



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000446798

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002169-97.2023.8.26.0369, da Comarca de Monte Aprazível, em que é apelante RONALDO BARROS DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) 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 CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), RUI PORTO DIAS E RICARDO PEREIRA JÚNIOR.

São Paulo, 8 de maio de 2025.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação: 1002169-97.2023.8.26.0369

Apelante: Ronaldo Barros dos Santos

Apelado: Itaú Unibanco S/A

Comarca: Monte Aprazível

Voto n. 10.520

Apelação. Ação de indenização por danos morais. Travamento de porta giratória de agência bancária. Alegação de humilhação sofrida pelo demandante. Não cabimento. Sentença de improcedência suficientemente fundamentada. Manutenção. Inteligência do art. 252 do Regimento Interno do TJ/SP. Recurso improvido.

RONALDO BARROS DOS SANTOS

interpõe recurso de apelação contra a sentença de fls. 199 a 200, que julgou improcedente a pretensão inicial consistente no pedido de indenização por danos morais.

Em síntese, reitera seus argumentos lançados na petição inicial sustentando que foi impedido de ingressar na agência bancária devido ao fato de estar utilizando botas de segurança com bico de ferro, calçado comum em seu ambiente de trabalho.

Diz que retirou as botas e foi

obrigado a adquirir um par de chinelos nas proximidades da agência para conseguir realizar a transação bancária que pretendia, configurando uma situação constrangedora, vexatória e desrespeitosa. Quer, pois, o provimento do recurso, com a inversão do julgado e a procedência da ação.

Em contrarrazões recursais, o apelado requereu a manutenção da sentença por seus próprios fundamentos.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Esse é o relatório.

Conheço do recurso interposto, pois presentes os requisitos legais.

A insurgência não merece provimento. Isso porque os argumentos levantados pelo recorrente em seu recurso já foram devidamente analisados e refutados pela sentença, a qual deve ser confirmada, conforme o art. 252 do Regimento Interno do TJ/SP, uma vez que não há nenhum fato novo ou fundamento jurídico relevante a ser considerado:

“Vistos.

RONALDO BARROS DOS SANTOS ajuizou a presente AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS contra ITAÚ UNIBANCO S.A., ambos nos autos qualificados.

Alega, em apertada síntese, que era correntista do banco réu e que, no dia
Apelação Cível nº 1002169-97.2023.8.26.0369 -Voto nº 10.520 R

08/11/2023, por volta das 13h, se deslocou diretamente do trabalho até sua agência respectiva para realizar operações básicas de rotina. Diz que não conseguiu atravessar a porta giratória da agência,

tendo que se submeter ao procedimento de revista e, mesmo sendo constatada a presença de metal somente na ponteira da bota que utilizava, não foi liberado para ingressar no estabelecimento da parte ré. Esclarece que o calçado é imprescindível ao exercício de sua atividade laborativa, sendo, inclusive, um de seus equipamentos de proteção. Sustenta que, a despeito da situação humilhante, se dispôs a adentrar ao local sem as botas, porém, a gerente da instituição não autorizou o seu ingresso, obrigando-o a adquirir um par de chinelos para que pudesse atingir o seu intento.

Argumenta que a situação configura clara ofensa aos direitos da personalidade. Pretende a indenização pelos danos morais suportados, estimados em R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).

Acompanharam a inicial os documentos de p. 20/30.

Foram concedidos à parte autora os benefícios da assistência judiciária gratuita (p. 31).

Regularmente citada (p. 36), a parte requerida apresentou contestação (p. 37/46),

sustentando, em síntese, que não pode ser responsabilizada pelo evento narrado na inicial, face à inexistência de culpa. Aduz que o ingresso em estabelecimento bancário exige a observância de regras próprias de segurança; que o sistema detector de metais da porta giratória é instrumento automático utilizado para assegurar a integridade dos clientes e funcionários da instituição; que não houve falha na prestação do serviço; que a situação vivenciada pelo demandante não ultrapassou a seara do mero aborrecimento. Pugna, ao final, pela improcedência. Houve réplica (p. 67/70). Em saneador (p. 72/74), foi deferida a produção de prova oral e documental.

Por ocasião da audiência de instrução, debates e julgamento, foi ouvida a testemunha tempestivamente arrolada (p. 184/186).

Apurada a inexistência das imagens que a parte autora buscava ver juntadas (p. 187), foi declarada encerrada a fase instrutória (p. 188), sobrevivendo memoriais da parte autora nas p. 191/194, reiterando os termos da inicial. Memoriais da parte requerida nas p. 195/198, reiterando os termos da contestação.

É o relatório. Fundamento e DECIDO.

Processo em ordem, que se desenvolveu sob os auspícios do contraditório e da ampla defesa. Não há nulidade a ser declarada ou vício a ser sanado.

À míngua de preliminares, passo diretamente ao exame do mérito da causa, constatando que a pretensão declinada deve ser rejeitada.

Com efeito, não se identifica fato do serviço (artigo 14, do CDC), ou mesmo a prática, pela parte ré, de ato ilícito de qualquer ordem (artigo 186, do CC), a inviabilizar a imposição de obrigação reparatória.

Nesse aspecto, é certo que cabe à instituição bancária a estipulação das normas de acesso ao interior de seu estabelecimento, quer vertidas à proteção do acervo material ali depositado, quer à salvaguarda da integridade física dos próprios clientes.

Por isso, lícita a instalação de porta giratória apta à detecção de metais, bem como o impedimento de acesso ao interior da agência de pessoa portando instrumento ou objeto metálico potencialmente utilizável como arma, ainda que branca.

Do mesmo modo, também se identifica razão plausível no óbice ao acesso à agência sem calçado, situação em que o próprio cliente poderia se ferir ao topar com algum obstáculo.

Logo, não se poderia qualificar como ilícitas, por si e em tese, as ações adotadas pela parte ré no contexto descrito na petição inicial.

Por outro lado, a prova oral produzida deu conta de que a parte autora, embora tenha demonstrado abalo na ocasião em questão, não foi mal tratado pelos prepostos do banco, que não alteraram a voz ou, de qualquer modo, o desqualificaram perante os presentes.

De acordo com a testemunha Marta Bernardino da Silva (p. 186), o segurança e o gerente apenas disseram à parte autora que ela não poderia ingressar na agência com as botas guarnecidas de ponteiros metálicas ou descalço, autorizando o acesso após ele ter providenciado um par de chinelos.

No que toca à parte ré, assim, nada há a ser recriminado.

Em situação similar, não decidiu de outro modo o E. TJSP:

"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).

Diante do exposto, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos formulados na inicial.

Sucumbente, arcará a parte autora com as custas e despesas do processo, bem como com honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa, atualizado monetariamente pela tabela prática do E. TJSP desde a propositura, nos termos do art. 85, § 2º, do NCPC.

A parte vencida é beneficiária da assistência judiciária gratuita, pelo que, deverão ser observadas, em relação à execução das verbas de sucumbência, as regras previstas entre os art. 98 a 102, do NCPC.

Com fundamento no art. 487, I, do NCPC, encerro a fase de conhecimento do presente feito com resolução de mérito. P.R.I.C.x.

Posto isso, nego provimento ao recurso interposto.

Majoro em 1% os honorários sucumbenciais fixados anteriormente, nos termos do art. 85, §11, do Código de Processo Civil, observada a gratuidade judiciária concedida.

Para fins de prequestionamento, anota-se estar o julgado em conformidade com a legislação constitucional e infraconstitucional mencionada pelas partes.

Atentem as partes, e desde já se



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

considerem advertidas, que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes lhes sujeitará à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator