



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000296002

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001186-85.2022.8.26.0417, da Comarca de Paraguaçu Paulista, em que é apelante SOLANGE JANEGITZ REZENDE COSTA, é apelado BANCO DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente) E FERNÃO BORBA FRANCO.

São Paulo, 27 de março de 2025.

JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO N. 1001186-85.2022.8.26.0417

COMARCA DE PARAGUAÇU PAULISTA

PARTE APELANTE: SOLANGE JENEGITZ REZENDE COSTA

PARTE APELADA: BANCO DO BRASIL S/A

VOTO N. 24.645

APELAÇÃO – Ação indenizatória por dano moral – Travamento de porta giratória de agência bancária – Alegação de humilhação sofrida pela demandante – Sentença de improcedência – Recurso da parte autora – Não acolhimento – Sentença mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos – Incidência do artigo 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça – Episódio habitual e decorrente da necessidade de que os bancos ofereçam proteção ao seu patrimônio e aos próprios clientes – Inexistência de comprovação de atitudes anormais ou falta de atendimento à autora nas condições possíveis – Dano moral não configurado – Precedentes deste Egrégio Tribunal de Justiça – Sentença mantida – RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de ação indenizatória por danos morais ajuizada por **SOLANGE JANEGITZ REZENDE COSTA** em face de **BANCO DO BRASIL S/A**.

Narra a autora que: (i) aos 02.05.2022, dirigiu-se à agência bancária da parte requerida, localizada na Rua Santos Dumont, n. 475, Centro, Paraguaçu Paulista/SP, para realizar o pagamento de um tributo municipal, mas, ao tentar ingressar no local, foi impedida pelo travamento da *“porta giratória que controla a entrada de metais nesses estabelecimentos”*; (ii) retirou, então, diversos objetos pessoais (relógio, corrente, anel, caneta, aparelho celular e chave) e tentou passar pela porta, mas novamente foi “barrada” pelo dispositivo; (iii) formou-se uma grande fila de clientes do banco, o que fez com que se sentisse extremamente

constrangida e humilhada; (iv) sofreu prejuízos de ordem moral.

Nesse contexto, requer a condenação da instituição financeira ao ressarcimento dos danos morais por ela experimentados no montante de R\$ 20.000,00.

Sobreveio, às fls. 97/100, r. sentença, por meio da qual o douto Juízo *a quo* julgou improcedente a demanda e condenou a parte autora ao enfrentamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados no patamar de 10% sobre o valor atualizado da causa.

Inconformada, recorre a demandante às fls. 102/115 para insistir na integral procedência do pleito inaugural.

Contrarrazões às fls. 122/131 sem arguição de matéria preliminar.

É o relatório.

Respeitados os argumentos da parte insurgente, a r. sentença deve ser integralmente mantida, por seus próprios e jurídicos fundamentos, os quais são adotados, nos moldes do art. 252 do Regimento Interno desta Egrégia Corte Bandeirante, que assim dispõe: *“Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la”*.

O Superior Tribunal de Justiça, por sua vez, reconhece *“a viabilidade do órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação no decisum”* (cf. STJ, AgRg no REsp n. 1.339.998-RS, 4ª Turma, Rel. Min. Raul Araújo, j. 15.5.2014; AgRg no AREsp n. 58514-SP, 3ª Turma, Rel. Min. Sidnei Beneti, j. 28.5.2013; REsp n. 662272-RS, 2ª Turma, Rel. Min. José Otávio de Noronha, j. 4.9.2007).

Cabe, por conseguinte, ressaltar os pontos relevantes do r.
decisum (fls. 97/100):

“A pretensão da autora é improcedente.

As portas giratórias com dispositivo de detecção de metal são mecanismo de segurança amplamente utilizados em agências bancárias e autorizados pela Lei nº 7.102/83. Sua utilização visa assegurar a incolumidades dos funcionários e clientes que frequentam agências bancárias. Como todo dispositivo de segurança, podem apresentar falhas, ou mesmo quando funcionam corretamente, podem gerar desconforto passageiro àquele que precisa passar pela inspeção de metais.

O mero aborrecimento da parte não enseja danos morais, pois a vida cotidiana e convivência em sociedade submete todos a inconvenientes passageiros.

O impedimento de ingressar na agência bancária em razão de travamento da porta giratória por detecção de objeto metálico em posse da consumidora não é situação, por si só, vexatória.

O dano moral demanda comprovação de situação que extrapole a normalidade e que fira a honra da autora de forma tão profunda que seus direitos de personalidade sejam violentados de modo inaceitável. Não é o caso dos autos.

A situação narrada pela autora é comum e aceitável.

Quando oportunizada produção de provas, a requerente nada postulou, deixando de fazer prova de fato extraordinário que tenha superado o mero dissabor.

Na inicial, disse que várias pessoas na agência presenciaram a situação vexatória, contudo, não trouxe qualquer testemunha para corroborar seu relato.

A jurisprudência do Tribunal de Justiça de São Paulo entende tolerável o desconforto causado pelo travamento de porta giratória em agência bancária, salvo comprovação de situação vexatória excepcional. Nesse sentido: (...)”.

Ao discorrer sobre o dano moral, MARIA HELENA DINIZ o define como *"a dor, a angústia, o desgosto, a aflição espiritual, a humilhação, o complexo que sofre a vítima de evento danoso, pois estes estados de espírito constituem o conteúdo, ou melhor, a consequência do dano"*, acrescentando que *"o direito não repara qualquer padecimento, dor ou aflição, mas aqueles que forem decorrentes da privação de um bem jurídico sobre o qual a vítima teria interesse reconhecido juridicamente"* (Curso de Direito Civil Brasileiro - Ed. Saraiva, 18ª ed., 2.004 - pág. 105).

Em harmonia com essa compreensão, o Superior Tribunal de Justiça já decidiu que *"a vida em sociedade traduz, infelizmente, em certas ocasiões, dissabores que, embora lamentáveis, não podem justificar a reparação civil, por dano moral. Assim, não é possível se considerar meros incômodos como ensejadores de danos morais, sendo certo que só se deve reputar como dano moral a dor, o vexame, o sofrimento ou mesmo a humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, chegando a causar-lhe*

aflição, angústia e desequilíbrio em seu bem estar" (cf. STJ, REsp 1234549/SP, Rel. Ministro Massami Uyeda, Terceira Turma, julgado em 01.12.2011).

Dito isso, correta a improcedência da ação, haja vista que além de o episódio ser habitual e advir da necessidade de que os bancos ofereçam proteção ao seu patrimônio e aos próprios clientes, também não se comprovou a existência de atitudes anormais ou falta de atendimento à autora nas condições possíveis.

Em casos similares, este Egrégio Tribunal de Justiça assim tem decidido:

“APELAÇÃO – Ação de indenização por danos morais – Alegação de tratamento vexatório em agência do banco réu - Travamento da porta giratória - Aplicação do Código de Defesa do Consumidor – Inversão do ônus da prova que não implica em aceitação irrestrita dos fatos alegados – Ausência de demonstração de tratamento humilhante – Inexistência de ofensa aos direitos da personalidade do autor – Recurso do Réu provido – Prejudicado o recurso do Autor” (TJSP; Apelação Cível 1003418-69.2022.8.26.0191; Relator (a): Simões de Almeida; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ferraz de Vasconcelos - 3ª Vara; Data do Julgamento: 13/11/2024; Data de Registro: 13/11/2024) – g.n.

“Ação indenizatória. Dano moral. Porta detectora de metais. Não configuração de dano moral. Pedido julgado improcedente. Sentença mantida. Recurso desprovido” (TJSP; Apelação Cível 1046171-89.2023.8.26.0002; Relator (a): Luis Carlos de Barros; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado;

Foro Regional II - Santo Amaro - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/08/2024; Data de Registro: 19/08/2024) – g.n.

“Ação de indenização por dano moral – Travamento da porta detectora de metais em agência bancária em razão de calçado com biqueira de metal – Pretensão do autor a indenização por danos morais por ter adentrado descalço em agência bancária – Ocorrência de dano moral não configurada no caso vertente – Ausência de conduta culposa do apelado a justificar a condenação por danos morais – Não demonstração de efetiva humilhação nos autos - Sentença reformada para julgar improcedente a ação - Recurso do réu provido” (TJSP; Apelação Cível 1023815-89.2022.8.26.0114; Relator (a): Thiago de Siqueira; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/05/2024; Data de Registro: 17/05/2024) – g.n.

“APELAÇÃO CÍVEL – Ação de indenização por danos morais – Sentença de improcedência – Inconformismo da autora – Pretensão de reparação por danos morais em virtude de travamento de porta giratória em agência bancária. Ausência de prova de tratamento vexatório ou humilhante. Travamento de prova giratória que, por si só, não é suficiente para gerar abalo moral – Precedentes do C. Superior Tribunal de Justiça e deste E. Tribunal de Justiça – Dano moral não caracterizado – Sentença mantida por

seus próprios fundamentos, nos termos do artigo 252, do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça - Recurso não provido” (TJSP; Apelação Cível 1012734-07.2021.8.26.0009; Relator (a): Daniela Menegatti Milano; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IX - Vila Prudente - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/03/2024; Data de Registro: 27/03/2024) – g.n.

“APELAÇÃO CÍVEL. Ação indenizatória. Travamento de porta giratória. Sentença de improcedência. Irresignação. Autor que possui prótese no quadril e demorou cerca de quarenta minutos para adentrar no Banco. Bloqueio que, por si só, não basta para configuração do dano alegado. Portas giratórias que têm a finalidade de resguardar a segurança dos funcionários e clientes. Ausência de provas da lesão aos direitos de personalidade do Autor. Indenização indevida, sob o risco de se imprimir caráter lotérico, panaceico e/ou argentário. Sentença mantida. Recurso não provido” (TJSP; Apelação Cível 1006594-10.2023.8.26.0292; Relator (a): Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jacareí - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/02/2024; Data de Registro: 22/02/2024) – g.n.

Em suma, preserva-se, “*in totum*”, a r. sentença, não vingando o recurso interposto.

Majoram-se os honorários advocatícios sucumbenciais devidos pela autora ao causídico do polo requerido para 15% sobre o valor atualizado da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

causa, nos termos do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil.

Para fins de prequestionamento, ressalta-se que toda matéria devolvida no apelo se encontra prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

Ante o exposto, **nega-se provimento ao recurso.**

Jonize Sacchi de Oliveira

Relatora