



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO CARLOS**  
**FORO DE SÃO CARLOS**  
**2ª VARA CÍVEL**  
**RUA SORBONE, 375, São Carlos-SP - CEP 13560-760**

### SENTENÇA

Processo nº: **1004113-43.2014.8.26.0566**  
 Classe – Assunto: **Procedimento Ordinário - Indenização por Dano Moral**  
 Requerente: **Marcelo Manoel**  
 Requerido: **Banco Santander (Brasil) S.A.**

Justiça Gratuita

Juiz de Direito: **Paulo César Scanavez**

**Marcelo Manoel** move ação em face de **Banco Santander (Brasil) S/A**, alegando que em 03.04.2014 dirigiu-se à agência do réu n.0024 para transferir sua conta bancária para a agência 3301, que fica mais perto de sua residência, para facilitar sua locomoção, haja vista ser deficiente físico (perna amputada) e fazer uso de muletas. Ocorre que ao adentrar na agência 0024, solicitou ao vigilante que sua entrada se desse pela porta lateral, a qual possui o símbolo universal de deficiência física, mas foi surpreendido com a negação deste que lhe recomendou entrasse pela porta giratória. Argumentou-lhe que não seria possível entrar pela porta giratória em razão de fazer uso de muletas, o que impediria seus movimentos e pediu que chamasse a gerência para que lhe fosse autorizada sua entrada pela porta lateral, o que também lhe foi negado. O acesso do autor só foi possível com a intervenção da Polícia Militar. Resta claro o defeito na prestação do serviço. Sofreu danos morais, passíveis de indenização. Pede a procedência da ação, condenando-se o réu ao pagamento de danos morais, em valor a ser arbitrado pelo juízo, além dos ônus da sucumbência. Documentos às fls. 17/21.

O réu foi citado e contestou às fls. 28/33 dizendo que a porta giratória contida nas agências bancárias é um dispositivo de segurança com a finalidade de se evitar assaltos. O simples fato da porta giratória travar, quando o autor tentava adentrar a agência, não representa fato passível de indenização, mas sim meros aborrecimentos. O dano moral se caracteriza a partir de uma conduta ilícita, o que não ocorreu na espécie, daí o não dever de indenizar. Improcede a demanda.

Réplica às fls. 63/67. Prova oral a fl. 114. O réu foi intimado a

**1004113-43.2014.8.26.0566 - lauda 1**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO CARLOS**  
**FORO DE SÃO CARLOS**  
**2ª VARA CÍVEL**  
**RUA SORBONE, 375, São Carlos-SP - CEP 13560-760**

exibir cópia da filmagem do dia e hora do incidente na agência bancária, mas deu explicações que não tinha essa filmagem. O Oficial de Justiça procedeu a constatação que lhe foi ordenado por este juízo no termo de audiência. As partes não apresentaram memoriais, embora intimadas a tanto.

É o relatório. Fundamento e decido.

O autor buscou a agência do réu de n. 0024 para transferir sua conta bancária para a agência n. 3301, próxima de sua residência, para facilitar a sua locomoção pois tem deficiência física por ter sofrido amputação da perna direita (transtibial) e atualmente faz uso de muletas já que sofreu queimaduras no coto da perna.

É fato notório que normalmente os clientes bancários ingressam na agência pela porta giratória, mecanismo introduzido na tentativa de reduzir assaltos. Isso já faz parte da rotina da população.

Na agência bancária n. 0024, tentou ingressar pela porta lateral destinada às pessoas com deficiência física, tanto que nela consta o símbolo universal destacando essa prioridade. Essa sua tentativa foi impedida pelo vigilante bancário que lhe apontou como via de acesso a porta giratória. O autor explicou-lhe que não tinha como utilizar as muletas para poder acompanhar o movimento da porta giratória, e se o tentasse estaria exposto a riscos de acidente. A gerente Cinthia, comunicada do fato, não autorizou o ingresso do autor pela porta reservada aos deficientes físicos, sustentando que essa diretriz constava do “Regulamento”. Este é o país que se rende a Decretos (símbolo anacrônico dos Regulamentos), mesmo que afrontosos às normas constitucionais e infraconstitucionais.

Diante desse impasse, o autor acionou a PM, que se fez representada pelo 1º Sargento da 1ª Companhia, José Roberto Alves Fernandes (fl. 114), que constatou os seguintes fatos na agência: “o autor pretendia entrar no Banco pela porta lateral e a gerente do estabelecimento bancário disse ao depoente que só permitiria a entrada do autor pela porta giratória, de acordo com o Regulamento. O depoente solicitou da gerente esse Regulamento para poder verificar se tinha pertinência a justificativa por ela dada, momento em que a gerente nada mais respondeu ao depoente e deixou o local. O depoente falou com o vigilante bancário e este disse que obedecia ordens e que as ordens recebidas eram no sentido de que o autor deveria passar pela porta giratória. ... O autor disse ao depoente que estava exigindo sua entrada pela porta lateral, pois da



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO CARLOS**  
**FORO DE SÃO CARLOS**  
**2ª VARA CÍVEL**  
**RUA SORBONE, 375, São Carlos-SP - CEP 13560-760**

vez anterior ao tentar passar pela porta giratória sofreu desequilíbrio corporal e quase caiu. O depoente não sabe dizer se a porta lateral tem o símbolo universal para o ingresso de pessoas com deficiência física. O autor estava nervoso quando o depoente adentrou ao estabelecimento bancário”.

A Oficiala de Justiça confirmou que o réu não lhe entregou cópia das filmagens do movimento na agência referente ao dia e horário dos fatos referidos na inicial. O gerente foi advertido do disposto no artigo 359, caput, do CPC. A fl. 119 o réu apresentou esclarecimento dizendo que não localizou o registro da filmagem do dia 03.04.2014, das 14h15 às 15h15, por isso, na perspectiva do réu, trata-se de obrigação impossível de ser cumprida.

A diligente Oficiala de Justiça apresentou as ilustrações de fls. 122/123, que corroboram o conteúdo de sua certidão lançada a fl. 121, onde enfatizou: “a agência dispõe de porta lateral para o ingresso de pessoas com deficiência, contendo o símbolo universal referente à sua utilização, ao lado da porta giratória”.

É fato notório que a agência bancária n. 0024 dispõe de câmaras de filmagem dos movimentos do ambiente interno onde realiza o atendimento aos clientes. Pela decisão de fl. 72 este juízo alertara o réu para preservar a filmagem do dia 03.04.2014, para possibilitar uma análise mais precisa em torno dos acontecimentos. Naquela oportunidade, no prazo de 10 dias seguintes ao da intimação, o réu não apresentou justificativa de que não tinha as filmagens. Depois da produção da prova oral, o réu trouxe discurso afirmando a impossibilidade de fornecê-las pois não as localizou. Evidente que essa negativa não pode se constituir em vantagem probatória para o réu. Entretanto, o contrário deve ser reconhecido, ou seja, confirmam-se os fatos alegados pelo autor. Aliás, o réu não contestou os fatos descritos na inicial, tanto que cuidou de matéria estranha à lide. Basta simples leitura à peça defensiva para apurar que os fatos relevantes do litígio não foram impugnados.

Impossível seria obrigar o autor a passar pela porta giratória para poder ingressar na agência. Basta verificar a ilustração de fl. 21 para constatar a temeridade das ordens bancárias dadas ao vigilante e reverberadas pela gerente da agência. Mais grave ainda é o fato da agência dispor de uma porta lateral, que ostenta o símbolo universal de acesso ao deficiente físico e apesar disso o autor ter sido impedido de exercer esse simples mas relevante direito.

Nota-se um profundo desrespeito aos direitos elementares do deficiente físico. Do vigilante bancário à gerente da agência “nenhum recebeu do réu orientação básica sobre as prioridades de acesso garantidas ao deficiente físico”. A gerente disse ao 1º Sargento da PM que



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO CARLOS**  
**FORO DE SÃO CARLOS**  
**2ª VARA CÍVEL**  
**RUA SORBONE, 375, São Carlos-SP - CEP 13560-760**

estava cumprindo o “Regulamento”. Este dela exigiu cópia desse Regulamento e ela lhe fez ouvidos moucos e se afastou retornando ao seu posto de trabalho.

O autor está com deficiência física, consoante se vê das ilustrações exibidas nos autos, acompanhadas do relatório médico (CID: T30.2), e seu caso se enquadra no conceito de deficiência física dado pelo Decreto n. 5.296/04: “alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, apresentando-se sob a forma de paraplegia, paraparesia, monoplegia, monoparesia, tetraplegia, tetraparesia, triplegia, triparesia, hemiplegia, hemiparesia, ostomia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, nanismo, membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho de funções”.

O Congresso Nacional aprovou, por meio do Decreto Legislativo n. 186, de 09.07.2008, conforme o procedimento do § 3º, do artigo 5º, da Constituição Federal, a **CONVENÇÃO SOBRE OS DIREITOS DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E SEU PROTOCOLO FACULTATIVO**, assinados em Nova York, em 30.03.2007, a qual ganhou em nosso país a qualificação de Emenda Constitucional. O conceito de acessibilidade está tratado no artigo 9, número 1: “A fim de possibilitar às pessoas com deficiência viver de forma independente e participar plenamente de todos os aspectos da vida, os Estados Partes tomarão as medidas apropriadas para assegurar às pessoas com deficiência o acesso, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, ao meio físico, ao transporte, à informação e comunicação, inclusive aos sistemas e tecnologias da informação e comunicação, bem como a outros serviços e instalações abertos ao público ou de uso público, tanto na zona urbana como na rural. Essas medidas, que incluirão a identificação e a eliminação de obstáculos e barreiras à acessibilidade, serão aplicadas, entre outros, a: a) Edifícios, rodovias, meios de transporte e outras instalações internas e externas, inclusive escolas, residências, instalações médicas e local de trabalho; ... 2.Os Estados Partes também tomarão medidas apropriadas para: a) Desenvolver, promulgar e monitorar a implementação de normas e diretrizes mínimas para a acessibilidade das instalações e dos serviços abertos ao público ou de uso público; b) Assegurar que as entidades privadas que oferecem instalações e serviços abertos ao público ou de uso público levem em consideração todos os aspectos relativos à acessibilidade para pessoas com deficiência; c) Proporcionar, a todos os atores envolvidos, formação em relação às questões de acessibilidade com as quais as pessoas com deficiência se confrontam”.

Referida Convenção em seu preâmbulo reconhece que a “deficiência é um conceito em evolução e que a deficiência resulta da interação entre pessoas com deficiência e as barreiras devidas às atitudes e ao ambiente que impedem a plena e efetiva participação dessas pessoas na



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO CARLOS**  
**FORO DE SÃO CARLOS**  
**2ª VARA CÍVEL**  
**RUA SORBONE, 375, São Carlos-SP - CEP 13560-760**

sociedade em igualdade de oportunidades com as demais pessoas”.

A Convenção também “reconhece que a discriminação contra qualquer pessoa, por motivo de deficiência, configura violação da dignidade e do valor inerentes ao ser humano”.

Ana Paula de Barcellos e Renata Ramos Campante discorrem à pág. 177 do Manual dos Direitos da Pessoa com Deficiência, Ed. Saraiva, 2012: “[...] A acessibilidade abrangerá não apenas as estruturas físicas, mas também todas as demais esferas de interação social. Em sua acepção moderna, portanto, a acessibilidade pode ser descrita como a adoção de um conjunto de medidas capazes de eliminar todas as barreiras sociais – não apenas físicas, mas também de informação, serviços, transporte, entre outras – de modo a assegurar às pessoas com deficiência o acesso, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas as condições necessárias para a plena e independente fruição de suas potencialidades e do convívio social.”

O réu, através do vigilante bancário, mas principalmente através de sua gerente, negou ao autor o acesso através da porta existente na agência para deficiente físico. A porta lateral para o ingresso de pessoas com deficiência, contendo o símbolo universal referente à sua utilização, existente na agência bancária n. 0024 ao lado da porta giratória ali está, pelo visto, apenas para “inglês ver” (ficou, assim, a expressão que designa tanto leis que só existem no papel como também qualquer outra coisa feita apenas para preservar as aparências, sem que efetivamente ocorra – Ref.: WIKIPEDIA – A ENCICLOPÉDIA LIVRE. Leis para Inglês Ver. Disponível em: <[http://pt.wikipedia.org/wiki/Leis\\_para\\_inglês\\_ver](http://pt.wikipedia.org/wiki/Leis_para_inglês_ver)>. Data de acesso: 05.11.2014), tanto que ambos foram enfáticos exigindo do autor que realizasse o acesso pela porta giratória, mesmo frente a uma excepcional situação por ele vivenciada e assim atestada no relatório médico. A impossibilidade do autor realizar a vontade do vigilante bancário e da gerente da agência estava ao alcance dos olhos e do bom senso destes. Era-lhes mais fácil e digno permitir-lhe o acesso pela porta lateral, vizinha à porta giratória. Prevaleceu o obstáculo criado pela insensatez desses prepostos. A dignidade do autor foi atingida. O policial militar que foi atender a ocorrência percebeu que o autor estava nervoso, comportamento plenamente justificável diante da absurda teimosia dos referidos prepostos.

O réu é o grande responsável pela conduta dos seus prepostos. O direito constitucional à dignidade do autor foi tripudiado. Arbitro a indenização por danos morais em R\$ 25.000,00, não só para compensar os danos morais decorrentes da vergonhosa afronta à dignidade do autor, como também para sensibilizar o réu a adotar medidas inteligentes, eficientes e de respeito às pessoas com deficiência, enquadrando-se tanto quanto possível às atuais exigências ditadas pela



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO CARLOS**  
**FORO DE SÃO CARLOS**  
**2ª VARA CÍVEL**  
**RUA SORBONE, 375, São Carlos-SP - CEP 13560-760**

Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, o que proporcionará ao réu um salto de qualidade na recepção e atendimento às pessoas com deficiência, clientes ou não de suas agências.

**JULGO PROCEDENTE** a ação para condenar o réu a pagar ao autor indenização por danos morais no valor de R\$ 25.000,00, com correção monetária a partir de hoje, juros de mora de 1% ao mês contados da citação, 15% de honorários advocatícios sobre o valor da condenação, custas do processo e as de reembolso.

Depois do trânsito em julgado, abra-se vista ao autor para formular requerimento da fase de cumprimento da coisa julgada, nos termos do artigo 475-B e J, do CPC, no prazo de 10 dias. Vindo esse requerimento, intime-se o réu para, em 15 dias, pagar o valor do débito exequendo, sob pena de multa de 10%. Findo o prazo de 15 dias sem pagamento, abra-se vista ao autor para indicar bens do executado para os fins de penhora.

P.R.I.

São Carlos, 05 de novembro de 2014.

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006, CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**