do exposto requer, a atuação administrativa fiscalizadora do órgão ministerial para requerer do Reclamado as informações referentes aos índices de crimes ocorridos nas agências físicas para aferir a efetivação do dever de segurança (art. 14, §1º do CDC), bem como apuração de suposta prática de infração administrativa, conforme art. 12, III e art. 13, III do Decreto n.º 2.181/1997.

03. Das Informações sobre a Segurança do Consumidor

A defesa do consumidor é política pública no direito pátrio (art. 5º, XXXII da CF/88), bem como princípio da atividade econômica (art. 170, V da CF/88). O direito à informação é objetivo e princípio ordenador do Código de Defesa do Consumidor (art. 4º, III e art. IV; 6º, III, respectivamente), pois através de sua efetivação visa atenuar a vulnerabilidade do consumidor na relação consumerista. A prestação de informação ao consumidor é dever do fornecedor devendo ocorrer de forma clara, precisa, ostensiva, correta e legível.

No caso em análise o Reclamado outorgou esse dever ao Reclamante invertendo a lógica teleológica do direito consumerista impedindo acesso a informações que possibilitariam aferir a responsabilidade objetiva do Reclamado frente à segurança na prestação de serviços bancários ao consumidor, conforme disposto no art. 10 do Código de Defesa do Consumidor.

Diante do exposto requer, a atuação fiscalizadora do órgão ministerial para requerer do Reclamado as informações referentes à política de prevenção a acidentes de ordem pessoal, patrimonial, moral, individual, coletiva e difusa, bem como apuração de suposta prática de infração administrativa, conforme art. 12, III e art. 13, III do Decreto n.º 2.181/1997.

DO PEDIDO

Diante do exposto requer, a atuação do *parquet* observado disposto no artigo 33, III do Decreto n.º 2.181/1997, bem como na função de órgão integrante da Política Nacional das Relações de Consumo (art. 5º, II do CDC) para apurar a suposta prática de infração administrativa do Reclamado, conforme art. 12, III e art. 13, III do Decreto n.º 2.181/1997.

Nestes Termos,
Pede Deferimento.

João Monlevade/MG, 30 de setembro de 2015.

Gilano Ulisses Cordeiro

Documentos Anexos:

Solicitação de Informações ao Banco do Brasil S/A (Ag. João Monlevade/MG);

Resposta às Informações do Banco do Brasil S/A (Ag. João Monlevade/MG).

ANEXO A – ESCLARECIMENTOS BANCO DO BRASIL S/A



João Monlevade, 11 de Setembro de 2.015

Ilmo Sr. GILANO ULISSES CORDEIRO
CPF 012.936.926-89

Em atenção à solicitação feita por vossa Senhoria vimos, pela presente, expor os seguintes esclarecimentos:

I) Composição da tarifa de manutenção de conta corrente:

Atendendo o disposto no artigo 6º, III, o Banco do Brasil mantém à disposição dos seus clientes, em nosso atendimento, Sala de Auto-atendimento, portal do Banco na Internet, a tabela de tarifas de manutenção de conta corrente bem como a relação de tarifas dos demais serviços prestados por essa Instituição.

Em relação à composição do valor definido para cada modalidade de conta corrente e/ou serviço prestado, esta informação é restrita à empresa, não tendo necessidade e obrigação de torná-la pública. Sua definição leva em conta, entre outras questões como custos operacionais, as estratégias e exigências dos acionistas e/ou seus representantes legais, práticas do mercado financeiro, etc., observando-se os normativos do Sistema Financeiro Nacional, sob regulação e fiscalização do Banco Central do Brasil;

II) Índices de crimes ocorridos anualmente nas agências físicas:

O Banco do Brasil, assim como as demais instituições financeiras, não torna público o índice de crimes ocorridos anualmente em suas unidades ou pontos de atendimento sem, contudo, incorrer em qualquer infração legal acerca deste assunto. O Banco conduz eventuais ocorrências conforme normativos internos, amparados e regulamentados, especialmente pelo Departamento da Polícia Federal;

III) Sobre a política de prevenção a acidentes de ordem pessoal, patrimonial, moral, individual, coletiva e difusa:

O Banco do Brasil, assim como as demais instituições financeiras, no exercício de suas atividades, promove ações de prevenção a acidentes de ordem pessoal, patrimonial,

Continua na página 02



Continuação da pagina 01

moral, individual, coletiva e difusa, orientando-se pelo relacionamento com seus clientes e demais usuários de seus serviços, bem como pela legislação e órgãos que regulam suas atividades, tais como:

Código civil e suas regulamentações, Instituições regulamentadoras e fiscalizadoras do Sistema Financeiro Nacional, Polícia Federal através de suas portarias aplicáveis aos ambientes bancários, etc. A observância da legislação e normativos dos Órgãos regulamentadores visam preservar a integridade de pessoas bem como de patrimônio próprio e de terceiros envolvidos direta ou indiretamente às atividades desta empresa.

Att.

Banco do Brasil SA
João Monlevade MG


José Cláudio Quintão
Gerente de Serviços

ANEXO B – DICAS DE SEGURANÇA POLÍCIA MILITAR

PM SERVIÇO NATAL SEGURO

Fazer compras, encontrar pessoas, presentear...
Compartilhar um clima de Paz, harmonia e muita festa, e sempre com muita segurança!

- Evite levar grande quantidade de dinheiro. Procure dar preferência a outras formas de pagamento como cartão de crédito e cheques;
- Evite transitar com objetos de valor que possam chamar a atenção das pessoas;
- Cuidado ao abrir bolsas e carteiras em locais movimentados;
- Mantenha bolsas, carteiras e sacolas na frente/junto ao corpo;
- Ao fazer compras, deixe os itens mais caros para o final, assim, ficarão menos tempo expostos;
- Evite transitar com grande volume de compras nas mãos impedindo sua visão e agilidade;
- Separe o dinheiro para pequenas despesas.

A Polícia Militar intensificou o policiamento na nossa cidade, com o objetivo de garantir maior segurança nas áreas comerciais em todo o período natalino. O reforço no patrulhamento preventivo, à pé e motorizado, está sendo lançado em dias, locais e horários de maior movimentação do comércio, para garantir que suas compras sejam feitas com toda segurança!

DICAS DE SEGURANÇA

PARA AS EMPRESAS

- Evite o transporte de valores altos em "dinheiro vivo"
- Dê preferência para transações eletrônicas
- Se o transporte de grandes valores for inevitável, contrate uma empresa especializada
- Caso a empresa prefira realizar o transporte, mude a rotina
- Toda informação relativa a pagamento de funcionários deve ser reservada

PARA A POPULAÇÃO EM GERAL

- Nunca peça e nunca aceite a ajuda de estranhos
- Evite sacar valores elevados em agências bancárias ou caixas eletrônicos
- Nunca conte o dinheiro em frente a outras pessoas ou fora da agência
- Procure ir ao banco sempre acompanhado
- Evite realizar saques em caixas eletrônicos muito isolados

Fonte: POLÍCIA MILITAR E FEBRAGAN David D. Pires, J.C.

Dicas para um saque seguro

Procure sempre sacar seu dinheiro acompanhado de um familiar ou pessoa de confiança	Jamais deixe sua senha marcada no seu cartão de débito ou em papéis que também são guardados na carteira	Evite exibir dinheiro em público. Após fazer um saque de maior valor, separe uma pequena quantia caso deseje parar para comer ou pagar algo no caminho
Se precisar de ajuda procure por um funcionário identificado do banco	Confira o dinheiro quando ainda estiver no caixa. Evite fazer isso em outros lugares, mesmo que ainda esteja na agência	So use o caixa eletrônico durante a noite em último caso. Se precisar, opte pelos que estão instalados em locais bem iluminados e com maior circulação de pessoas
Evite conversar com pessoas estranhas na fila, ou mesmo falar detalhes sobre as operações financeiras que fará	Lembre-se que para grandes valores, existem opções bancárias como o TED e o DOC que eliminam a necessidade do saque. Não vale a pena correr o risco de transportar grandes somas só para deixar de pagar pequenas taxas por estas operações	Na saída, preste atenção se há alguém te seguindo. Se achar que sim, entre em um estabelecimento movimentado e ligue para o 190

Fonte: Polícia Militar

POLÍCIA MILITAR DE MINAS GERAIS
Nossa profissão, seu risco.

DÉCIMA TERCEIRA REGIÃO DA POLÍCIA MILITAR
NONO BATALHÃO DA POLÍCIA MILITAR
63ª COMPANHIA DE POLÍCIA

A Polícia Militar é responsável pela segurança dos cidadãos. Mas, tomar pequenas providências podem auxiliar muito o nosso trabalho:

SEJA CUIDADOSO
ADOTE MEDIDAS DE AUTOPROTEÇÃO

Quando for ao banco, retire, confira e guarde o dinheiro ainda dentro do banco.

Separe pequenas quantias de dinheiro para o lanche, o cafezinho e a passagem de ônibus.

Prefira pagar suas contas ou compras com cheque ou cartão.

Evite entrar em locais muito cheios. A ação dos marginais é facilitada nos locais de grandes aglomerações.

Nunca mostre dinheiro em público, principalmente em bares, lojas, cinemas, restaurantes etc.

Comerciante, quando for fazer depósitos e pagamentos, alterne dias, horários e caminhos até o banco.

Ao encerrar as atividades de sua empresa nunca deixe as portas abertas a meia altura. Se houver clientes no interior da loja eles devem sair pelo acesso de funcionários e, de preferência, com segurança.

Instala dispositivos de segurança como câmeras de vídeo.

Oriente seus funcionários a não reagir em caso de assalto.

JULIO MALTA DE ARAÚJO - CAP PM
CMT DA 63ª CIA PM

Email: Clayton3@ndcnet.com.br TELEFAX: 0xx32-3251-1766

ANEXO C – SOLICITAÇÃO LEI MUNICIPAL N.º 2.078/2014

	PREFEITURA MUNICIPAL DE JOAO MONLEVADE MINAS GERAIS RUA GERALDO MIRANDA, 337 / - ALVORADA CEP.: 35.930-027 - JOAO MONLEVADE CGC/CNPJ.: 18.401.059/0001-57 FONE: (31) 3859-2500	REQUERIMENTO Processo - Externo 007674/2015 18/08/2015 15:38:19 hs.
Requerente: GILANO ULISSES CORDEIRO Endereço: Etelvino Rocha, 167 Bairro: Vale do Sol Município: João Monlevade	CFP: 012.936.926-89 Fone: (33) 3333-3333 CEP: 35.930-171 Uf: MG	
Serviço Solicitado Assunto: SOLICITAÇÃO Observação: DA LEI MUNICIPAL Nº 2.078/2014		
A pedido do interessado, registramos sua solicitação conforme acima. Ao acompanhar este processo, favor citar o número do Protocolo. Informações através do Telefone (31) 3859-2500. Acompanhamento: http://wilburwright.el.com.br/pm_mg_joaomonlevade/services/protocolo_consulta_processo.php		Chave 636722613602015
Em 18/08/2015 Entrega/Resposta Disponível: ___/___/___		
Protocolista: MAYRA BRUNER COTA BATISTA PRIMOLA Assinatura: 