



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO CARLOS**  
**FORO DE SÃO CARLOS**  
**4ª VARA CÍVEL**  
**RUA SORBONE 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

**SENTENÇA**

Processo Digital nº: **1003183-83.2018.8.26.0566**  
 Classe - Assunto: **Procedimento Comum - Indenização por Dano Moral**  
 Requerente: **Maísa Machado e outro**  
 Requerido: **Banco Bradesco S/A**

Justiça Gratuita

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **FLAVIA DE ALMEIDA MONTINGELLI ZANFERDINI**

Vistos,

Cuida-se de Ação de Indenização por Danos Morais, ajuizada por Maísa Machado, por si e representando Eduardo Machado Fonseca, devidamente qualificados nos autos, em face do Banco Bradesco S/A, igualmente qualificado, requerendo a condenação do réu ao pagamento da quantia de R\$ 40.000,00 a título de danos morais e determinação de prazo para o cumprimento de norma municipal que estabelece a obrigação de fixação da placa preferencial, contendo o símbolo representativo do autismo, na agência bancária do réu.

Aduzem que: a) no dia 12.03.2018, por volta das 11h30min, dirigiram-se à agência do banco réu, localizada na Rua Jesuíno de Arruda, nº 2.101, centro, São Carlos; b) chegando no local havia uma grande fila, momento em que a autora se dirigiu, com seu filho, até a funcionária responsável pela entrega das senhas de atendimento e solicitou senha preferencial, devido seu filho possuir Transtorno Global do Desenvolvimento (Autismo); c) formou-se uma enorme confusão, havendo questionamento de outros clientes sobre a concessão preferencial, com a conclusão de que não se tratava de uma criança de colo; d) cedendo às reclamações dos clientes, a funcionária lhe negou a senha; e) a autora apresentou o laudo e identificação de seu filho, comprovando a deficiência, sendo reiterada a negativa do fornecimento da senha preferencial; f) diante do ocorrido a autora se dirigiu a outra funcionária, explicando novamente a situação e, assim, conseguiu obter a senha preferencial; g) enquanto aguardavam a sua vez, os autores passaram a ser ofendidos por



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

**COMARCA DE SÃO CARLOS**

**FORO DE SÃO CARLOS**

**4ª VARA CÍVEL**

**RUA SORBONE 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760**

**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

uma cliente do banco, que passou a proferir palavrões em razão de estarem na fila preferencial; h) a autora se prontificou a mostrar o laudo, mas as ofensas continuaram; i) a agressora, muito alterada, os seguiu, chegando a partir para cima dos autores, gerando uma crise de medo e pânico no autor menor, incapaz e vulnerável; j) a autora acionou a Polícia Militar, solicitando, ainda, aos seguranças do banco que lhe auxiliassem, não tendo, contudo, o retorno esperado; k) compareceu à delegacia de polícia, sendo elaborado Boletim de Ocorrência para apurações do fato ocorrido; e l) solicitou as filmagens do dia, o que lhe foi negado.

Juntou documentos (fls. 23/40).

O réu, em contestação às fls. 48/67, aduziu, preliminarmente, falta de interesse de agir, ilegitimidade passiva e impugnou o valor dado à causa. No mérito, alegou que: a) os autores não fizeram prova de suas alegações; b) o boletim de ocorrência fora lavrado dois dias depois do suposto ocorrido; c) em nenhum momento houve falta de respeito por parte do banco; d) culpa exclusiva de terceiro; e) a senha prioritária foi concedida à parte autora; f) ausência de pressupostos da responsabilidade objetiva; g) o fato ocorrido não passa de mero dissabor; h) inexistência dos requisitos ensejadores do dever de indenizar; i) em caso de condenação, a fixação de indenização deve se dar com criteriosa análise; j) inaplicabilidade dos artigos 396 e 400 do NCPC; e k) impossibilidade de inversão do ônus da prova. Pugnou, ao final, pela improcedência dos pedidos.

Em réplica (fls. 96/100) os autores reiteraram os seus reclamos.

Manifestação do Ministério Público às fls. 107, opinando pelo afastamento das preliminares apresentadas pelo réu e especificação de provas pelas partes.

Decisão interlocutória de fls. 108 afastou as questões preliminares apresentadas pelo réu, determinou prazo para as partes se manifestarem quanto ao interesse na realização de audiência de conciliação e delimitou o ponto controvertido.

Termo de depósito (fls. 114), contendo duas mídias -CD, com áudios, juntadas pelos autores.

Termo de depósito (fls. 142), contendo três mídias tipo DVD, com imagens do dia do ocorrido, juntado pelo réu.

Em audiência de instrução a tentativa de conciliação teve resultado



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE SÃO CARLOS

FORO DE SÃO CARLOS

4ª VARA CÍVEL

RUA SORBONE 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760

**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

infrutífero. Foi tomado o depoimento das testemunhas arroladas pelos autores e pelo banco réu. Em debates orais, as partes ratificaram suas teses. Manifestação do Ministério Público pela condenação do réu ao pagamento de R\$ 6.000,00 para cada autor, a título de danos morais.

É uma síntese do necessário.

Fundamento e decido.

As questões preliminares foram apreciadas e afastadas em decisão saneadora às fls. 108.

Os pedidos são procedentes em parte.

Consta dos autos que a autora compareceu à agência bancária do réu e ao solicitar senha preferencial, tendo em vista que seu filho possui Transtorno Global do Desenvolvimento (Autismo), teve o pedido negado por duas vezes. Procurou a gerente do banco que, após conferir os documentos, forneceu a senha pretendida. A partir desse momento, os autores passaram a sofrer agressões verbais de outra cliente, tendo os funcionários do banco assumido posição omissa sobre o assunto, não afastando a agressora dos autores, permitindo, assim, que as ofensas continuassem, agravando a situação.

No caso em tela, é aplicável o Código de Defesa do Consumidor, conforme dispõe a Súmula 397 do C. Superior Tribunal de Justiça.

O pedido de reparação de dano decorre de fato do serviço (art. 14 do CDC), consequentemente, inverte-se o ônus da prova.

Em tal situação, o prestador de serviços, no caso o banco, apenas não responde pelos danos se provar que a culpa é exclusiva do consumidor ou terceiro.

Dispõe a artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor que:

*“ 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.*

*§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:*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

**COMARCA DE SÃO CARLOS**

**FORO DE SÃO CARLOS**

**4ª VARA CÍVEL**

**RUA SORBONE 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760**

**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

*I – o modo de seu fornecimento;*

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

Caso não seja provada pelo fornecedor de serviços a hipótese excludente, disposta no parágrafo terceiro, inciso II, do CDC, torna-se objetivamente responsável pela reparação dos danos pelo vício na prestação do serviço, como consequência do risco da atividade desenvolvida.

Verificando, pormenorizadamente, as filmagens do dia (fls. 142), pode-se observar que ao chegar à agência a parte autora encontra aproximadamente 12 pessoas na fila de distribuição das senhas. Nota-se, também, que a criança encontrava-se o tempo todo no colo da mãe, bem como a recusa por duas vezes no fornecimento da senha prioritária, pela funcionária do banco.

Somente após se dirigirem à gerente do banco, é que os autores conseguiram a senha prioritária, um direito que deveria ter sido garantido pela funcionária do banco sem maiores contratempos, conforme dispõe a legislação vigente.

Observa-se que o banco réu não produziu qualquer prova de inexistência de vício na prestação do serviço ou culpa exclusiva da consumidora ou de terceiro. Ainda que as ofensas tenham partido de outra cliente, não demonstrou o banco réu que seus funcionários tenham ao menos tentado impedir as referidas agressões verbais, que tiveram início após a funcionária negar por duas vezes o fornecimento da senha.

Pode-se afirmar, nesse contexto, que se a preposta do banco, responsável pela distribuição de senhas, tivesse entregado a senha prioritária para os autores, no momento que chegaram à agência, as agressões verbais provavelmente não teriam ocorrido.

Sobre a questão, assim dispõe a Lei nº 13.146/2015 - Estatuto da Pessoa com Deficiência:

***Art. 9º A pessoa com deficiência tem direito a receber atendimento prioritário, sobretudo com a finalidade de:***

***I - proteção e socorro em quaisquer circunstâncias;***

***II - atendimento em todas as instituições e serviços de atendimento ao público;*** (grifei).



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE SÃO CARLOS

FORO DE SÃO CARLOS

4ª VARA CÍVEL

RUA SORBONE 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760

**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

Ocorre que o referido dispositivo legal não foi observado pelo banco.

Frise-se, ainda, que a testemunha Geisi de Andrade Medeiros Santos confirmou a versão da autora no depoimento de fls. 155/156.

O funcionário do banco, em ligação telefônica com a autora não negou os acontecimentos ocorridos, tentou, apenas, escusar-se de qualquer responsabilidade do pelos acontecimentos, inclusive, alegando que os seguranças que ali trabalham são para proteção patrimonial da instituição, não podendo privar qualquer pessoa de se movimentar dentro do banco (fls. 114).

Tais alegações, comprovam que o banco, através de seus funcionários, não tentou impedir as agressões verbais sofridas pelos autores. Disso decorre a responsabilidade do banco pelo ocorrido, já que o empregador responde pelos atos praticados pelos seus empregados, nos termos do artigo 932, III, do Código Civil.

Ainda, nas filmagens fornecidas pelo próprio réu, observa-se que as agressões tiveram o auge, quase chegando às vias de fato, quando a cliente agressora se dirigiu ao caixa, posicionando-se ao lado dos autores. A presença de dois seguranças próximos às partes, não impediu que as agressões continuassem, pois, conforme declaração do preposto do banco, eles estavam ali apenas para segurança patrimonial da agência (fls. 114).

Incontroverso, portanto, que os autores sofreram agressões verbais de alguns clientes, e mais fortemente de uma, que se encontravam no interior da agência do banco réu, aguardando distribuição de senha, e que seus funcionários nada fizeram para impedir o ocorrido.

Destarte, não há dúvida de que a situação narrada na inicial supera em muito o mero dissabor, caracterizando constrangimento passível de indenização.

Semelhantemente, decidiu o E. Tribunal de Justiça de São Paulo: Ação de Indenização por danos morais. Atendimento vexatório em agência bancária. Indenização por danos morais. Cabimento: Aplicação do CDC e inversão do ônus da prova. Responsabilidade do banco réu que não produziu qualquer prova de inexistência de vício na prestação do serviço ou de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Dano moral caracterizado. Sentença reformada. Recurso provido. (TJSP; Apelação


**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**
**COMARCA DE SÃO CARLOS**
**FORO DE SÃO CARLOS**
**4ª VARA CÍVEL**
**RUA SORBONE 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760**
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

1006568-76.2014.8.26.0114; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/01/2016; Data de Registro: 28/01/2016).

Ademais, como apontado pelo Ministério Público, o fato se deu em local de acesso ao público (estabelecimento bancário) e outras pessoas presenciaram o ocorrido, agravando o estado emocional da criança.

O prejuízo dos autores se originou na conduta da funcionária ao não fornecer de imediato a senha preferencial, desencadeando uma série de agressões verbais, acarretando-lhes natural preocupação e ansiedade com a situação, com isso e em última análise, o comprometimento da alma, na esfera psíquica, constituindo causa suficiente a gerar obrigação de indenizar, cuja prova, porque afeta direitos da personalidade, conforma-se com a mera demonstração do ilícito, haja vista que na espécie a responsabilização do agente causador opera-se por força do simples fato da violação (*damnum in re ipsa*).

De rigor, portanto, a condenação do banco réu a título de danos morais.

Ensina Yussef Said Cahali, “a sanção do dano moral não se resolve numa indenização propriamente, já que significa eliminação do prejuízo e de suas consequências, o que não é possível quando se trata de dano extrapatrimonial; a sua reparação se faz através de uma compensação, e não de um ressarcimento; impondo ao ofensor a obrigação de pagamento de uma certa quantia em dinheiro em favor do ofendido, ao mesmo tempo que agrava o patrimônio daquele, proporciona a este uma reparação satisfativa” (CAHALI, Yussef Said. *Dano Moral*, 3ª Edição, São Paulo: RT, 2005, pág. 44).

Considerando o princípio da razoabilidade e de forma que a quantia arbitrada seja compatível com a reprovabilidade da conduta ilícita e a extensão do dano produzido, bem como atenta ao princípio que veda que o dano se transforme em fonte de lucro, fixo a indenização em R\$ 6.000,00, para cada autor, sabendo-se que tal verba tem por objetivo servir de punição à ré pela ofensa a um bem jurídico imaterial da vítima, dar à autora uma quantia que não é o *pretium doloris*, mas sim o meio de lhe oferecer oportunidade de conseguir uma satisfação de qualquer espécie, seja intelectual, moral ou material, dado que a soma em dinheiro ameniza a amargura da ofensa.





**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

**COMARCA DE SÃO CARLOS**

**FORO DE SÃO CARLOS**

**4ª VARA CÍVEL**

**RUA SORBONE 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760**

**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

Tratando-se de menor e absolutamente incapaz, de rigor que o pagamento em seu benefício seja realizado em conta judicial vinculada ao feito, conforme disposto no artigo 1.753, § 2º, do Código Civil, podendo ser levantado após pedido justificado e comprovada a sua necessidade em procedimento próprio.

O pedido para determinar prazo para o banco réu cumprir o estabelecido na Lei Municipal nº 17.814/2016, fixando placa preferencial contendo o símbolo representativo do autismo, deve ser indeferido. Isso porque, a referida Lei carece de regulamentação, conforme dispõe o seu artigo 3º: *“O Poder Executivo Municipal regulamentará esta norma, caso entenda necessário, para facilitar a orientação, a fiscalização e o cumprimento de seus dispositivos.”*

Assim, de rigor a improcedência deste pedido.

Diante do exposto, julgo procedente em parte o pedido dos autores Maísa Machado e Eduardo Machado Fonseca, condenando o réu Banco Bradesco S/A a pagar a cada um dos autores a quantia de R\$ 6.000,00, a título de danos morais, com atualização monetária a partir da publicação da sentença e juros de 1% ao mês desde o evento danoso (Súmula 54 STJ).

O valor correspondente ao autor Eduardo Machado Fonseca, deverá ser realizado em conta judicial vinculada ao feito, conforme disposto no artigo 1.753, § 2º, do Código Civil, podendo ser levantado após pedido justificado e comprovada a sua necessidade em procedimento próprio.

Julgo improcedente o pedido para determinar prazo para o banco réu cumprimento cumprir norma municipal com a devida fixação da placa preferencial contendo o símbolo representativo do autismo.

Dada a sucumbência preponderante do réu, arcará com custas, despesas processuais e honorários advocatícios que arbitro em 10% sobre o valor da condenação.

Publique-se. Intime-se, inclusive o Ministério Público.

São Carlos, 31 de agosto de 2018.

**Juiz(a) FLAVIA DE ALMEIDA MONTINGELLI ZANFERDINI**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO CARLOS**  
**FORO DE SÃO CARLOS**  
**4ª VARA CÍVEL**  
**RUA SORBONE 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006,  
CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**