



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAPÁ  
COMARCA DE MACAPÁ  
6ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - SUL  
RUA CLAUDOMIRO DE MORAES, S/N

**Nº do processo: 0008150-40.2022.8.03.0001**

**Magistrado: NAIF JOSE MAUES NAIF DAIBES**

Relatório dispensado.

É irrelevante discutir se o autor faz ou não jus ao benefício da gratuidade judicial, pois o trâmite da ação perante o primeiro grau de jurisdição dos Juizados Especiais é naturalmente gratuito, devendo a presente discussão ser retomada por ocasião da interposição de eventual recurso, se desfavorável a sentença ao consumidor.

Não há que se falar em falta de interesse processual porque sendo o acesso à Justiça uma garantia constitucional obviamente que o jurisdicionado não está obrigado a esgotar previamente a via administrativa para somente após ingressar em Juízo. De qualquer forma, ainda que o autor carecesse do direito de ação quando da propositura da presente demanda, ter-se-ia regularizado o requisito do interesse processual dada a atual resistência do réu em cumprir espontaneamente com a obrigação que lhe é exigida.

Rejeito as preliminares.

Mérito.

A porta giratória de ingresso em agência bancária é parte integrante dos componentes que visam garantir a segurança dos clientes e funcionários das instituições financeiras, assim como a preservação dos valores depositados contra ações armadas de grupos criminosos, sendo legítima sua instalação e uso contínuo e regular em favor da proteção contra a crescente criminalidade.

As normas que estabelecem o uso desse ofendículo se impõe em proteção da coletividade em substituição à ineficiência da segurança pública e devem ser compreendidas e toleradas pelos usuários do serviço e não interpretadas como ofensa aos seus direitos personalíssimos e oportunidade para obter indenização moral, salvo hipóteses de excesso e abuso que a pretexto de se justificarem em prol da tranquilidade alheia acabam por ofender o usuário do serviço e submetê-lo a verdadeira humilhação. Esse é justamente o caso.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAPÁ  
COMARCA DE MACAPÁ  
6ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - SUL  
RUA CLAUDOMIRO DE MORAES, S/N

Extraí-se do vídeo juntado com a inicial que o autor foi impedido de ingressar na agência bancária enquanto não tirou as botas porque os bicos metálicos do calçado travavam a porta giratória a cada tentativa de ingresso, tendo o acesso franqueado ao interior do banco somente após dispor-se a entrar descalço.

O vídeo deixa claro que o único metal que acionava a trava de segurança da porta giratória era o constante dos bicos das botas de segurança, tanto que a imagem documenta apenas o calçado do lado de fora do estabelecimento bancário. Por regra de experiência comum sabe-se que a cada tentativa de ingresso frustrada em agência bancária o cliente coloca na caixa de depósito os objetos e pertences pessoais que acredita estarem impedindo seu acesso, a exemplo de chaves, moedas, telefones celulares, carteira, dentre outros até o momento em que nada mais tem a entregar, circunstância a exigir por parte dos funcionários da segurança a perquirição sobre o que pode estar causando o travamento do dispositivo de segurança.

Enquanto fornecedor de produtos de serviços as instituições financeiras estão obrigadas a prestá-lo de modo adequado e eficaz e essa exigência que decorre da regra estabelecida no art. 6º, X, do Código de Defesa do Consumidor, extensiva aos serviços privados, não resume o dever de adequação e eficácia ao campo da retórica, ao contrário, exige concreta atuação em favor do respeito e dignidade do consumidor.

Nessa linha, espera-se que descartados os objetos que possam acionar o travamento da porta de segurança e apurado junto ao cliente que não possui outros objetos metálicos de uso pessoal que seja investigado pelos seguranças a causa do impedimento, ainda que por meio de revista pessoal a fim de constatar que o consumidor não oferece risco e assim franquear-lhe o acesso ao interior da agência bancária.

Assim afirma-se por supomos que os funcionários da segurança não estão ali apenas para agregar custo ao serviço bancário, mas por possuírem treinamento que os permita lidar com situações dessa natureza, por sinal corriqueiras no dia a dia da atividade bancária. Não há ninguém que já não tenha testemunhado situação como a narrada nos autos em que após várias tentativas frustradas de ingresso na agência o consumidor tem a entrada liberada pelo vigilante quando



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAPÁ  
COMARCA DE MACAPÁ  
6ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - SUL  
RUA CLAUDOMIRO DE MORAES, S/N

percebido que não oferece risco à segurança da coletividade e que o travamento da porta de segurança é motivado por algum componente metálico de sua roupa ou calçado.

Frise-se que essa compreensão é mais ou menos evidente segundo o perfil do cliente que tenta ingressar na agência, não sendo constatadas maiores dificuldades por aqueles consumidores trajados com roupas finas e estampa de profissional importante, mas quase sempre suportadas pelas pessoas simples e de aparência humilde às quais não se reserva empatia e sim desconfiança e suspeita.

Esse é justamente o contexto do caso sob debate, pois o autor fora ao banco no intervalo do almoço, trajando as roupas simples de um funcionário da construção civil, tendo chegado ao destino suado ao final de sua caminhada. Pessoa de aparência digna e decente que ali estava para fazer um pagamento não dispunha do *dress code* que pudesse fazê-lo passar como um empresário ou executivo que contaria com a boa vontade ou compreensão dos vigilantes. Trazia consigo apenas a dignidade ínsita a todo ser humano. Queria apenas fazer um pagamento, jamais ficar com os pés desnudos.

Chama atenção que a defesa do réu não faz alusão ao fato dos vigilantes terem acionado o gerente da agência após constatarem que as botas é que acionavam o travamento da porta giratória no intuito de permitir a entrada a partir da autorização de um funcionário de graduação superior. O dever de tentar resolver a situação em favor da parte economicamente vulnerável da relação de consumo foi suplantado pela indiferença, pelo menosprezo em relação à pessoa que julgou-se suspeita mesmo após mostrar que não trazia consigo qualquer outro artefato de metal que não o inserido em suas botas de proteção. Nunca a preocupação com segurança esteve tão travestida do desejo de ofender, de humilhar, de tripudiar concretizado a partir do momento em que para provar-se inocente e digno de credibilidade o autor precisou tirar as botas e entrar descalço na agência.

A humilhação vivenciada pelo autor não se esgota no constrangimento vivido nos momentos que antecederam seu ingresso na agência e que culminaram na condição de somente poder entrar caso retirasse os calçados. Foi além, pois esclarecido em audiência que enquanto aguardava o atendimento a ser prestado pelo caixa sentiu-se confrontado e julgado pelos olhares dos



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAPÁ  
COMARCA DE MACAPÁ  
6ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - SUL  
RUA CLAUDOMIRO DE MORAES, S/N

demais clientes que estranhavam o fato de alguém ali estar descalço, não tendo outra reação senão a de abaixar a cabeça em sinal de vergonha.

Por máxima de experiência sabe-se que quem abaixa a cabeça assim o faz por motivo de vergonha, humilhação, por sentir-se diminuído e desrespeitado enquanto ser humano, enfim, por ser levado a acreditar que possui menos valor que os demais membros da sociedade.

Dúvidas não há de que todo aquele que assim é tratado sente-se humilhado e envergonhado, ainda mais quando a impressão pessoal feita de sua pessoa é revelada, ainda que em silêncio, pelos olhares maledicentes de terceiros.

O ilícito do réu não está no fato da porta ter travado o ingresso do autor, mas dos vigilantes não terem permitido sua entrada mesmo após constatado que o metal das botas acionaram a trava de segurança e se mostrado indiferentes em submeterem a questão a servidor de maior graduação e poder de decisão, optando por deliberar que o autor somente entraria na agência descalço.

A ação do réu pressupõe a prestação de um serviço defeituoso (acidente de consumo), pelo qual a instituição financeira é objetivamente responsável. O dano, nesse caso, é presumido e decorre do fato em si (dano in re ipsa), dispensando prova do abalo moral.

Reconhecido o dano, quantifico-o em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), quantia que não causará o enriquecimento sem causa do consumidor e não comprometerá a continuidade das atividades do réu, instituição financeira plenamente solvável e líder do segmento de sua atuação. Frise-se que no sentir deste Juízo valor menor não permitirá ao réu internalizar o risco e evitar a reiteração do fato contra terceiros.

Ante o exposto, rejeito as preliminares e JULGO PROCEDENTE o pedido inicial para condenar o réu a pagar ao autor a quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), corrigida monetariamente pelo INPC e acrescida de juros legais à taxa de 1% ao mês, ambos devidos a partir desta data.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAPÁ  
COMARCA DE MACAPÁ  
6ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - SUL  
RUA CLAUDOMIRO DE MORAES, S/N

Sem custas ou honorários, pois ausente má-fé.

Publique-se e intímese.

Transitada em julgado e havendo requerimento do interessado, intime-se o réu a cumprir a sentença no prazo de 15 dias, pena do montante da condenação ser acrescido de multa de 10%, nos termos do art. 523, §1º, do Código de Processo Civil.

**RPL - PREENCHIMENTO MANUAL**

**TIPO DE ATO: SENTENÇA**

**PROFERIDO EM: 10/11/2022 10:55**

Legenda do cálculo: Dano Moral

Credor: -----

Devedor:

Valor: R\$ 10.000,00

Índice de correção monetária: INPC

Termo inicial da correção: 10/11/2022

Taxa de juros: 1.0%

Termo inicial dos juros: 10/11/2022

Imposto de renda: Não

Previdência: Não

Natureza do crédito: Comum

Valor original: R\$ 10.000,00

Valor acrescido da correção monetária: R\$ 10.000,00

Valor dos juros: R\$ 0,00

Valor bruto: R\$ 10.000,00

Valor líquido a receber: R\$ 10.000,00

MACAPÁ, 10/11/2022



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAPÁ  
COMARCA DE MACAPÁ  
6ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - SUL  
RUA CLAUDOMIRO DE MORAES, S/N

**NAIF JOSE MAUES NAIF DAIBES**

Juiz(a) de Direito