



Banco deve fornecer documentos em braile a clientes com deficiência

A falta de normas específicas sobre atendimento de clientes com deficiência visual não desobriga instituições financeiras de fornecerem documentos em braile, pois a Constituição Federal protege o direito das pessoas com deficiência, e uma série de regras já assegura condições de tratamento igualitário, acessibilidade, inclusão social e autonomia a esse público.

Assim entendeu a 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça ao determinar que o Banco Santander disponibilize todos os documentos necessários para atendimento de clientes com deficiência visual, em braile.

O recurso teve origem em ação coletiva ajuizada na Justiça de primeiro grau pela Associação Fluminense de Amparo aos Cegos (Afac). A sentença condenou o banco a confeccionar em braile contratos de adesão e extratos mensais, por exemplo, além de elaborar uma cartilha para seus funcionários com normas de conduta para esse tipo de atendimento.

A decisão estabeleceu prazo de 30 dias para adoção das medidas, sob pena de multa diária de R\$ 50 mil, e também determinou o pagamento de indenização pelos danos coletivos causados no valor de R\$ 500 mil a ser recolhido em favor do Fundo de Defesa de Direitos Difusos. O Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro afastou a indenização e fixou prazo de 90 dias para o cumprimento das obrigações, com alcance limitado à capital fluminense.

Ao STJ, o Santander alegou ausência de previsão legal para a imposição das medidas e disse caber ao Conselho Monetário Nacional estabelecer a forma como deveriam ser prestadas tais informações, tendo a Lei 4.169/62 o único escopo de padronização da escrita em braile. Também afirmou que teria onerosidade excessiva com a obrigatoriedade da emissão de documentos em braile.

Para o relator do caso, ministro Luis Felipe Salomão, deixar de fornecer atendimento específico para pessoas com deficiência visual impede que elas tenham igualdade de condições. Assim, a prática do banco “constitui, além de intolerável discriminação e evidente violação dos deveres de informação adequada, vulneração à dignidade humana da pessoa deficiente”.

Sem indenização

O ministro, porém, afastou a ocorrência de dano moral coletivo, como solicitava a autora da ação. Segundo ele, o reconhecimento do dever imposto à instituição financeira só passou a existir a partir da decisão de primeiro grau. Portanto, as consequências lesivas seriam restritas àqueles que concretamente se sentiram constrangidos ou discriminados. Em relação à multa por descumprimento da obrigação, o ministro reduziu para R\$ 1 mil o valor da multa diária.

**Amplio alcance**

A decisão vale para todo o país, de acordo com o relator. “A sentença prolatada na presente ação coletiva destinada a tutelar direitos coletivos *stricto sensu* deverá produzir efeitos em relação a todos os consumidores portadores de deficiência visual que litigue ou venha a litigar com a instituição financeira demandada, em todo o território nacional”. A decisão foi unânime, e o acórdão ainda não foi publicado. *Com informações da Assessoria de Imprensa do STJ.*

REsp 1.349.188**Date Created**

13/05/2016