

## Cliente que sÃ³ pÃ´de entrar em banco apÃ³s tirar roupa serÃ¡ indenizado

Comprovada falha gravÃssima da prestaÃo dos serviÃos, a 4ª CÃmara CÃvel do Tribunal de JustiÃa de Pernambuco decidiu, de forma unÃnime, manter o pagamento de R\$ 15 mil em indenizaÃo por danos morais a um consumidor que foi obrigado a ficar de cueca pelo seguranÃa para entrar na agÃncia bancÃria.

ReproduÃo



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

Na data dos fatos, o consumidor dirigiu-se à agÃncia bancÃria com o objetivo de fazer transaÃes financeiras para sua empregadora. Ao tentar entrar no estabelecimento, ele depositou todos os pertences de metal em compartimento indicado pelo seguranÃa. Apesar disso, foi barrado pela porta automÃtica giratÃria. Em resposta, o seguranÃa 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 sÃ³ tinha a roupa do corpo. Em seguida, o seguranÃa determinou, com ar de deboche, que o autor retirasse a roupa, pois, caso contrÃrio, nÃo poderia entrar na agÃncia bancÃria. Preocupado em atender a solicitaÃo de sua empregadora e manter seu emprego, o homem tirou as roupas, ficando apenas com a peÃa íntima (cueca), e finalmente conseguiu entrar no local.

O fato foi presenciado e filmado por outros consumidores que estavam aguardando a soluÃo da situaÃo para entrar na agÃncia bancÃria. ApÃs sair do banco, o consumidor se dirigiu a uma delegacia para registrar a ocorrÃncia de prÃtica de crime de racismo, pelo fato de se tratar de um cidadÃo pobre e negro. Na JustiÃa, ele ingressou com uma aÃo cÃvel de indenizaÃo por danos morais.

Em resposta à acusaÃo, o banco negou a versÃo da vÃtima. A juÃza Catarina Alves de Lima, da 21ª Vara CÃvel do Recife, destacou que o autor trouxe provas suficientes para comprovar a sua versÃo dos fatos. TambÃm citou jurisprudÃncia do Superior Tribunal de JustiÃa, que estabelece que o dano moral poderÃ advir nÃo do constrangimento acarretado pelo travamento da porta em si, mas dos desdobramentos que



---

lhes 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 onexo 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**

**Autores:** Redação ConJur