

Fls.

Processo: 0018558-24.2011.8.19.0036

Classe/Assunto: Procedimento Sumário - Dano Moral Outros - Cdc; Contratos Bancários (Outros) - Cdc

Autor: ANDERSON CARNEIRO RIBEIRO

Réu: BANCO ITAÚ S/A

Nesta data, faço os autos conclusos ao MM. Dr. Juiz
Marcia Correia Hollanda

Em 12/12/2012

Sentença

Trata-se de ação pelo rito sumário proposta por ANDERSON CARNEIRO RIBEIRO em face do BANCO ITAÚ, através da qual pretende a reparação do dano moral. De acordo com a petição inicial, o autor sofreu constrangimentos ao tentar ingressar na agência bancária, com o travamento da porta giratória e exigência do comparecimento de policial militar para que o acompanhasse no interior da agência. Afirmou que atendeu às solicitações de segurança, mostrando seus pertences, mas o gerente da agência exigiu a presença dos policiais, que o revistaram e o acompanharam até sua saída da agência bancária. Por entender que foi vítima de constrangimento, propôs esta ação.

A petição inicial foi instruída com os documentos de fls. 08/17.

Decisão às fls. 19, deferindo a gratuidade de justiça e designando audiência de conciliação.

Audiência realizada conforme assentada de fls. 22.

Contestação às fls. 23/37, negando a veracidade dos fatos e protestando pela improcedência do pedido. Argumentou que agiu no exercício de regular direito seu.

Decisão às fls. 38, deferindo a prova oral.

Audiência de instrução e julgamento realizada conforme assentada de fls. 44, oportunidade em que foram ouvidas duas testemunhas arroladas pelo autor.

É O RELATÓRIO. PASSO A DECIDIR.

O autor afirmou que ao se dirigir à agência do réu para realizar transações bancárias, foi impedido de nela ingressar em razão do travamento da porta giratória. Apesar de ter exibido ao segurança seus pertences, continuou tendo a entrada barrada, inclusive após a chegada do gerente, que solicitou a presença de um policial militar. O autor alegou que só pode ingressar após a chegada de policial militar chamado pelos próprios prepostos do réu, que o revistou e ainda o acompanhou até finalização dos procedimentos dentro da agência. Por entender que o fato lhe causou constrangimentos e aborrecimentos, com severo dano moral, ajuizou a presente demanda.

O réu defendeu sua conduta, salientando a necessidade do controle de acesso às agências bancárias para segurança de todos os clientes, nada tendo a indenizar.

Ocorre que, embora o sistema de segurança consistente na existência da porta giratória nas agências bancárias tenha sido criado, justamente, para resguardar a segurança de todos, clientes e funcionários, prevenindo, no que for possível, a atuação de meliantes, não é possível a prática de abuso na conduta dos seguranças na utilização de tal equipamento.

Na hipótese dos autos, a prova testemunhal comprovou que a atuação dos prepostos do réu superou o exercício regular do direito de promover a segurança do estabelecimento bancário. Com efeito, as testemunhas ouvidas às fls. 45/46 confirmaram que o autor foi vítima de intenso constrangimento, inclusive com sua submissão à revista policial, embora não fosse suspeito de ter cometido delito algum. Além disso, as testemunhas ratificaram o fato descrito na petição inicial de que o autor somente foi autorizado a utilizar os serviços bancários com o acompanhamento do policial militar, obviamente em desvio de função.

Realmente, a conduta dos prepostos do réu ultrapassou os limites do exercício regular de seu direito, o que é suficiente para caracterizar a responsabilidade por reparar os danos causados, na forma do artigo 14 do CDC. A falha na abordagem do consumidor, expondo-o a situação vexatória gera o dever de indenizar os danos morais. Em que pese a absoluta e incontestável necessidade de segurança nas agências bancárias, o que impõe a colaboração de todos os respectivos usuários, não se afigura razoável que os estabelecimentos lancem mão de procedimentos humilhantes e vexatórios a seus consumidores, mormente em público, como o ocorrido com o autor. Na realidade, cabe ao estabelecimento oferecer um treinamento adequado a seus funcionários no trato com o consumidor, a fim de evitar essas situações cotidianas se transformem em abuso de direito e fonte de constrangimento a consumidores.

A fixação da verba compensatória por dano moral deve atender ao caráter reparador, punitivo e pedagógico da responsabilidade civil, à gravidade e à extensão do dano, à culpabilidade do agente, bem como à condição financeira das partes envolvidas e às peculiaridades do caso concreto. No caso dos autos, houve conduta absolutamente indevida por parte dos prepostos do réu, que causou constrangimento e vexame ao autor, na presença de vários outros clientes. Nesse sentido, entendo por bem fixar a reparação no valor de R\$ 10.000,00, atenta às peculiares do caso e à gravidade das consequências da conduta abusiva.

Estado do Rio de Janeiro Poder Judiciário
Tribunal de Justiça
Comarca de Nilópolis
Cartório da 1ª Vara Cível
Pedro Álvares Cabral, 305 2º andar CEP: 26525-050 - Centro - Nilópolis - RJ e-mail: nil01vciv@tjrj.jus.br

Por tudo que foi acima exposto, JULGO PROCEDENTE O PEDIDO para condenar o réu ao pagamento de reparação moral ao autor no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), atualizado desde esta data e acrescido dos juros de mora de 12% ao ano desde a citação.

Condeno o réu ao pagamento das custas, despesas e taxa, além de honorários advocatícios de 10% sobre o total da condenação.

Após as formalidades legais, dê-se baixa e arquivem-se os autos.

P.R.I.

Nilópolis, 17/12/2012.

Marcia Correia Hollanda - Juiz Titular

Autos recebidos do MM. Dr. Juiz

Marcia Correia Hollanda

Em ____/____/____