



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SANTOS**  
**FORO DE SANTOS**  
**5ª VARA CÍVEL**  
**RUA BITTENCOURT, 144, Santos - SP - CEP 11013-300**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

**SENTENÇA**

Processo Digital n°: **4011047-12.2013.8.26.0562**  
 Classe - Assunto: **Procedimento Comum Cível - Indenização por Dano Moral**  
 Requerente: **Lucimara Pereira da Cruz Tavares e outro**  
 Requerido: **BANCO DO BRASIL S/A**

Justiça Gratuita deferida aos autores

**Valor da Causa R\$ 24.880,00**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **José Wilson Gonçalves**

Vistos.

**Camila Niccolly Pereira da Cruz, representada por sua genitora Lucimara Pereira da Cruz Tavares – com posterior alteração no polo ativo para - Lucimara Pereira e Luiz Américo da Cruz Tavares - ajuizam ação de indenização por Danos Morais contra Banco do Brasil S.A.**

**Trata-se de "AÇÃO DE DANOS MORAIS "**

Segue o registro das principais ocorrências:

**Fls. 01/08 - PETIÇÃO INICIAL**

Alega a autora que possui 4 anos de idade e é portadora de síndrome de Angelman altismo e déficit intelectual severo. Em decorrência de seu quadro médico a coatora Lucimara passa os dias e realiza todas as tarefas ao lado da menor, contando com auxílio de Home Care. A autora teve que se dirigir ao banco réu para realizar atendimento exclusivo de gerência, sendo que tiveram suas entradas obstadas pelo fato de a menor estar em cadeira de rodas. A coautora conversou com o segurança e pediu que o mesmo abrisse a porta destinada a deficientes físicos, porém foi informada que a chave ficava com a gerente específica e que iria chamá-la. A coautora chamou a polícia e nem com a presença dos milicianos no local, os funcionários permitiram a

**4011047-12.2013.8.26.0562 - lauda 1**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SANTOS**  
**FORO DE SANTOS**  
**5ª VARA CÍVEL**  
**RUA BITTENCOURT, 144, Santos - SP - CEP 11013-300**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

entrada da menor, sendo lavrado B.O.

DOS PEDIDOS:

- 1) Requer a gratuidade;
- 2) Indenização por danos morais, a título pedagógico e compensatório, o equivalente a 40 salários mínimos totalizando o valor de R\$ 24.880,00; mas caso assim não seja o entendimento do juízo que seja arbitrada a quantia a fim de compensar o abalo sofrido pelas autoras e inibir que o réu atue novamente com preconceito e discriminação, devendo tais valores serem atualizados monetariamente e juros de 1% a.m. Desde a data do evento danoso até a data do efetivo pagamento.

#### **FLS. 23- DECISÃO DEFERINDO GRATUIDADE À AUTORA**

#### **FLS. 27/34 – CONTESTAÇÃO**

Alega que a autora equivocou-se ao ingressar em juízo, deduzindo pretensão indenizatória em relação ao requerido. Esclarece que o requerido está sujeito às normas e regulamentos do Conselho Monetário Nacional e do Banco Central, sendo que não há que se falar em defeitos na prestação do serviço gerando dano à esfera moral do autor. Alega ainda que o autor não trouxe aos autos qualquer indicio probatório do alegado na inicial.

Alega não haver ato ilícito já que não houve comprovação de fato ou vício do produto ou serviço, tão pouco a prova de que dos fatos alegados sobreveio uma lesão de cunho moral, passível de indenização. Alega que ainda que pudesse olvidar que o requerido tenha gerado algum aborrecimento, este não pode dar ensejo a dano moral, com o reconhecimento de que um ato praticado, em conformidade com os padrões legalmente estipulados pelo sistema financeiro poderia gerar direito ao dano moral.

Impugna o valor apresentado por danos morais.

#### **FLS. 72/77 – MANIFESTAÇÃO SOBRE A CONTESTAÇÃO**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SANTOS**  
**FORO DE SANTOS**  
**5ª VARA CÍVEL**  
**RUA BITTENCOURT, 144, Santos - SP - CEP 11013-300**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

**FLS. 80/82- SENTENÇA DANDO PROCEDÊNCIA DA AÇÃO**

**FLS. 90/104 – APELAÇÃO BANCO DO BRASIL**

**FLS. 115/122- CONTRARRAZÕES DE APELAÇÃO**

**FLS. 184 – ACORDÃO DANDO PROVIMENTO EM PARTE AO RECURSO.**

**FLS. 263 - MANIFESTAÇÃO DO MINISTÉRIO PÚBLICO CESSANDO SUA INTERVENÇÃO NOS AUTOS DIANTE DA NOTICIA DO FALECIMENTO DA COAUTORA MENOR**

**FLS. 268 - DECISÃO QUE INCLUI NO POLO ATIVO O GENITOR DIANTE DA INFORMAÇÃO DO FALECIMENTO DA COAUTORA**

**FLS. 273 – DIGAM SOBRE PROVAS**

**FLS. 275/276 – PETIÇÃO REQUERIDO**

Não há necessidade de prova e com o falecimento da coautora não há que se falar em danos morais, pois além de não comprovada sua existência o direito personalíssimo é intransmissível aos herdeiros.

**FLS. 277/278 – PETIÇÃO DA AUTORA**

Requer a inversão do ônus da prova

**FLS. 351 – CONCILIAÇÃO CEJUSC INFRUTÍFERA**

**FLS. 359/361 - DECISÃO SANEADORA**

**FLS. 364/365 – PETIÇÃO DOS AUTORES**

Rol de testemunha

**FLS. 367- DECISÃO QUE CONSIDERA PRECLUSO O DIREITO DO RÉU A PRODUZIR PROVA ORAL**

**FLS. 379/380 - DECISÃO QUE DETERMINA DE OFICIO A PRESENÇA**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SANTOS**  
**FORO DE SANTOS**  
**5ª VARA CÍVEL**  
 RUA BITTENCOURT, 144, Santos - SP - CEP 11013-300  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

**DO SR. RENATO PARA SER OUVIDO PERANTE ESTE JUÍZO - por possuir conhecimento dos fatos**

**FLS. 440/443 – TERMO DE AUDIÊNCIA**

Conciliação infrutífera; ausência da testemunha Sr. Renato, tendo o réu desistido de sua inquirição, sendo homologada a desistência; ouvida a autora em depoimento pessoal - de ofício; alegações finais da autora oral, sistema audiovisual, requerendo a condenação do banco por dolo processual; e do réu por remissão.

**ESSE É O RELATÓRIO**

**Passo a fundamentar, para justificar a conclusão.\***

De início, convém assinalar, que “A prova testemunhal por precatória ou rogatória requerida nos moldes do art. 338 do CPC não impede o juiz de julgar a ação, muito menos o obriga a suspender o processo, devendo fazê-lo apenas quando considerar essa prova imprescindível, assim entendida aquela sem a qual seria inviável o julgamento de mérito. A prova meramente útil, esclarecedora ou complementar, não deve obstar o processo de seguir seu curso regularmente” (STJ, REsp 1.132.818) (*in* Theotonio Negrão, CPC e legislação processual em vigor, Saraiva, 49ª ed., 2018, art. 377, n. 3ª, p. 451) (frisa-se que o art. 338 a que se refere o julgado corresponde ao art. 377 do CPC atual). Portanto, por não ser prova que inviabilize o julgamento de mérito, sendo, aliás, prova, na visão deste juízo, desnecessária, a sentença será proferida sem sua vinda para os autos, podendo, todavia, ser juntada aos autos a qualquer tempo, principalmente, em caso de recurso, para apreciação pelo tribunal. A propósito, ver art. 377, parágrafo único, nestes moldes: “A carta precatória e a carta rogatória não devolvidas no prazo ou concedidas sem efeito suspensivo poderão ser juntadas aos autos a qualquer tempo”.

Pois bem, consta da sentença proferida a fls. 80/81, anulada pelo TJSP, em face de recurso da instituição financeira ré:

As autoras, mãe e filha de quatro anos de idade, esta usuária de cadeira de rodas, ante as enfermidades que a acometem, não puderam entrar na agência do Banco do Brasil, porquanto a cadeira não passava pela porta giratória e não houve outro recurso ou serviço que fosse disponibilizado para viabilizar o acesso à agência.



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

**COMARCA DE SANTOS**

**FORO DE SANTOS**

**5ª VARA CÍVEL**

**RUA BITTENCOURT, 144, Santos - SP - CEP 11013-300**

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

Apesar da insistência da autora, o acesso definitivamente foi negado. Com isso, ambas sofreram dano moral indenizável. Pretendem, assim, a procedência do pedido, com a condenação no réu a pagar indenização no valor estimado na inicial.

O Banco do Brasil não nega o fato em si, mas o justifica, conforme consta da contestação, diante da necessidade de segurança na agência. De todo modo, nega qualquer comportamento ofensivo às autoras ou a configuração de dever de indenizar. Pugna, assim, pelo acolhimento de suas razões, rejeitando-se o pedido das autoras.

Réplica regular.

Relatei.

Decido.

Os bancos são nos dias atuais talvez os mais visados pelo crescente número de assaltantes, cabendo-lhes, sem dúvida, até em defesa de todos os consumidores, a adoção de medidas de segurança rígidas. Ainda assim vez por outra ocorrem assaltos à mão armada em suas agências, altamente violentos, e inocentes são gravemente lesados ou vítimas fatais. E os bancos, ademais disso, vêm sendo responsabilizados pelo Poder Judiciário pelos danos causados a essas vítimas, quer porque a sua responsabilidade civil é objetiva e esse evento é imanente a essa atividade, quer porque essa atividade é naturalmente de risco, por envolver expressivos valores pecuniários.

No entanto, isso não é justificativa para não se permitir que uma criança, de quatro anos de idade, entre com a mãe na agência bancária, porque usa cadeira de rodas, porque poderia aí se estar camuflando armas para a prática de crime - pensa-se que essa seria a única explicação para o fato relatado na inicial, não negado pelo banco.

Os bancos devem ter solução razoável para esse tipo de ocorrência, realizando por exemplo, por preposto especialmente capacitado, uma eficiente, prudente e respeitosa revista na cadeira de rodas - a mãe aliás declara ter sugerido essa providência, não observada pelo banco. Com o avanço da tecnologia, igualmente podem os bancos ter em cada agência um visualizador móvel para essa necessidade ou um tipo de aparelho que permita a sua leitura segura.

Adotar a singela postura de não permitir a entrada porque as "normas de segurança" não permitem é demasiadamente cômodo e repugnante, seja em relação a uma criança ou a um idoso - ou a qualquer pessoa que necessite para se deslocar de cadeira de rodas.

Sobreleva notar que o risco da atividade altamente lucrativa desempenhada pelo Banco do Brasil no mercado de consumo é inteiramente seu, não podendo direta ou indiretamente ser transferido ao consumidor direto ou por equiparação.

O fato não está, conforme dito acima de passagem, precisamente impugnado pelo réu, antes, o réu na sua defesa visa a justificar a sua conduta, argumentando que não houve prática de ilícito de sua parte, ainda que na modalidade de abuso de direito. Para si não havia outra saída: a criança não podia entrar na agência com a mãe em razão da cadeira de rodas, porque as "normas de segurança" não admitiam.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SANTOS**  
**FORO DE SANTOS**  
**5ª VARA CÍVEL**  
**RUA BITTENCOURT, 144, Santos - SP - CEP 11013-300**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

Engano seu, no entanto, de acordo com o que se discorreu anteriormente. E a criança pode igualmente sofrer dano moral indenizável, mesmo que ainda tenha somente quatro anos e seja acometida das enfermidades descritas logo no início da inicial (pág. n. 1). Isto porque, mesmo não tendo condição de discernimento, tem personalidade, tem honra, tem direito a tratamento digno, incide a seu favor a proteção à dignidade da pessoa humana.

A mãe, também autora, por certo foi afetada por todos os ângulos, pelo indigno tratamento à filha, já castigada na sua saúde, e pela dor direta sofrida do fato em si (ipso facto). E não se argumente que tudo não passou de mero dissabor, porque bastaria o gerente da agência do Banco do Brasil vivenciar contra si igual acontecimento para, certamente, também vir a juízo em busca de uma indenização compensatória. O fato é grave e a consequência é inescandível.

O Banco do Brasil deve ser punido, para melhor aparelhar as suas agências, para melhor capacitar os seus prepostos, para melhor eleger as empresas de segurança que atuam em suas agências.

O dano moral enfim é conteste, seja à mãe ou à filha. O valor a favor da filha em um primeiro momento ficará depositado judicialmente.

O banco deverá pagar a elas o valor estimado na inicial, que razoavelmente atende à dupla função, de punir e de atenuar. Esse valor será corrigido a partir deste mês da prolação da sentença e sofrerá juros de mora igualmente deste mês, consoante posição dominante do STJ. Metade desse valor caberá à mãe e metade à filha.

Destarte, JULGO PROCEDENTE o pedido, para condenar o réu a pagar às autoras a quantia de R\$ 24.880,00, metade à mãe e metade à filha, corrigida pela Tabela do TJSP e acrescida de juros de mora de 12% ao ano, ambos a contar deste mês da prolação da sentença. A meação da filha ficará depositada nos autos até segunda ordem.

Condena-se, finalizando, no pagamento das custas, das despesas processuais e de honorários advocatícios de 20% do valor total da condenação (art. 20, § 3º, do CPC).

O preparo será de 2% do valor da condenação, sem prejuízo do porte.

P.R.I.C.

Santos, 16.1.2014

**JOSÉ WILSON GONÇALVES**  
**JUIZ DE DIREITO**

O acórdão a fls. 179/184, entretanto, invalidou-a, por reputar indispensável a produção de provas, ante apelação da instituição financeira, tendo o juízo, destarte, facultado às partes essa produção, principalmente à instituição financeira, que, porém, não se desincumbiu desse ônus. O juízo, de ofício, insistiu na inquirição do gerente que atendia na respectiva agência no dia do fato, mas a instituição financeira não cuidou de providenciar pelo seu comparecimento a juízo. Ademais, foi indicada pela instituição financeira outra pessoa, para depor em seu lugar,



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SANTOS**  
**FORO DE SANTOS**  
**5ª VARA CÍVEL**  
**RUA BITTENCOURT, 144, Santos - SP - CEP 11013-300**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

tendo o juízo determinado, então, que essa pessoa viesse em substituição ao gerente, mas essa vinda também não se deu, sequer tendo ocorrido a intimação dessa pessoa (na audiência de hoje o banco desiste de sua inquirição e o juízo, diante da posição jurídica que adota e das deliberações já constantes dos autos, entendeu não se justificar nova designação de data, visando localizá-la e ouvi-la).

Por sua vez, na data de hoje foi ouvida a autora em depoimento pessoal, de ofício, obtendo-se a confirmação da versão constante da petição inicial. Ou seja, a autora estava com sua filha deficiente, então com três anos de idade, em cadeira de rodas, e necessitava de serviço bancário pessoal, a ser prestado na agência, não tendo sido, contudo, permitida a entrada, sequer depois que a polícia chegou no local a seu pedido. Foi orientada por prepostos da agência que deveria deixar a filha na cadeira de rodas do lado de fora, com o que não concordou, dado que a filha não podia ficar sozinha. Como não conseguiu realmente entrar na agência, foi embora sem realizar a operação bancária.

Impende salientar, antes de apresentar a fundamentação precisa desta nova sentença, que na visão constitucional deste juízo, o acórdão somente o vincula no dispositivo, que se refere à invalidação da primeira sentença, não o vinculando com relação aos fundamentos ou argumentos que deram suporte ao dispositivo, de modo que esta sentença continuará a se embasar em responsabilidade objetiva em face de alegação de falha do serviço prestado pela instituição financeira, diretamente ou por empresa terceirizada, pois esta particularidade não interfere na relação entre o fornecedor e o consumidor. Não se trata, tido do outro modo, de responsabilidade que dependa da verificação de culpa, mas antes, cuida-se de responsabilidade que independe de culpa, que, já por isso, determina ônus próprio de prova, incumbindo ao fornecedor provar fortuidade externa (que sequer em tese se dá neste caso) ou que, prestado o serviço, o defeito alegado não existiu, ou, ainda, conduta da consumidora que por si só produziu o efeito danoso.

Por sua vez, conforme consta da sentença anulada acima reproduzida, à instituição financeira, em que pese ser alvo constante de ações criminosas, o mais das vezes com violência contra pessoas, não é dado pôr em prática mecanismos de segurança que não atendam regras básicas de acessibilidade, e o dano moral, havendo desrespeito a essas regras básicas, configura-se do desrespeito em si, tratando-se de dano *in re ipsa*, seja em relação ao deficiente, seja em relação ao seu acompanhante, quando ambos sintam os efeitos concretos da violação a essas regras.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SANTOS**  
**FORO DE SANTOS**  
**5ª VARA CÍVEL**  
**RUA BITTENCOURT, 144, Santos - SP - CEP 11013-300**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

Vale frisar, que mesmo em aeroportos internacionais, onde o controle de entrada e saída de passageiros é justificadamente altamente rigoroso, essas regras de acessibilidade devem ser respeitadas, havendo acesso especial a quem dele necessita; a quem, como era o caso da falecida menina autora, usa cadeira de rodas. Quem usa cadeira de rodas tem o direito fundamental de transitar por aeroportos nacionais ou internacionais, por prédios públicos ou por estabelecimentos privados, constituindo dever do fornecedor, público ou privado, assegurar o exercício desse direito, sob pena de cometer ilícito que por si só justifica condenação ao pagamento de indenização, sem prejuízo de outras possíveis sanções.

Dizer para uma mãe que sua filha deficiente, em uma cadeira de rodas, com apenas três anos de idade (ou quatro anos) deve ser deixada sozinha do lado de fora da agência, enquanto a mãe, não se sabe em qual tempo, seria atendida no interior da agência, constitui estupidez e simplismo que não podem ser tolerados, e fez muito bem a mãe em não concordar com essa excessiva incivilidade implicada na solução sugerida.

A instituição financeira, por sua vez, conseguiu anular a primeira sentença, para a produção de provas, e nada produziu, deixando de arrolar testemunhas ou de indicar novas provas ao juízo, de modo a ser o caso de acolher o requerimento dos autores, formulado em alegações finais, de sua condenação por má-fé processual, na medida em que se cuidou claramente de manobra protelatória, de engodo ao TJSP e a este juízo. Aliás, esse expediente é processualmente ilícito porque a um só tempo configura resistência injustificada ao andamento do processo, procedimento temerário, provocação de incidente manifestamente infundado e ofensa à boa-fé objetiva e a eticidade processuais. Daí que será aplicada sanção contra o réu por dolo processual. Considerando, ademais, que 10% (porcentagem máxima) sobre o valor da causa implicaria valor inferior a 10 salários mínimos, a multa a ser aplicada será neste valor, porque sempre que a porcentagem máxima resultar multa inferior a 10 salários mínimos, visando cumprir a finalidade da sanção, deve-se eleger este critério. A propósito, arts. 80 e 81 do CPC.

Finalmente, concernente ao dano moral, também é caso de acolher o valor indicado pelos autores, equivalente a 40 salários mínimos, para o dia de hoje (R\$ 998,00 x 40 = R\$ 39.920,00). A partir de hoje esse valor será corrigido, até ao efetivo pagamento, pela tabela do TJSP. Por sua vez, os juros de mora, que serão de 12% ao ano, por ter referência com relação





**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SANTOS**  
**FORO DE SANTOS**  
**5ª VARA CÍVEL**  
**RUA BITTENCOURT, 144, Santos - SP - CEP 11013-300**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

contratual (a autora mantinha contrato com o réu, tanto que ia à agência para realizar operação pertinente a essa relação contratual), serão contados da citação, dado que os juros somente serão contados do evento danoso em caso de responsabilidade civil extracontratual. Desse montante, por sua parte, 75% pertencerão à autora (50% por direito próprio e 25% (50% da parte da autora falecida) por direito sucessório; e 25% pertencerão ao autor, pai da autora falecida, que, por ter falecido criança, não deixou descendentes) (vale lembrar que o autor passou a figurar no polo passivo em razão da morte da autora sua filha, realizando-se a sucessão processual da falecida por seus pais). Esse valor deve ser acolhido por ser condizente com a necessidade de punir o réu (função punitiva, visando educar – teoria o desestímulo), e com a indispensável carga amenizadora às ofendidas.

Desse modo, **JULGO PROCEDENTE o pedido**, para condenar o réu ao pagamento aos autores da quantia de **R\$ 39.920,00**, corrigida pela tabela do TJSP a contar deste mês da prolação desta sentença e acrescida de juros de mora de 12% ao ano, contados da citação, pertencendo 75% à autora e 25% ao autor, conforme consta acima.

Condeno-o, ainda, ao pagamento das custas e das despesas processuais, bem como de honorários advocatícios fixados em 17,5% do valor total da condenação.

Condeno-o, por fim, ao pagamento da multa de 10 salários mínimos no valor de hoje, por litigância de má-fé, totalizando no dia de hoje R\$ 9.980,00, a ser corrigido por igualmente tabela, também a contar deste mês da prolação desta sentença, e acrescido de iguais juros, porém contados automaticamente do trânsito em julgado (para este efeito será o trânsito em julgado que constituirá o vencido em mora).

Tudo que disser respeito a eventual apelação será com o relator.

**Santos, 26.2.2019**

**JOSÉ WILSON GONÇALVES**

**JUIZ DE DIREITO**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SANTOS**  
**FORO DE SANTOS**  
**5ª VARA CÍVEL**  
**RUA BITTENCOURT, 144, Santos - SP - CEP 11013-300**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

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