

**HUGO LIMA FERREIRA SOUTO**

**QUANTIFICAÇÃO DO DANO MORAL ORIUNDO DA RESPONSABILIDADE CIVIL  
DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS**

**TEOFILO OTONI – MG  
FACULDADES UNIFICADAS DE TEÓFILO OTONI  
2015**

**HUGO LIMA FERREIRA SOUTO**

**QUANTIFICAÇÃO DO DANO MORAL ORIUNDO DA RESPONSABILIDADE CIVIL  
DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS**

Monografia apresentada ao Curso de Direito das  
Faculdades Unificadas de Teófilo Otoni, como requisito  
parcial à obtenção do título de Bacharel em Direito.

Área de Concentração: Direito Civil

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Káthia Neiva Rodrigues da Costa

**TEÓFILO OTONI – MG**  
**FACULDADES UNIFICADAS DE TEÓFILO OTONI**  
**2015**



**FACULDADES UNIFICADAS DE TEÓFILO OTONI**  
**NÚCLEO DE TCC/CURSO DE DIREITO**  
**Reconhecido pela Portaria 321 de 28/12/2012 – MEC**

**FOLHA DE APROVAÇÃO**

A monografia intitulada: DANO MORAL ORIUNDO DA RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS,

elaborada pelo aluno Hugo Lima Ferreira Souto,

foi aprovada por todos os membros da Banca Examinadora e aceita pelo curso de Direito das Faculdades Unificadas de Teófilo Otoni, como requisito parcial da obtenção do título de

**BACHAREL EM DIREITO**

Teófilo Otoni, 05 de Maio de 2015.

---

**Káthia Neiva Rodrigues da Costa**

---

**Prof. Examinador 1**

---

**Prof. Examinador 2**

## DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho primeiramente a Deus por ter me iluminado em mais esta etapa e também aos meus pais, Eledon Ferreira Souto (em memória) e Gilca Maria Lima Souto, por serem tudo em minha vida, e também a minha irmã Lais Lima e minha noiva Ivoneide Almeida.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a todas as pessoas que de alguma forma me ajudaram ou torceram para que eu chegasse até aqui, devo esta conquista de tornar-me bacharel em direito, aos meus esforços, aos meus amigos e familiares que acreditaram na minha dedicação e ainda a proteção de Deus que me protegeu e me guiou nesta etapa de minha vida.

Somou muito a cobrança constante de alguns mestres como por exemplo a minha orientadora Káthia, que sempre me orientou e aconselhou durante esta caminhada, e não poderia deixar de agradecer meus professores Juvenal, Alan, Beatriz, Vanusa e Hazel, vocês podem ter a consciência de que fizeram a diferença, souberam transmitir com louvor seus ensinamentos, devo muito a todos vocês.

Aos amigos e colegas de curso pela amizade e companheirismo, amizades estas que terei sempre um carinho especial.

Enfim sou grato a todos que de alguma forma por mais insignificante que seja, que contribuíram para esta conquista.

Teu dever é lutar pelo Direito, mas se um dia encontrares o  
Direito em conflito com a Justiça, luta pela Justiça.

(Eduardo Juan Couture)

## RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo principal abordar a quantificação do dano moral oriundo da responsabilidade civil das instituições financeiras, tomando por início o estudo do conceito de responsabilidade civil, seu contexto histórico analisando os fatos que foram relevantes no que diz respeito a seu instituto, a legislação que norteia, abordando também o conteúdo normativo e doutrina acerca da matéria, natureza jurídica, requisitos e procedimentos realizados por este instituto. Procura abordar o instituto responsabilidade civil, que por sua vez tem como objetivo regular a reparação do dano causado pelo agente a outrem, neste caso, nos remete a figura da instituição financeira frente ao cliente, evitando o enriquecimento ilícito. Faremos uma análise dos pressupostos da responsabilidade civil, bem como seus efeitos. O alcance de tal objetivo foi possível através de estudo e análise de jurisprudências e estudo de doutrina pertinente.

**Palavras-Chaves: Bancos; Dano Moral; Quantificação; Responsabilidade Civil.**

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>8</b>
<b>1 RESPONSABILIDADE CIVIL .....</b>	<b>11</b>
1.2 CONCEITO DE RESPONSABILIDADE .....	12
1.1 EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA RESPONSABILIDADE CIVIL .....	14
1.3 PRESSUPOSTOS DA RESPONSABILIDADE CIVIL.....	15
<b>1.3.1 Ato ilícito .....</b>	<b>17</b>
<b>1.3.2 Nexo de Causalidade .....</b>	<b>18</b>
1.4 ESPÉCIES DE RESPONSABILIDADE .....	19
<b>2 DANO.....</b>	<b>21</b>
2.1 DANO MATERIAL .....	23
2.2 DANO MORAL .....	24
<b>3 RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS .....</b>	<b>27</b>
<b>4 QUANTIFICAÇÃO DO DANO MORAL ORIUNDO DA RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS .....</b>	<b>32</b>
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>37</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>39</b>

## INTRODUÇÃO

A presente monografia tem como objetivo expor e discorrer acerca da quantificação do dano moral oriundo da responsabilidade civil das instituições financeiras sem, no entanto pretender exaurir o referido tema, mas sim analisá-lo dentro do atual contexto jurídico.

O Direito Civil é uma modalidade do direito privado destinado a regular as relações obrigacionais entre particulares. A responsabilidade civil, destina-se a assegurar a obrigação de indenizar daquele que causa dano a outrem, sendo a aplicação de medidas que destinam-se a obrigar determinada pessoa a reparar o dano moral ou patrimonial causado a terceiros, em consequência de atos praticados por ele mesmo ou pessoa sob sua responsabilidade, algo que a ele pertença ou sob imposição legal. O tema responsabilidade é vasto por ser pertencente a todos os ramos do direito, não apenas no direito civil, portanto não é bem estruturado, sendo considerado um desafio a todos.

Na atualidade a responsabilidade civil tem grande importância, pois se dirige a restauração do equilíbrio moral e patrimonial desfeito a redistribuição da riqueza de conformidade com os preceitos da justiça. Pressupõe uma relação jurídica entre pessoa que sofreu o prejuízo e a que deve repará-lo, transferindo o ônus do dano por parte do lesado para outra pessoa que deverá suportá-lo perante a lei.

Surge então a questão quanto a quantificação do dano moral oriundo do dever de indenizar pecuniariamente suportado pelas instituições financeiras, quais pressupostos de quantificação devem ser considerados?

A monografia apresentada, busca através de uma abordagem conceitual acerca dos principais dispositivos que permeiam o assunto: responsabilidade civil, dano moral, responsabilidade das instituições financeiras, dentre outros, a fim de proporcionar um estudo sobre como é feita a quantificação que visa a reparação causada à vítima.

O estudo dividiu-se em seis capítulos, sendo constituídos por introdução, responsabilidade civil abordando seu contexto histórico, conceito, pressupostos, efeitos e espécies. Em seu contexto histórico pode-se observar a evolução do

direito civil em várias esferas diferentes, quanto a sua história, fundamento, extensão ou área de incidência e quanto a sua densidade ou profundidade da indenização.

A responsabilidade poderá ser moral, civil ou penal. Sendo resultante de fatores distintos entre si. Seus pressupostos serão abordados de maneira direta, onde o conceito de ação é explicitado em sua ligação direta com o dano, por via do nexu causal. A culpa é o fundamento da responsabilidade podendo ser classificada quanto em função da natureza, graduação, modo de apreciação e quanto a seu conteúdo.

O dano é abordado em capítulo especial, sendo um dos pressupostos da responsabilidade civil, visto aqui de maneira detalhada, em especial o dano moral, particularmente na esfera bancária. Há portanto requisitos para a existência do dano, sendo eles diminuição ou destruição de um bem jurídico, efetividade ou certeza do dano, causalidade, subsistência do dano no momento da reclamação do lesado, legitimidade e ausência de causas excludentes de responsabilidade. O dano poderá ser patrimonial ou moral. Uma questão que norteia tal tópico é quanto à sua caracterização, este encontra dificuldade em encontrar e aferir a dimensão da lesão sofrida por parte da vítima, sendo esta de caráter subjetivo. Portanto, a fixação do *quantum* indenizatório encontra barreiras e provoca dúvidas devido ao cálculo da indenização para sua reparação.

O Banco tem por finalidade realizar a mobilização do crédito, mediante recebimento em depósito de capitais de terceiros e o empréstimo de importância em seu próprio nome, aos que necessitam de capital. A fim de atingir este objetivo a instituição realiza operações ativas como empréstimo, desconto, abertura de crédito, financiamento dentre outros serviços; e passivas como depósito e redesconto. Todas as operações bancárias poderão ser consideradas como contratos, logo, seu inadimplemento pode acarretar a responsabilidade contratual da casa bancária. A responsabilidade civil das instituições financeiras torna assunto de grande discussão no que se refere ao *quantum* indenizatório, onde este busca compensar o dano causado bem como evitar que seja reincidente. A quantificação do dano moral em si causa problemática, visto que o dano moral ao ser indenizado não recupera o status anterior da vítima, no entanto tem por finalidade diminuir ao máximo as consequências provocadas pela lesão. Devem ser levados em consideração vários fatores particulares, não havendo meios de generalização.

No que diz respeito, à instituição financeira, detentora de grande recurso financeiro, ao lesar o cliente e, por sua vez, ter que indenizá-lo a fim de reparar o dano causado tem seu patrimônio utilizado para esse fim, no entanto não há grande influência neste que contem valor milionário. Para tanto deve-se buscar considerar o *quantum* indenizatório a fim de evitar que novos atos danosos aconteçam.

Nas considerações finais foram apresentadas sínteses dos capítulos demonstrando a pergunta inicial da pesquisa e possíveis soluções à problemática apresentada.

## 1 RESPONSABILIDADE CIVIL

Por se tratar de um dos temas mais problemáticos do contexto atual sendo bastante amplo no direito moderno tendo reflexos nas atividades executadas pelo homem sejam contratuais ou extracontratuais. O problema da responsabilidade civil, diz respeito sobre sua interferência à todo atentado sofrido pelo homem em seu dia a dia, esse atentado é considerado um desequilíbrio da ordem moral ou patrimonial. Conforme dispõe Maria Helena Diniz:

A responsabilidade civil é, indubitavelmente, um dos temas mais palpitantes e problemáticos da atualidade jurídica, ante sua surpreendente expansão no direito moderno e seus reflexos nas atividades humanas, contratuais e extracontratuais, e no prodigioso avanço tecnológico, que impulsiona o progresso material, gerador de utilidades e de enormes perigos a integridade da vida humana.<sup>1</sup>

A responsabilidade civil se traduz pela reparação do dano causado por um agente a outro, devendo o prejudicado reconstruído de maneira que pormenorize seus efeitos. É uma relação obrigacional e seu objeto é a prestação de ressarcimento podendo ser originado por via da inexecução de contrato, da lesão a direito subjetivo, sem a necessidade de haver entre o lesante e lesado relação jurídica. Seu papel, portanto, é sintetizado por Aguiar Dias:

Para realizar a finalidade primordial de restituição do prejudicado à situação anterior, desfazendo, tanto quanto possível, os efeitos do dano sofrido, tem-se o direito empenhado extremamente em todos os tempos. A responsabilidade civil é reflexo da própria evolução do direito, é um dos seus mais acentuados característicos. É preocupação, no direito civil só comparável à que inspira o instituto da pena, outro sinal distintivo do progresso jurídico.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> DINIZ, 2010, p. 3.

<sup>2</sup> DIAS, 2006, p. 25.

Portanto a responsabilidade civil tem como objetivo garantir o direito do lesado á segurança e servir como sanção civil, com sua natureza compensatória, mediante a reparação do dano causado, dessa forma deve o lesante ser punido a fim de que seja desestimulado à cometer novas lesões.

## 1.1 CONCEITO DE RESPONSABILIDADE

A palavra “responsabilidade”, conforme Maria Helena Diniz em sua obra Curso de Direito Civil Brasileiro – Responsabilidade Civil “ tem origem no verbo latino *respondere* que significa o fato de alguém ter se constituído como garantidor de algo. Tal verbo tem como raiz latina a palavra *spondeo*, que era o meio pelo qual o devedor se vinculava nos contratos verbais, no direito romano.<sup>3</sup>

Deste modo, o termo responsabilidade, refere-se a quem deverá responder por algo proporcionando a noção por onde se discute a questão concernente a responsabilidade civil.

É cabível portanto, realizar uma distinção entre obrigação e responsabilidade, não devendo ser confundidos. A obrigação se refere ao dever jurídico originário, a responsabilidade de um dever jurídico sucessivo. Acerca desta distinção, o autor Carlos Roberto Gonçalves dispõe:

Obrigação é o vínculo jurídico que ser confere ao credor (sujeito ativo) o direito de exigir do devedor (sujeito passivo) o cumprimento de determinada prestação. Corresponde a uma relação de natureza pessoal, de crédito e débito, de caráter transitório (extingue-se pelo cumprimento), cujo objeto consiste numa prestação economicamente aferível.<sup>4</sup>

É perceptível portanto, que a responsabilidade é um dever jurídico sucessivo, tendo caráter derivado.

Maria Helena Diniz, por sua vez, conceitua a responsabilidade civil como sendo:

A responsabilidade civil é a aplicação de medidas que obriguem uma pessoa a reparar dano moral ou patrimonial causado a terceiros, em razão

---

<sup>3</sup> DINIZ, 2011. p. 19.

<sup>4</sup> GONÇALVES, 2007, p. 20

de ato por ela mesma praticado, por pessoa por quem ela responde, por alguma coisa a ela pertencente ou de simples imposição legal.<sup>5</sup>

### Segundo Amaral:

Em sentido amplo, tanto significa a situação jurídica em que alguém se encontra de ter de indenizar outrem quanto à própria obrigação decorrente dessa situação, ou ainda, o instituto jurídico formado pelo conjunto de normas e princípios que disciplinam o nascimento, conteúdo e cumprimento de tal obrigação. Em sentido estrito, designa o específico dever de indenizar nascido de fato lesivo imputável a determinada pessoa.<sup>6</sup>

De acordo com seu conceito, o objetivo da responsabilidade civil é restaurar o equilíbrio moral e patrimonial desfeito frente a uma lesão sofrida. De acordo com Gonçalves “ esta restauração visa também uma redistribuição de riquezas de acordo com os ditames da justiça, onde tutela-se a pertinência de um bem, como todas as suas utilidades, a um sujeito determinado”<sup>7</sup>. Contudo a responsabilidade civil se fundamenta na reparação do dano, possibilitando o retorno ao status quo ante por via da indenização.

### Conforme disciplina Cavalieri:

O anseio de obrigar o agente, causador do dano, a repará-lo inspira-se no mais elementar sentimento justiça. O dano causado pelo ato ilícito rompe o equilíbrio jurídico-econômico anteriormente existente entre o agente e a vítima.

Há uma necessidade fundamental de se restabelecer esse equilíbrio, o que se procura fazer recolocando o prejudicado no *statu quo ante*. Impera neste campo o princípio da *restitutio in integrum*, isto é, tanto quanto possível, repõe-se a vítima a situação anterior a lesão.<sup>8</sup>

Desta forma a responsabilidade civil é entendida como o instituto que obriga o agente ofensor a reparar os danos por ele provocados, quer sejam materiais ou morais, visando restabelecer o estado anteriormente estabelecido, havendo a conciliação do conflito. Contudo a responsabilidade civil é a aplicação de medidas que obriguem o agente a reparar o dano que ele mesmo causou ou pessoa de sua responsabilidade, seja moral ou patrimonial.

---

<sup>5</sup> DINIZ, 2011. p. 49-50.

<sup>6</sup> AMARAL apud BARROS E AGUIRRE, 2010. p. 265

<sup>7</sup> GONÇALVES, 2007, p. 22.

<sup>8</sup> CAVALIERI FILHO, 2012, p. 14.

## 1.2 EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA RESPONSABILIDADE CIVIL

A expansão da responsabilidade civil se deu quando à sua história, aos seus fundamentos, à sua extensão ou área de incidência e à sua profundidade ou densidade.

Nos primórdios da civilização humana, a vingança coletiva dominava, caracterizando-se pela reação do grupo contra o agressor pela ofensa a um de seus componentes. Evoluiu posteriormente para uma reação individualizada, ou seja a vingança privada, onde os homens faziam justiça pelas próprias mãos. Adequados pela Lei de Talião, onde o mal era reparado com o próprio mal, em síntese “olho por olho, dente por dente”. A fim de coibir os abusos, para declarar quanto e como a vítima poderia ter o direito de retaliação, o poder público intervinha, produzindo na pessoa do lesante dano idêntico ao que experimentou. Na Lei das XII Tábuas, aparece expressão deste critério, lei 11<sup>a</sup>: “*si membrum rupsit, ni cum eo pacit, talio esto*” (se alguém fere a outrem que sofra a pena de Talião, salvo se existiu acordo).

Na referida época a responsabilidade era objetiva, não dependendo portanto de culpa, apresentando-se apenas como uma reação de quem foi lesado contra o dano aparente.

A *lex Aquilia de damno* veio para compor a ideia de reparação pecuniária do dano, sendo que deveria o lesante suportar o dano mediante seu patrimônio, esboçando-se a noção de culpa como fundamento de responsabilidade, sendo isento o agente se este agisse sem culpa. Passando a atribuir o dano à culpa do agente. Esta lei introduziu a norma que estabelecia que o prejuízo causado ao bem de outrem vindo a empobrecê-lo sem enriquecer o lesante não haveria de se falar em responsabilidade, visto que o prejuízo não favoreceu o ofensor, apenas prejudicou o lesado. Passa, portanto o Estado a intervir nos conflitos privados, fixando o valor dos prejuízos, obrigando a vítima a receber a composição, sendo renunciada à vingança. Agostinho Alvim elucida:

Primitivamente, a responsabilidade era objetiva, como acentuam os autores, referindo-se aos primeiros tempos do direito romano, mas sem por isso se findasse no risco, tal como concebemos hoje. Mais tarde, e representando

essa mudança uma verdadeira evolução ou progresso, abandonou-se a idéia de vingança e passou-se à pesquisa da culpa do autor do dano.<sup>9</sup>

Durante a Idade Média, foi estruturada a ideia de dolo e de culpa stricto sensu, sendo elaborada a dogmática da culpa, vindo a distinguir a responsabilidade civil da pena. Stoco, conceitua culpa strictu sensu como o comportamento equivocado da pessoa despida da intenção de lesar ou de violar o direito.<sup>10</sup>

O Jurista francês Domat foi o responsável pelo princípio geral da responsabilidade civil, vindo a influenciar grande maioria das legislações que estabeleceram como seu fundamento a culpa. A responsabilidade civil evoluiu em relação ao fundamento, sendo tomado por base o seu dever de reparação não apenas pela culpa, subjetiva, mas também como risco, objetiva, foi ampliada então a indenização independente da existência de culpa.

Quanto á sua evolução houve também expansão em relação á sua extensão, aumentou-se o número de pessoas que seriam responsáveis pelo dano. Portanto todo aquele que causou o dano é obrigado a repará-lo, caberá a prova ao lesado. Foi admitida ao lado da responsabilidade direta ou por fato próprio do imputado, a indireta por fatos de animais e coisas sob guarda fundada em alguns casos na ideia de culpa presumida, e em outros na o risco, mas também no número de beneficiários da indenização substituindo se ao parente o dependente econômico e no número de fatos que ensejam a responsabilidade civil.

Sua evolução histórica também se deu quanto a densidade ou profundidade da indenização, vigorando o princípio da responsabilidade patrimonial que deverá ser total, buscando plena e integral reparação dos direitos do lesado ou de seus herdeiros, mediante a restauração natural, o recurso á situação material correspondente ou a indenização por equivalente.

### 1.3 PRESSUPOSTOS DA RESPONSABILIDADE CIVIL

Após ser conceituada e confirmada em seu desenvolver histórico, a responsabilidade civil pode ser configurada em pressupostos relacionando-a com o

---

<sup>9</sup> GONÇALVES. 2003, p. 452.

<sup>10</sup> STOCO. 2013, p.133.

dever de indenizar, para que de origine a obrigação de indenizar, é necessário a existência de fatores. A doutrina aponta que a configuração da responsabilidade civil depende da confirmação de alguns elementos essenciais. Está ligada ao dever de conduta social diante de ato ilícito que por sua vez gera a reparação do dano.

Maria Helena Diniz discorre acerca dos pressupostos da responsabilidade civil:

Bastante difícil é a caracterização dos pressupostos necessários à configuração da responsabilidade civil, ante a grande imprecisão doutrinária a respeito. Deveras, dispares são as conclusões dos juristas sobre os elementos imprescindíveis à caracterização da responsabilidade civil, poi, p. ex, Marty e Raynaud apontam o fato danoso, o prejuízo e o liame entre eles com a estrutura comum da responsabilidade; Savatier apresenta a culpa e a imputabilidade como seus pressupostos; Trabucchi exige o fato danoso, o dano e antijuridicidade ou culpabilidade.<sup>11</sup>

A base da responsabilidade civil está positivada no artigo 186 e 927 do Código Civil de 2002, estes conte:

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

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

Paragrafo 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.<sup>12</sup>

Este artigo envolve algumas ideias que consistem na existência de alguns pressupostos para que nasça a responsabilidade civil, fazendo referência também ao dano causado por ato comissivo ou omissivo. A ação ou omissão correspondem ao comportamento do indivíduo, a culpa não depende de intenção de lesionar, o dano é o resultado do ato ilícito praticado pelo ofensor, e por fim o nexo de causalidade é relação entre a causa e o efeito. São, portanto pressupostos da responsabilidade civil: Ato ilícito, nexo de causalidade e dano, este último trataremos em capítulo posterior. Não há de se falar em responsabilidade civil sem a existências desses requisitos.

---

<sup>11</sup> DINIZ, 2010, p. 36.

<sup>12</sup> BRASIL, LEI Nº. 10.406, de 10/01/2002

### 1.3.1 Ato ilícito

É necessário, portanto, a existência de uma ação, comissiva ou omissiva, que seja ato ilícito ou lícito, por via de culpa ou risco. Caso a ação contrarie dever geral com previsão no ordenamento jurídico, sendo parte integrante da responsabilidade extracontratual, e não cumprimento da obrigação sendo responsabilidade contratual.

Maria Helena Diniz conceitua ação:

A ação, elemento constitutivo da responsabilidade, vem a ser o ato humano, comissivo ou omissivo, ilícito ou lícito, voluntário e objetivamente imputável, do próprio agente ou de terceiro, ou fato de animal ou coisa inanimada, que cause dano a outrem, gerando o dever de satisfazer os direitos do lesado.<sup>13</sup>

Portanto, o fato gerador da responsabilidade poderá ser ilícito ou lícito. Será ilícita baseando-se na ideia de culpa, caso não tenha culpa será fundamentada no risco. Quanto ao comportamento do agente, este poderá ser comissivo ou omissivo. Será comissivo quando a prática de um ato não deveria ser efetivado, e omissivo quando não houver a observância de um dever de agir ou da prática de determinado ato que deveria ser realizado. Quando for controlada pela vontade será voluntária.

Segundo o doutrinador Sérgio Cavalieri Filho, o conceito de ação se relaciona ao ato humano comissivo ou omissivo, apresentando sua definição:

A ação é a forma mais comum de exteriorização da conduta humana, porque, fora do domínio contratual, as pessoas estão obrigadas a abster-se da prática de atos que possam lesar o seu semelhante, de sorte que a violação desse dever geral de abstenção se obtém através de um fazer. Consiste, pois, a ação em um movimento corpóreo comissivo, um comportamento positivo, como a destruição de uma coisa alheia, a morte ou lesão corporal causada em alguém, e assim por diante. Já a omissão, forma menos comum de comportamento, caracteriza-se pela inatividade, abstenção de alguma conduta devida. Vieira dizia, com absoluta propriedade, que omissão é aquilo que se faz não fazendo.<sup>14</sup>

Ressalta-se que a omissão deve ter relevância jurídica para que gere o dever de indenizar. Contudo, ação é o fato gerador da responsabilidade, no entanto, se uma ação, mesmo sendo antijurídica, esta não causar dano ao outrem, não haverá então responsabilidade.

---

<sup>13</sup> DINIZ, 2010, p. 40.

<sup>14</sup> CAVALIERI FILHO, 2010, p. 25.

Concluimos que a ação é o ato humano, comissivo ou omissivo, ilícito, voluntário e objetivamente imputável, do próprio agente ou de terceiro, ou ato de animal ou coisa inanimada, que cause dando a outrem, gerando o dever de satisfazer os direitos do lesado.

### 2.3.2 Nexo de Causalidade

O vínculo existente entre o prejuízo e a ação denomina-se nexos causal, sendo que o fato que procedeu a lesão deve ser oriundo da ação, podendo ser direto ou como consequência que possa ser prevista. É uma relação necessária entre o evento danoso e a ação que o provocou. Deve ser verificado que o dano não aconteceria caso o fato não houvesse ocorrido.

Cavaliere dispõe:

O conceito de nexos causal não é exclusivamente jurídico; decorre primeiramente de leis naturais. É o vínculo, a ligação ou a relação de causa e efeito entre a conduta e o resultado. A relação causal estabelece o vínculo entre um determinado comportamento e um evento, permitindo concluir, com base nas leis naturais, se a ação ou omissão do agente foi ou não a causa do dano; determina se o resultado surge como consequência natural da voluntária conduta do agente. Algo assim como: se chover fica molhado.<sup>15</sup>

Há duas teorias que se destacam à análise do nexos causal, sendo elas a Teoria da Equivalência dos antecedentes e a Teoria da Causalidade Adequada. Segundo a Teoria da Equivalência dos Antecedentes, também conhecida como equivalência de condições, não é excluído nenhuma causa como condição concorrente a fim de produzir o dano. Já para segunda teoria, sendo a que mais se destaca em nosso ordenamento jurídico, considera como causa o antecedente sendo adequado à produção do dano.

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.<sup>16</sup>

---

<sup>15</sup> CAVALIERI FILHO, 2010, p. 47.

<sup>16</sup> BRASIL, LEI Nº. 10.406, de 10/01/2002

Baseado neste dispositivo, grande parte dos doutrinadores e jurisprudências sustentam a teoria da causalidade direta ou imediata.

O nexo de causalidade não deve ser confundido com imputabilidade. Segundo discorre Maria Helena Diniz:

A imputabilidade diz respeito a elementos subjetivos e o nexo causal a elementos objetivos, consistentes na ação ou omissão do sujeito, atentatória do direito alheio, produzindo dano material ou moral. Nada obsta, como nos ensina Serpa Lopes, que haja imputabilidade sem nexo causal, p. ex. , se A der veneno a B, e B, antes de a bebida produzir efeito, vier a falecer em razão de um colapso cardíaco. Houve culpa, mas não houve nexo de causalidade. Se A dirige seu carro a noite, como os faróis apagados, atropelando B, mas, na realidade ,B sofreu o acidente por sua própria culpa.<sup>17</sup>

Portanto, poderá haver culpa sem que haja nexo causal, ou até mesmo poderá haver nexo causal sem que haja culpa.

Não haverá nexo causal caso o evento ocorra por culpa exclusiva da vítima, caso em que se exclui qualquer responsabilidade do causador do dano; por culpa concorrente, da vítima e do agente; por culpa comum, se a vítima e o ofensor causaram culposa e conjuntamente o mesmo dano, caso em que se terá compensação de reparações; por culpa de terceiro, de qualquer pessoa além da vítima ou do agente, de modo que, se alguém for demandado para indenizar um prejuízo que lhe foi imputado pelo autor, poderá impedir a exclusão de sua responsabilidade de a ação que provocou o dano foi devida exclusivamente a terceiro e; por força maior, cessando a responsabilidade, sendo que esses fatos eliminam a culpabilidade.<sup>18</sup>

#### 1.4 ESPÉCIES DE RESPONSABILIDADE

A responsabilidade civil “tem conduta voluntária como fonte de violação de um dever jurídico”<sup>19</sup>.

---

<sup>17</sup> DINIZ, 2010, p. 113.

<sup>18</sup> DINIZ, 2010, p. 116.

<sup>19</sup> CAVALIERI FILHO, 2010, p. 13.

Segundo Maria Helena Diniz, a classificação da responsabilidade civil se divide em três, quanto ao fato gerador, ao agente e quanto ao fundamento<sup>20</sup>. Quanto ao fato gerador a responsabilidade poderá ser contratual, quando é configurado pelo não cumprimento de negócio jurídico unilateral. Extracontratual ao decorrer da violação de uma norma. Em relação ao agente, a responsabilidade poderá ser direta, quando este responde por ato próprio ou indireta quando responde por ato de terceiro.

Em relação ao seu fundamento, a responsabilidade civil será objetiva ou subjetiva.

O ato ilícito é seu fato gerador, desta forma o imputado deve ressarcir o prejuízo caso seja comprovado a existência de dolo ou culpa na ação. A responsabilidade será individual direta ou indireta. Será direta quando responde por ato próprio o agente e indireta quando o agente responde por ato previsto em lei, onde se admite culpa presumida. Conforme Maria Helena Diniz:

Logo, relativamente à responsabilidade indireta, o imputado responderá objetivamente, por força do art. 933 do Código Civil, por ato de terceira pessoa, com a qual tenha vínculo legal de responsabilidade (CC, ART. 932, I a IV), ou, subjetivamente, por fato de animal ou de coisas inanimadas sob guarda (como sucede com donos ou detentores de animais, donos de edifícios em ruínas. Será preciso provar a culpa do lesante na produção do dano (CC, art. 936 e 937). E os habitantes de casas, pelas coisas caídas ou lançadas, por colocarem em risco a segurança da coletividade, terão responsabilidade objetiva\_ CC, art.938.<sup>21</sup>

A responsabilidade Subjetiva será proveniente de dano causado em função de ato que seja doloso ou culposo, sendo justificado por alguns autores como sendo a culpa o fundamento da responsabilidade subjetiva, no entanto à opiniões que discordam, como Cavalieri Filho: “A ideia de culpa está visceralmente ligada a responsabilidade, por isso que, de regra, ninguém pode merecer, censura ou juízo de reprovação sem que tenha faltado com o dever de cautela em seu agir.”<sup>22</sup>

---

<sup>20</sup> DINIZ, 2011, p. 145.

<sup>21</sup> DINIZ, 2010, p. 55.

<sup>22</sup> CAVALIERI FILHO, 2010, p. 22.

## 2 DANO

O dano é um dos pressupostos da responsabilidade civil, contratual ou extracontratual<sup>23</sup>, sendo que sem a existência de prejuízo não há que se falar em indenização. Haverá portanto responsabilidade civil, caso haja obrigação de reparar. A responsabilidade resulta da obrigação de ressarcir. Contudo não haverá responsabilidade civil, sem que haja dano a um bem jurídico, esta devendo ser comprovada para que ocorra o pagamento da indenização requerida. Sílvio de Salvo Venosa dispõe acerca do assunto “Dano consiste no prejuízo sofrido pelo agente. Pode ser individual ou coletivo, moral ou material, ou melhor, econômico e não econômico.”<sup>24</sup>

Maria Helena Diniz discorre acerca do dano:

(...) A responsabilidade resulta em obrigação de ressarcir, que logicamente, não poderá concretizar-se onde nada há que reparar. Com muita propriedade, pontifica Giorgio Giorgi que *nessun dubbio sulla verita di questo principio: sai pura violata i obblizazione, ma se il danno manca, manca la matéria del risarcimento*. Não pode haver responsabilidade civil sem a existência de um dano a um bem jurídico, não imprescindível a prova real e concreta dessa lesão. Deveras , para que haja pagamento da indenização pleiteada é necessário comprovar a ocorrência de um dano patrimonial ou moral, fundados não na índole dos direitos subjetivos, mas nos efeitos da lesão jurídica.<sup>25</sup>

Existem danos onde seu conteúdo não é financeiro ou comercial e sim o bem lesado é a personalidade, não sendo avaliada a dor física ou moral. O dano moral

---

<sup>23</sup> Responsabilidade Contratual: é aquela proveniente do descumprimento de uma obrigação contratual (dever contratual)

Responsabilidade Extracontratual: é aquela que não deriva de contrato, e sim da violação de um dever de conduta.

<sup>24</sup> VENOZA, 2013, p. 38.

<sup>25</sup> DINIZ, 2010, p. 61.

por sua vez traduz ressarcimento pecuniário. O dano é o motivador da indenização e do ressarcimento, sendo este elemento importante da responsabilidade civil.

#### Segundo Cavaliéri:

O dano como sendo a subtração ou diminuição de um bem jurídico, qualquer que seja a sua natureza, quer se trate de um bem patrimonial quer se trate de um integrante da própria personalidade da vítima, como a sua honra, a imagem, a liberdade, etc. em suma, dano é lesão de um bem jurídico, tanto patrimonial como moral, vindo daí a conhecida divisão do dano em patrimonial e moral.<sup>26</sup>

O dano poderá ser conceituado como lesão que em consequência de um determinado evento, sobre uma pessoa além de sua vontade, em um bem ou interesse jurídico, patrimonial ou moral. É necessário que ocorra alguns requisitos para que haja dano indenizável: diminuição ou destruição de um bem jurídico, patrimonial ou moral, pertencente a outra pessoa, pois a noção de dano pressupõe a do lesado; efetividade ou certeza do dano, causalidade, subsistência do dano no momento da reclamação do lesado, legitimidade e ausência de causas excludentes de responsabilidade.<sup>27</sup>

O dano patrimonial tem vínculo com a noção de lesado ao conceito de patrimônio. Patrimônio é uma universalidade jurídica constituída pelo conjunto de bens de uma pessoa, sendo, portanto, um dos atributos da personalidade e como tal intangível.<sup>28</sup> O dano patrimonial é portanto a lesão que afeta um interesse relativo ao patrimônio da vítima, consistente na perda ou deterioração, total ou parcial, dos bens materiais que lhe pertencem, podendo ser suscetível de avaliação pecuniária e de indenização por parte do responsável. Irá abranger o dano emergente, em que o lesado teve perda efetiva, e lucro cessante, onde o haveria aumento do patrimônio que foi suspenso em razão do evento causador do dano.

Poderá o dano patrimonial ser direto ou indireto. Será direto quando o dano que causou imediatamente um prejuízo no patrimônio da vítima, e indireto quando atingir interesses jurídicos extrapatrimoniais do lesado, causando assim de maneira mediata perdas ao patrimônio.

Considera-se direto o dano que causa imediatamente um prejuízo no patrimônio da vítima, p. ex., destruição de um carro que lhe pertence; e

<sup>26</sup> CAVALIERI FILHO, 2010, P. 74.

<sup>27</sup> DINIZ, 2010, p. 65-67.

<sup>28</sup> DIAS, 1961, p. 398.

indireto o que atinge interesses jurídicos extrapatrimoniais do lesado, como os direitos da personalidade, causando, de forma mediata, perdas patrimoniais, p. ex., despesas com o tratamento de lesões corporais. O dano patrimonial indireto, é portanto, uma consequência possível, porém não necessária, do evento prejudicial a um interesse extrapatrimonial, constituindo um dano moral que produz reflexos prejudiciais à economia do ofendido.

Designa-se dano direto o causado à própria vítima do fato lesivo e indireto o experimentado por terceiros em razão desse mesmo evento danoso.

Denomina-se dano direto o prejuízo que for consequência imediata da lesão e dano indireto o que resultar da conexão do fato lesivo com um acontecimento distinto. Todavia, em vez de dano direto ou indireto seria preferível falar-se em dano provocado como consequência imediata ou mediata do fato, de modo que tal questão se ligaria a mais a relação de causalidade do que ao dano, ainda que incida na extensão da indenização. Esta última distinção é, como apontamos alhures, atinente a um dos pressupostos da responsabilidade civil: nexo causal entre o dano e seu fato gerador.<sup>29</sup>

No dano patrimonial indireto poderá ocorrer dano ao corpo e lesão a integridade intelectual e moral. “O corpo humano, ao lado do valor moral que representa, pode originar um valor econômico que dever ser indenizado”<sup>30</sup>, sendo este de valor inestimável. Quanto a lesão contra a integridade intelectual e moral, estes são direcionados a honra da pessoa, à sua intimidade, nome, imagem dentre outros.

## 2.1 DANO MATERIAL

Conhecido como dano patrimonial, o dano material afeta os bens do patrimônio do lesado. Por via de indenização que tem por objetivo reparar o dano causado ao ofendido integralmente, devolvendo ao estado em que estava anteriormente à ocorrência do ato ilícito. Nos casos em que é impossível voltar ao estado anterior, a compensação é realizada através de indenização financeira.

Poderá o dano ser avaliado tendo em vista a diminuição sofrida ao patrimônio (dano emergente), ou o que impediu de crescer (lucro cessante), conforme dispõe artigo 402 do Código Civil: “Salvo as exceções expressamente previstas em lei, as perdas e danos devidas ao credor abrangem, além do eu ele efetivamente perdeu, o que razoavelmente deixou de lucrar.”<sup>31</sup>

---

<sup>29</sup> DINIZ, 2010, p. 73.

<sup>30</sup> DINIZ, 2010, p. 76.

<sup>31</sup> BRASIL, LEI Nº. 10.406, de 10/01/2002

Cavaliere dispõe acerca de Lucro cessante:

A doutrina francesa, aplicada com frequência pelos nossos tribunais, fala na perda de uma chance nos casos em que o ato ilícito tira da vítima a oportunidade de obter uma situação futura melhor, como progredir na carreira artística ou no trabalho, arrumar um novo emprego, deixar de ganhar uma causa pela falha do advogado etc. É preciso todavia, que se trate de uma chance real e séria, que proporcione ao lesado efetivas condições pessoais de concorrer à situação futura esperada.<sup>32</sup>

No dano emergente, busca-se suprir à vítima o valor de seu patrimônio antes da ocorrência do ato ilícito, no lucro cessante deve-se compensar pelo lucro que deixou de obter.

## 2.2 DANO MORAL

Aguiar Dias define dano moral como sendo:

O dano moral é o efeito não patrimonial da lesão de direito e não a própria lesão, abstratamente considerada. O conceito de dano é único, e corresponde a lesão de direito. Os efeitos da injúria podem ser patrimoniais ou não, e acarretar, assim, a divisão dos danos em patrimoniais e não patrimoniais. Os efeitos não patrimoniais da injúria constituem os danos não patrimoniais.<sup>33</sup>

Dano moral é a lesão de interesses não patrimoniais de pessoa natural ou jurídica, este provocado pelo fato lesivo. O direito portanto não repara o sofrimento decorrente do dano, mas busca reparar os que forem decorrentes da privação de um bem jurídico sobre o qual a vítima teria interesse. Cavaliere aponta:

O dano moral não está necessariamente vinculado a alguma reação psíquica da vítima. Pode haver ofensa à dignidade da pessoa humana sem dor; vexame, sofrimento, assim como pode haver dor; vexame e sofrimento sem violação da dignidade. Dor; vexame, sofrimento e humilhação podem ser consequências, e não causas. Assim como a febre é o efeito de uma

---

<sup>32</sup> CAVALIERI FILHO, 2012, p. 97-98.

<sup>33</sup> DIAS, 1987, p. 852.

agressão orgânica, a razão psíquica da vítima só pode ser considerada dano moral quando tiver por causa uma agressão a sua dignidade.<sup>34</sup>

Entende-se portanto que o dano moral é ato ilícito que é praticado cotidianamente na sociedade, tendo como consequência a ofensa a honra de uma pessoa, seus direitos, sua personalidade, levando ao sofrimento moral e psicológico, podendo refletir em consequências físicas. Este deve ser reparado conforme preceitua a Constituição Federal de 1988:

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

V – é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem,<sup>35</sup>

O Código Civil também dispõe: “Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.”<sup>36</sup>

O dano moral poderá ser direto ou indireto, conforme discorre Andrade:

Fala-se em dano moral direto quando a lesão atinge diretamente algum dos bens integrantes da personalidade, tais como a vida, a integridade corporal, a intimidade, a honra, a imagem. Em contrapartida tem-se o dano moral indireto quando é danificado bem patrimonial, mas com repercussão ou reflexo sobre bem personalíssimo, como ocorre com a perda de bem material que tenha valor de afeição, como exemplo pode-se citar um retrato de família, o anel nupcial.<sup>37</sup>

Contudo, dano moral direto é a lesão a um interesse que tem como objetivo a satisfação de bem jurídico extrapatrimonial inserido nos direitos da personalidade ou na pessoa; dano moral indireto é a lesão a um interesse que tem por objetivo a satisfação do bem jurídico patrimonial, produzindo interferência no bem extrapatrimonial.

Existe uma grande polêmica envolvendo a questão da reparação do dano moral:

---

<sup>34</sup> CAVALIERI FILHO, 2012, p. 89.

<sup>35</sup> BRASIL, 2015, p. 23-24.

<sup>36</sup> BRASIL. Lei nº 10.406 de 10 de Janeiro de 2002. Institui o Código Civil. Brasília: Planalto Federal.

<sup>37</sup> ANDRADE, 2009, p. 71

A doutrina tem entendido que o fato desse prejuízo não obter efeito permanente não impede sua ressarcibilidade, pois a reparação variara conforme sua maior ou menor duração. Há danos maiores ou menores que persistem por mais ou menos tempo. Como lembra Jaime Augusto Cardoso de Gouveia, as dores morais podem ter pouca duração, mas há as que são assassinas e que dura uma vida inteira, levando a uma permanente decadência física e, muitas vezes, a morte e ao suicídio. Por outro lado, como pontifica, argumenta, Demogue, o dano material resultante da privação temporária da coisa poderá, não raro ter duração de minutos.<sup>38</sup>

Outra questão é acerca da dificuldade de uma rigorosa avaliação pecuniária do dano moral. Vale destacar que não há reparação para a dor sentida, no entanto pode-se pleitear indenização que atenua as consequências do ato lesivo.

A reparação pecuniária do dano moral não pretende refazer o patrimônio, visto que este, em certos casos não sofreu nenhuma diminuição, mas dar ao lesado uma compensação que lhe é devida, pelo que sofreu, amenizando as agruras oriundas do dano não patrimonial.<sup>39</sup>

Portanto é dever jurisdicional estabelecer valor com o qual o lesante deve reparar a vítima, sendo baseada em critérios subjetivos como posição social, intensidade da força de se defender, culpa ou dolo e objetivos, além da situação econômica do ofensor. Na avaliação do dano moral o órgão julgante deverá estabelecer uma reparação equitativa, baseada na culpa do agente, na extensão do prejuízo causado e na capacidade econômica do responsável.

---

<sup>38</sup> DINIZ, 2010, p. 95.

<sup>39</sup> DINIZ, 2010, p. 99.

### 3 RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

O banco é uma empresa financeira tendo por finalidade realizar a mobilidade do crédito, sob forma de recebimento quer seja por depósito, capital de terceiros ou empréstimos de importância monetária. Direciona-se a todas as classes sociais, servindo para recolher economias ou levantar capital. Por haver acordo entre clientes e instituição, as operações bancárias podem ser consideradas como contrato entre as partes, isso por sua vez gera obrigação.

Os contratos bancários são negócios jurídicos em que uma das partes é uma empresa autorizada a exercer atividades próprias de bancos. Assim esses contratos, apesar de específicos do comércio bancário, poderão ser praticados por comerciantes não banqueiros. Se efetivados sem a participação de um banco, entrarão nos seus esquemas típicos, porém só serão operações bancárias se uma das partes for um banco.<sup>40</sup>

Por se tratar de negócios jurídicos, será uma operação bancária se uma das partes do contrato for um banco. A jurisprudência por sua vez, construiu um regime especial de responsabilidade civil dos bancos, sendo consagrados os princípios a seguir:

a) Aplicação ao banqueiro das normas relativas ao mandato, ao mútuo, ao depósito etc., ante a ausência de legislação específica para apurar sua responsabilidade.<sup>41</sup>

b) Distinção da responsabilidade do banqueiro, concebido como banco, pessoa jurídica, da dos seus administradores, pessoas naturais.

Com isso será possível separar a responsabilidade objetiva, que, em regra, preside as relações entre o banco e os seus clientes, e a subjetiva, comum nas relações em que o dever de reparar o dano recai sobre o diretor ou

---

<sup>40</sup> DINIZ, 2010, p. 374.

<sup>41</sup> Ibidem.

administrador de estabelecimento bancário. A responsabilidade civil dos administradores de instituições financeiras privadas esta regulada pela Lei. N. 6.024/74.<sup>42</sup>

Há portanto uma tendência de reconhecer um regime próprio de responsabilidade civil do banqueiro, esta se fundamenta na ideia de risco profissional. A responsabilidade do banqueiro é vinculada à existência de culpa na realização do serviço, independentemente de provas de culpabilidade acerca de determinado funcionário, respondendo portanto pelos prejuízos que vier a causar em razão de risco, sendo isentado deste apenas caso prove culpa grave do cliente, força maior ou caso fortuito.

O mal funcionamento da instituição financeira obriga a ressarcir os prejuízos causados aos seus clientes, sendo o banqueiro responsável pela culpa e dolo. No entanto o juiz não terá que decidir sempre pela responsabilidade do banco, devendo considerar as peculiaridades de cada caso que questão.

Ter-se-á responsabilidade subjetiva nas relações em que o dever de ressarcimento do evento danoso atinge o diretor ou administrador do banco. Pune-se o diretor culpado pela prática ou concurso á pratica de ato ilegítimo ou ilícito, com culpa grave ou dolo, e não qualquer banqueiro ou banco, só por ser tal.<sup>43</sup>

c) Existência de dois fundamentos da responsabilidade civil da casa bancária: a culpa e o risco.

As relações entre banqueiro e cliente, ou terceiro, são regidas pelo risco profissional, por razões de equidade e justiça, pois entre a posição inferior do cliente ou de terceiro, relativamente ao banco, será imprescindível restabelecer o equilíbrio entre os contratantes. Existe responsabilidade objetiva do banco:

Abertura de conta corrente através de ato fraudulento, consistente na utilização de carteira de identidade, que havia sido perdida pelo titular do documento, sem o seu conhecimento ou participação, que acabou por culminar no protesto de cheques, impõe ao banco o dever de indenizar os danos morais e materiais.<sup>44</sup>

Falha do serviço, ocasionadora de devolução de cheques por insuficiência de fundos de cliente que tinha saldo na conta corrente (RT, 779:351)  
Inscrição irregular de ex correntista em cadastro devedor inadimplente (RT, 778:377)

---

<sup>42</sup> DINIZ, 2010, p. 374..

<sup>43</sup> DINIZ, 2010, p. 377.

<sup>44</sup> Ibidem.

Troca de cartão magnético do usuário no interior das dependências da instituição bancária, levando-o a sofrer desfalques em seu crédito em conta corrente (RT, 781:395)

Haverá culpa recíproca proporcional se houver fraude em transferência de valores via internet, por fornecimento de senha pelo cliente a suposto preposto da agência.<sup>45</sup>

d) Introdução nos contratos bancários da obrigação de vigilância, de garantir a segurança dos bens e de proteger o cliente, pelas quais se responsabiliza o banqueiro, salvo nos casos de culpa exclusiva ou concorrente do correntista ou de força maior.<sup>46</sup> O banqueiro deverá, assumir diante do cliente postura de mandatário, depositário ou conselheiro, responde portanto por danos que vier a causar mediante estas condições.

Segundo Maria Helena Diniz<sup>47</sup> haverá responsabilidade do banco que como mandatário ou depositário nas seguintes ocasiões:

1) Receber do devedor valor inferior ao devido ou debitar valor pago a mais em conta de correntista sem seu consentimento, sob pena de devolver ao cliente o valor que foi sacado, com suas devidas atualizações e pagando indenização por dano moral.

2) Causar dano ao seu cliente por motivo de falência de seu devedor se na cobrança de títulos, permitiu a prorrogação do prazo do pagamento independente de anuência de seu cliente.

3) Descontar cheque falsificado, salvo prova: culpa exclusiva do depositante, culpa concorrente do depositante ou correntista.

Poder-se dizer, portanto, que, em torno da responsabilidade pela emissão de cheque falso, é de certa forma assente que \_em princípio\_ a falsificação da assinatura é crime contra o banco, enquanto a falsificação do texto – valor do cheque – é crime contra o cliente, a responsabilidade do banco é de natureza contratual.<sup>48</sup>

4) Atrasar na remessa de fundos determinada pelo cliente.

5) Protesto cambial, embora advertido da falsidade da assinatura do devedor. Deveras, se o banco, avisado de que o título continha assinatura falsa.

6) Pagar o portador de cheque assinado a rogo de analfabetos, sem exigir do mandatário a indispensável procuração escrita, com poderes especiais e expressos.

<sup>45</sup> DINIZ, 2010, p.377.

<sup>46</sup> DINIZ, 2010, p, 387.

<sup>47</sup> Ibidem.

<sup>48</sup> DINIZ, 2010, p. 380

7) Realizar na gestão de fundos e da carteira de títulos dos clientes, operações irregulares em detrimento dos investidores.

8) Descuidar-se da vigilância em seu estacionamento, respondendo por furto de motocicleta ou automóveis.

9) Não oferecer segurança em cofres fortes alugados a seus clientes respondendo em princípio do risco profissional, pelos valores neles guardados que forem subtraídos.

10) Reduzir sem justificativa plausível limite de cheque especial sem comunicação prévia ao cliente.

11) Enviar talão de cheque, sem tomar cuidado para que a remessa seja eficiente e segura, entregar talonário a terceiro sem autorização do titular.

12) Quebrar sigilo bancário, salvo nos casos previstos em lei.

13) Cancelar cheque especial sem avisar o cliente.

14) Dar falsa informação sobre idoneidade financeira de pessoa ou empresa.

15) Não efetuar lançamento.

16) Perder nota promissória, entregue para cobrança.

17) Não evitar apropriação por funcionário seu de numerário entregue para depósito ou para aplicação, inclusive em agência.

18) Pagar cheque havendo contra ordem, falso procurador, erro no visto ou falha de programação.

19) Entregar ao devedor título não pago.

20) Abrir conta corrente sem anuência do cliente que com desvalorização, veio a sofrer prejuízo.

21) Causar estorno indevido de depósito de cheque e falta de devolução por extravio.

22) Transferir indevidamente numerário para a conta de terceiro.

Com base no art. 927 do Código Civil, firmou-se também o entendimento no sentido de que, nos casos em que o dinheiro é indevidamente sacado da conta do cliente por pessoa estranha, o banco é responsável pela reposição do valor. O cliente não é obrigado a comprovar que não foi ele quem retirou o dinheiro da conta (prova negativa). Pelo contrário, compete ao banco provar que foi o cliente quem promoveu os saques e, se essa prova não é feita, o banco deve ser responsabilizado pelos prejuízos sofridos pelo correntista.<sup>49</sup>

---

<sup>49</sup>BAHIA. Tribunal de Justiça, Ap. 2005.33.00.701570-7, Relator: Des. Simone dos Santos Lemos Fernandes, 25/04/212.

23) Cobrar multa, que não era devida, por falha de escrituração.

24) Efetuar má aplicação de poupança.

25) Aceitar ordem de pagamento com falsificação da assinatura do beneficiário.

26) Reter cliente em porta giratória sem prudência, havendo por parte de seus vigilantes e funcionários uma atitude de humilhação.

27) Devolver cheque por insuficiência de fundos de cliente que tinha saldo na conta corrente comum, além de investimento de resgate automático, transferido para a do cheque especial, sem sua autorização.

28) Causar, por falha em caixa eletrônico, a retenção do cartão magnético, como posterior saque de quantia em dinheiro, não autorizada pelo correntista.

Inexiste legislação específica acerca da responsabilidade dos banqueiros, este fato discorre um estudo do tema causando análise visando a sistematização de hipótese que se apresenta. No entanto é um importante ramo da responsabilidade civil. Por oferecerem um grande número de serviços não restringem o fornecimento de crédito.

A lei assume uma rigorosa posição acerca dos estabelecimentos financeiros, que possuem atividades direcionadas ao recurso financeiro nacional, esperando-se portanto elevados níveis de serviço. Suas atividades são caracterizadas por contratos em massa, de adesão em sua maioria. Praticam portanto, atividades essenciais do ramo financeiro, como depósitos, saques, empréstimos, dentre outros visando o mercado e concorrência.<sup>50</sup>

---

<sup>50</sup> VENOSA, 2013, p. 277.

#### 4 QUANTIFICAÇÃO DO DANO MORAL ORIUNDO DA RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

Já existe um pacífico entendimento acerca da indenização quanto ao dano moral puro, ou seja, deve reparar o dano a fim de favorecer o ofendido e punindo o ofensor a fim de que sobre seu patrimônio de maneira que não volte a cometê-lo, sem que o ofendido venha a enriquecer com a indenização recebida, no entanto permanece em dúvida a questão da fixação do *quantum* indenizatório, necessitando de parâmetros legais para resolver tal problemática. No que se refere às ações movidas em desfavor das instituições financeiras, sendo estas grandes causadoras de danos morais aos seus clientes, por razão dos valores exacerbados que estas movimentam, que vem crescendo cada vez mais através de sua popularização, conforme demonstra pesquisa realizada pela Febraban (Federação Brasileira de Bancos):

O número de contas correntes ativas aumentou 6% do último ano e poupança teve um aumento de 4% no último ano;  
Crescente bancarização tem sido alavancada por questões conjunturais econômicas, além do acesso aos meios digitais como internet Banking e mobile Banking, que estão mais acessíveis à toda população.<sup>51</sup>

Conseqüentemente as pretensões indenizatórias se elevam, mantendo uma real distância da realidade que se resume cotidianamente, dificultando assim o trabalho do órgão julgador.

INDENIZAÇÃO DANO MORAL DEVOLUÇÃO DE CHEQUES NÃO EMITIDOS PELO CORRENTISTA INDEVIDA INSCRIÇÃO DO NOME DO CLIENTE NO SISTEMA DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO O DANO MATERIAL COMPROVADO DEVE SER RESSARCIDO NO DANO MORAL A IDENIZAÇÃO NÃO PODE SER NEM IRRISÓRIA E NEM LEVAR A

---

<sup>51</sup> FEBRABAN, 2013, p. 4.

VÍTIMA AO ENRIQUECIMENTO INDEVIDO REDUÇÃO PARA 100 (CEM) SALÁRIOS MÍNIMOS.

PROVIMENTO PARCIAL DO APELO.

- Tendo o banco agido com negligência ao remeter nome de correntista de conta já encerrada para restrição de crédito no SERASA, sem tomar as devidas cautelas quanto às formalidades do título, causando-lhe dano material, este deverá ser ressarcido.

- O valor do dano moral tem efeito reparatório ou compensatório (reparar ou compensar a dor sofrida pela vítima) e também efeito punitivo ou repressivo (para que o réu não cometa outros fatos desta natureza). A fixação do valor não pode ser fator de enriquecimento fácil e indevido da vítima. A reparação é um sucedâneo da dor, do sofrimento. O juiz deve sopesar todas as circunstâncias que cercam o caso.

- Provimento parcial do apelo para redução do valor de dano moral de 200 (duzentos) para 100 (cem) salários mínimos.<sup>52</sup>

O artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor demonstra a responsabilidade objetiva, baseada na Teoria do Risco da Atividade Econômica:

Art. 14 – O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por informações ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I – o modo de seu fornecimento;

II – o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III – a época em que foi fornecido.<sup>53</sup>

Na ausência de parâmetros legais, que de certa forma seria inútil, contando que cada dano moral demanda uma análise especial e subjetiva, busca-se fundamentos na jurisprudência visando o que já fixou acerca da quantificação do dano moral. A fixação do *quantum* indenizatório dos danos encontra obstáculos em seu processo, busca-se reparar o dano moral compensando o ofendido coibindo a prática do ato. Os critérios de fixação podem ser separados em positivos e negativos: condição econômica, pessoal e social do ofendido, e posição econômica, grau de culpa e intensidade do dano causado pelo ofensor. Desta forma o acórdão se refere:

RESPONSABILIDADE CIVIL. INSCRIÇÃO NO SERASA. DANOS MORAIS. QUANTUM.

<sup>52</sup> PARANÁ. Tribunal de Justiça. Terceira Vara Cível. Apelação Cível nº 103.155-4. Relator: Des. Dilmar Kessler. Curitiba, 23/05/2001. Disponível em <<http://tj-pr.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/4385733/apelacao-civel-ac-1031554/inteiro-teor-11177250>>. Acesso em 15/03/2015.

<sup>53</sup> BRASIL, 1990.

- O dano moral deve ser apurado a partir de sua dupla natureza compensatória para a vítima e punitiva ou sancionatória para o ofensor, cuidando-se, ainda de evitar o enriquecimento sem causa.<sup>54</sup>

Habitualmente as instituições financeiras, a fim de evitar o enriquecimento ilícito do autor, buscam analogia à Lei de Imprensa e do Código de Telecomunicações, no entanto esta não é preponderante na jurisprudência. Os parâmetros para a fixação do *quantum* indenizatório por danos morais é pacífico na jurisprudência e na doutrina, deverá ser levado em consideração as condições pessoais do autor e da instituição financeira, observando a Teoria do Desestímulo, não devendo o ofendido enriquecer ilicitamente, o entendimento jurisprudencial determina que haja justo equilíbrio.

CIVIL. CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. CARGA ADVOGADO. DEFLAGRAÇÃO DO PRAZO DE RESPOSTA. CONTRARRAZÕES INTEPESTIVAS. NÃO APRECIÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTENCIA DE DEBITO C/C DANOS MORAIS. CONTRATO CELEBRADO MEDIANTE FRAUDE DE TERCEIRO. NEGATIVAÇÃO. NEGATIVAÇÃO DO NOME DA CONSUMIDORA. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. TEORIA DO RISCO DO NEGÓCIO. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. DANO MORAL. IN RE IPSA. QUANTUM COMPENSATÓRIO. OBEDIÊNCIA AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE. ADSTRIÇÃO À NORMATIVA DA EFETIVA EXTENSÃO DO DANO. FUNÇÃO PREVENTIVO-PEGAGÓGICA-REPARADORA-PUNITIVA. RESPEITADA. TERMO INICIAL DOS JUROS DE MORA. DATA DO EVENTO DANOSO. DECISÃO QUE FIXOU ESSE ENCARGO A PARTIR DA CITAÇÃO. VEDAÇÃO AO REFORMATIO IN PEJUS. SENTENÇA MANTIDA. 18. Recurso conhecido e desprovido.<sup>55</sup>

RESPONSABILIDADE CIVIL – DANO MORAL – Queda no estacionamento do banco, com serias lesões – dever de segurança das instituições financeiras fundado na teoria do risco integral. Lei 7.102/83. Quantum. Indenização fixada (R\$14.000,00) COM CERTA DEMASIA. Necessidade de pequena redução (para 10.000,00), adotando-se o justo equilíbrio e razoabilidade. Condenação em honorários advocatícios fixados em 20% do valor da condenação o que também não se justifica. Redução para o grau médio que se impõe. Sentença reformada em parte. Apelo provido parcialmente.<sup>56</sup>

Nas instituições bancárias os atos lesivos são reincidentes, no entanto o arbitramento de indenizações não comprometem o patrimônio da instituição e evitam

<sup>54</sup> BRASIL. Tribunal Regional Federal da 4ª Região. Apelação Cível nº 2001.70.00.00210-6/PR. Relator Vânia Hack de Almeida. 04/05/2005. Disponível em <<http://www.trf4.jus.br>> Acesso em 23/04/2015.

<sup>55</sup> SÃO PAULO. Tribunal de Justiça. 1ª Turma Cível. Acórdão n.678892, 20100111673428APC, Relator: ALFEU MACHADO, 27/05/2013. Pág.: 65).

<sup>56</sup> SÃO PAULO. Tribunal de Justiça, Ap. 990.10.05178,16-5-2011 – Rel. Percival Nogueira.

o enriquecimento da vítima, este fato acarreta novas violações. Esta deveria desestimular o ato lesivo:

Para a correta quantificação do valor, devem ser analisados vários aspectos. Dentre eles está a condição econômica das partes, a repercussão do fato, a conduta do agente – perseguição de culpa e dolo, entre outros. Afora isso, é de ser salientado que o quantum arbitrado deve, ao mesmo tempo, ter um caráter preventivo, a fim de evitar que a conduta seja novamente praticada, e o mais importante, um caráter punitivo, isto é, fazer com que o agente ofensor sinta uma perda em seu patrimônio.

[...]

Tal quantia, ao mesmo tempo em que pune o responsável, não acarreta o enriquecimento sem causa do demandante, uma vez que a finalidade do instituto do dano moral é diminuir, dentro do possível, as consequências da dor causada à honra da pessoa ofendida.<sup>57</sup>

O enriquecimento sem causa de acordo com o artigo 884 do Código Civil também gera o dever de indenização “Art. 884. Aquele que, sem justa causa se enriquecer à custa de outrem, será obrigado a restitui o indevidamente auferido, feita a atualização dos valores monetários”<sup>58</sup>. O juiz deverá levar em conta às circunstâncias de cada caso para delimitar o *quantum* de indenização devida:

Negócios jurídicos bancários. Inexistência de débito. Inscrição negativa. Dano moral. Conta inativa. Dever de indenizar. Quantum indenizatório. Majoração. Verba honorária. A inscrição nos cadastros restritivos de crédito de dívida oriunda de conta inativa, débito gerado por tarifas, taxas e encargos de manutenção de conta corrente, evidencia o parcial reconhecimento da inexistência de débito, porque o Banco Central determina que a conta se encerra automaticamente após seis meses inativa. A conduta adotada pelo banco, sem qualquer dúvida, viola os princípios que norteiam as relações negociais como a da espécie, que são o da lealdade e da boa-fé. A origem de um débito exclusivamente em decorrência da cobrança ininterrupta de taxas e tarifas de manutenção de uma conta inativa consubstancia-se em manifesta abusividade por parte da instituição financeira. É incontroverso que o cadastro negativo provoca vexame e humilhação, causando sofrimento e afetando a dignidade da pessoa humana, dor esta que exige reparação, configurando-se assim o dano moral indenizável. A indenização, embora não possa representar enriquecimento injustificado do ofendido, também deve atender ao caráter inibitório-punitivo, especialmente a prevenir reincidências, e atender ainda à natureza reparatório-compensatória que deve sempre informar as indenizações por dano moral, razão pela qual deve ser majorada para R\$ 6.000,00. Majoração da verba honorária que merece ser acolhida.<sup>59</sup>

<sup>57</sup> RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Sexta Câmara Cível. Apelação cível n. 70016123242. Relator: Des. Antônio Correa Palmeiro da Fontoura. Porto Alegre, 17 de abril de 2008.

<sup>58</sup> BRASIL. Lei nº 10.406 de 10 de Janeiro de 2002. Institui o Código Civil. Brasília: Planalto Federal.

<sup>59</sup> RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Vigésima Câmara Cível. Apelação cível n. 7003815523. Relator Carlos Cini Marchionatti. 27/04/2011.

Portanto o dano moral poderá, por sua vez, atingir o patrimônio e a personalidade da vítima e podendo chegar até a sua consciência. O critério de fixação do *quantum* indenizatório, não deverá ser apenas punitivo, devem também evitar o enriquecimento indevido. Para tanto deverá o julgador se utilizar de cada caso concreto representando os princípios de equidade e justiça, devendo ser considerados as condições do réu e do autor. Sabe-se que diante da grandeza econômica das instituições financeiras, será de difícil alcance o seu real caráter punitivo, visto que caso isso seja eficaz terá como consequência o enriquecimento do ofendido.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente monografia realizou estudo acerca da quantificação do dano moral oriundo da responsabilidade civil das instituições financeiras, para tanto foi necessário fazer uma análise de importantes temas que norteiam o assunto.

A responsabilidade civil passou por várias mudanças até chegar ao que temos nos dias de hoje. É a aplicação de medidas que obriguem uma pessoa a reparar o dano moral ou patrimonial causado a terceiros, em razão de ato por ela mesma praticado, por pessoa por quem ela responde, por alguma coisa a ela pertencente ou de simples imposição legal.

Abordou-se também os pressupostos da responsabilidade civil, sendo eles a Ação: ato humano, comissivo ou omissivo, ilícito, voluntario e objetivamente imputável, do próprio agente ou de terceiro, ou o fato de animal ou coisa inanimada, que cause dano a outrem, gerando o dever de satisfazer os direitos do lesado.

O dano, como foi visto é a lesão que devido a um evento, a pessoa sofre contra sua vontade, em qualquer bem ou interesse jurídico, patrimonial o moral. Analisamos também seus requisitos. Existem o dano patrimonial e moral.

Dano Patrimonial é a lesão concreta que afeta um interesse relativo ao patrimônio da vítima, consistente na perda ou deterioração, total ou parcial, dos bens materiais que lhe pertencem, sendo suscetível de avaliação pecuniária e de indenização pelo responsável. Chega a abranger o dano emergente e o lucro cessante.

O dano moral é objeto deste estudo, vimos que é a lesão de interesses não patrimoniais de pessoa física ou jurídica provocada pelo fato lesivo. Este pode ser direto ou indireto, sendo que o primeiro é a lesão a um interesse que visa a satisfação ou gozo de um bem jurídico extrapatrimonial contido nos direitos da personalidade ou nos atributos da pessoa. E o segundo é a lesão a um interesse tendente à satisfação ou gozo de bem jurídico patrimonial, que produz um menoscabo a um bem extrapatrimonial.

Quanto às objeções à reparação do dano moral, cabem: efemeridade do dano moral, escândalo da discussão, em juízo, sobre sentimentos íntimos de afeição e decoro, incerteza de um verdadeiro direito violado e de um dano real, dificuldade de descobrir-se a existência do dano, impossibilidade de uma rigorosa avaliação

pecuniária do dano moral, indeterminação do número de lesados, imoralidade da compensação de dar com o dinheiro, perigo da inevitabilidade, enriquecimento ilícito e impossibilidade jurídica de se admitir tal reparação.

O nexo de causalidade é a relação necessária entre o evento danoso e a ação que o produziu.

Nas instituições financeiras, o dano moral passou por diversas mudanças, sendo a atividade financeira um ramo que cresce de maneira visível no mundo globalizado. Há portanto uma popularização de seus serviços sendo de acesso de todas as classes sociais, multiplicando assim a quantidade de serviços oferecidos. O legislador portanto busca garantir os direitos de seus usuários, estabelece portanto a responsabilidade civil dos bancos, sendo estes fornecedores de serviços.

Quanto a quantificação do dano moral oriundo da responsabilidade civil das instituições financeiras, há existência de jurisprudência cabíveis, contudo, percebe-se que o valor do *quantum* indenizatório, dificilmente causará na instituição afetação que provocará o arrependimento a fim que seja eliminada as práticas reiteradas por parte destes, mediante o grande recurso financeiro que detém. Ainda assim diante desse dano perante o pagamento de indenização visa precaver o enriquecimento ilícito. É por tanto uma via de dois lados onde o legislador e órgão julgador deve buscar saída para resolver tão situação a fim de evitar essa prática por meio dos bancos dentre outras instituições financeiras.

## REFERÊNCIAS

ALVES, José Carlos Moreira. A Responsabilidade Extracontratual e seu Fundamento - Culpa e Nexo de Causalidade. Direito contemporâneo: estudos em homenagem a Oscar Dias Corrêa. Rio de Janeiro: Forense Universtiária, 2001.

AMARAL, Francisco. Direito Civil. 2. Ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2010

BAHIA. Tribunal de Justiça, Ap. 2005.33.00.701570-7, Relator: Des. Simone dos Santos Lemos Fernandes, 25/04/212. Disponível em <<http://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/>>. Acesso em 12/04/2015.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil. Promulgada em 05 de outubro de 1988. Brasília: Planalto Federal. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/cccivil\\_p3/constituicao/constituicaohtm](http://www.planalto.gov.br/cccivil_p3/constituicao/constituicaohtm): Acesso em 04 de Marco de 2015.

\_\_\_\_\_. Código de Defesa do Consumidor (1990). Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990.

\_\_\_\_\_. Tribunal de Justiça. Acórdão n.678892, 20100111673428APC, Relator: ALFEU MACHADO, Revisor: FLAVIO ROSTIROLA, 1ª Turma Cível,22/05/2013, Publicado no DJE: 27/05/2013. Pág.: 65)

\_\_\_\_\_. Tribunal Regional Federal da 4ª Região. Apelação Cível nº 2001.70.00.00210-6/PR. Relator Vânia Hack de Almeida. 04/05/2005. Disponível em <<http://www.trf4.jus.br>> Acesso em 23/04/2015.

\_\_\_\_\_. Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul. Sexta Câmara Cível. Apelação cível n. 70016123242. Apelante: Walter Martin Gamboggi Gonzalez. Apelado: Universidade Luterana do Brasil – ULBRA. Relator: Des. Antônio Correa Palmeiro da Fontoura. Porto Alegre, 17 de abril de 2008. Disponível em [http://www.cairu.br/biblioteca/arquivos/Direito/dano\\_moral\\_na\\_esfera\\_bancaria.pdf](http://www.cairu.br/biblioteca/arquivos/Direito/dano_moral_na_esfera_bancaria.pdf). p. 46

\_\_\_\_\_. Lei nº 10.406 de 10 de Janeiro de 2002. Institui o Código Civil. Brasília: Planalto Federal. Disponível em: <[http://.planalto.gov.be/ccivil\\_03/leis/2002//110406htm](http://.planalto.gov.be/ccivil_03/leis/2002//110406htm)> Acesso em 22/03/2015.

CAVALIERI FILHO. Sérgio. Programa de Responsabilidade Civil. 10ª ed. São Paulo. Atlas. 2010.

COELHO. Fábio Ulhoa. Curso de Direito Civil. Vol. 2. Obrigações. Responsabilidade Civil. 5ª ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

CASTILHO. Joao. Dano a pessoa e sua indenização. 2 ed. São Paulo: RT. 19094.

COSTA JÚNIOR, Paulo José da. Nexo Causal. 3.ed. São Paulo: Siciliano Jurídico, 2004.

DIAS, José Aguiar. Da Responsabilidade Civil. 11 ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2006.

DINIZ, Maria Helena. Curso de Direito Civil Brasileiro. V.7. Responsabilidade Civil. 26ª ed. São Paulo: Saraiva 2011.

FILHO, Sérgio. Programa de Responsabilidade Civil. 10ª ed. São Paulo: Atlas, 2012.

FEBRABAN. Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2013. O Setor Bancário em números. 2013. Disponível em <<http://www.febraban.org.br/7Rof7SWg6qmyvwJcFwF710aSDf9jyV/sitefebraban/Pesquisa%20FEBRABAN%20de%20Tecnologia%20Banc%20E1ria%202013.pdf>> Acesso em 15/05/2015.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. Novo Curso de Direito Civil. V. 4. Responsabilidade Civil. 11 ed. ver. São Paulo. Saraiva, 2013.

GONÇALVES, Carlos Roberto. Direito Civil Brasileiro. V. 4. Responsabilidade Civil. 8 ed. São Paulo: Saraiva, 2007.

MELO. Gilberto. A quantificação do dano moral. Disponível em <<http://www.gilbertomelo.com.br/rss/33-Danos-morais/3963-dano-moral-a-quantifica%C3%A7%C3%A3o-com-o-fito-de-evitar-sua-banaliza%C3%A7%C3%A3o>>

MONTENEGRO, Antonio Lindbergh C. Ressarcimento de Danos. 8 ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2005.

PARANÁ. Tribunal de Justiça. Terceira Vara Cível. Apelação Cível nº 103.155-4. Relator: Des. Dilmar Kessler. Curitiba, 23/05/2001. Disponível em <<http://tj-pr.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/4385733/apelacao-civel-ac-1031554/inteiro-teor-11177250>>. Acesso em 15/03/2015.

PEREIRA, Caio Mário da Silva. Responsabilidade civil. 3. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1992, p. 24.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul. Sexta Câmara Cível. Apelação cível n. 70016123242.. Relator: Des. Antonio Correa Palmeiro da Fontoura. Porto Alegre, 17 de abril de 2008. Disponível em [http://www.cairu.br/biblioteca/arquivos/Direito/dano\\_moral\\_na\\_esfera\\_bancaria.pdf](http://www.cairu.br/biblioteca/arquivos/Direito/dano_moral_na_esfera_bancaria.pdf). p. 46

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de justiça. Vigésima Camara Cível. Apelação cível n. 7003815523. Relator Carlos Cini Marchionatti. 27/04/2011. Disponível em <<http://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia>> Acesso em 16/05/2015.

RODRIGUES, Silvio. Direito Civil, v. 4. Responsabilidade Civil. 20 ed. São Paulo: Saraiva, 2003.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça. 1ª Turma Cível. Acórdão n. 678892, 201000111673428APC. Relator: ALFEU MACHADO, Revisor: FLAVIO ROSTIROLA, 22/05/2013, publicado no DJE: 27/05/2013. Pag. 65.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça, Ap. 990.10.05178, 16/05/2011 – Relator: Percival Nogueira. Disponível em < <http://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/>> Acesso em 20/04/2015.

SILVA, José Afonso da. Curso de Direito Constitucional Positivo. 12 ed. São Paulo: Malheiros, 1996.

STOCO, Rui. Tratado de responsabilidade civil. 7ª Ed. São Paulo: RT, 2007.

VENOSA, Sílvio de Salvo. Direito civil: responsabilidade civil. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2007.