



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2016.0000922168

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação nº 0001422-47.2012.8.26.0080, da Comarca de Cabreúva, em que são apelantes/apelados ANA PAULA DE LIMA LEAL (JUSTIÇA GRATUITA), CELSO RICARDO SANTANA LEAL (REPRESENTANDO MENOR(ES)) e CESAR HENRIQUE DE LIMA LEAL (REPRESENTADO(A) POR SEU PAI), é apelado/apelante BANCO DO BRASIL S/A.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores HERALDO DE OLIVEIRA (Presidente), JACOB VALENTE E TASSO DUARTE DE MELO.

São Paulo, 14 de dezembro de 2016.

Heraldo de Oliveira
relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº : 37252
 APEL.Nº : 0001422-47.2012.8.26.0080
 COMARCA : CABREÚVA
 APTE./APDO. : ANA PAULA DE LIMA LEAL E OUTROS
 APTE./APDO. : BANCO DO BRASIL S/A

****REPONSABILIDADE CIVIL – Dano moral – Impedimento de ingresso do autor, menor de idade e cadeirante, em estabelecimento bancário por falta de acessibilidade – Cerceamento injustificado do direito dos autores de adentrarem a agência – Configurada a situação passível de indenização e que gerou abalo moral aos autores - Necessidade de individualização do valor da indenização arbitrado para cada autor - Recurso do requerido negado e recurso dos autores parcialmente provido.****

Trata-se de ação de indenização por dano moral julgada parcialmente procedente pela r. sentença de fls. 114/117, condenando o banco ao pagamento de R\$ 5.000,00, a título de indenização por das morais. Impôs ao banco o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 15% do valor da condenação.

Não se conformando com os termos da r. sentença, os autores apresentaram a apelação de fls. 123/128, sustentando, em síntese, que o valor da indenização é irrisória e deve ser majorada para quantia pedida na inicial, que bem remunera o dano sofrido. Requer provimento ao apelo.

O requerido também apresentou apelação de fls.132/149, sustentando que dos fatos descritos não ocorre hipótese de dano moral a ser indenizado. Os autores sofreram mero aborrecimento, mas que não enseja reconhecimento ao direito de indenização. O valor arbitrado é excessivo e deve ser reduzido, levando em conta os parâmetros jurisprudenciais, para não causar enriquecimento sem causa da parte. Requer provimento ao recurso.

Recursos tempestivos e respondidos.

A Procuradoria de Justiça apresentou manifestação a fls. 166/173, opinando pelo provimento ao



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

recurso dos autores, e pelo não provimento ao recurso do banco.

É o relatório.

Os autores ajuizaram a presente ação de indenização por danos morais em razão do autor Cesar Henrique, menor, cadeirante e filho dos coautores Ana Paula e Celso, ter sido impedido de adentrar a agência bancária do requerido, pelo agente de segurança do réu, situação que causou abalo moral a família.

Aduz que a negativa de permissão de passagem por parte do segurança ocasionou constrangimento, atingindo a dignidade e personalidade do menor e dos pais, fato que deve ser indenização a título de danos morais.

A instituição requerida por seu lado assinala que não causou qualquer prejuízo aos autores, sendo que a simples alegação de dano não é suficiente para a condenação em danos morais. Eventual condenação da requerida a título de danos morais deve ser limitada a valor mais baixo, evitando o enriquecimento sem causa.

Por certo que a segurança deve ser preocupação crescente não só para os autores, como também para os demais clientes e funcionários da agência bancária, sendo que a existência de autorização para utilização do sistema de porta giratória, com detector de metais e travamento eletrônico automático, como se depreende do artigo 2º da Lei 7102/83, outorgada às instituições financeiras como forma de inibir ação de assaltantes em agências bancárias, porém, no presente caso, não houve travamento da porta, mas a ausência de oferta de porta auxiliar, de forma a permitir a entrada do autor, menor de idade, que se encontrava em situação excepcional, já que estava sob a guarda da mãe que iria efetuar o pagamento de uma conta dentro da agência.

Foi lavrado Boletim de Ocorrência dos fatos (fls. 24), em que narrado que a autora foi a agência bancária para efetivar o pagamento de sua conta de água, e que seu filho, cadeirante e menor de idade, foi impedido de adentrar a agência.

Por certo que a situação descrita causou elevada angústia, frustração e desespero tanto da genitora, quanto de seu filho, em razão da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

impossibilidade de entrar na agência, pois o menor de idade estava acompanhando sua mãe, e ainda por cima estava em situação vulnerável, já que é portador de deficiência física e utiliza cadeira de rodas para sua locomoção.

De outro lado, a instituição financeira não comprovou que possibilitou a entrada por porta secundária, o que poderia ter feito por meio de seu circuito interno de câmeras, bem como não colacionou qualquer prova no sentido de afastar ou desmentir os fatos narrados na exordial.

O dano moral advém, neste caso, não da utilização desse procedimento de segurança, mas pelos desdobramentos consubstanciados no excesso dos prepostos da instituição financeira, que, mesmo cientes da impossibilidade do menor autor em ultrapassar a porta, uma vez que o portador de deficiência física, também é uma criança, que não tinha como aguardar sozinho do lado de fora da agência, assim o banco não deu o devido atendimento, compatível com as necessidades especiais que o autor apresentava.

É cediço que em instituições que possuem esse tipo de meio de segurança, se faz necessária uma porta auxiliar tanto para o trânsito de funcionários, como para viabilizar a entrada de portadores de próteses, marca-passos, cadeirantes e outros dispositivos que não podem ser submetidos a porta giratória ou detectores de metais sem prejuízo de seu funcionamento.

Assim, a ausência de viabilização da entrada do autor, por outro meio, supera um simples contratempo, e configura cerceamento injustificado do direito dos clientes de adentrarem a agência, até porque não seria possível se desfazerem da cadeira de rodas para se submeterem a entrada pela porta giratória, e também não poderia a mãe deixar seu filho menor e portador de necessidade especial do lado de fora da agência, assim, a situação descrita causou vergonha e humilhação injustificadas para o menor e para seus pais.

Não são poucas as dificuldades cotidianas que todos portadores de necessidades especiais precisam driblar e superar para poder levar uma vida minimamente normal, e a legislação brasileira tem dado pequenos passos no sentido de dar uma maior acessibilidade àqueles que necessitam de atendimento especial as suas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

necessidades, no caso, a simples tarefa de acompanhar a mãe ao banco para o pagamento de uma conta se tornou uma situação de grande constrangimento, que certamente marcará a vida do menor, que foi barrado na entrada da agência, sendo submetido a uma humilhação em decorrência de sua deficiência.

O banco exerce atividade lucrativa e assume os riscos pelos danos provocados por essa atividade, e qualquer pessoa que exerça uma atividade remuneratória deverá responder pelos eventos danosos, que sua atividade pode gerar para as pessoas que confiam, e se vêm prejudicados por erro de conduta dos prepostos.

A responsabilidade civil não está mais necessariamente ligada ao dolo e a culpa grave, e sim ao mero risco da atividade, por atos praticados que venham a negligenciar a prestação dos serviços, e com isso possibilitar atitudes semelhante a do presente caso.

Jardel Noronha e Odaléa Martins ("Referências da Súmula do STF", Brasília, 1968, 2/209) ensinam que **"embora a posição tradicional do nosso direito fundamentasse a responsabilidade na culpa, a atual jurisprudência, inclusive do STF, reconhece que o banqueiro deve responder pelos danos que causa, em virtude do risco que assumiu profissionalmente..."**

Nesse mesmo sentido, Rui Stoco, em sua obra "Responsabilidade Civil e sua Interpretação Jurisprudencial" quando se refere aos bancos, página 169, alerta para a posição abraçada pelos nossos Tribunais: **"os bancos respondem pelo risco profissional assumido, só elidindo tal responsabilidade a prova pela instituição financeira de culpa grave do cliente ou de caso fortuito ou força maior..."**. (JTACSP, LEX 172/117).

No sentido da responsabilização da instituição financeira em casos análogos:

Responsabilidade civil - Indenização por danos morais - Travamento de porta giratória de agência bancária - Casos rotineiros que, em regra, não geram o dever de indenizar - Aqui, porém, situação diversa - Autor portador de próteses metálicas, trajado com bermuda - Prepostos do réu que o deixaram aguardando cerca de 40 minutos para resolver a questão - Indenização devida - Razoável o quantum arbitrado pelo juízo a quo, equivalente a 20 salários



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

mínimos – Sentença mantida – Recursos não providos. (TJSP, Apelação nº 9162247- 91.2008.8.26.0000, Rel. Roberto Maia, j.26.03.2013)

"Indenizatória dano moral autora que é portadora de marca-passo e foi impedida de ingressar à agência bancária despreparo do funcionário para lidar com situação da cliente que necessitava de atendimento especial em decorrência de sua peculiar situação de não poder passar pela porta giratória dano moral caracterizado fixação em R\$7.000,00 ação procedente recurso provido." (TJSP, APEL.Nº: 0036168-96.2009.8.26.0224 (990.10.497033-4), Rel. Jovino de Sylos, j.13.11.2012)

No caso, restou evidenciado o nexo causal e os danos advindos da conduta ilegítima decorrente da falta de treinamento e ilicitude do procedimento adotado pelos encarregados da segurança da instituição financeira, que extrapolaram as precauções e causaram constrangimento ilegal aos autores passível de indenização.

Segundo escólio de Youssef Said Cahali:

"Parece mais razoável, assim, caracterizar o dano moral pelos seus próprios elementos; portanto, como a privação ou diminuição daqueles bens que têm um valor precípuo na vida do homem e que são a paz, a tranqüilidade de espírito, a liberdade individual, a integridade física, a honra e os demais sagrados afetos"; e se classificando, assim, em dano que afeta " a parte social do patrimônio moral (honra, reputação, etc.) e dano que moleste " a parte afetiva do patrimônio moral (dor, tristeza, saudade, etc.) e dano moral que provoca direta ou indiretamente dano patrimonial (cicatriz, deformante, etc.) e dano moral puro (dor, tristeza, etc.)" (Dano e Indenização, ed.1980, p.7).

Para Teresa Ancona Lopez de Magalhães, os danos morais podem ser das mais variadas espécies, apurando-se entre eles aqueles que dizem respeito à reputação, à segurança e tranqüilidade, à liberdade, aos sentimentos afetivos de qualquer espécie, etc. (O Dano Estético, responsabilidade Civil, p.8, ed.1980).

Em relação ao valor arbitrado, cabe ressaltar que a fixação do valor da indenização em ação



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de dano moral deve ser feita com moderação e proporcional ao dano sofrido e a condição econômica das partes.

Para o Professor Caio Mário da Silva Pereira, *'na ausência de um padrão ou de uma contraprestação, que dê o correspectivo da mágoa, o que prevalece é o critério de atribuir ao juiz o arbitramento da indenização'* (Responsabilidade Civil, 2ª ed., Forense, p. 338).

Vale assinalar também, que deve ser aplicado pelo juiz o princípio da razoabilidade, pois o valor da indenização dependerá do bom senso do julgador no exame do caso concreto, graduando-a pelo dano moral de acordo com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano, as condições do ofendido, entre outros aspectos que serão analisados no caso concreto.

Certo é que a indenização deve se prestar a coibir reincidência da conduta ilícita do causador do dano, porém sem proporcionar o enriquecimento sem causa da vítima ou mesmo corrigir desigualdades sociais.

Assim, o valor da indenização arbitrado pelo MM. Juiz em R\$ 5.000,00, se mostra irrisório considerando a humilhação e o constrangimento sofridos pelas partes, bem como não se presta a impor à instituição financeira maior cuidado no tratamento das pessoas com necessidades especiais.

Desta forma, por serem os autores pessoas distintas, ainda que mãe, pai e filho, todos tem direito a indenização de forma individualizada, de modo que, cada um dos autores faz jus a indenização de R\$ 5.000,00 pelos danos morais sofridos, no total de R\$ 15.000,00.

No mais, mantenho a r. decisão tal como lançada.

Ante o exposto, nego provimento ao recurso da instituição requerida e dou parcial provimento ao recurso dos autores.

HERALDO DE OLIVEIRA
Relator