



Deficiente barrado em banco consegue indenização

08/01/2008

O deficiente físico Emerson Cardamoni Urban levou a melhor na briga com o HSBC. O Tribunal de Justiça de São Paulo determinou que o banco pague a Emerson indenização por dano moral no valor de R\$ 15 mil. O deficiente foi impedido de entrar na agência do banco, em Marília (cidade localizada a 450 km da capital paulista), por causa de sua perna mecânica. O detector de metal travou a porta giratória.

O fundamento da decisão foi o de que o banco, quando abre contas e se responsabiliza pelo atendimento de seus clientes, deve fazê-lo de forma adequada, sem submetê-los a constrangimentos e situações vexatórias.

A humilhação sofrida por Emerson aconteceu em março de 2005, quando ele foi ao banco fazer depósito para um tio. Figura popular na cidade, cliente da agência onde era conhecido, o deficiente foi barrado pelo detector de metais. Emerson mostrou o envelope do depósito, a perna mecânica, mas nada disso sensibilizou os funcionários que sugeriram ao cliente fazer o depósito em um dos terminais eletrônicos.

Nem sequer o funcionário da agência que foi colega de escola de Emerson autorizou sua entrada pela porta especial para portadores de deficiência. O único alento que ganhou foi a proposta de fazer o depósito pela fresta da porta, com a ajuda de um funcionário. Emerson ficou indignado. Não aceitou a proposta. Fez um fuzuê. Acionou a Polícia, a imprensa, deu entrevista na televisão e lavrou boletim de ocorrência. A gerência do banco não voltou atrás. Para garantir o depósito, o deficiente teve de recorrer ao sogro.

Emerson foi à Justiça exigir seus direitos. Entrou com ação de indenização por danos morais. Pediu 150 salários mínimos como reparação pela humilhação sofrida. O juiz José Castilho Paini, da 1ª Vara de Marília, deu razão ao deficiente, mas considerou o valor exagerado. Condenou o banco a pagar R\$ 15 mil.

As duas partes não ficaram satisfeitas. Emerson pediu ao Tribunal de Justiça o aumento do valor da indenização. O HSBC alegou que a culpa pelo incidente foi de Emerson, que armou o escândalo. O banco sustentou que não cometeu abuso e agiu dentro dos limites permitido pela lei. Argumentou que colocou um funcionário à disposição do cliente para fazer o depósito, mas que este foi irreduzível. Por fim ainda acusou o cliente de querer usufruir vantagem indevida ao pleitear na Justiça valor equivalente a 150 salários mínimos.

O Tribunal de Justiça negou o recurso do banco. Para a 9ª Câmara de Direito Privado, o incidente demonstrou a falta de sensibilidade dos funcionários da instituição financeira, que impediram a entrada do cliente, mesmo o conhecendo e sabendo de sua deficiência.

Na visão da turma julgadora, se o cliente não era um estranho para alguns funcionários da agência e mostrou ao segurança a prótese mecânica, que impedia sua entrada, a atitude correta do banco era destravar a porta giratória para que Emerson exercesse seu direito de fazer o depósito bancário.

“Sendo impedido de entrar na agência, o cliente sentiu-se ofendido, menosprezado, discriminado, quando os funcionários do banco, devido a sua situação particular, deveriam tratá-lo com ainda mais cortesia e respeito”, anotou o relator, Gavião de Almeida.

A turma julgadora adotou a teoria do risco profissional que se fundamenta na tese de que o banco, ao exercer atividade com fins lucrativos, assume o risco dos danos que vier a causar. Ou seja, a responsabilidade recai sobre quem auferir lucros com a atividade econômica.

O tribunal reconheceu que as portas giratórias são instrumentos para garantir a segurança de funcionários e clientes e que, quando o banco barra a entrada de pessoas na agência está exercendo um direito. Mas, para a turma julgadora, o que não se admite é extrapolar esse direito.

E, no caso da agência do HSBC de Marília foi o que aconteceu. O banco, no entendimento do TJ paulista, foi negligente em sua tarefa e causou constrangimento ao cliente. Por isso, deve responder pelos danos causados.



“Os bancos deveriam se aparelhar melhor, colocando nas agências detectores de metais como o dos aeroportos, em que se podem vislumbrar os objetos portados pelo cliente. No entanto, continuam a submeter as pessoas a um constrangimento desnecessário e à perda de tempo”, concluiu o relator do recurso, desembargador Gavião de Almeida.

O relator argumentou, ainda, que o valor fixado para indenização tinha dois objetivos: amenizar de alguma maneira a dor sofrida pelo cliente e fazer o banco refletir sobre suas normas de segurança e os procedimentos adotados naquele caso. A turma julgadora, complementada pelos desembargadores Sérgio Gomes e Grava Brazil, seguiu o voto do relator. Agora, só cabe recurso aos tribunais superiores, em Brasília.

Processo 484.601.4/9-00

Fonte: https://conjur.jumps.com.br/2008-jan-08/deficiente_barrado_banco_indenizacao/