

# Banco indenizará por não ter contrato em braille para cliente cega

21/02/2022

As instituições financeiras são obrigadas a fornecer aos clientes com deficiência visual contratos em braille, que permitam a contratação direta dos serviços bancários sem a intervenção de terceiros, exercendo sua plena autonomia.

123RF



123RF Banco deve indenizar por não disponibilizar contrato em braille para cliente cega

Assim entendeu a 38ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo ao manter a condenação do Banco do Brasil a indenizar uma cliente com deficiência visual que foi impedida de abrir uma conta para os filhos sem a presença de testemunhas. A reparação por danos morais foi fixada em R\$ 15 mil.

A cliente, que é cega, tentou abrir uma conta para seus dois filhos, mas foi informada que o banco não possuía contrato redigido em braille e deveria, portanto, comparecer à agência acompanhada de duas testemunhas para concluir a operação.

Ao negar o recurso do banco, o relator, desembargador Mario de Oliveira, afirmou que o Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei 13.146/2015) prevê que a deficiência não afeta a plena capacidade civil da pessoa.

"O Estatuto também deu nova redação ao artigo 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)", afirmou.

No caso dos autos, disse Oliveira, o próprio banco reconheceu que exigiu, como condição para abertura da conta, a presença de duas testemunhas, "tratamento evidentemente discriminatório, violador da intimidade, autonomia e dignidade da autora, pessoa maior e plenamente capaz".

Ainda na visão do desembargador, não se pode falar em mero aborrecimento sofrido pela autora, pois a inadequação dos serviços do banco causou inegável abalo moral, ao violar a dignidade, autonomia e capacidade da consumidora.

"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 (REsp 1.315.822)", concluiu. A decisão foi unânime.

**Clique [aqui](#) para ler o acórdão**  
**1034387-34.2018.8.26.0506**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2022-fev-21/banco-indenizara-nao-contrato-braille-cliente-cega/>