



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000300632

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009157-34.2023.8.26.0176, da Comarca de Embu das Artes, em que é apelante REDE D'OR SÃO LUIZ - HOSPITAL SINO BRASILEIRO, é apelado RAFAEL NEVES CAVALCANTE (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 26ª 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 CARLOS DIAS MOTTA (Presidente) E VIANNA COTRIM.

São Paulo, 28 de março de 2025.

MORAIS PUCCI
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1009157-34.2023.8.26.0176

Apelante(s): Rede D'Or São Luiz S/A – Unidade Sino Brasileiro

Apelado(a): Rafael Neves Cavalcante

Comarca de Embu das Artes – 3ª Vara Cível

Juiz(a) de Direito: Diana Cristina Silva Spessotto

Voto nº 39109

Apelação cível. Direito do consumidor. Furto do celular do autor enquanto estava em cirurgia. Dever da ré de guarda dos pertences dos pacientes. Falha da prestação de serviço. Dano moral caracterizado. Recurso desprovido.

A r. sentença proferida à f. 226/229, destes autos de ação de indenização por danos materiais e morais, movida por **RAFAEL NEVES CAVALCANTE**, em relação a **REDE D'OR SÃO LUIZ S/A – UNIDADE SINO BRASILEIRO**, julgou extinto o pedido em relação aos danos materiais, pela perda de objeto, e julgou procedente o pedido de indenização por danos morais, arbitrados em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do TJSP, acrescidos de juros de mora de 1% desde a data da citação. Ademais, condenou a ré a arcar com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 20% do valor da condenação. Registre-se que o autor é beneficiário da justiça gratuita.

Apelou a ré (f. 236/249), alegando, em suma que: (a) o cuidado com os pertences dos pacientes não está incluído nas atividades exercidas pelo hospital, pois não há equiparação da responsabilidade do hospital com a dos hospedeiros prevista no art. 649 do Código Civil; (b) não há dever de vigilância do estabelecimento

hospitalar em relação aos bens particulares de cada paciente; (c) não há comprovação de que os fatos ocorreram conforme narrado pelo autor; (d) o autor não se desincumbiu do ônus da prova, não havendo comprovação de prejuízo patrimonial; (e) não deve ser aplicada a inversão do ônus da prova; (f) não compete à ré provar que não houve furto, pois não há como produzir prova negativa; (g) ainda que fosse comprovado o furto, não haveria dever de indenizar, pois ausente sua responsabilidade civil; (h) aplicação do art. 14, inc. II, do CDC para considerar culpa exclusiva de terceiro; (i) não há danos morais, apenas mero aborrecimento; (j) caso haja condenação por danos morais, que o valor seja arbitrado razoavelmente, impedindo o enriquecimento sem causa

A apelação, preparada (f. 250/251), foi contra-arrazoada (f. 255/260).

É o relatório.

A r. sentença foi disponibilizada no DJE em 04/07/2024, considerando-se publicada no primeiro dia útil subsequente, 05/07/2024 (f. 231); a apelação, protocolada em 19/07/2024, é tempestiva.

O autor ingressou com ação de indenização por danos materiais e morais em face da empresa ré, pois, em 23/10/2024, sofreu um acidente e foi encaminhado ao hospital da empresa ré.

Em 24/10/2024, foi encaminhado à cirurgia, sem acompanhante, e deixou seu celular aos cuidados da equipe de enfermagem, que guardou o aparelho no armário do quarto do hospital em que ele estava. Afirma, ainda, que o armário não tinha chave e que havia um cofre quebrado/inoperante dentro do referido armário.

Ao retornar da cirurgia, o autor não encontrou seu celular no quarto, acionou a administração do hospital e foi informado que

seria reembolsado no valor do aparelho.

Houve o reembolso do valor total do aparelho celular em 26/12/2024 (f. 211 e f. 218), posteriormente ao ajuizamento da ação, porém antes da citação da empresa ré, conforme alegado em sede de contestação e afirmado pelo autor em réplica.

Inequívoca a relação de consumo do caso em questão. Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor, pois o autor se utilizou dos serviços prestados pela ré, nos termos do art. 2º e 3º, do CDC. A ré, na qualidade de fornecedora dos serviços, responde objetivamente pelos danos causados a seus consumidores e a terceiros nos termos do art. 14 do CDC.

O autor apresentou o boletim de ocorrência do acidente sofrido (f. 35/36), o relatório dos prontuários médicos (f. 38/99), com os detalhes da cirurgia e demais cuidados, bem como o boletim de ocorrência do furto do celular (f. 32/34).

Todos esses elementos conferem verossimilhança às alegações do autor de que o celular foi extraviado durante a cirurgia na instituição ré, o que caracteriza, pois, a inversão do ônus da prova prevista no art. 6, inc. VIII, do CDC.

Ainda que assim não fosse, a própria lei já atribui ao fornecedor de serviços o ônus de provar a inexistência do defeito ou a culpa exclusiva do consumidor, conforme preceitua o art. 14, § 3º, I e II do CDC (“o fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I – que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II – a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”).

No entanto, a ré não se desincumbiu dessa prova. Em que pese alegar que não há comprovação de que os fatos ocorreram do modo que o autor narrou, a ré não impugnou as alegações de que o armário do quarto não tinha chaves e de que o cofre estava inutilizável.

Ademais, a ré não demonstrou que tomou todas as providências necessárias para resguardar os bens do autor, então paciente, pelo contrário, alegou inexistir referido dever.

Sem razão a ré. O serviço prestado deve atender a padrões mínimos de segurança e razoabilidade. Nesse sentido, ao encaminhar um paciente ao centro cirúrgico, é notória a proibição de portar celular, documentos pessoais, cartões e demais itens indispensáveis ao dia a dia e a uma internação hospitalar. Assim, é obrigação do estabelecimento fornecer os meios adequados e seguros para a guarda dos pertences dos pacientes enquanto estiverem realizando algum procedimento.

No caso em questão, a ré disponibilizou ao autor um armário sem chave e um cofre inutilizável, restando cristalina a falha na prestação de serviço por parte da ré.

Nesse sentido já entendeu este E. Tribunal:

ACÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Sentença que julgou o pedido procedente. Insurgência do demandado. Admissibilidade parcial. Hospital que possui responsabilidade pela guarda dos pertences pessoais de paciente submetido à cirurgia, sem acompanhante, pois não lhe forneceu local seguro para tanto. Bens do paciente furtados, enquanto realizava a cirurgia. Falha na prestação de serviços do requerido. Inteligência do artigo 14 do CDC. Danos materiais devidos. Danos morais. Não configurados. Descrição dos fatos que, da forma como apresentada, não seria capaz de produzir efeito algum que pudesse ultrapassar os lindes da singela contrariedade ou de aborrecimento típico do meio negocial. Sucumbência recíproca reconhecida. Recurso provido em parte para afastar a indenização por danos morais. (TJSP; Apelação Cível 1043002-94.2023.8.26.0002; Relator (a): Marcos Gozzo; Órgão Julgador: 30ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 15ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/02/2025; Data de Registro: 14/02/2025)

Soma-se que, no período apurado, os transtornos sofridos pelo autor em decorrência dos fatos, sem que houvesse

providência efetiva por parte da ré na via administrativa em tempo hábil, extrapolaram o mero dissabor do cotidiano e caracterizaram danos morais indenizáveis.

Em que pese ter havido o reembolso do valor do celular, a ré o fez apenas dois meses após a solicitação do autor, conforme troca de e-mails acostada (f. 100/102 e 208).

Depreende-se, portanto, que realizar uma cirurgia e ter um item pessoal furtado enquanto estava inconsciente e vulnerável, acreditando que estavam zelando por seus pertences, não é um mero dissabor do cotidiano. Assim, acertada a r. sentença ao determinar a indenização por dano moral no *quantum* fixado (R\$ 5.000,00).

Mencionam-se, a propósito, os seguintes precedentes deste E. Tribunal:

APELAÇÃO – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – HOSPITAL – AÇÃO INDENIZATÓRIA – Procedimento cirúrgico em hospital que exigiu a retirada de prótese dentária – Hospital que não promoveu a guarda do bem e não o restituiu à autora após a cirurgia – Ação julgada parcialmente procedente – Insurgência do réu – RELAÇÃO DE CONSUMO – Caracterizada – Demonstrada a falha na prestação dos serviços, eis que cabe ao requerido oferecer ao mercado serviço que forneça padrões adequados de segurança – Falha na guarda dos pertences da paciente devidamente comprovada – DANOS MATERIAIS – Restituição da quantia paga pela prótese perdida – Diminuição do valor da condenação com base na prova oral produzida em audiência – DANOS MORAIS – Configuração – Em casos como o presente, o abalo moral prescinde de prova, configurando-se "in re ipsa" – Autora ficou quatro meses sem prótese dentária em razão da falha do hospital requerido – "QUANTUM" INDENIZATÓRIO – Valor que, diante das circunstâncias do caso, se mostra adequado para sanar de forma justa a lide, atendendo aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade – Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1023668-24.2022.8.26.0224; Relator (a): Hugo Crepaldi; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/07/2024; Data de Registro: 29/07/2024)

Apelação. Ação de indenização por danos materiais e morais. Furto de celular de paciente internada em hospital. Sentença de

improcedência. Recurso da autora que merece prosperar. Argumentos preliminares que devem ser afastados. Cerceamento de defesa que não se verifica. Relação de consumo. Autora internada sem acompanhante em razão das restrições da pandemia de Covid-19, levada à cirurgia sem que antes seus pertences fossem relacionados e levados à local seguro para guarda. Réu que admite que os funcionários retiraram os pertences da autora do quarto quando ela foi encaminhada à UTI. Autora que na inicial comprovou estar com o celular antes de ser levada à cirurgia, pelas fotos enviadas aos familiares. Hospital que não pode se eximir de qualquer reponsabilidade em relação aos bens pessoais do paciente. Caso em que, estando a paciente desacompanhada, o hospital deveria, antes de leva-la para cirurgia eletiva, relacionar os bens e informar à paciente o local em que seriam guardados para devolução no retorno ao quarto. Falha na prestação dos serviços (art. 14 do CDC). Danos materiais comprovados Indenização devida (R\$ 600,00), com correção monetária desde o prejuízo (março/2021) e juros de mora desde a citação. Situação que ultrapassa o mero aborrecimento. Sentimentos de insegurança, raiva, frustração e tristeza. Problema não solucionada durante o período da internação, ensejando o ajuizamento da ação, Perda o tempo útil. Desvio produtivo do consumidor. Danos morais configurados e fixados em R\$ 5.000,00, com correção monetária desde o arbitramento e juros de mora desde a citação. Sentença reformada. Sucumbência alterada. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1002130-66.2021.8.26.0306; Relator (a): L. G. Costa Wagner; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro de José Bonifácio - 1ª Vara; Data do Julgamento: 31/03/2023; Data de Registro: 31/03/2023)

Descabida a majoração dos honorários sucumbenciais porque já fixados no percentual máximo de 20% do valor atualizado da condenação.

Nega-se provimento ao recurso.

Morais Pucci
Relator