



Travamento de porta giratória em banco não passa de aborrecimento

10/09/2014

A detecção de metais na entrada das agências bancárias, entre estas as armas, é uma necessidade para preservar a integridade física e a segurança dos clientes e dos funcionários de qualquer estabelecimento financeiro. Assim entendeu o Tribunal Regional Federal da 3ª Região ao negar dano moral a um cliente da Caixa Econômica Federal que ficou preso em porta giratória do banco.

Para a desembargadora Cecília Mello, relatora na 11ª Turma, o travamento da porta e a solicitação para que o cliente tirasse os objetos metálicos e abrisse a pasta que portava não constituem atos ilícitos. Foram feitos em nome da segurança do estabelecimento e das pessoas presentes na agência.

O autor da ação contra a Caixa requereu indenização por danos morais no valor de 200 salários mínimos em razão do travamento da porta giratória ao tentar entrar na agência do banco no bairro de Cangaíba, na cidade de São Paulo.

O cliente da Caixa tentou por três vezes entrar na agência, sendo que na última tentativa porta giratória travou. Ele havia atendido a solicitação dos seguranças que guardavam a porta de entrada para que depositasse os pertences de metal e celular no lugar apropriado.

Com o travamento da porta, foi solicitado que o cliente retirasse o anel, o relógio e o cinto da calça. Ele recusou-se a fazê-lo por temer ser exposto ao ridículo e à humilhação perante as pessoas que lá estavam.

O cliente alega que, mesmo sendo frequentador da agência e conhecendo todos os funcionários que trabalhavam no local, não foi autorizado pela gerente a entrar no banco. Ele telefonou, então, para a Polícia Militar e, após a vinda dos policiais, que conversaram com os seguranças, foi autorizada a entrada no banco.

O juízo de primeiro grau julgou improcedente o pedido de indenização sob o argumento de que o travamento da porta giratória causou ao autor da ação mero aborrecimento, o que não caracteriza nenhum sofrimento extraordinário que motive o ressarcimento por danos morais.

No recurso de apelação, o cliente alegou que a conduta dos seguranças foi anormal e excedeu o limite do razoável, causando-lhe um constrangimento desnecessário.

No TRF-3, o entendimento foi de que a segurança dos clientes de bancos tornou-se item prioritário das instituições bancárias. Os desembargadores reconheceram que, de acordo com as normas do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade da instituição financeira em ressarcir eventuais danos é de natureza objetiva, isto é, independente de culpa, bastando a existência do nexo de causalidade entre o fato e o dano.



De acordo com a desembargadora, o constrangimento do autor não foi comprovado pelos depoimentos testemunhais, já que ele não foi maltratado, constrangido ou humilhado pelos funcionários da agência bancária. A turma manteve a sentença, uma vez que dos fatos narrados ficou demonstrado "um dissabor inerente ao cotidiano, que não se confunde com dano moral".
Com informações da Assessoria de Imprensa do TRF-3.

Processo 0009905-72.2002.4.03.6100/SP.

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2014-set-10/travamento-porta-giratoria-banco-nao-passa-aborrecimento/>