



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RIO DE JANEIRO
24ª CÂMARA CÍVEL

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0018558-24.2011.8.19.0036

1ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE NILOPOLIS

APELANTE : BANCO ITAÚ S.A.

APELADO : ANDERSON CARNEIRO RIBEIRO

RELATORA : DESEMBARGADORA REGINA LUCIA PASSOS

D E C I S Ã O

Apelação Cível. Relação de consumo. Ação Indenizatória. Instituição Financeira. Agência bancária. Travamento de porta giratória. Cliente que ficou sendo escoltado por policial militar no interior da agência. Constrangimento sofrido pelo autor. Falha na prestação dos serviços ensejando o dever de indenizar, fundado no art. 14, caput e § 1º do CDC. Responsabilidade objetiva. Situação que extrapola o mero aborrecimento. Danos morais configurados. **Quantum indenizatório no valor de R\$10.000,00 (dez mil reais) compatível com a reprovabilidade da conduta ilícita.** Sentença que não merece reforma. Precedentes citados: 0007953-63.2007.8.19.0002 - APELAÇÃO - DES. MÁRIO ASSIS GONCALVES - Julgamento: 01/04/2013 - TERCEIRA CÂMARA CÍVEL; 0042378-08.2010.8.19.0004 - APELAÇÃO - DES. ROBERTO GUIMARAES - Julgamento: 20/02/2013 - DÉCIMA PRIMEIRA CÂMARA CÍVEL. **DESPROVIMENTO DO RECURSO.**

Trata-se de Ação Indenizatória, alegando o autor que dirigiu-se a agência bancária da ré, e, lá chegando, restou impedido de entrar em razão do travamento da porta giratória. Que apesar de ter retirado todos os objetos de metal dos bolsos e da bolsa, só foi liberado quando da presença de um policial militar que realizou "revista física", e ficou escoltando o autor no interior da agência, causando-lhe indignação e constrangimento



Requeru a condenação da ré a reparação por danos morais sofridos, no valor de R\$ 40.000,00 (quarenta mil reais).

A R. **Sentença**, às fls. 49/50, **julgou parcialmente procedente** o pedido, para condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor total de R\$10.000,00 (dez mil reais).

Inconformada, a parte **ré interpôs apelação**, às fls. 51/63, pugnando pela **reforma do julgado**, eis que jamais deu causa ao suposto dano ocorrido pelo autor, e caso este não seja o entendimento, que seja substancialmente reduzida a verba indenizatória.

Contrarrazões, às fls. 64/69, em prestígio ao julgado.

É o relatório. Passa-se a decidir.

Presentes os requisitos intrínsecos e extrínsecos de admissibilidade recursal.

Ao recurso deve ser negado provimento.

Deve-se destacar, desde logo, que à demanda aplica-se o Código de Defesa do Consumidor, o qual traz em seu bojo normas de ordem pública e de interesse social, objetivando a proteção e defesa do consumidor, em razão de sua vulnerabilidade.

Aplica-se, em tais casos, a responsabilidade objetiva do prestador de serviço, prevista no art. 14 do CDC, dispensando-se o consumidor de demonstrar a culpa do fornecedor, bastando que ele comprove o dano e o nexo de causalidade entre este e o defeito na prestação do serviço.



O autor afirma que embora tenha colocado seus pertences na caixa de acrílico ao lado da porta giratória e exibido sua bolsa aos seguranças, o mesmo restou impedido de entrar, ficando "travado na porta" até a chegada de um policial militar, que, além da nova revista física, ficou acompanhando o autor no interior da agência por mais de 40 minutos, sendo certo que tal fato lhe causou constrangimentos perante as pessoas que também pretendiam entrar no estabelecimento.

Importante consignar que a utilização de portas giratórias em agência bancárias decorre de imposição legal, contudo, na hipótese houve abuso de direito por parte do réu.

Nesse diapasão, restou configurada a responsabilidade civil do banco diante da falha na prestação dos serviços ensejando o dever de indenizar.

O autor comprovou os fatos narrados na inicial, sobretudo através das provas testemunhais, colhidas às fls. 45 e 46, como o depoimento de Andreilson Reginaldo Portes, que declarou:

" ... é cliente do banco réu; que não conhecia o autor até a datado fato; que era a segunda pessoa atrás do autor para ingressar na agência; que o fato ocorreu, na agência Nova Iguaçu, que o autor - tentou várias vezes ingressar na agência, mas a porta travava, apesar do autor ter tirado todos os seus pertences que e gerente chamou um policial, sendo que o depoente acredita que o PM já era conhecido da agência porque não, veio com patrulha e nem registrou ocorrência; que o policial revistou o autor e ficou acompanhando o autor durante o tempo, em que ele ficou na agência; que em momento algum o autor se recusou a mostrar ou retirar seus pertences, que acredita que tudo durou "uns 40 minutos enquanto isso a entrada da agência ficou bloqueada, para os outros clientes; que as pessoas do lado de fora ficaram reclamando da demora; que acredita que o autor. Sofreu constrangimento; que o gerente não explicou ao depoente o motivo de ter chamado a polícia; que a roleta só, foi liberada para os demais clientes quando o autor já estava no interior da agência acompanhado do policial..." (fls. 45).



Restou claro, portanto, a situação desconfortável experimentada pelo autor em razão da conduta do preposto da ré, ora apelante. Os fatos ensejaram, indubitavelmente, abalo suficiente a lhe atingir a honra merecedor da reparação pelos danos causados.

No que tange a quantia fixada a título de reparação pelos danos morais, a matéria é delicada, ficando sujeita à ponderação do julgador, que deve sempre observar os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, haja vista que embora o art. 5º, inciso V, da Constituição da República tenha assegurado a indenização por dano moral, não estabeleceu os parâmetros para a fixação.

Também devem ser observados, para a fixação da verba, o poder econômico do ofensor, a condição econômica do ofendido, a gravidade da lesão e sua repercussão, não se podendo olvidar da moderação, para que não haja enriquecimento ilícito ou mesmo desprestígio ao caráter punitivo-pedagógico da indenização.

A quantificação do dano moral, matéria delicada e sujeita à ponderação do julgador, deve observar os Princípios da Proporcionalidade e da Razoabilidade, bem como o poder econômico do ofensor, a condição econômica do ofendido, a gravidade da lesão e sua repercussão.

Isto posto, observando-se as circunstâncias do caso concreto, tem-se que a quantia fixada na sentença no valor de R\$10.000,00 (dez mil reais) restou bem fixada, e de acordo com os Princípios da Razoabilidade e da Proporcionalidade, e aos parâmetros adotados por esta Corte Estadual.



0007953-63.2007.8.19.0002 - APELAÇÃO - DES. MÁRIO ASSIS GONCALVES - Julgamento: 01/04/2013 - TERCEIRA CÂMARA CÍVEL - Consumidor. Banco. Travamento na portagiratória. Danos morais. Transação. Desistência do recurso. Recurso deduzido pelo réu contra sentença que o condenou ao pagamento de **indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais)**, acrescidos de juros e correção monetária contados da sentença, além das custas e dos honorários advocatícios. Petição da instituição bancária apelante informando a celebração de instrumento de transação e desistindo do recurso. A desistência do recurso ou a renúncia ao direito de recorrer constituem negócios jurídicos unilaterais não receptícios, não dependendo, portanto, de aceitação/anuência da parte contrária. Inteligência do art. 501 do Código de Processo Civil. Recurso prejudicado. Recurso a que se nega seguimento.

0042378-08.2010.8.19.0004 - APELAÇÃO - DES. ROBERTO GUIMARAES - Julgamento: 20/02/2013 - DÉCIMA PRIMEIRA CÂMARA CÍVEL - APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. TRAVAMENTO DA PORTA GIRATÓRIA DO BANCO RÉU, IMPEDINDO A ENTRADA DO CLIENTE. PORTA GIRATÓRIA. CONSTRANGIMENTO ILEGAL. SENTENÇA QUE JULGOU PROCEDENTE O PEDIDO AUTURAL, CONDENANDO O RÉU AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS, NO VALOR DE R\$21.800,00 (VINTE UM MIL E OITOCENTOS REAIS). RECURSO DO BANCO RÉU. AUTORA QUE FICOU IMPEDIDA DE INGRESSAR NA AGÊNCIA DO BANCO RÉU, APESAR DE TER COLOCADO TODOS OS SEUS PERTENCES NA CAIXA LATERAL JUNTO À PORTA. AUSÊNCIA DE PROVIDÊNCIAS PELOS VIGILANTES DO BANCO OU O GERENTE. PROVA TESTEMUNHAL DA OCORRÊNCIA DOS FATOS. DESCASO E DESCORTESIA DOS PRESPOSTO DO RÉU. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. **DANO MORAL CONFIGURADO. VERBA INDENIZATÓRIA, NO VALOR DE R\$21.800,00, QUE NÃO MERECE SER REDUZIDA, UMA VEZ QUE ATENDE A COMPENSAÇÃO DA AUTORA, ORA OFENDIDA, QUE ESTAVA GRÁVIDA, ALÉM DE ATENDER O CARÁTER PUNITIVO-PEDAGÓGICO DA MEDIDA, DE MODO A INIBIR A REITERAÇÃO DE TAIS CONDUTAS.** 1- In casu, não se afigura razoável que a autora mesmo depois de ter se despojado de todos os seus pertences metálicos, inclusive medicamento, continuasse a ser detida na porta. 2-O atentado à personalidade ocorre se o funcionário do banco, bem assim o responsável pela segurança bancária





excedem os limites da boa convivência, agindo com desrespeito, de forma a violar o direito à dignidade, consagrado na Constituição Federal. No caso presente, restou provado que houve excesso na conduta dos responsáveis, configurando o dano moral requerido.

Por tais razões e fundamentos, **NEGA-SE PROVIMENTO AO RECURSO**, mantendo a R. Sentença em sua integralidade.

Rio de Janeiro, 19 de novembro de 2013.

**DESEMBARGADORA REGINA LUCIA PASSOS
RELATORA**