

COMARCA DE GOIÂNIA  
5ª VARA DE FAMÍLIA, SUCESSÕES E CÍVEL

---

Comarca de Goiânia  
5ª Vara de Família, Sucessões e Cível  
Protocolo:  
Natureza: Indenização  
Requerente: I R D S  
Requerido: B B S/A

---

Vistos etc.

Trata-se de *Ação de Indenização por Danos Morais* proposta por I R D S em face de B B S/A, ambos devidamente qualificados na exordial.

A parte autora alega que no dia 23 de novembro de 2008, pela manhã, compareceu a uma agência da requerida, juntamente com seu sobrinho.

Afirma que devido a problemas em seu cartão de crédito resolveu obter maiores informações, entretanto ao atravessar a porta giratória esta travou e o vigilante, Sr. J N, o proibiu de ingressar no local.

Aduz que mesmo irresignado mostrou seus documentos ao segurança e explicou que não conseguia andar sem muletas, todavia o mesmo segurou uma arma e chamou o gerente, Sr. C., o qual reiterou os dizeres do vigilante.

Explicita que, na ocasião, após meia hora de vexame, narrou sua situação ao gerente, informando que era pessoa honesta e que não era possível ficar “pelado” para provar seu caráter.

Noticia que teve de se submeter novamente à porta giratória, pois os funcionários do banco não acreditaram em sua incapacidade física e dificuldade de locomoção.

Assevera que somente quando informou ao gerente que

ingressaria com uma ação judicial teve seu acesso liberado e pode ingressar na agência. Informa que várias pessoas presenciaram o ocorrido.

Pugna pela concessão de indenização por danos morais e materiais, referente aos dissabores enfrentados, pleiteia, também, os benefícios da Justiça Gratuita.

A audiência de conciliação designada foi inexitosa, conforme se depreende às fls. 19.

Contestação apresentada às fls. 31/56, na qual o requerido refuta os argumentos expendidos na inicial e colaciona documentos às fls. 57/89.

Impugnação à contestação às fls. 92/94.

Na audiência de instrução e julgamento foi ouvido o segurança do banco, na qualidade de informante.

**É o relatório.  
Decido.**

Defiro os benefícios da Justiça Gratuita ao autor, conforme pleiteado.

Não arguido, nem detectado obstáculo à admissibilidade do julgamento de mérito, ingresso diretamente no exame da pretensão de direito material.

Primeiramente, cumpre ressaltar que com a superveniência da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, bem como do julgamento pelo STF da Ação Direta de Inconstitucionalidade 2.591, não mais remanesce divergência acerca da submissão dos serviços bancários ao cenário normativo erigido para reger as relações consumeristas.

De tal fato decorre a incidência de preceitos insertos no Código de Defesa do Consumidor que resguardam, dentre outros mecanismos: a) o “reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor” (art. 4º, I); b) o direito à “modificação de cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais” (art. 6º, V); c) a possibilidade de inversão do ônus da prova para “facilitação da defesa” de direitos do consumidor (art. 6º, VIII); d) a

fulminação de cláusulas que “estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade” (art. 51, IV).

É imperioso explicitar que a configuração da responsabilidade da instituição bancária, na qualidade de ente fornecedor, por dano na prestação de serviço ao usuário, é de natureza objetiva. Equivale a mencionar que prescinde da comprovação de culpa, sendo necessário apenas a presença simultânea de três elementos: a) conduta do banco perante o consumidor; b) resultado lesivo ao patrimônio material e/ou moral do usuário desse serviço; c) liame de causalidade.

Nesse diapasão, a exoneração do dever de indenizar, conquanto admissível, atrai para o banco o ônus de provar a materialidade de alguma das situações mencionadas no *codex* consumerista, *in verbis*:

“Art. 14. (...)

(...)

§3º. 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.”

Vale ressaltar, por outra vertente, que também a denominada “culpa concorrente da vítima”, a despeito de não erigida expressamente em excludente, tem o condão de pelo menos mitigar, como já decidido pelo STJ (REsp 287.849, Rel. Ruy Rosado de Aguiar, em 13/8/01), a responsabilidade infligida ao causador do dano.

É clarividente que o fundamento para a responsabilização objetiva dos bancos, em geral, consiste no risco inerente à atividade por eles desenvolvida, conforme lição de Sérgio Cavalieri Filho:

“Trata-se de responsabilidade objetiva pelo fato do serviço, fundada na teoria do risco do empreendimento, segundo a qual todo aquele que se dispõe a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento independentemente de culpa. Este dever é imanente ao dever de obediência às normas técnicas e de segurança, decorrendo a responsabilidade do simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de executar determinados serviços. Em suma, os riscos do empreendimento correm por conta do fornecedor (de produtos e serviços) e não do consumidor. O fornecedor só afasta a sua responsabilidade se provar (ônus seu) a ocorrência de uma das causas que excluem o próprio nexos causal, enunciadas no §3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor:

*inexistência do defeito e culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.” (in “Programa de Responsabilidade Civil”, 4. ed., p. 400)*

Do compulso dos autos, verifico que restou incontroverso o fato de o autor ter enfrentado dificuldades para ingressar no banco, uma vez que o próprio segurança da empresa afirmou: “que embora a porta seja um pouco relaxada, a sensibilidade reduzida, às vezes ela trava com o cliente, tendo o cliente que voltar até a faixa para liberar a porta” (fls. 115).

De acordo com a narrativa aposta na inicial e as informações colhidas em audiência, resta evidente a má prestação de serviços por parte da requerida, pois a mesma admite, através de seu preposto, que a porta às vezes trava com o cliente. Sendo assim, o objeto que denotaria segurança acaba por lesar os seus destinatários.

Ademais, conforme narrado, o banco não se preocupou em afixar avisos explicando aos deficientes qual o procedimento a ser tomado ao atravessarem a porta giratória.

Como é sabido, o direito a informação é um dos baluartes erigidos pela legislação consumerista, assegurando igualdade de condições entre as partes da relação de consumo.

Vejamos o que disse o segurança da empresa: *“que não tem nenhum procedimento avisando para o deficiente com muleta aguardar na porta ao lado”* (fls. 116).

É inegável que o simples travamento da porta giratória, por si só, não enseja condenação em dano moral, pois a Lei nº 7.102/83 criou o dever de as instituições financeiras garantirem segurança ao público em geral.

Porém, a prova produzida nos autos, em especial o depoimento do segurança da instituição, colhido em audiência (fls. 116/117), demonstra que houve excesso por parte do requerido, a uma porque o vigilante poderia, após constatar a inexistência de qualquer objeto metálico em poder do requerente, destravar a porta; e a duas porque não havia qualquer informação sobre a entrada de deficientes pela porta ao lado, conforme informado em audiência.

Nessa senda intelectual, se infere que a conduta do preposto do banco suplantou o limite do razoável e do indispensável, adentrando na

própria figura do ilícito, na medida em que o autor, mesmo sendo deficiente e utilizando muletas, foi deliberadamente impedido de ingressar na agência, não gozando de tratamento diferenciado.

O procedimento a ser executado em casos de travamento da porta detectora de metais é simples. Basta realizar a colocação dos objetos de metal, porventura existentes, em local adequado, de forma que os mesmos possam ser examinados, também se mostra razoável a identificação da pessoa, de maneira cuidadosa.

Caso perdure o travamento, é plausível chegar à conclusão de que a porta está com defeito ou está sendo acionada deliberadamente por um funcionário da empresa.

Destarte, mesmo que seja viável a adoção de uma gama de medidas para garantir a segurança do público em geral, como a colocação de detector de metais – em instituições bancárias, prédios públicos, aeroportos e outros - tal circunstância não poderá gerar constrangimento e humilhação ao consumidor, como ocorreu no caso em comento.

É mister mencionar que os direitos das pessoas portadoras de deficiência têm alicerce nos direitos humanos e na cidadania. Nesse seara, a Lei 10.048/00 assegura tratamento diferenciado aos portadores de deficiência, haja vista que a acessibilidade é direito consagrado na Carta Magna.

Vejamos o que dispõe a referida lei:

“Art. 1º **As pessoas portadoras de deficiência**, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo **terão atendimento prioritário**, nos termos desta Lei. (Redação dada pela Lei nº 10.741, de 2003)”

“Art. 2º **As repartições públicas e empresas concessionárias de serviços públicos estão obrigadas a dispensar atendimento prioritário, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e atendimento imediato às pessoas a que se refere o art. 1º**”.

No caso em testilha, a situação de constrangimento foi bem

delineada, conforme se vislumbra do depoimento supracitado, pois o autor permaneceu por algum tempo impedido de ingressar na agência, ao passo que o procedimento a ser adotado seria a abertura de uma porta lateral para que o mesmo pudesse ingressar, sem que lhe fosse exigida a passagem pelo detector de metais.

Diante de tal conjuntura, é manifesto o excesso praticado pelo preposto do banco que, infringindo os limites do dever de segurança, causou verdadeiro constrangimento ao consumidor.

Neste diapasão valho-me do pensamento do mestre: *"O jurista há de interpretar as leis com o espírito e ao nível do seu tempo, isto é, mergulhado na viva realidade ambiente, e não acorrentado a algo do passado, nem perdido em alguma paragem, mesmo provável, do distante futuro"*. (PONTES DE MIRANDA, *Código 1939, vol. XII, p. 23, grifo meu*).

Avulta inegável, à luz desse cenário, a consumação de um comportamento revelador de inescusável falha em detrimento de quem cultivava a legítima e natural expectativa de obter eficiente e segura prestação de um serviço de rotina.

É notório que desde os primórdios o homem sofre ameaças de lesão em sua esfera particular, com o intento de resguardá-lo de intromissões alheias à sua vontade a Declaração Universal dos Direitos dos Homens, de 10 de dezembro de 1948, foi um dos primeiros instrumentos a codificar e tutelar a honra, conforme se depreende:

*"Artigo 12 - Ninguém será objeto de intromissões arbitrárias em sua vida particular, em sua família, em seu domicílio, ou em sua correspondência, nem padecerá, seja quem for, atentados à sua honra e à sua reputação"*.

Nesse sentido, o novo Código Civil erigiu o princípio da eticidade em múltiplas disposições, através de cláusulas gerais, um exemplo disso é o artigo 944 do Código Civil, que se amolda ao caso: *"A indenização mede-se pela extensão do dano"*. Desta feita, previu o legislador que para se mensurar qual o real valor correto a título de indenização por dano, seja este moral ou material, deve-se atentar para o resultado da lesão, para o dano e sua extensão.

Devido ao seu caráter imaterial, o bem moral atingido é inexprimível em pecúnia, assim, deve-se atentar para critérios subjetivos com

o intuito de criar uma equivalência entre o dano sofrido e a culpa do ofensor, haja vista que se trata de direito da personalidade.

Na esteira de fixação do ressarcimento, a título de dano moral, exsurge forçosa a observância de dois princípios em especial: o da moderação e o da razoabilidade. Sob esse enfoque, compete ao julgador arbitrar, a um só tempo, quantia que não seja irrisória – a ponto de promover no responsável pela ofensa o ímpeto de reincidir na conduta censurada –, nem demasiada, a ponto de servir como fonte de enriquecimento sem causa da vítima. Daí por que, considerando o viés pedagógico que inspira essa modalidade de indenização, é imprescindível estabelecer valor em patamar idôneo à consecução concomitante dos seguintes desideratos: a) desestímulo do agente em cometer nova conduta de igual natureza; b) conscientização da sociedade quanto à reprovação dessa forma de comportamento danoso; c) justa reparação da pessoa lesada.

Quanto ao pedido de indenização por dano material entendo impertinente, pois não há arcabouço probatório apto a provar o alegado.

Ex vi do exposto, julgo PARCIALMENTES PROCEDENTES os pedidos estampados na inicial, com amparo no art. 269, I, do CPC. A título de danos morais, entendo como razoável arbitrar o quantum indenizatório no valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais), nos termos dos artigos 186 e art. 944 do Código Civil.

Tomando por base a compreensão firmada na Súmula 326 do STJ e o disposto no parágrafo único do artigo 21 do Código de Processo Civil é do B B o dever de pagar a verba honorária, a qual fixo, com arrimo nos parâmetros do art. 20, §3º, do CPC, no valor de R\$800,00 (oitocentos reais), em que pese o bom trabalho desenvolvido pelo patrono do autor.

*Custas ex lege.*

P. R. I.

Goiânia, 19 de outubro de 2009.

*Maria Luiza Póvoa Cruz*

Juíza de Direito