

Apelação n. 0005124-35.2014.8.24.0064, de São José
Relator: Des. Jairo Fernandes Gonçalves

APELAÇÃO CÍVEL. PLEITO DE CONCESSÃO DE JUSTIÇA GRATUITA EM SEDE RECURSAL. HIPOSSUFICIÊNCIA DEMONSTRADA. PEDIDO DEFERIDO.

PROCESSUAL CIVIL E CIVIL. AGÊNCIA BANCÁRIA. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. DEMANDANTE QUE FAZ USO DE PRÓTESE DENTÁRIA. DETERMINAÇÃO DA VIGILANTE PARA QUE A RETIRASSE. SITUAÇÃO VEXATÓRIA. CONTESTAÇÃO GENÉRICA. AUSÊNCIA DE IMPUGNAÇÃO ESPECÍFICA. REVELIA SUBSTANCIAL. EXCESSO DO SERVIÇO DE VIGILÂNCIA EVIDENCIADO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. APELO PROVIDO.

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação n. 0005124-35.2014.8.24.0064, da comarca de São José (1ª Vara Cível), em que é apelante Ana Lúcia Lobo, e é apelado Banco do Brasil S/A:

A Quinta Câmara de Direito Civil decidiu, por unanimidade, conhecer do recurso e dar provimento a ele, nos termos do voto. Custas legais.

O julgamento, realizado no dia 11 de julho de 2016, foi presidido pelo Excelentíssimo Senhor Desembargador Luiz César Medeiros, com voto, e dele participou o Excelentíssimo Senhor Desembargador Henry Petry Junior.

Florianópolis, 12 de julho de 2016.

Jairo Fernandes Gonçalves
RELATOR

RELATÓRIO

Ana Lúcia Lobo ajuizou, na comarca de São José, Ação de Indenização por Danos Morais, registrada com o n. 0005124-35.2014.8.24.0064, contra Banco do Brasil S/A, na qual alegou, em linhas gerais, que teria sido submetida a situação vexatória e humilhante por parte do réu ao ser impedida, por vigilante, de ingressar no recinto bancário pela porta giratória, mesmo após ter retirado todos os objetos metálicos que possuía, sob o argumento de que teria que retirar também a prótese dentária de que faz uso. Afirmou a autora que diante da exigência sentiu-se muito nervosa e envergonhada, desistindo de entrar na agência, quando o gerente do banco réu veio até ela e, finalmente, liberou sua entrada. Por fim, requereu a condenação do demandado em danos morais, além de custas e honorários advocatícios.

Citado (fl. 25), o réu apresentou contestação (fls. 27-39), alegando que agiu no estrito cumprimento do dever legal, no sentido de zelar pela segurança do seu estabelecimento, bem como de seus clientes. Disse que não há dano moral a ser indenizado e, ao final, requereu a improcedência do pedido.

Após a réplica (fls. 49-60), sobreveio a sentença (fls. 61-66) que julgou improcedente o pedido.

Ana Lúcia Lobo, inconformada, interpôs recurso de Apelação Cível (fls. 70-88), no qual arguiu, preliminarmente, cerceamento de defesa em razão do julgamento antecipado da lide e, no mérito, repisou os termos da inicial. Requereu, por fim, a reforma da sentença e a concessão dos benefícios da justiça gratuita.

Recebido o recurso nos efeitos legais (fl. 94), Banco do Brasil S/A foi intimado e apresentou contrarrazões (fls. 97-107), em que pugnou pela manutenção do *decisum*.

Logo após, os autos foram remetidos a esta superior instância.

Este é o relatório.

VOTO

O recurso preenche os requisitos intrínsecos e extrínsecos de admissibilidade, razão pela qual merece ser conhecido.

Cuidam os autos de Apelação Cível interposta por Ana Lúcia Lobo, irresignada com a sentença que julgou improcedente o pedido na ação por ela ajuizada contra Banco do Brasil S/A, objetivando a condenação do réu ao pagamento de danos morais, por ter sido submetida à situação vexatória e humilhante ao ser impedida, por vigilante, de ingressar no recinto bancário pela porta giratória, mesmo após ter retirado todos os objetos metálicos que possuía, sob o argumento de que teria que retirar também a prótese dentária de que faz uso.

Inicialmente, no que diz respeito ao preparo do recurso interposto, verifica-se ter a apelante, preliminarmente, pleiteado a concessão do benefício da justiça gratuita, de acordo com a Lei n. 1.060/1950, a fim de isentá-la, inclusive, do recolhimento das respectivas custas processuais, indispensável ao conhecimento do reclamo, acostando documentos a fim de comprovar a alegada insuficiência financeira (fls. 89-93).

Extrai-se da documentação anexada aos autos que a apelante firmou termo de hipossuficiência financeira (fl. 89), não possui bens imóveis (fl. 92), possui um veículo (GM/S10 Colina S) com registro de alienação fiduciária (fl. 93) e percebe rendimentos no valor de R\$ 788,00 (fls. 90-91), informações estas que, na falta de impugnação específica pela parte adversa, presumem-se verdadeiras e suficientes para que seja caracterizada como hipossuficiente.

Embora não haja a informação no documento de fl. 93, extrai-se da página do Detran na internet que o automóvel conta atualmente com dez anos de uso.

Assim, consoante entendimento sedimentado neste Tribunal de Justiça, quanto à análise da pretensão neste grau de jurisdição, e dos referidos

documentos se infere que, de fato, a apelante não possui condições de arcar com as despesas processuais e honorários advocatícios, sem prejuízo de sua subsistência ou de sua família, restando comprovada a hipossuficiência para suportar os possíveis efeitos da lide.

Dessa feita, apta portanto, à concessão da gratuidade da justiça.

No mérito, a controvérsia pretende determinar se o serviço de segurança do banco réu teria dado margem à indenização por danos morais, ao supostamente exigir que a autora retirasse a prótese dentária que usa para poder ingressar na agência pela porta giratória.

Inicialmente, vale frisar que o Código de Defesa do Consumidor é a norma de regência do caso diante do enquadramento das partes no conceito de consumidor e prestador de serviços bancários.

A sentença recorrida (fls. 61-66) julgou improcedente o pedido, valendo-se da seguinte fundamentação:

Da análise das alegações exordial, verifica-se indubitavelmente que ocorreu um exagero ou talvez um excesso de sensibilidade na análise dos fatos pela parte autora.

Isso porque, de fato, as portas giratórias dos bancos, assim como os detectores de metais do aeroporto, podem, por vezes, impedir o ingresso de pessoas que portem diversos objetos de metais.

Contudo, a parte autora em nenhum momento alega ter sido cercada, acompanhada ou ofendida por parte do aparato de segurança do banco réu. Há que se analisar, derradeiramente, que o simples fato de alguém ser barrado numa porta giratória de banco detectora de metais tem a possibilidade legal de gerar dano moral contra a pessoa que teve sua passagem barrada. (...)

É evidente que ninguém gosta de ficar guardando chaves, celulares, moedas e outros objetos em caixas antes de passar por uma porta de entrada num banco. Entretanto, absolutamente ninguém acha também agradável ou aceitável a ocorrência de um assalto a mão armada dentro de uma instituição financeira que tem por obrigação garantir sob todas as formas a incolumidade física de seus usuários.

É nisto que reside o nó górdio da lide: os interesses da maioria devem prevalecer sobre os da minoria, sendo que exageros de sensibilidades individuais não podem se sobrepor a normas e atos de segurança coletivos (...)" (fls. 62-63)

No caso em exame, contudo, o constrangimento relatado pela autora na inicial vai além de um simples incômodo com o travamento da porta ou

com a colocação de chaves, celulares e moedas na caixa coletora – fatos, que por si só, não acarretariam direito à indenização.

Afirmou a apelante, na exordial (fl. 2), que após ter deixado bolsa, celular e chaves no armário guarda volumes, e de ter posto a carteira e o cinto de sua calça na caixa coletora, foi novamente barrada na porta giratória. Mas o que aconteceu a seguir é que teria lhe causado grave constrangimento: a vigilante do banco teria perguntado se a autora utilizava prótese dentária e, após resposta positiva, teria exigido que a retirasse também, para poder passar pela porta.

Relatou a demandante ter se sentido envergonhada e humilhada por ter sua condição exposta na frente de outros clientes e que teria até desistido de entrar no banco diante de tal exigência, a qual somente foi dispensada por ordem do gerente da agência, que teria determinado o destravamento da porta ao perceber a confusão formada e o constrangimento da cliente (fls. 2-3).

Na hipótese aqui delineada, portanto, não há que se igualar o caso da recorrente com aquelas singelas situações em que há o mero travamento de porta giratória, sem qualquer resultado danoso para o usuário além de um mero aborrecimento, casos em que a jurisprudência é tranquila em vedar compensação de ordem moral.

É indubitável que a situação de humilhação a que foi submetida a autora ao ser compelida a retirar a prótese dentária para poder entrar na agência refoge da mera hipótese de aborrecimento. Seria muito mais razoável que a vigilante submetesse a demandante ao detector de metais portátil ou até mesmo procedesse à revista manual, para possibilitar sua entrada com segurança, sem que houvesse maiores constrangimentos.

Diga-se, a propósito, que:

O dano moral poderá advir, não pelo constrangimento acarretado pelo travamento da porta em si, fato que poderá não causar prejuízo a ser reparado a esse título, mas, dos desdobramentos que lhe possam suceder, assim consideradas as iniciativas que a instituição bancária ou seus prepostos

venham a tomar no momento, as quais poderão minorar os efeitos da ocorrência, fazendo com que ela assuma contornos de uma mera contrariedade, ou, de outro modo, agravá-los, degenerando o que poderia ser um simples contratempo em fonte de vergonha e humilhação, passíveis, estes sim, de reparação. É o que se verifica na hipótese dos autos, diante dos fatos narrados no aresto hostilizado, em que o preposto da agência bancária, de forma inábil e na presença de várias pessoas, fez com que a ora agravada passasse por situação, conforme reconhecido pelo acórdão, que lhe teria causado profunda humilhação (AgRg no Ag 524457/RJ, rel. Min. Castro Filho, julgado em 5-4-2005).

Colhe-se da jurisprudência desta Corte:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. TENTATIVA FRUSTRADA DE ENTRADA EM AGÊNCIA BANCÁRIA. PORTA GIRATÓRIA. AUTOR QUE SE ENCONTRAVA COM CALÇADO CONTENDO "BIQUEIRA DE AÇO". GERENTE E SEGURANÇA QUE CONDICIONAM A ENTRADA E PERMANÊNCIA DO AUTOR NAS DEPENDÊNCIAS DO BANCO À RETIRADA DO CALÇADO. AUTOR QUE ENTRA E PERMANECE DENTRO DA AGÊNCIA APENAS DE MEIAS. SITUAÇÃO VEXATÓRIA VERIFICADA. ABALO MORAL CARACTERIZADO. MANUTENÇÃO DO QUANTUM FIXADO. DE OFÍCIO APLICAÇÃO DAS PENAS POR LITIGÂNCIA DE MÁ-FÉ. INTELIGÊNCIA DOS ARTIGOS 17 E 18 DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL. RECURSO DESPROVIDO (Apelação Cível n. 2010.071418-6, de Tubarão, rela. Des. Subst. Cinthia Beatriz da Silva Bittencourt, julgada em 23-10-2012).

E ainda:

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. DANOS MORAIS. TRAVAMENTO DE PORTA GIRATÓRIA. ENTRADA IMPEDIDA. - PROCEDÊNCIA NA ORIGEM.

(1) ATENDIMENTO NÃO REALIZADO. PARTICULARIDADES. SITUAÇÃO ABUSIVA. VEXATÓRIA. OCORRÊNCIA. DANO MORAL CONFIGURADO.

- "O dano moral que nesse campo pode haver não nasce da instalação de porta giratória, nem em função do impeço à entrada de algum cliente por conta dela, mas à vista dos desdobramentos do episódio, é dizer, de eventual conduta abusiva dos funcionários do banco." (TJSC, AC n. 2007.052789-9, rel.^a Des.^a Maria do Rocio Luz Santa Ritta, j. em 29.04.2009).

- Resta caracterizado o abuso quando o consumidor, além de impedido de ingressar na agência e de constatar ignoradas as razões da detecção (próteses metálicas), vê-se envolvido no imbróglio por mais de hora e acaba exposto na mídia local (jornal impresso e emissora de televisão) (Apelação Cível n. 2014.024143-4, de Itajaí, rel. Des. Henry Petry Júnior, julgada em: 6-11-2014).

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. AUTORA IMPEDIDA DE INGRESSAR NO INTERIOR DE AGÊNCIA BANCÁRIA. CONDUTA ABUSIVA DOS FUNCIONÁRIOS DA INSTITUIÇÃO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA.

RECURSO DO BANCO DEMANDADO. ALEGAÇÃO DE INEXISTÊNCIA

DO DEVER DE INDENIZAR ANTE A AUSÊNCIA DE PREENCHIMENTO DOS REQUISITOS DA RESPONSABILIDADE CIVIL. INSUBSISTÊNCIA. TRAVAMENTO DE PORTA GIRATÓRIA. IMPEDIMENTO DE INGRESSO EM ESTABELECIMENTO BANCÁRIO MESMO APÓS VISTORIADA A BOLSA DA CLIENTE POR PREPOSTOS DA INSTITUIÇÃO, BEM COMO POR POLICIAL. SITUAÇÃO QUE EXTRAPOLA O DEVER DE GARANTIA DA SEGURANÇA, EVIDENCIANDO FALHA NO SERVIÇO PRESTADO. ATO ILÍCITO EVIDENCIADO.

ALEGAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE PROVA DO DANO MORAL SOFRIDO PELA AUTORA. INSUBSISTÊNCIA. PROVA TESTEMUNHAL CONVERGENTE COM A VERSÃO DOS FATOS DESCRITOS NA EXORDIAL. ADEMAIS, TRATA-SE DE DANO MORAL PRESUMIDO (*IN RE IPSA*). SITUAÇÃO QUE EXTRAPOLA O MERO DISSABOR. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA CONFIGURADA. EXEGESE DO ARTIGO 14, DO CÓDIGO CONSUMERISTA. DEVER DE INDENIZAR MANTIDO.

PEDIDO DE MINORAÇÃO DO *QUANTUM* INDENIZATÓRIO FIXADO NO PRIMEIRO GRAU EM R\$ 8.000,00 (OITO MIL REAIS). INSUBSISTÊNCIA. *QUANTUM* FIXADO AQUÉM DA EXTENSÃO DO DANO À DIGNIDADE E CIDADANIA DA AUTORA. CONTUDO, INEXISTENTE PEDIDO DE MAJORAÇÃO. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO (Apelação Cível n. 2012.076152-1, de Joaçaba, rela. Desa. Denise Volpato, julgada em 25-3-2014).

E, do Superior Tribunal de Justiça:

PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. PORTA GIRATÓRIA. AUTOR DETIDO MESMO AVISANDO QUE POSSUÍA PLACAS DE TITÂNIO E PINOS NAS PERNAS. DEVER DE INDENIZAR. NECESSIDADE DE REEXAME DE PROVAS. SÚMULA 7/STJ. *QUANTUM* INDENIZATÓRIO. VALOR RAZOÁVEL. AGRAVO IMPROVIDO. 1. Em relação à responsabilização do agravante pelos danos sofridos pelo agravado, o Tribunal de origem, apreciando o conjunto probatório dos autos, concluiu pela presença dos requisitos ensejadores da reparação civil. A alteração de tal entendimento, como pretendida, demandaria a análise do acervo fático-probatório dos autos, o que é vedado pela Súmula 7 do STJ, que dispõe: "A pretensão de simples reexame de prova não enseja recurso especial" (AgRg no AREsp 205317/SP, rel. Min. Raul Araújo, julgado em 21-8-2012).

A apelante sustenta, ainda, que houve revelia substancial na defesa apresentada pelo réu, pois a peça contestatória trouxe alegações genéricas e não impugnou os fatos narrados na inicial, supostamente caracterizadores do abalo anímico.

Com efeito, verifica-se dos autos (fls. 27-37) que o réu descumpru o seu ônus de impugnação especificada dos fatos articulados na exordial,

limitando-se a negá-los genericamente em sua contestação, de modo que se presumem verdadeiros os acontecimentos relatados pela autora, nos termos do artigo 302 do Código de Processo Civil de 1973, vigente à época da sentença (art. 341 do novo CPC).

Dessa forma, a reforma da sentença é medida que se impõe, para reconhecer a ocorrência do abalo moral indenizável.

No tocante à quantia a ser fixada, o valor da reprimenda imposta ao causador do indevido gravame deve atender ao fim de reconfortar o ofendido, sem que se traduza em vantagem indevida, ao passo que deve servir como punição pedagógica ao ofensor, para que não reincida na conduta ilícita perpetrada.

Em outras palavras, a prestação pecuniária a ser determinada deve se dar em medida justa, para compensar os prejuízos causados pelos fatos antes narrados e com o objetivo punitivo/reparador em mente, de modo que a indenização se amolde ao caso concreto e seja, além de reparadora, sancionadora.

Nessa toada, considerando as circunstâncias relatadas acima, assim como o entendimento desta Câmara em casos semelhantes, tem-se que o valor de R\$ 5.000,00, acrescido de juros de mora de 1% ao mês desde o evento danoso (15-10-2013 - fl. 2) até a publicação do acórdão, e após, exclusivamente pela Taxa Selic, por agregar correção monetária e juros, nos termos da nova orientação firmada pelo Superior Tribunal de Justiça (Apelação Cível n. 2014.082870-0, rel. Des. Henry Petry Junior, julgada em 26-2-2015), mostra-se razoável e atende aos critérios da medida.

E, diante da reforma do *decisum* vergastado, arbitra-se os ônus sucumbenciais, a fim de condenar o banco apelado ao pagamento das despesas processuais e dos honorários advocatícios em favor do patrono da autora, os quais se fixa em 15% sobre o valor atualizado da condenação, percentual condizente com o que dispõe o artigo 85, § 2º, do Novo Código de Processo

Civil, considerando o tempo de duração do processo (feito julgado antecipadamente), a complexidade da causa (baixa complexidade), a necessidade de deslocamentos e a atuação do profissional.

Ex positis, vota-se no sentido de conhecer do recurso e dar provimento a ele para julgar procedente o pedido e condenar a instituição financeira ré ao pagamento de indenização por danos morais em favor da apelante, no valor de R\$ 5.000,00, com os acréscimos legais, além das custas processuais e dos honorários advocatícios, nos termos do voto.