



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO CARLOS**  
**FORO DE SÃO CARLOS**  
**5ª VARA CÍVEL**  
**RUA SOURBONE, 375, São Carlos-SP - CEP 13560-970**

### SENTENÇA

Processo nº: **0011044-84.2011.8.26.0566**  
 Classe – Assunto: **Procedimento Comum - Indenização por Dano Moral**  
 Requerente: **Valdelice da Silva Bastos Moreira**  
 Requerido: **Banco do Brasil Sa**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Vilson Palaro Júnior**

Vistos.

VALDELICE DA SILVA BASTOS MOREIRA, qualificado(s) na inicial, ajuizou(aram) ação de Procedimento Comum em face de Banco do Brasil Sa, também qualificado, alegando que no dia 17 de junho de 2011 teria sido submetido a humilhação ao ser impedida de entrar na agência do banco réu em razão do travamento da porta detectora de metais, mesmo após tirar todos os objetos de sua bolsa e solicitado que o segurança chamasse a gerente para a revista daquele objeto, entendendo que a conduta dos funcionários do réu, ao justificar nada poderem fazer, tenha lhe causado dano moral ao permitir que se sentisse como se criminosa fosse, requerendo seja o réu condenado ao pagamento de indenização no valor de R\$ 15.000,00.

O réu contestou o pedido sustentando que o uso da porta giratória seria destinado à segurança de todos os usuários do estabelecimento, não tendo havido na situação reclamada pela autora qualquer ato de abuso que a submetesse a vexame ou humilhação, cumprindo a ela o ônus de tal prova, até porque seu procedimento estaria amparado em Resoluções do Banco Central, não havendo se falar em responsabilidade objetiva para o caso, de modo a concluir pela improcedência da ação.

A ação foi julgada improcedente, decisão da qual a autora apelou, obtendo provimento a seu recurso que anulou aquela sentença, de modo que, tornando a curso, o feito foi instruído com prova documental, com o depoimento pessoal da autora e com a oitiva de uma testemunha por ela arrolada, em seguida ao que as partes, em alegações finais, reiteraram suas postulações.

É o relatório.

DECIDO.

Com efeito, nos termos da descrição que consta da inicial, a autora confessa ter recusado deixar a bolsa que portava nos armários disponibilizados pelo banco réu, insistindo em entrar na agência com aquele objeto, o que motivou seguidamente, e por "*cerca de 15 minutos*" (sic.), o travamento da porta giratória detectora de metais.

Segundo a mesma inicial, fato depois confirmado pela autora em depoimento pessoal, mesmo o pedido aos seguranças de que revistassem sua bolsa a fim de permitir sua entrada, já que na bolsa se achavam "*vários documentos que seriam necessários apresentar no banco*" (sic.), não teriam sido objeto de atenção, uma vez que aqueles funcionários "*simplesmente disseram que era para guardar a bolsa no armário para poder entrar e que não podiam fazer nada*" (fls. 03), circunstância que teria motivado *aflição e vergonha* a si, resultando, a seu ver, em dano moral.

Esses fatos, entretanto, não se mostram, a ver deste Juízo, suficientes a configurar dano moral.

Ocorre que, a propósito do que já ficou consignado na decisão antes anulada, não há nesses fatos, com o devido respeito, qualquer menção ou imputação de culpa ou



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO CARLOS**  
**FORO DE SÃO CARLOS**  
**5ª VARA CÍVEL**  
**RUA SOURBONE, 375, São Carlos-SP - CEP 13560-970**

responsabilidade a funcionários da agência do réu, e tanto assim que a própria autora nos disse, em seu depoimento pessoal, que os seguranças da agência *não a ofenderam* em momento algum.

Se é assim, e porque, como igualmente admitido pela autora, houve efetiva recusa e resistência de sua parte em depositar seus objetos em compartimento apropriado para uso da porta giratória, inexistiu se falar em ofensa moral indenizável, a propósito do acórdão seguinte: *“DANO MORAL. Constrangimento em agência bancária. Apelante que pretendia passar pela porta giratória portando celular e chaves. Determinação de depósito dos objetos de metal em compartimento apropriado. Não acatamento da determinação. Discussão com o vigilante. Utilização de palavras de baixo calão e suposta agressão física. Episódio que teria sido evitado se o Apelante acatasse a determinação, que era razoável e exigível a todos. Pedido inicial julgado improcedente. Sentença mantida, nos termos do art. 252 do RITJSP. Recurso não provido”* (cf. Ap. nº 1016075-97.2014.8.26.0005 - 12ª Câmara de Direito Privado TJSP - 15/06/2016<sup>1</sup>).

Dizer-se que *“os seguranças poderiam muito bem ter olhado a bolsa (...), ou chamado o gerente e liberado a porta giratória”* (sic.) é solução que, sempre renovado o máximo respeito, não se amolda aos padrões dos dias atuais, onde o expressivo aumento populacional e a facilidade de locomoção das pessoas acabam por impor a impessoalidade como marca das relações sociais, de modo que o apego dos seguranças ao *protocolo* do próprio ofício não pode, no caso, ser tomado ofensivo ou destinado a submeter a autora a humilhação ou constrangimento, nos moldes pretendidos pela inicial, repita-se, sempre renovado o máximo respeito.

É que, segundo entendimento firmado no Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo *“a porta giratória é um mecanismo lícito, que visa garantir a segurança, inclusive de funcionários e clientes”*, colhendo-se ainda, na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça (STJ), a afirmação de que chega mesmo a ser *“obrigação da instituição financeira promover a segurança de seus clientes, constituindo-se em exercício regular de direito a utilização de porta giratória com detector de objetos metálicos”* para tal finalidade, de modo que seu travamento *“não caracteriza ato ilícito passível de indenização por dano moral”*, valendo à ilustração a transcrição do acórdão: *“RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. POLICIAL MILITAR. TRAVAMENTO DE PORTA GIRATÓRIA DE BANCO. DISPOSITIVO DE SEGURANÇA. ATO LÍCITO. EXERCÍCIO REGULAR DE DIREITO. 1. É obrigação da instituição financeira promover a segurança de seus clientes, constituindo-se em exercício regular de direito a utilização de porta giratória com detector de objetos metálicos. 2. Não caracteriza ato ilícito passível de indenização por dano moral o simples travamento da porta giratória na passagem de policial militar armado, ainda que fardado. 3. Recurso especial provido”* (REsp. nº 1444573-SP – 3ª Turma STJ – 04/09/2014<sup>2</sup>).

No mesmo sentido o Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo: *“AÇÃO INDENIZATÓRIA. DANOS MORAIS. TRAVAMENTO DE PORTA GIRATÓRIA DE AGÊNCIA BANCÁRIA. AUSÊNCIA DE PROVA DE ATO ILÍCITO. A porta giratória é um mecanismo lícito, que visa garantir a segurança, inclusive de funcionários e clientes. Ausência de prova de abuso ou de outra conduta ilícita que, porventura, ocasionasse danos morais. R. sentença mantida. Recurso não provido”* (cf. Ap. nº 0036499-29.2013.8.26.0001 - 22ª Câmara de Direito Privado TJSP - 10/03/2016<sup>3</sup>).

Dizer que os seguranças poderiam ter sido *“um pouco mais educados, chamando a gerente para revistar sua bolsa”* (sic.), como dito pela autora em depoimento pessoal, é, sempre renovado o devido respeito, exigência de cunho subjetivo que não poderia obrigar aquele funcionário a deixar seu posto de serviço a fim de atender o pedido da cliente, arriscando não apenas sua condição profissional mas a condição de segurança de todos os demais clientes e

<sup>1</sup> <https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/resultado>

<sup>2</sup> <http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia>

<sup>3</sup> <https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/resultado>



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO CARLOS**  
**FORO DE SÃO CARLOS**  
**5ª VARA CÍVEL**  
**RUA SOURBONE, 375, São Carlos-SP - CEP 13560-970**

funcionários que se achavam no local.

Veja-se, inclusive, que em caso muitíssimo semelhante, onde o cliente fazia a exigência de que houvesse *revista da bolsa perante o gerente*, com *reiteração da exigência*, houve por bem a 4ª Câmara de Direito Privado Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo em afastar o reclamo de dano moral, considerando *exercício regular do direito do banco* a recusa em atender o pedido do cliente, que deveria, de todo modo, ter colocado seus pertencer em armário próprio: “*INDENIZATÓRIA. DANOS MORAIS. (... ). Negativa de ingresso em agência bancária após travamento da porta giratória. Exigência de que a bolsa fosse deixada em guardavolumes. Recusa da autora que chamou a polícia. Revista da bolsa perante o gerente. Reiteração da exigência. Exercício regular do direito do banco. Instituições financeiras que têm obrigação legal de prezar pela segurança dos clientes. Medidas acautelatórias que, por si só, não caracterizam dano moral. Ausência de excesso por parte dos prepostos do banco. Ato ilícito não configurado. Recurso desprovido*” (cf. Ap. nº 0036322-22.2010.8.26.0114 - 4ª Câmara de Direito Privado TJSP - 13.02.2014 <sup>4</sup>).

Dizer, como disse a testemunha *Alessandro*, que o segurança foi grosseiro ou mal educado com a pessoa da autora, não pode, por si, modificar as conclusões acima.

A uma, porque a testemunha chegou ao local quando a situação já tinha evoluído o suficiente a permitir-lhe presenciar as respostas grosseiras do funcionário e a autora chorando.

E a outra, porque sem que se saiba em que circunstâncias a situação evoluiu até que essa grosseria fosse perpetrada, não se poderá dizer tenha a situação avançado o limite da grosseria em si para adentrar na esfera do dano moral, a propósito do precedente: “*AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Travamento de porta giratória na agência bancária. Objetivo do autor de que seja reparado pelos danos morais sofridos. Sentença de improcedência. Pretensão de reforma. INADMISSIBILIDADE: O autor não comprovou ter suportado danos em razão dos fatos alegados. Meros aborrecimentos não são suficientes para produzir danos psicológicos de média ou de grande intensidade. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO*” (cf. Ap. nº 1001547-89.2015.8.26.0533 - 37ª Câmara de Direito Privado TJSP - 24/05/2016 <sup>5</sup>).

Diante dessas considerações, e sempre renovado o máximo respeito à pessoa da autora, temos que inexistir ofensa moral ou direito à indenização.

O autor sucumbe e deve arcar com o pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios, estes arbitrados em 10% do valor da causa, atualizado, prejudicada a execução desta sucumbência enquanto perdurarem os efeitos da assistência judiciária gratuita concedida em seu favor.

Isto posto JULGO IMPROCEDENTE a presente ação, proposta por VALDELICE DA SILVA BASTOS MOREIRA contra Banco do Brasil Sa, em consequência do que CONDENO o(a) autor(a) ao pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios, estes arbitrados em 10% do valor da condenação, atualizado, prejudicada a execução dessa sucumbência enquanto durarem os efeitos da assistência judiciária gratuita a ele concedida.

P. R. I.

São Carlos, 22 de junho de 2016.

**Vilson Palaro Júnior**

Juiz de direito.

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

<sup>4</sup> <https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/resultado>

<sup>5</sup> <https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/resultado>



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO CARLOS**  
**FORO DE SÃO CARLOS**  
**5ª VARA CÍVEL**  
**RUA SOURBONE, 375, São Carlos-SP - CEP 13560-970**