



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2022.0000080851

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1034387-34.2018.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelada SILVANIA PEREIRA DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), FERNANDO SASTRE REDONDO E FLÁVIO CUNHA DA SILVA.

São Paulo, 10 de fevereiro de 2022.

MARIO DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 38.422
APEL.Nº: 1034387-34.2018.8.26.0506
COMARCA: RIBEIRÃO PRETO (1ª VARA CÍVEL)
APTE. : BANCO DO BRASIL S/A
APDO. : SILVANIA PEREIRA DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA)
JUÍZA PROLATORA: MARIANE CRISTINA MASKE DE FARIA CABRAL

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Pessoa com deficiência visual – Imposição da apresentação de duas testemunhas para possibilitar a abertura de conta bancária – Insistência na conduta mesmo após reclamação administrativa e intervenção da Defensoria Pública – Violação à autonomia, capacidade e intimidade da pessoa com deficiência – Ofensa ao Estatuto da Pessoa com Deficiência e ao Código de Defesa do Consumidor – Desrespeito à decisão proferida no bojo de Ação Civil Pública, em que o Banco Réu foi condenado a fornecer aos clientes com deficiência visual cópia em Braille dos respectivos contratos bancários – Dano moral configurado – Indenização arbitrada em R\$ 15.000,00 – Pretensão à redução – Descabimento – Valor adequado, consideradas as particularidades do caso concreto – Sentença mantida – Recurso não provido.

A r. sentença de fls. 219/230 julgou procedente a ação, para condenar o Réu a pagar à Autora, a título de danos morais, o valor de R\$ 15.000,00, com correção monetária pela Tabela Prática a partir da sentença e juros de mora de 1% ao mês a partir da citação. O Réu foi também condenado ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 12% sobre o valor da condenação.

Recorre o Réu (fls. 233/240). Em síntese, sustenta que a impossibilidade de abertura da conta foi justificada (não apresentação de documentos necessários e impossibilidade de assinatura do cartão de autógrafo). Alega que o valor da indenização fixada é irrazoável e desproporcional. Pede o afastamento da condenação e, subsidiariamente, a redução da condenação.

Recurso tempestivo, preparado e respondido (fls. 246/256).

É o relatório.

Trata-se de ação de indenização por danos morais ajuizada por SILVANIA PEREIRA DOS SANTOS em face de BANCO DO BRASIL S.A.

Segundo a inicial, a Autora – pessoa com deficiência visual –



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

tentou abrir conta para seus dois filhos menores de idade, mas foi informada que deveria comparecer novamente à agência na presença de duas testemunhas, munida de documentos, para abrir a conta.

Insurgiu-se em relação à exigência de acompanhamento de duas testemunhas, pois é pessoa autônoma e capaz. Enviou e-mail ao Banco e buscou atendimento na Defensoria Pública, porém o Réu não permitiu a abertura da conta sem as testemunhas, por não dispor de contrato em *braille*. Destaca que sabe assinar o seu nome.

Afirma que o Réu agiu de forma discriminatória e violadora de seus direitos, causando-lhe constrangimento e dor.

Após audiência de instrução e julgamento, sobreveio a sentença de procedência, nos termos já consignados, que motivou a interposição do recurso pelo Réu.

Porém, não lhe assiste razão.

A Lei nº 13.146/2015 (Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência ou Estatuto da Pessoa com Deficiência) assegura que a pessoa com deficiência não sofrerá nenhuma espécie de discriminação, definida como *“toda forma de distinção, restrição ou exclusão, por ação ou omissão, que tenha o propósito ou o efeito de prejudicar, impedir ou anular o reconhecimento ou o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais de pessoa com deficiência, incluindo a recusa de adaptações razoáveis e de fornecimento de tecnologias assistivas”* (Art. 4º, §1º).

Recorde-se que a deficiência não afeta a plena capacidade civil da pessoa, nos termos do *caput* do art. 6º da Lei nº 13.146/2015. A respeito, recorde-se que o Estatuto em questão alterou profundamente o sistema jurídico brasileiro de incapacidade civil, por meio de alterações no Código Civil.

O Estatuto também deu nova redação ao art. 6º do Código de Defesa do Consumidor, estabelecendo que o direito básico à informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços *“deve ser acessível à pessoa com deficiência”* (parágrafo único).

Daí a obrigação das instituições financeiras de fornecer aos clientes com deficiência visual contrato em Braille, que lhes permita contratar diretamente os serviços bancários sem intervenção de terceiros – exercendo sua



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

plena autonomia.

No caso dos autos, o Banco reconheceu que exigiu, como condição para abertura da conta, o acompanhamento da Autora por duas testemunhas – tratamento evidentemente discriminatório, violador da intimidade, autonomia e dignidade da Autora, pessoa maior e plenamente capaz.

A exigência foi mantida inclusive após encaminhamento de e-mails ao Réu (fl. 17) e intervenção da Defensoria Pública (fl. 18).

O Réu poderia, assim, ter dado uma solução administrativa ao impasse, mas nada fez, impondo à Autora o ônus de buscar intervenção judicial.

A imposição é ainda mais grave considerando-se que o Réu foi condenado, em notória Ação Civil Pública, a confeccionar em Braille os contratos de adesão assinados para a contratação de seus serviços, para possibilitar aos clientes com deficiência visual que tenham conhecimento, por meio próprio, das cláusulas contratuais, em todo território nacional. Confira-se a ementa (grifos nossos):

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. AÇÃO DESTINADA A IMPOR À INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DEMANDADA A OBRIGAÇÃO DE ADOTAR O MÉTODO BRAILLE NOS CONTRATOS BANCÁRIOS DE ADESÃO CELEBRADOS COM PESSOA PORTADORA DE DEFICIÊNCIA VISUAL. 1. FORMAÇÃO DE LITISCONSÓRCIO PASSIVO NECESSÁRIO. DESCABIMENTO, NA HIPÓTESE. 2. DEVER LEGAL CONSISTENTE NA UTILIZAÇÃO DO MÉTODO BRAILLE NAS RELAÇÕES CONTRATUAIS BANCÁRIAS ESTABELECIDAS COM CONSUMIDORES PORTADORES DE DEFICIÊNCIA VISUAL. EXISTÊNCIA. NORMATIVIDADE COM ASSENTO CONSTITUCIONAL E LEGAL. OBSERVÂNCIA. NECESSIDADE. 3. CONDENAÇÃO POR DANOS EXTRAPATRIMONIAIS COLETIVOS. CABIMENTO. 4. IMPOSIÇÃO DE MULTA DIÁRIA PARA O DESCUMPRIMENTO DAS DETERMINAÇÕES JUDICIAIS. REVISÃO DO VALOR FIXADO. NECESSIDADE, NA ESPÉCIE. 5. EFEITOS DA SENTENÇA EXARADA NO BOJO DE AÇÃO CIVIL PÚBLICA DESTINADA À TUTELA DE INTERESSES



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COLETIVOS STRICTO SENSU. DECISÃO QUE PRODUZ EFEITOS EM RELAÇÃO A TODOS OS CONSUMIDORES PORTADORES DE DEFICIÊNCIA VISUAL QUE ESTABELECEM OU VENHAM A FIRMAR RELAÇÃO CONTRATUAL COM A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DEMANDADA EM TODO O TERRITÓRIO NACIONAL. INDIVISIBILIDADE DO DIREITO TUTELADO. ARTIGO 16 DA LEI N. 7.347/85. INAPLICABILIDADE, NA ESPÉCIE. PRECEDENTES. 7. RECURSO ESPECIAL PARCIALMENTE PROVIDO. (Resp 1315822/RJ, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 24/03/2015, DJe 16/04/2015)

Não se pode cogitar de mero aborrecimento, pois a inadequação dos serviços causou inegável abalo moral, ao violar a dignidade, autonomia e capacidade da consumidora.

Em relação ao *quantum*, a fixação do valor deve atender aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, em quantia que sirva para desestimular condutas da espécie, além de promover a efetiva compensação do prejuízo suportado.

Nesse contexto, consideradas as particularidades do caso concreto – a violação à autonomia e dignidade da pessoa com deficiência, a insistência na da conduta e o desrespeito à prévia condenação judicial – e levando-se em consideração a intensidade dos danos ocasionados, a condição financeira da vítima e do ofensor, deve ser mantido o valor da condenação (R\$ 15.000,00).

Destarte, correta e bem lançada se mostra a r. sentença, ora mantida.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso. Majoram-se os honorários advocatícios para 20% sobre o valor atualizado da condenação (Art. 85, §11 do Código de Processo Civil).

MÁRIO DE OLIVEIRA
Relator
Assinatura Eletrônica