

Vistos etc.,

Relatório dispensado por força do art. 38 da Lei n. 9.099/95.

Fundamento e Decido.

Defiro o pedido de inversão do ônus da prova à parte promovente devido à cristalina hipossuficiência frente à empresa promovida, no que concerne ao poder de produzir provas, sobretudo, quanto àquelas cujo acesso é restrito a uma das partes.

Pretende a parte promovente a reparação de dano decorrente de agressão por parte dos prepostos da entidade financeira.

Pois bem.

De proêmio, impõe-se que os fornecedores e prestadores de serviço ou produto quando tais serviços ou produtos gerarem danos aos consumidores responderão civilmente pela forma declinada no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, ou seja, de maneira objetiva dispensando-se a presença do elemento culpa, bastando o nexo causal e o dano.

Além disso, o Código Civil prevê o dever de reparação, no art. 932, III, do “empregador ou comitente, por seus empregados, serviçais e prepostos, no exercício do trabalho que lhes competir, ou em razão dele”.

Tal disposição evidencia a responsabilidade da empresa pelo gerente da agência bancária e, ainda, dos seguranças particulares ainda que prestem serviço em caráter de terceirização.

Ressai dos autos a comprovação da responsabilidade civil da empresa promovida e, por conseguinte, o dever de reparar.

Tal conclusão decorre, além do depoimento testemunhal, da ausência de provas por parte da empresa promovida, que equivale à admissão da agressão perpetrada contra o consumidor.

Em juízo a testemunha Lucas da Silva Neves afirmou que:

“que estava presente nos fatos; que o promovente estava dentro da agência por uns 40 minutos uma hora; que ele ligou no celular falando que estava faltando um dinheiro e pediu para trazer o dinheiro; que sacou o dinheiro na própria agência; que foi passar o dinheiro pela porta do refratário de celulares próximo à porta giratória, mas estava trancado; que abaixou para passar o dinheiro pela porta giratória; que o guarda pisou no dinheiro; que no momento o promovente foi pegar o dinheiro e o guarda pisou na mão dele; que o guarda disse “não, não pode pegar, não vai pegar”; que o promovente indagou “mas por que eu não posso pegar, eu estou aqui dentro da agência”; que veio mais dois guardas; que um dos guardas chegou perto do promovente e o empurrou; que o promovente neste momento se alterou; que o promovente se alterou devido ao fato do guarda ter pisado no dinheiro e em sua mão; que era mais ou menos umas quatro horas; que a agência tinha acabado de fechar naquele momento; que o promovente estava dentro da agência; que o promovente verificou a ausência de dez ou doze reais; que o promovente estava aguardando o depoente chegar para complementar o dinheiro; que o promovente estava na fila, embora a agência estivesse fechada; que um dos guardas xingou o promovente; que o outro guarda colocou a mão no coldre; que o depoente permaneceu na agência do lado de fora (parte dos caixas automáticos) para ver o que ia acontecer; que o depoente ficou com receio dos guardas espancarem o promovente; que o depoente achou

que ia acontecer com o promovente o mesmo que aconteceu com o cara do Shopping Goiabeiras; que o promovente e os guardas iniciaram uma discussão em auto volume; que todos os presentes dentro e fora do banco estavam indignados; que o promovente pegou todo o dinheiro esparramado no chão e voltou para a fila; que neste momento o gerente da agência apareceu; que o gerente indagou “o que acontece está acontecendo? o que é esta gritaria?”(tom ríspido); que um dos guardas disse que o promovente pegou o dinheiro por baixo da porta; que o gerente da agência disse “ele (promovente) não vai pagar isso aqui”; que o gerente começou a gritar dentro da agência que o promovente não iria realizar o pagamento; que o promovente começou a gritar com o gerente dizendo “eu vou pagar, eu quero ver então”; que os presentes ficaram perplexos com a discussão; que o gerente gritou para os funcionários “se alguém receber dele (promovente) vai se ver comigo”; que todos os fatos foram filmados pela câmera de segurança; que o promovente pagou a conta somente no dia seguinte; que o depoente achou eu foi abuso de autoridade dos guardas e do gerente; que não entrou na agência, mas estava do lado de fora; que viu e ouviu toda a discussão devido ao vidro não abafar os barulhos”

Conforme se depreende do depoimento testemunhal, a conduta do preposto da empresa promovida e dos guardas que prestam serviço à instituição financeira é reprovável, devido às agressões física e moral ao perpetradas em face do promovente.

Observa-se que estão se tornando frequentes a atos de violência e agressões físicas perpetradas por seguranças dos estabelecimentos comerciais e financeiros em face do consumidor, como aconteceu no caso do Shopping Goiabeiras e em outra entidade financeira Banco Itaú.

Evidencia-se um certo despreparo de alguns dos profissionais que exercem o labor de segurança privado, que ao se depararem com uma situação fora do comum agem instintivamente, empregando meios violentos e até utilizando armas para apaziguar a situação, sem antes avaliar a necessidade do uso de tais meios.

Destaca-se, ainda, o despreparo do gerente da agência no tocante ao atendimento, além de fato de ter ameaçado, claramente, os funcionários que, por ventura desrespeitasse sua ordem, não bastou o desrespeito e má educação com o consumidor?

Deste modo, é imperioso reconhecer a ocorrência de falha do serviço, uma vez que a empresa promovida por meio de seus prepostos não pode agredir e desrespeitar seus consumidores.

Nesse contexto, reputa-se inequívoca a obrigação de reparar o dano causado.

Não é demais ressaltar que a figura do dano moral presente na hipótese da demanda refere-se estritamente aos direitos fundamentais da personalidade (honra, imagem, nome intimidade, privacidade), que frente ao fornecimento ou prestação de serviço ou produto defeituoso, *in casu*, a inscrição indevida em cadastro de inadimplentes, geram alterações psíquicas ou prejuízos tanto na parte social e afetiva de seu patrimônio moral, que para a jurisprudência dominante da Corte Superior condiz com a própria ofensa e, portanto, é considerado *in re ipsa*, dispensando-se a comprovação da extensão dos danos, que por sua vez, evidencia-se das circunstâncias dos fatos.

Se de um lado o Código Civil impõe àquele que, por ato ilícito, causar dano a outrem, a obrigação de repará-lo (artigo 927), assevera, também, que o valor da indenização mede-se pela extensão do dano (artigo 944).

Assim, no que concerne a fixação do valor que corresponda a justa indenização pelo dano de natureza moral, aprecia-se na causa, as circunstâncias que a doutrina e jurisprudência determinam observar para arbitramento, quais sejam, a condição educacional, econômica e profissional do lesado, a intensidade de seu sofrimento, o grau de culpa ou dolo do ofensor, a sua situação econômica e os benefícios advindos do ato lesivo, bem como a extensão do dano.

Ante o exposto, **JULGO PROCEDENTES** as pretensões iniciais, para condenar **Banco Bradesco S/A** a pagar o importe de R\$ 27.120,00 (vinte e sete mil e cento e vinte reais), a título de indenização por danos morais, acrescido de juros legais de 1% (um por cento) ao mês a partir da data do evento danoso (Súmula 54 do STJ) e correção monetária pelo índice INPC contada a partir da data desta sentença (Súmula nº 362 do STJ).

Sem custas processuais e honorários advocatícios nesta fase processual (art. 54 e art. 55 da Lei nº 9.099/95).

Transitada em julgado a sentença e não havendo requerimento de execução no prazo de 06 (seis) meses, arquivem-se os presentes autos, com fundamento no artigo 475, J, § 5º do Código de Processo Civil.

Sentença publicada eletronicamente.

Cumpra-se.