



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2019.0000543558

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010098-51.2018.8.26.0566, da Comarca de São Carlos, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelado SAMUEL DE LIMA JÚNIOR (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MATHEUS FONTES (Presidente sem voto), EDGARD ROSA E ALBERTO GOSSON.

São Paulo, 11 de julho de 2019.

Roberto Mac Cracken
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 31.856

Apelação nº 1010098-51.2018.8.26.0566

Comarca: São Carlos

Apelante: Banco Santander S/A.

Apelado: Samuel de Lima Júnior

Apelação. Ação Indenizatória. Descumprimento de normas federais de acessibilidade. Situação que transcende o mero dissabor. Dano moral configurado. Responsabilidade do prestador serviço decorrente do risco do negócio. Recurso não provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto em face da r. sentença de fls. 74/78 que julgou procedentes os pedidos feitos na exordial, condenando a ora apelante ao pagamento de indenização de R\$ 20.000,00 a título de danos morais, além de despesas e honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor atualizado da condenação.

Aduz a apelante, em suma, que os fatos verificados constituem mero aborrecimento, que a manutenção permanente dos elevadores foge à esfera de atuação do banco apelante e que o *quantum* indenizatório fixado é excessivo.

Foram apresentadas contrarrazões em fls. 98/106.

Recurso regularmente processado.

É o breve relatório, ao qual se acresce, para todos os fins, o da r. sentença recorrida.

Com todo o respeito, o recurso não merece provimento.

Conforme prova trazida aos autos pelo ora apelado, houve inequívoca falha na prestação de serviço por parte da ora apelante, que deixou de cumprir com as normas de acessibilidade estabelecidas pela lei



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

13.146/2015 e da lei 10.098/2000, no que tange à minoração de barreiras arquitetônicas e na disponibilização de recursos suficientes a permitir o acesso livre e desimpedido de pessoa com mobilidade reduzida às dependências da instituição bancária.

As barreiras arquitetônicas e a precariedade dos serviços e instalações destinados à pessoa com mobilidade reduzida evidenciam-se nos documentos acostados aos autos (fls. 23/26).

Não merece prosperar, tampouco, a alegação de que a manutenção constante de seus elevadores escape à esfera de atuação da instituição financeira ora apelante, dada sua responsabilidade objetiva como fornecedora de serviço e seu ônus de arcar com os riscos da atividade, inclusive no que tange à manutenção e funcionamento de recursos e dispositivos concernentes à prestação de seu serviço, como elevadores de acesso para pessoas com mobilidade reduzida. Neste sentido:

Apelação Cível. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos morais. Sentença de procedência. Inconformismo da ré. Operações não reconhecidas pela cliente. Movimentação bancária fraudulenta. Teoria do Risco do Negócio. **Dever de segurança do serviço. Instituição financeira que, ao disponibilizar o autoatendimento e a compra em estabelecimentos comerciais, assume o ônus de zelar por seu regular funcionamento.** Responsabilidade de natureza objetiva. Inteligência do art. 14 do CDC. Ônus do banco de provar que a movimentação foi realizada pela autora ou por sua culpa exclusiva. Prova não produzida. Devolução dos valores indevidamente debitados em conta-corrente da autora. Restituição de situação anterior à fraude, em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

relação às compras feitas sob a modalidade crédito. Invasão da privacidade. Danos morais que atuam in re ipsa. Valor arbitrado que se mostra razoável e proporcional. Honorários advocatícios majorados. Art. 85, §11, do CPC. Recurso não provido. (grifo nosso) (Apelação nº 1036745-29.2018.8.26.0002; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Relator: Des. Hélio Nogueira; Data de Julgamento: 30.05.2019)

Apelação Cível. Transporte de pessoas. Ação de reparação por danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismos. Pessoa de Necessidade Especial. Transporte rodoviário. Norma de acessibilidade não observada. Cadeirante carregado para o interior do coletivo. Viagem de longo percurso sem assistência. Dano em cadeira de rodas acondicionada em bagageiro de ônibus. Danos descritos. Fotos que, se entendidas não conclusivas, exigiam da ré postulação de perícia. Utilização ou reparo que não desqualificam o fato. Contexto da ocorrência com pleno nexos causal à relação de serviço e fatos não rebatidos de forma convincente pela ré. Dano material bem definido. Dano moral configurado em relação ao coautor "in re ipsa". Coautora sem protagonismo, assistindo o filho cadeirante. Dano moral não configurado. Sentença reformada em parte. Recurso da ré não provido, provido em parte o dos autores. Sucumbência recíproca mantida. (1005710-59.2014.8.26.0562; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Relator: Hélio Nogueira; Data de Julgamento: 03.12.2015)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ademais, não se interessou o ora apelante em fazer prova do regular funcionamento de seus serviços e instalações destinados à acessibilidade de pessoas com deficiência nos casos e situações ora discutidos, mas antes confessa a indisponibilidade de seus elevadores, e a consequente falha na prestação do serviço, corolário do risco do negócio.

Tampouco merece prosperar a alegação de que o incidente relatado se constitui em mero dissabor. Com todas as vênias, pelo todo retratado nos presentes autos, a Instituição Financeira deveria manter sempre a adequada acessibilidade ao deficiente. No caso em tela, restou demonstrado, até por ausência de impugnação específica em diversos pontos, que atuou de forma omissa e imprópria.

A situação torna-se mais grave na medida em que o apelante tem meios suficientes para fazer cumprir os mandamentos legais e respeitar o deficiente. Assim não agindo, resta caracterizada inquestionável postura imprópria, gerando o denominado dano moral, tanto em sua perspectiva reparatória quanto pedagógica.

Ainda, tendo em vista o contexto dos presentes autos, a Turma Julgadora determina a remessa de cópia dos autos, capa a capa, mediante expedição de ofício, para as Nobres Instituições a seguir indicadas para que, respeitado o seu livre convencimento, tomem as providências que entenderem próprias, no que for de sua competência:

- 1) Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon/SP - Diretoria Executiva. Endereço: Rua Barra Funda, 930 – Barra Funda, São Paulo/SP, CEP 01152-000;
- 2) Defensoria Pública do Estado de São Paulo –



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Núcleo Especializado dos Direitos da Pessoa Idosa e da Pessoa com Deficiência. Coordenadora: Dra. Fernanda Dutra Pinchiaro. Endereço: Avenida Liberdade, nº 32 – 5º andar - Liberdade, São Paulo/SP, CEP 01502-000.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso, majorando-se os honorários arbitrados para 20% do valor atualizado da condenação, nos termos do artigo 85, §11º do Código de Processo Civil, com determinação de remessa cópia integral dos autos, capa a capa, mediante expedição de ofício às Nobres Instituições anteriormente indicadas.

Roberto Mac Cracken
Relator