



BB é condenado a reparar cliente por constrangimento

O Banco do Brasil foi condenado a reparar um cliente em 50 salários mínimos por impedi-lo de entrar em uma de suas agências mesmo depois de ter mostrado seus documentos, talão de cheques e cartão do banco. A 5ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul entendeu que ficou caracterizado dano moral. Ainda cabe recurso. As informações são do site *Endividado.com*.

Na ocasião, o cliente tentava pagar a mensalidade do Centro Universitário La Salle, em agência localizada no próprio campus. De acordo com a ação, depois de ser impedido de entrar na agência, ele requereu uma autorização na Pró-Reitoria Administrativa, mas foi obrigado a mostrar novamente seus documentos e pertences.

Ainda de acordo com os autos, mesmo depois de ter a entrada liberada, quando já efetuava o pagamento no caixa, o cliente foi surpreendido pela Polícia Militar, acionada pelo segurança do banco. Os desembargadores entenderam que ele passou por situação extremamente constrangedora perante aos funcionários e demais clientes.

Leia a íntegra da decisão

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. TRAVAMENTO DE PORTA GIRATÓRIA. DANO MORAL. OCORRÊNCIA.

Quando a violência urbana atinge níveis alarmantes, a existência de porta detectora de metais nas agências bancárias é medida que se impõe para a segurança de todos, a fim de prevenir furtos e roubos no interior desses estabelecimentos de crédito. Nesse sentido, as impositivas disposições da Lei nº 7.102/83.

Assim, é normal que ocorram aborrecimentos e até mesmo transtornos causados pelo mau funcionamento do equipamento, que às vezes trava, acusando a presença, por exemplo, de tão-somente um molho de chaves.

Dissabores dessa natureza, por si só, não ensejam reparação por dano moral.

O dano moral poderá advir não do constrangimento acarretado pelo travamento da porta em si, fato que poderá não causar prejuízo a ser reparado a esse título, mas, dos desdobramentos que o 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, recrudescê-la, transformando o que poderia ser um simples contratempo em fonte de vergonha e humilhação, passíveis, estas sim, de reparação.

Caso em que o dano moral restou caracterizado ante o constrangimento por que passou o autor.



DANO MORAL. FIXAÇÃO DO “QUANTUM”.

Na fixação do montante indenizatório por gravames morais, deve-se buscar atender à duplicidade de fins a que a indenização se presta, atentando para a condição econômica da vítima, bem como para a capacidade do agente causador do dano, amoldando-se a condenação de modo que as finalidades de reparar o ofendido e punir o infrator sejam atingidas. Apelação provida, em parte.

APELAÇÃO CÍVEL QUINTA CÂMARA CÍVEL**Nº 70010218865 COMARCA DE CANOAS****SILVIO DE OLIVEIRA APELANTE****BANCO DO BRASIL S A APELADO****ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos os autos.

Acordam os Desembargadores integrantes da Quinta Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado, à unanimidade, em dar provimento, em parte, ao apelo.

Custas na forma da lei.

Participaram do julgamento, além do signatário, os eminentes Senhores DES. LEO LIMA (PRESIDENTE E REVISOR) E DES. PEDRO LUIZ RODRIGUES BOSSLE.

Porto Alegre, 23 de dezembro de 2004.

DES. UMBERTO GUASPARI SUDBRACK,

Relator.

RELATÓRIO**DES. UMBERTO GUASPARI SUDBRACK (RELATOR)**

SILVIO DE OLIVEIRA ajuizou Ação de Indenização por Danos Morais contra BANCO DO BRASIL S.A, alegando, em suma, que no dia 28/02/2002, às 14 horas, o demandante, regularmente matriculado no Centro Universitário La Salle, dirigiu-se à agência do réu existente no interior do estabelecimento de ensino com a intenção de adimplir mensalidade. Ao ingressar na porta giratória com detector de metais, esta travou. Retirou, então, seus pertences e, novamente, não logrou êxito na tentativa de entrar na agência. Ainda outra vez, teve obstaculizado seu acesso ao interior do banco.

Mostrou, então, seu talonário de cheque, seu cartão magnético do banco e o documento de cobrança ao segurança do ré, solicitando autorização para adentrar na agência. Alega que se dirigiu à Pró-Reitoria



Administrativa, cujo representante autorizou-lhe a entrada, comunicando tal fato ao banco. Ao retornar, exigiram-lhe que mostrasse seus documentos e pertences. Com a entrada liberada, adentrou na agência e, quando já efetuava o pagamento no caixa, foi surpreendido com abordagem da Polícia Militar, acionada pelo segurança do banco.

Refere ter sido exposto a constrangimento desnecessário na frente de pessoas estranhas, uma vez que já havia exibido seus pertences, talão de cheque, cartão magnético do banco e documento de cobrança da instituição de ensino e, se não bastasse isto, havia recebido autorização da própria faculdade para adentrar na agência, não sendo caso de ocorrência policial. Tece considerações acerca do dano moral. Colaciona doutrina, legislação e jurisprudência e pede a procedência do pedido indenizatório, fixando-se indenização em 60 salários mínimos.

Contestação nas fls. 31/41.

Houve réplica.

Sobreveio sentença, a qual julgou improcedente o pedido.

Recorreu o autor nos mesmos termos da inicial.

Contra-razões pela manutenção da sentença (fls. 134/139).

É o relatório.

VOTOS

DES. UMBERTO GUASPARI SUDBRACK (RELATOR)

Trata-se de ação reparatória por danos morais, tendo em vista os constrangimentos a que foi exposto o ora apelante, ao ser barrado em porta giratória equipada com detector de metais, quando tentou ingressar em agência bancária pertencente ao réu, localizada no interior de centro universitário privado da região metropolitana de Porto Alegre.

Com efeito, em época em que a violência urbana atinge níveis alarmantes, em conseqüência, basicamente, dos problemas sociais e econômicos que assolam o País, a existência de porta detectora de metais nas agências bancárias é medida que se impõe para a segurança de todos, a fim de prevenir furtos e roubos nestes estabelecimentos de crédito. Nesse sentido, as impositivas determinações de Lei nº. 7.102/83, a qual dispõe sobre a segurança em estabelecimentos financeiros.

Tendo em vista o objetivo maior da lei, que é preservar a segurança da coletividade, algum pequeno dissabor ou prejuízo ao exercício de direitos individuais relativos à privacidade e ao livre acesso, deixa de prevalecer, em face de um interesse maior da sociedade.

Por este aspecto, é natural que ocorram aborrecimentos e até mesmo transtornos pelo mau



funcionamento do equipamento, que, às vezes, trava, acusando a presença de não mais do que um molho de chaves. Dissabores dessa ordem, por si só, não ensejam reparação por dano moral.

Nesta linha, é de se ressaltar que o dano, em tais casos, não é *in re ipsa* (pelo fato da coisa), como presunção natural decorrente das regras da experiência comum, tal como ocorre, por exemplo, diante da inscrição indevida em cadastros de proteção ao crédito.

O dano moral poderá advir, não do constrangimento experimentado como consequência do travamento da porta em si, fato que poderá não causar prejuízo a ser reparado a este 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 assumira contornos de uma mera contrariedade, ou, de outro modo, recrudescê-los, degenerando o que poderia ser um simples contratempo em fonte de vergonha e humilhação, passíveis, estes de indenização.

É o que se verifica da hipótese dos autos, em que os prepostos da agência bancária, de forma inábil e na presença de terceiros, submeteram o autor a situação vexatória.

Ao que se percebe da leitura dos autos, a porta giratória travou porque detectada a presença de metais. O autor colocou, então, no coletor, seu aparelho celular e um molho de chaves, mas, novamente, ao tentar adentrar no banco, a porta travou.

O segurança do banco, após as reclamações, recebeu ordem do caixa Dagoberto para que deixasse o autor entrar na própria agência. Segundo alega o demandante, fato não impugnado pela ré, a Pró-Reitoria Administrativa teria autorizado sua entrada na agência.

O demandante, então, entrou, identificou-se, apresentando sua carteira de identidade e o “doc” para pagamento de sua mensalidade. Dirigiu-se o caixa e foi abordado por policiais militares, que haviam sido contatados pelo guarda.

Diante destes fatos, não é difícil considerar a curiosidade que se despertou em terceiros, alunos ou funcionários da ré, sendo o autor o centro das atenções.

Neste sentido, foi o depoimento prestado por Luís Fernando Andrade, vigilante, ao referir que:

Depois chegaram os brigadianos. Abordaram o autor e fizeram sua identificação. (...) Viu o autor mostrar aos policiais sua carteira de identidade. (...) havia bastante gente dentro do posto. Muita gente ficou olhando. Já na saída me perguntaram o que tinha havido, o que havia. Não presenciei a conversação entretida com o vigilante no posto e o autor, Quando eu cheguei no posto e fui conversar como autor, ele não estava alterado. Na minha presença, o autor não fez qualquer gesto agressivo em relação funcionários ou clientes do banco. (fl.86).

Um dos seguranças que atendeu a ocorrência reconheceu ser “um dia movimentado, havia muitas pessoas lá no posto”. (fl.89). Grifei.

Daniele Cardozo Rizza afirmou:



Eu vi ele ser barrado na entrada umas três vezes. A porta trancava. Numa das ocasiões eu avistei ele abrindo a pasta. Não sei se ele discutiu com o vigilante. (fl.87).

Como se percebe, o autor identificou-se adequadamente ao funcionário de segurança do réu e, mesmo após despir-se de objetos metálicos, a porta continuou a travar. Foi autorizada sua entrada na agência, por ordem superior e, quando o autor já estava no caixa, pagando sua mensalidade, o que lhe retiraria a suspeita de ser um assaltante, foi abordado por Policiais Militares, no interior da agência.

Como se percebe, o caso desborda da regra comum, já que o simples travamento da porta giratória gerou uma série de fatos conseqüentes (discussão com o segurança, o que fez com que a atenção dos presentes se voltasse ainda mais para o autor e a abordagem policial indevida e desnecessária).

De ressaltar, outrossim, tratar-se de posto bancário existente no interior da faculdade do demandante, o que agrava o dano moral, considerando círculo de pessoas que o freqüentam (estudantes).

Não se pode deixar de ponderar o despreparo dos prepostos da ré, que discutiram indevidamente com o autor e acionaram prematuramente os policiais Militares, que deixaram de agir, por seu turno, de forma adequada, uma vez que deveriam ter abordado o autor discretamente, não em frente ao caixa, expondo-o a situação constrangedora perante terceiros.

Por estas razões, reconheço a presença do dano moral.

Em relação ao quantum, cumpre salientar que a indenização por danos morais tem função diversa daquela exercida pela dos danos patrimoniais, não podendo ser aplicados critérios iguais para sua quantificação, uma vez que a reparação de tal espécie de dano procura oferecer compensação ao lesado para atenuar o sofrimento havido e, quanto ao causador do dano, objetiva infringir-lhe sanção, a fim de que não volte a praticar atos lesivos à personalidade de outrem.

Tal ocorre porque interessa ao direito e à sociedade que o relacionamento entre os cidadãos se mantenha dentro de padrões de equilíbrio e de respeito mútuo. Assim, em hipótese de lesão, cabe ao agente suportar as conseqüências de sua atuação, desestimulando-se, com a atribuição de indenização, atos ilícitos tendentes a afetar os já referidos aspectos da personalidade humana.

Esta é a posição de Caio Mário da Silva Pereira, conforme se constata no livro Responsabilidade Civil, Forense, 6ª ed., 1995, Rio de Janeiro, p. 65:

“O problema de sua reparação deve ser posto em termos de que a reparação do dano moral, a par do caráter punitivo imposto ao agente, tem de assumir sentido compensatório. Sem a noção de equivalência, que é própria da indenização do dano moral, corresponderá à função compensatória pelo que tiver sofrido. Somente assumindo uma concepção desta ordem é que se compreenderá que o direito positivo estabelece o princípio da reparação do dano moral. A isso é de se acrescentar que na reparação do dano moral insere-se uma atitude de solidariedade à vítima”.



A diretriz vem há muito tempo sendo adotada na jurisprudência. As APCs nº. 70007789985 e 70007513732 desta Corte são recentes exemplos práticos da aplicação das idéias contidas na lição doutrinária invocada.

Assim, na fixação do montante indenizatório por gravames morais, deve-se buscar atender à duplicidade de fins a que a indenização se presta, atentando para a condição econômica da vítima, bem como para a capacidade do agente causador do dano, amoldando-se a condenação de modo que as finalidades de reparar a vítima e punir o infrator sejam atingidas.

Considerando tais ponderações, arbitro o valor da indenização em R\$ 13.000,00 (50 salários mínimos) que se mostra ajustado ao caso.

Assim, dou provimento, em parte, ao apelo para fixar o valor da indenização em R\$ 13.000,00 (equivalente a 50 salários mínimos), acrescido de juros de mora devidos, a contar da data da do fato, no percentual de 1% ao mês, a teor do disposto no artigo 406 do Código Civil, combinado com o artigo 161, § 1º, do CTN, e correção monetária a contar da mesma data, tudo conforme Súmulas 54 e 43 do STJ.

Em face do desenlace da ação, considerando que o autor decaiu em parte mínima do pedido, condeno o réu ao pagamento das custas processuais e os honorários advocatícios fixados em proveito do patrono da parte adversa em 15% do valor da condenação, levando em conta que, embora o autor não tenha logrado receber a totalidade do valor “quantum” indenizatório pleiteado, este é meramente estimativo.

DES. LEO LIMA (PRESIDENTE E REVISOR) – De acordo.

DES. PEDRO LUIZ RODRIGUES BOSSLE – De acordo.

Julgador(a) de 1º Grau: FABIO KOFF JUNIOR

Date Created

22/03/2005