Banco indenizará deficiente que teve sua condição questionada

Um banco foi condenado a pagar R$ 1 mil por negar atendimento prioritário a um cliente com paralisia. A decisão é da 3ª Turma Recursal do Tribunal de Justiça do Distrito Federal, que confirmou sentença do 2º Juizado Cível de Santa Maria.

O autor da ação tem "monoplegia do membro superior" e, com o braço direito paralisado, apresentou uma carteira de identificação para comprovar sua condição. O documento, entretanto, não foi aceito pela atendente.

Testemunhas afirmaram que houve resistência da funcionária em permitir o mínimo de facilidade ao cliente, insistindo que ele não seria deficiente. Por fim, a mulher acabou por atendê-lo, mas com a ressalva de que "ele deveria se informar melhor". Isso, para a juíza da primeira instância, "colocou o cidadão em situação ainda mais vexatória".

"No Brasil, não atingimos o nível de civilidade e urbanidade que permita um acesso digno aos serviços públicos ou privados pelos portadores de deficiência física, em que pese as exigências legais. Portanto, é dever das instituições financeiras minimizar tais falhas, inexistindo motivo fundado para restrição sob o argumento de que as pessoas alcançadas pela norma protecionista seriam apenas os 'cadeirantes'", disse a decisão.

A sentença ainda aponta que, para quem tem deficiência, o serviço prioritário ameniza o desgaste físico e emocional das longas filas nas agências bancárias. Diante disso, constatou que houve "grave falha" pela simples resistência da funcionária em permitir um acesso mais adequado.

No recurso, a turma seguiu o mesmo entendimento e apontou que a situação vai além de um aborrecimento cotidiano. "A injusta recusa de atendimento prioritário e o questionamento quanto a sua necessidade real de preferência, por certo, agravam a situação de aflição psicológica e de angústia da parte autora". *Com informações da Assessoria de Imprensa do TJ-DF.*

Processo 2015.10.1.004168-3

Date Created
18/01/2016

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