

# Cliente que só pôde entrar em banco após tirar roupa será indenizado

25/01/2022

Comprovada falha gravíssima da prestação dos serviços, a 4ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça de Pernambuco decidiu, de forma unânime, manter o pagamento de R\$ 15 mil em indenização por danos morais a um consumidor que foi obrigado a ficar de cueca pelo segurança para entrar na agência bancária.

## Reprodução



Segurança do banco fez o cliente ficar de cueca para passar pela porta

Na data dos fatos, o consumidor dirigiu-se à agência bancária com o objetivo de fazer transações financeiras para sua empregadora. Ao tentar entrar no estabelecimento, ele depositou todos os pertences de metal em compartimento indicado pelo segurança. Apesar disso, foi barrado pela porta automática giratória. Em resposta, o segurança pediu que o homem retirasse o cinto com fivela de metal. O pedido foi atendido pelo cliente e a porta continuou bloqueada.

Neste momento, o cliente explicou que só tinha a roupa do corpo. Em seguida, o segurança determinou, com ar de deboche, que o autor retirasse a roupa, pois, caso contrário, não poderia entrar na agência bancária. Preocupado em atender a solicitação de sua empregadora e manter seu emprego, o homem tirou as roupas, ficando apenas com a peça íntima (cueca), e finalmente conseguiu entrar no local.

O fato foi presenciado e filmado por outros consumidores que estavam aguardando a solução da situação para entrar na agência bancária. Após sair do banco, o consumidor se dirigiu a uma delegacia para registrar a ocorrência de prática de crime de racismo, pelo fato de se tratar de um cidadão pobre e negro. Na Justiça, ele ingressou com uma ação cível de indenização por danos morais.

Em resposta à acusação, o banco negou a versão da vítima. A juíza Catarina Alves de Lima, da 21ª Vara Cível do Recife, destacou que o autor trouxe provas suficientes para comprovar a sua versão dos fatos. Também citou jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, que estabelece que o dano moral poderá advir não do constrangimento acarretado pelo travamento da porta em si, mas dos desdobramentos que lhe possam suceder, como as iniciativas que a instituição bancária ou seus prepostos venham a tomar, que poderão tornar o que poderia ser um simples contratempo em fonte de vergonha e humilhação, passíveis então de reparação.

"Conforme narrado na exordial, o segurança da agência bancária, de forma inábil e na presença de várias pessoas, fez com que o demandante tivesse que retirar até mesmo o cinto e as calças, exibindo sua peça íntima (cueca), na tentativa de ingressar na agência bancária", ressaltou. Assim, a magistrada concluiu que o consumidor foi submetido a tratamento que extrapola os limites do exercício regular de um direito e, para além disso, ressoa capaz de provocar profunda vergonha e humilhação.



No julgamento do recurso apresentado pelo banco, o relator, desembargador Stenio Neiva, afirmou que o conjunto fático-probatório traduz com evidência a falha gravíssima na prestação do serviço. "O apelado acostou ao bojo processual boletim de ocorrência e mídia digital, os quais corroboram a verossimilhança de suas alegações", completou.

Configurado o nexo causal entre a conduta do segurança do banco, o constrangimento e a vexação pública suportados pelo cliente, o desembargador entendeu que a instituição financeira deve responder objetivamente pelos danos decorrentes da atuação de seus colaboradores. Dessa forma, ele manteve o dano moral em caráter pedagógico para coibir a reincidência de condutas lesivas, em valor congruente ao dano suportado.

**0026747-48.2014.8.17.0001**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2022-jan-25/banco-indenizar-cliente-obrigado-ficar-cueca-entrar-agencia/>