



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000304651**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003507-88.2024.8.26.0590, da Comarca de São Vicente, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado INACIO ALBERTO DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente sem voto), MARCO PELEGRINI E ALEXANDRE DAVID Malfatti.

São Paulo, 28 de março de 2025.

**CASTRO FIGLIOLIA**

**relator**

Assinatura Eletrônica

**VOTO Nº: 40022**

**APELAÇÃO Nº: 1003507-88.2024.8.26.0590**

**COMARCA: SÃO VICENTE**

**JUIZ: OTÁVIO AUGUSTO TEIXEIRA SANTOS**

**APTE.: ITAÚ UNIBANCO S/A**

**APDO.: INACIO ALBERTO DA SILVA**

**APELAÇÃO – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE – TRAVAMENTO DE PORTA GIRATÓRIA DE AGÊNCIA BANCÁRIA – INDENIZAÇÃO FIXADA EM R\$ 8.000,00, PELOS RECONHECIDOS DANOS MORAIS** – apelado impedido de entrar na agência bancária e ficar só de roupa íntima quando houve o travamento da porta giratória – relação de consumo responsabilidade objetiva do prestador de serviço na hipótese artigo 14 do CDC – apelante que, intimado, não exibiu as imagens do circuito interno da agência que poderiam demonstrar que seus prepostos agiram de forma escorregadia – perturbação ao estado de espírito do apelado que se mostrou ocorrida – situação que extrapola o mero aborrecimento e ingressa no campo do dano moral que realmente ocorreu – fixação da indenização em R\$ 8.000,00 (oito mil reais) – valor adequado às circunstâncias do fato, proporcional ao dano e com observância ao caráter educativo-punitivo que compõe a indenização na hipótese, que não comporta diminuição – recurso desprovido.– sentença mantida nos termos do art. 252 do RITJSP.

**Resultado: recurso desprovido.**

Vistos.

A presente ação foi assim relatada: *“INACIO ALBERTO DA SILVA promoveu “ação de indenização por danos morais” contra ITAÚ*

*UNIBANCO S/A, aduzindo, em apertada síntese, que em 01/04/2024, no horário compreendido entre 09:30 e 11:00 horas, compareceu à agência bancária localizada na Av. Presidente Wilson n.º 506, bairro do Centro, município de São Vicente, oportunidade em "ficou preso na porta giratória, como se fosse um delinquente, tendo que abaixar as suas calças. Ao tentar filmar para provar a situação aviltante e vergonhosa que estava experimentando, uma das funcionárias da Requerida veio ao seu encontro no ímpeto de abaixar/retirar o celular que estava na sua mão" (sic) (fls. 02). Afirmou que os funcionários do banco-requerido, sem qualquer justificativa legítima, não queriam permitir seu ingresso à agência na qual mantém conta para recebimento de benefício previdenciário bancária, concluindo que o tratamento que lhe foi dispensado pelos prepostos da instituição financeira causaram-lhe vexame, constrangimento e humilhação, concluindo haver suportado danos morais com o episódio, de modo a fazer jus à reparação devida, que estimou. Requereu a concessão de tutela de urgência para o fim de compelir o banco-requerido a exibir as imagens captadas pelo sistema de monitoramento de vigilância interno na data e horário da ocorrência. Postulou, ao final, a procedência da ação, com a condenação do requerido ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 50.000,00. Com a inicial, adunou procuração e documentos (fls. 08/10). Instado (fls. 11/13), o autor requereu o aditamento da exordial para juntar documentos (fls. 18/20, 24/27 e 31/32). A emenda foi acolhida e a tutela de urgência concedida em outros termos, para o fim de compelir o banco-requerido a preservar, na íntegra, as imagens captadas pelo circuito interno de câmeras de vigilância que visualizam a porta giratória de acesso à agência situada na Av. Presidente Wilson 506, bairro Centro, município de São Vicente, filmadas em 01 de abril de 2024, no período das 09:30 às 11:00 horas (fls. 33/35). Citado, o réu apresentou contestação (fls. 43/124). Preliminarmente, impugnou o valor atribuído à causa, sob fundamento que o montante estimado a título de indenização por danos morais é desproporcional, revelando ausência de bom senso; impugnou o benefício da gratuidade processual concedido ao polo ativo. No mérito, afirmou que o requerente é litigante habitual, ajuizando sucessivas demandas para o fim de obter proveito econômico indevido, refutando os fatos articulados na peça vestibular. Sustentou a inexistência de mínimo elemento a amparar a narrativa do autor e a falha da prestação do serviço*

*pela instituição financeira, pontuando que a porta giratória instalada atende todos os parâmetros técnicos e visa reforçar a segurança da agência para preservação da integridade física de seus usuários. Esclareceu que o travamento é feito automaticamente pelo equipamento ao detectar a presença de instrumento metálico, oportunidade em que o segurança da agência solicita que o interessado em acessar o local coloque os pertences em compartimento específico para subsequente liberação da trava, certo que em caso de recusa deste em assim proceder ocorre o impedimento de acesso à agência, em legítimo exercício regular de direito. Impugnou a existência e extensão do pedido indenizatório formulado. Requereu a improcedência, bem assim a revogação da tutela de urgência. Réplica a fls. 128/135. Determinada a especificação de provas (fls. 136), manifestaram as partes (fls. 139 e 140). O processo foi saneado pela decisão de fls. 141/144, oportunidade em que a impugnação à gratuidade de justiça foi rejeitada, ordenando-se que o banco requerido ao fornecesse link ou mídia eletrônica contendo as imagens captadas pelo circuito interno de câmeras de vigilância que visualizam a porta giratória de acesso à agência. Apesar de intimado a exibir as imagens captadas pelo circuito interno de vigilância, cuja preservação foi ordenada pela decisão concessiva de tutela de urgência proferida a fls. 33/35, mesmo após a dilação de prazo deferida (fls. 150), o banco requerido quedou-se inerte, deixando, inclusive, de fornecer qualquer justificativa plausível para não exibi-las, sendo encerrada a instrução processual (fls. 154). As partes apresentaram razões finais escritas, oportunidade em que reiteraram seus pretéritos posicionamentos (fls. 157/159 e 160/161).”.*

A ação foi julgada parcialmente procedente para o fim de condenar o réu no pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 8.000,00. O réu foi condenado também no pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios fixados em 10% do valor atualizado da condenação. A sentença se encontra a fls. 162/168.

Inconformado, o réu interpôs apelação (fls. 171/179). Em apertada síntese, alegou que não houve falha na prestação de serviço. O travamento das portas giratórias é automático, com sensor específico para a detecção de itens de metal. Os prepostos do apelante podem apenas solicitar a apresentação dos pertences do cliente. Não fazem revista. O dano moral não se patenteou. Alternativamente,

pediu a redução do valor da indenização por danos morais. Para os fins especificados, pugnou pelo provimento do recurso.

Em resposta (fls. 185/189), o apelado basicamente pediu que o recurso fosse desprovido.

Não houve oposição ao julgamento em sessão virtual.

É a síntese necessária.

O recurso foi interposto no prazo e é isento de preparo porque o apelante é beneficiário da justiça gratuita. Dessa forma, comporta conhecimento.

A questão foi assim decidida na origem: *“Impõe-se o julgamento antecipado nos termos do artigo 355, inciso I do Código de Processo Civil, à minguia de interesse das partes na produção de outras provas. Narra a peça vestibular que No dia 01/04/2024, no horário compreendido entre 09h30 às 11h00, o Autor se dirigiu até a agência bancária que fica sediada na Av. Presidente Wilson, n.º 506, Centro, nesta urbe, oportunidade em que vivenciou uma situação perplexa, vexatória e humilhante (sic) (fls. 02). Alegou que ficou preso na porta giratória, como se fosse um delinquente, tendo que abaixar as suas calças. Ao tentar filmar para provar a situação aviltante e vergonhosa que estava experimentando, uma das funcionárias da Requerida veio ao seu encontro no ímpeto de abaixar/retirar o celular que estava na sua mão (sic) (fls. 02). Sustentou que Não havia nenhum motivo plausível e justificável para a Requerida impedir o entrada do Requerente na agência bancária, tampouco para expô-lo a uma situação vexatória e humilhante, visto que se trata de uma pessoa idosa, com 71 anos de idade, que não representa qualquer ameaça, não impetra nenhum tipo de agressão e não porta nenhum objeto perigoso, como facas, alicates, armas de fogo, dentre outros (sic) (fls. 02). Requereu a concessão da tutela de urgência inaudita altera pars, a fim de que a Requerida apresente as filmagens das câmeras de segurança referente ao dia 01/04/2024, no horário compreendido entre 09h30 às 11h00, dado o iminente risco de perda da referida prova que é imprescindível para a demonstração da realidade dos fatos, o deslinde do feito e prestação justa e efetiva da tutela jurisdicional (sic) (fls. 06) e, ao final, postulou a procedência da ação para que a Ré seja condenada ao pagamento da indenização por danos morais no valor de R\$ 50.000,00 (sic) (fls. 07). O banco-requerido, a seu turno, afirmou que resta evidente que não houve qualquer*

*constrangimento e/ou aborrecimento ante o tratamento despendido pelo funcionário/preposto do Réu, cujo objetivo era exclusivamente assegurar a correta prestação dos serviços solicitados pela Parte Autora (sic) (fls. 46). Asseverou que o vigilante presente na agência não é o responsável pelo travamento da porta giratória, em razão deste ser um sistema automático com sensor específico para a detecção de itens de metal (sic) (fls. 48) e que cabia à parte autora provar a suposta ofensa grave e lesiva a sua moral que justificasse eventual indenização, o que não o fez. A situação vivenciada pela parte autora é insuficiente à configuração do dano moral, quando muito gerar mero aborrecimento (sic) (fls. 48). A questão controvertida consiste em apurar se a recusa no acesso do autor ao interior da agência bancária enseja abuso e, portanto, situação vexatória passível de indenização por danos morais, bem como se a conduta dos prepostos da instituição financeira agravaram, ou não, os efeitos advindos do impedimento de acesso. Impende frisar que o procedimento adotado pelo banco-requerido, consistente no emprego de porta giratória com acionamento automático de trava ao detectar objetos metálicos em seu ambiente, visa apenas cumprir o dever de segurança imposto à instituição financeira, destinado à preservação da incolumidade física dos funcionários e clientes que ali se encontram. Nessa perspectiva, o fato de existir porta giratória com detector de metais e travamento automático instalada na agência bancária, de per si, não é causadora de danos passíveis de indenização. O que autorizaria a reparação dos danos pretendidos seria a demonstração de eventual conduta irregular e abusiva dos prepostos da casa bancária consistente em submeter a pessoa que pretende ingressar no recinto a situação vexatória e constrangedora. Fixados tais balizamentos, exsurge do caderno processual que este Juízo, por decisão proferida em 23 de abril de 2024, concedeu tutela de urgência para o fim de compelir o banco-requerido a preservar, na íntegra, as imagens captadas pelo circuito interno de câmeras de vigilância que visualizam a porta giratória de acesso à agência situada na Av. Presidente Wilson 506, bairro Centro, município de São Vicente, filmadas em 01 de abril de 2024, no período das 09:30 às 11:00 horas (fls. 34), tendo sido o banco-requerido intimado da ordem judicial em 29.04.2024 (fls. 42). No entanto, instada a casa bancária para apresentar a mídia eletrônica contendo as imagens captadas pelo circuito interno (fls. 141/144), apesar*

*de pleitear a dilação do prazo, quedou-se inerte (fls. 153). Cabe obtemperar, a esse respeito, que o banco-requerido deixou de fornecer qualquer justificativa plausível para não exibir as imagens captadas pelo seu circuito interno de vigilância, cuja guarda foi determinada na tutela de urgência. Nesse contexto, incide à hipótese sub judice a regra prevista no artigo 400, inciso I, do Novo Código de Processo Civil (Ao decidir o pedido, o juiz admitirá como verdadeiros os fatos que, por meio do documento ou da coisa, a parte pretendia provar se: I o requerido não efetuar a exibição nem fizer nenhuma declaração no prazo do art. 398), disso defluindo a desnecessidade de produção da prova oral pleiteada pela parte autora a fls. 139, razão pela qual foi encerrada a instrução processual. Por este prisma, diante da asserção do autor no sentido que foi tratado de maneira humilhante e vexatória pelos prepostos do banco-requerido ao tentar ingressar na agência bancária, constituía ônus da instituição financeira comprovar a regularidade e adequação do tratamento disponibilizado ao cliente através das filmagens captadas por seu circuito interno de vigilância; contudo, quedou-se inerte nesse mister, pois deixou de exibir as imagens e fornecer qualquer justificativa para tal omissão, especialmente considerando a tutela de urgência concedida initio litis ordenando a preservação das imagens. Como cediço, cada parte tem o ônus de provar os pressupostos fáticos do direito que pretenda seja aplicado pelo juiz na solução do litígio. O ilustre processualista Moacyr Amaral Santos, em relação à hipótese em que as partes deixam de comprovar as alegações expendidas, preleciona que o poder do juiz não deve ser utilizado para suprir a inatividade da parte interessada, se a matéria não é de ordem pública, acrescentando que (...). De idêntico teor é o escólio doutrinário de Carlos Roberto Gonçalves que, em sua obra “Responsabilidade Civil” (Ed. Saraiva, 1995, 6ª edição, p. 646), ao cuidar do princípio processual do ônus da prova, preleciona, in verbis: (...). In casu, deixou a instituição financeira ré de produzir provas aptas a demonstrar a correção do comportamento de seu quadro de funcionários no momento em que o autor teve obstado o ingresso na agência bancária em razão do travamento da porta de acesso, não se desincumbindo do ônus que lhe competia, devendo-se, por conseguinte, considerar configurado o ato ilícito na restrição imposta, o que causa evidente dano moral ao autor, uma vez que, segundo consta da peça vestibular, foi obrigado a abaixar as suas calças. Ao tentar*



*filmar para provar a situação aviltante e vergonhosa que estava experimentando, uma das funcionárias da Requerida veio ao seu encontro no ímpeto de abaixar/retirar o celular que estava na sua mão (sic) (fls. 02). Trata-se de dano moral puro, in re ipsa, haja vista a discriminação sofrida e o vexame causado em público. Corroborando a tese da desnecessidade de demonstração de prova efetiva de dano, valho-me da lição doutrinária do jurisconsulto Sergio Cavalieri Filho: (...). A Corte Bandeirante, ao analisar hipóteses análogas, deixou assentado: (...). Registro que a indenização por danos morais possui dupla finalidade, a saber, de um lado, o ressarcimento ao dano moral busca confortar a vítima de um ato ilícito, que sofreu uma lesão de cunho íntimo, a qual não se consegue avaliar, porém é possível estimá-la. De outro, nos termos da teoria do desestímulo, é necessária a imposição de uma multa de cunho preventivo, e não repressivo, ao infrator, com o intuito de que fatos semelhantes ao ocorrido não mais se repitam. O valor requerido na inicial, contudo, é exorbitante. A indenização deve ser fixada de maneira equitativa e moderada, observando as peculiaridades de cada caso, para que não se tenha a dor como instrumento de captação de vantagem. Ela deve proporcionar ao ofendido uma compensação pelo dano sofrido e ao ofensor uma punição, para que a ofensa não se repita. Passo a quantificar o dano moral, em função dos dois parâmetros acima narrados, vale dizer, conforto para a vítima, e sanção preventiva para o infrator, à luz do critério da razoabilidade, segundo o qual o magistrado, de acordo com o bom senso, deve perquirir a existência do dano moral e, com cautela, estabelecer o seu montante em R\$ 8.000,00 (oito mil reais).”*

A r. sentença deve ser mantida por seus próprios fundamentos, os quais ficam adotados como razão de decidir, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste tribunal, de seguinte teor: “*Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando suficientemente motivada, houver de mantê-la*”.

Diga-se que o STJ entendeu válida a disposição, ao reconhecer “*a viabilidade de 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 do decisum*” (REsp. 662.272/RS, 2ª Turma, Rel. Min. João Otávio de Noronha; REsp, 641.963/ES, 2ª Turma, Rel. Min. Castro Meira,



REsp. 592.092/AL, 2ª Turma, Rel. Min. Eliana Calmon e REsp. 265.534/DF, 4ª Turma – Rel. Min. Fernando Gonçalves).

Ao que constou da r. sentença, agregam-se os seguintes argumentos.

O apelado foi impedido de entrar na agência bancária em que possui conta. É notória a necessidade de utilização de sistemas de segurança como portas giratórias, cada vez mais em razão dos altos índices de criminalidade vistos no país. Não obstante, tal sistema não pode, em nome da segurança, ser motivo de constrangimentos ou humilhações aos usuários dos bancos.

A controvérsia encontra-se sob a égide do Código de Defesa do Consumidor, há muito aplicável às instituições financeiras por força da Súmula nº 297 do STJ.2 Nesse sentido, a responsabilidade dos prestadores de serviço é objetiva, nos termos do artigo 14 do diploma legal citado, apenas podendo ser elidida nas hipóteses previstas no § 3º do referido dispositivo legal:

*“§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:*

*I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;*

*II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.*

Cabia ao apelante demonstrar que não houve falha na prestação do serviço. Ônus do qual não se desincumbiu.

O apelado alegou que ficou preso na porta giratória e teve que “*abaixar as calças*”. Disse que tentou filmar a situação, mas foi impedido por uma preposta do apelante. Não havia qualquer motivo que pudesse impedir que ele entrasse na agência, fazendo-o passar por tal situação.

Pois bem.

Os elementos mostram que não houve falha na prestação do serviço no momento do travamento da porta giratória. A falha ocorreu no desenrolar dos fatos por conta do tratamento dado ao apelado pelos prepostos do apelante que culminou na situação que deixou despidido o apelado.

A alegação do apelante de que não houve conduta reprovável por parte dos seus prepostos poderia ser facilmente demonstrada. Ele foi intimado

para exibir as imagens captadas pelo circuito interno de vigilância, cuja preservação foi ordenada na decisão concessiva de tutela de urgência proferida a fls. 33/35. Houve dilação de prazo para apresentação das imagens (fls. 150). O apelante, no entanto, ficou-se inerte. Tampouco apresentou qualquer justificativa por não trazê-las aos autos.

A situação relatada tem mesmo potencial para fazer surgir dano moral.

O fato de ter sido impedido de entrar na agência e de ter se despedido quando houve o travamento da porta são acontecimentos que trazem sério aborrecimento ao apelado. De tais condutas surgem violação à paz de espírito da pessoa bem da personalidade e, conseqüentemente, também surge dano de ordem moral.

Em outro dizer, não há como aceitar que um cliente seja barrado na porta giratória da agência, demonstre que não possui objetos metálicos e ainda assim, somente consiga resolver a situação se despedido.

Por todos estes fatos não há como se negar os sentimentos de angústia, impotência e desrespeito sofridos pelo apelado. Como dito, houve violação séria à paz de espírito do apelado.

Presentes o dano e a responsabilidade do apelante, passa-se à análise do “*quantum*” fixado pelo i. magistrado de 1º grau.

Não se olvida que, além do caráter dúplice que se consubstancia em sua clara finalidade preventiva e compensatória<sup>3</sup>, a indenização proveniente de dano moral deve obedecer aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade no momento da fixação do “*quantum debeatur*”. Este deve ser prudentemente arbitrado, conforme as circunstâncias em concreto, de forma que seja nem exorbitante, dando margem ao injustificado locupletamento da vítima, nem demasiadamente irrisório e insignificante diante da capacidade econômica do demandado, de maneira a não lhe impingir a devida desmotivação em voltar a praticar atos semelhantes.

No caso presente, não parece ter o juiz sentenciante se afastado de tais noções. Pelo contrário, apresenta-se como adequado o valor estipulado (R\$ 8.000,00 – oito mil reais), uma vez que perfeitamente estribado nos elementos fáticos

trazidos ao processo, como a condição econômica das partes, o conjunto probatório, o grau de reprovabilidade da conduta, entre outros.

A quantia eleita em 1º grau não implica enriquecimento sem causa, bem como traz inserido o já acima mencionado caráter educativo-punitivo que deve permear a indenização na espécie, ao compelir a instituição financeira a tomar mais cautela no desenvolvimento de suas atividades. Tal caráter ainda é combatido por alguns, mas atualmente prevalece na jurisprudência como um dos parâmetros considerados na estipulação do valor da indenização.

Corolário, é a manutenção da sentença.

Em razão da sucumbência recursal integral do apelante, com fundamento no art. 85, §§ 2º e 11 do CPC, os honorários advocatícios devidos à procuradora do apelado são majorados para 12% do valor atualizado da condenação. A referida quantia é adequada para remunerar a atuação da profissional nesta sede.

Relembre-se que a apelante está dispensada do pagamento das verbas que lhe competiram, salvo se cessados, no quinquênio, os motivos que deram ensejo à concessão da gratuidade da justiça a ela.

Nesses moldes, **nega-se provimento ao recurso.**

**CASTRO FIGLIOLIA**

Relator