

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO****COMARCA DE ARARAQUARA****FORO DE ARARAQUARA****2ª VARA CÍVEL****RUA DOS LIBANESES, Nº 1998, Araraquara - SP - CEP 14801-425****Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min****SENTENÇA**

Processo Digital nº: **1004362-87.2018.8.26.0037**
 Classe - Assunto: **Procedimento Comum - Indenização por Dano Moral**
 Requerente: **Luciana Maria Arcazas Argenti**
 Requerido: **Banco Santander Brasil S/A**

Justiça Gratuita

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Humberto Isaias Gonçalves Rios**

Vistos.

LUCIANA MARIA ARCAZAS ARGENTI, qualificada nos autos, move a presente ação de reparação de danos morais e materiais em desfavor do **BANCO SANTANDER BRASIL S.A**, alegando, em síntese, ter sido vítima de furto aos 07 de fevereiro deste ano, após se dirigir a uma agência do requerido para realizar uma operação bancária. Aduz que este conta com câmeras de monitoramento instaladas no local, utilizando-se de armário individual disponibilizado pelo banco a fim de guardar a sua bolsa e não ser barrada na porta-giratória. Ao retornar, mesmo deixando o guarda-volumes trancado, foi surpreendida pelo desaparecimento de seu bem, o qual continha objetos seus e do filho, além de documentos pessoais, um cheque, dinheiro em espécie e ainda um anel de platina e diamante, este último presente de seu pai ao completar 15 anos de idade. Acionou a segurança imediatamente, arguindo que através das filmagens ficou constatada a subtração perpetrada por terceira pessoa, sendo que não houve nenhum interesse do requerido na solução amigável do caso. Ao final, pede a procedência da ação para que o banco seja condenado ao pagamento de indenização a título de danos morais e materiais, acrescidos dos custos de remédios e tratamento médico. Com a inicial (fls. 01/10), vieram os documentos (fls. 11/37).

Foram concedidos os benefícios da justiça gratuita (fl. 48).

O requerido apresentou contestação (fls. 52/57), para suscitar preliminar de impugnação à assistência judiciária e, ainda, para alegar a não entrega dos documentos que possibilitariam o ressarcimento administrativo dos objetos furtados. Sustenta, assim, a falta de interesse de agir da autora e, no mérito, a inexistência dos danos almejados por ela. Requereu a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE ARARAQUARA

FORO DE ARARAQUARA

2ª VARA CÍVEL

RUA DOS LIBANESES, Nº 1998, Araraquara - SP - CEP 14801-425

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

improcedência da ação. Juntou documentos (fls. 58/93).

A autora manifestou-se em réplica às fls. 99/101.

O feito foi saneado à fl. 102, oportunidade em que foi rejeitada a impugnação à justiça gratuita outrora concedida, sendo ainda deferida a produção de prova oral.

Na sequência, o requerido foi intimado para, diante do pedido da parte autora, apresentar em juízo as filmagens dos fatos ou justificar os motivos de eventual recusa (fl. 108). Sobre isso, o mesmo manifestou-se às fls. 115/116, informando não mais possuir as imagens.

Na audiência de conciliação, instrução e julgamento designada (fls. 123) foram ouvidos um informante e uma testemunha arrolada pela autora, tendo ocorrido a desistência dela quanto à oitiva das demais, o que foi homologado.

A seguir, vez que os depoimentos foram colhidos através de estenotipia, houve a juntada das respectivas transcrições (fls.124/131), após o que as partes apresentaram memoriais escritos (fls. 132/133 e 137/140).

É o relatório.

Fundamento e Decido.

A preliminar de impugnação à justiça gratuita já foi apreciada à fl. 102 do processo, sem que fosse interposto recurso dessa decisão.

Outrossim, não há que se falar em falta de interesse de agir por parte da autora. Ao contrário do que entende o requerido, o prévio exaurimento da via administrativa, assim como eventual solicitação de documentos desatendida, não condicionam o pedido feito diretamente em juízo. O acesso ao Judiciário é garantia constitucional que não admite qualquer óbice ao pedido de tutela jurisdicional (art. 5º, XXXV, CF).

Quanto ao mérito, a ação é parcialmente procedente.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE ARARAQUARA

FORO DE ARARAQUARA

2ª VARA CÍVEL

RUA DOS LIBANESES, Nº 1998, Araraquara - SP - CEP 14801-425

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

Trata-se de pedido de indenização por danos materiais e morais, tendo em vista a ocorrência de furto, sofrido pela autora, nas dependências da instituição bancária, que resultou na subtração de sua bolsa que se encontrava acondicionada em guarda-volumes fornecido pelo réu.

Observe-se que a relação havida entre as partes é de consumo, de modo que incidem as regras ditadas pelo Código de Defesa do Consumidor ao caso, em especial o reconhecimento da vulnerabilidade da autora e a facilitação de sua defesa (art. 4.º, I, e art. 6º, VIII, ambos da Lei 8.078/90).

Não se nega a ocorrência do furto. O boletim de ocorrência é prova hábil do crime (fls. 14/15, 16/17, 18/19, 20/21), ao mesmo tempo em que o documento de fl. 13 comprova que a requerente esteve na instituição bancária no dia dos fatos para a realização de um depósito.

No mesmo sentido, tem-se a prova oral produzida em juízo.

O informante Leonardo Arcanzas Argenti, filho da requerente, confirmou o furto da bolsa, contando que no mesmo dia reclamaram com o gerente do banco, o qual teve acesso às imagens da câmera de segurança e lhes repassou as características da furtadora. Acrescentou que o requerido nada resolveu na via extrajudicial e que na bolsa estava o seu fone de ouvido, um anel de quinze anos pertencente à sua mãe e presente do pai dela, bem como cartões do plano de saúde e odontológico e certa quantia em dinheiro. Assinalou, ainda, que a autora ficou muito nervosa e chateada pela perda da bolsa e inclusive do anel.

Já a testemunha Júlio Cesar Rigolin, gerente da agência bancária onde o crime aconteceu, revelou em juízo que, de fato, verificaram pelas câmeras o cometimento do furto reclamado pela autora. Disse que avisou ao filho dela que para realizar o ressarcimento precisaria do boletim de ocorrência e do valor dos bens furtados, mencionando que, nesse momento, foi informado da existência de uma joia de valor sentimental dentre os objetos subtraídos. Enfatizou, também, que queria formalizar o processo documental para poder comprovar o montante no caso de alguma auditoria, pois não tinha como saber o que havia sido, ou não, furtado. Citou, além disso, que a responsável pelo furto tinha um “bolo de chaves”, o que ficou bem claro pelo vídeo e que o banco contava com vigilante, reportando o



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE ARARAQUARA

FORO DE ARARAQUARA

2ª VARA CÍVEL

RUA DOS LIBANESES, Nº 1998, Araraquara - SP - CEP 14801-425

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

fato ao responsável pela segurança. No mais, corroborou a existência do guarda-volumes destinado aos clientes logo na entrada da agência.

Com efeito, não há dúvida da configuração da responsabilidade civil do requerido no caso em apreço. Isso porque a instituição bancária responde pelas suas deficiências, no que se inclui a subtração ilícita de objetos a si confiados em depósito.

Vale dizer que o réu ao disponibilizar guarda-volumes para que os clientes possam guardar os seus pertences assume verdadeiro dever de vigilância, passando a responder pelo conteúdo ali guardado.

Nesse sentido:

“RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. FURTO DE BOLSA CONTENDO OBJETOS PESSOAIS E OUTROS PERTENCES EM INTERIOR DE AGÊNCIA BANCÁRIA, ENQUANTO A CLIENTE UTILIZAVA OS SERVIÇOS OFERECIDOS PELO ESTABELECIMENTO. CONJUNTO PROBATÓRIO SUFICIENTE À FORMAÇÃO DA CONVICÇÃO JUDICIAL. BOLETIM DE OCORRÊNCIA AMPARADO POR OUTRAS PROVAS. CULPA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA PELO DEVER DE GUARDA. NEXO CAUSAL PRESENTE. REQUISITOS DA RESPONSABILIDADE CIVIL CONFIGURADOS. RESSARCIMENTO DE BENS MÓVEIS QUE COMPROVADAMENTE ESTAVAM NO ARMÁRIO. CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL, ART. 333, I. MAJORAÇÃO DO DANO MORAL. DESNECESSIDADE. VALOR DA CONDENAÇÃO RAZOÁVEL E PROPORCIONAL DIANTE DO CASO EM TELA. MANUTENÇÃO. RECURSOS DESPROVIDOS.”. (TJSP, Apelação nº 0148200-65.2008.8.26.0002; Relator Coelho Mendes, 10ª Câmara de Direito Privado, julgado em 19/03/2013).

“RESPONSABILIDADE - Sentença de parcial procedência – Furto ocorrido dentro da agência bancária – R. sentença que condenou o banco ao pagamento de danos materiais – Insurgência – Impossibilidade - Relação de consumo – Responsabilidade objetiva do banco – Comprovação dos danos


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE ARARAQUARA
FORO DE ARARAQUARA
2ª VARA CÍVEL
RUA DOS LIBANESES, Nº 1998, Araraquara - SP - CEP 14801-425
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

materiais - Aplicação do art. 252 do RITJSP – Recurso desprovido.”. (TJSP, Apelação nº 0010992-48.2009.8.26.0020, Relator Achile Alesina, 15ª Câmara de Direito Privado, Data do Julgamento: 28/04/2015).

Considere-se, ainda, que furtos são fatos previsíveis e, como tais, não excluem a obrigação do banco, sendo incontestável que houve uma falha no plano de segurança e vigilância prestados pelo réu, sobretudo porque o furto analisado guarda relação com a atividade que desenvolve no mercado, bem como com os riscos que lhe são inerentes.

Além disso, bem demonstrado pelo conjunto probatório que a autora deixou a porta do guarda-volumes trancada, sendo confirmado pelo funcionário do banco inquirido em juízo que o crime foi cometido mediante o emprego de chave falsa. Tal testemunha destacou, ainda, que uma mulher na posse de um molho de chaves abriu o armário e furtou a bolsa da autora, sendo o banco, obviamente, responsável por esse fato.

Bem assim, tratando-se de falha na prestação do serviço, a responsabilidade do requerido é objetiva, devendo arcar com os riscos de sua atividade comercial, com inclusão do furto praticado por terceiro.

Desse modo, cabia ao requerido a prova das excludentes de responsabilidade civil (CPC, art. 373, II e CDC, art. 14, § 3º). Como isso não ocorreu, deve indenizar a autora pelos prejuízos sofridos, salientando-se ser evidente que ela não concorreu de forma alguma para o episódio.

Necessária, contudo, pequena ressalva em relação ao dano material pleiteado.

Alega a autora que no dia do furto trazia em sua bolsa diversos objetos, além de um cheque e certa quantia em dinheiro.

Todavia, os danos patrimoniais não se presumem. A indenização reclama prova efetiva não só da existência do dano, como igualmente do valor dele e da relação de causa e efeito. Isso decorre do fato de que os danos materiais representam um prejuízo econômico mensurável, que pode ser apurado através de prova escrita, testemunhal ou



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE ARARAQUARA

FORO DE ARARAQUARA

2ª VARA CÍVEL

RUA DOS LIBANESES, Nº 1998, Araraquara - SP - CEP 14801-425

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

pericial.

In casu, verifica-se que a autora logrou comprovar, além da própria bolsa, a existência de um anel de importância sentimental, que era presente de seu pai pela data comemorativa de 15 anos de idade. O filho da autora não foi preciso quanto ao real valor monetário que havia na bolsa dela na data fatídica, deixando de citar e especificar outros itens relacionados na inicial. Sendo assim, embora não haja prova específica sobre a marca da bolsa furtada da autora, considerando a regra de experiência comum e as informações disponíveis nos autos, a exemplo da pesquisa juntada a fl. 29, arbitro o valor de R\$ 5.000,00 a título de danos materiais.

Quanto aos demais pedidos de indenização por danos materiais, ressalte-se que a autora sequer trouxe aos autos indicativo de que foi obrigada a providenciar a segunda via dos documentos pessoais supostamente subtraídos, o que poderia facilmente comprovar através de prova documental. Do mesmo modo, os custos com remédios e tratamento não foram provados.

De outro lado, cabível a indenização por danos morais. Denota-se que o furto da bolsa da autora dentro do estabelecimento bancário causou-lhe notória aflição, angústia e desequilíbrio em seu bem estar, havendo o rompimento da legítima expectativa e da confiança depositada por ela na instituição financeira.

É que, além da gravidade objetiva da ilicitude cometida, o sistema de guarda-volumes existe justamente para resguardar o patrimônio, aliado à comodidade e à captação de clientela, e, sendo destinado exclusivamente a esta, deve o banco se preocupar com a fiscalização desse serviço, zelando pelos bens e objetos de seus usuários, a fim de preservá-los a tranquilidade esperada e evitar desgastes desnecessários.

Some-se a isso, o fato de a autora ter sido privada de seu anel, cujo valor sentimental é manifesto e irreparável, especialmente por se tratar de presente comemorativo à data única.

Nessa esteira, tem-se entendido por dano moral “qualquer sofrimento humano que


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE ARARAQUARA
FORO DE ARARAQUARA
2ª VARA CÍVEL
RUA DOS LIBANESES, Nº 1998, Araraquara - SP - CEP 14801-425
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

não é causado por uma perda pecuniária e abrange todo atentado à reputação da vítima, à sua autoridade legítima, ao seu pudor, à sua segurança e tranquilidade, ao seu amor-próprio estético, à integridade de sua inteligência, a suas afeições, etc.” (Rui Stoco, em Responsabilidade Civil e sua Interpretação Jurisprudencial, Ed. RT, 2a ed., p. 490).

Para seu arbitramento, devem ser observadas as condições sociais e econômicas das partes envolvidas, o grau de dolo ou culpa presente na espécie, bem como os prejuízos morais sofridos.

Dessa forma, sopesando todos os elementos supramencionados, as consequências advindas do fato para a consumidora, entende-se que o valor de R\$10.000,00 (dez mil reais) é suficiente para compensar o dano e não causa o enriquecimento ilícito da autora.

Ante o exposto, julgo **PARCIALMENTE PROCEDENTE** a ação para condenar o requerido a pagar à autora a importância de R\$5.000,00 (cinco mil reais), atualizada monetariamente pela tabela prática do E. Tribunal de Justiça de São Paulo, desde a data do fato e acrescida dos juros de mora legais de 1% (um por cento) ao mês, desde a citação, bem como a quantia de R\$10.000,00 (dez mil reais), a título de indenização por danos morais, com correção monetária desde o arbitramento, mais juros de mora legais de 1% ao mês, contados da citação.

Tendo a autora decaído da maior parte do pedido, condeno a mesma ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% do valor atualizado da condenação, ressalvada a justiça gratuita.

P.I.

Araraquara, 13 de novembro de 2018.

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