Cliente vigiado por segurança em agência bancária será indenizado

Embora a porta giratória nas agências bancárias tenha sido criada para resguardar a segurança de clientes e funcionários, procedimentos humilhantes e vexatórios não devem ser tolerados. Com esse entendimento, a desembargadora Regina Lucia Passos, da 24ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, manteve integralmente a sentença que condenou um banco a indenizar um cliente, por danos morais, em R$ 10 mil. A decisão monocrática foi tomada no dia 19 de novembro.

No caso, o autor da ação foi obrigado a aguardar dentro da porta giratória da agência a chegada de policiais militares, exigida pelo gerente, mesmo ele já tendo colocado seus pertences na caixa de acrílico e exibido sua bolsa aos seguranças. Então, após nova revista, passou a ser acompanhado pelos PMs até finalizar suas transações bancárias. Essa espécie de escolta durou, segundo testemunhas, mais de 40 minutos.

Por entender que o fato lhe causou constrangimentos e aborrecimentos, o homem ajuizou ação na 1ª Vara Cível de Nilópolis (RJ) pleiteando reparação pelo “severo dano moral”. Em sua sentença, a juíza Marcia Correia Hollanda assinalou o fato de o autor ter sido vítima de "intenso constrangimento, inclusive com sua submissão à revista policial, embora não fosse suspeito de ter cometido delito algum".

Já segundo a desembargadora, em tais casos aplica-se a responsabilidade objetiva do prestador de serviço, prevista no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. O consumidor fica dispensado de demonstrar a culpa do fornecedor, bastando que comprove o dano e o nexo de causalidade entre este e o defeito na prestação do serviço.

Para Regina Lucia Passos, “a situação desconfortável experimentada pelo autor” abalou sua honra. “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”, afirmou.

Clique aqui para ler a decisão e aqui para ler a sentença.

Date Created
21/12/2013

2023 - www.conjur.com.br - Todos os direitos reservados.