



Banco do
Conhecimento



TRAVAMENTO DE PORTA GIRATÓRIA EM AGÊNCIA BANCÁRIA

Banco do Conhecimento/ Jurisprudência/ Pesquisa Seleccionada/ Direito do Consumidor

Data da atualização: 06.08.2018

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro

[0019430-07.2016.8.19.0087](#) – APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). ADOLPHO CORREA DE ANDRADE MELLO JUNIOR - Julgamento: 17/07/2018
- NONA CÂMARA CÍVEL

DIREITO CIVIL. Postula-se sentença que condene a ré a pagar valor a título de dano moral em razão de **travamento de porta giratória em agência bancária**. Sentença de improcedência. Recurso. Confirmação do julgado. Nenhuma prova fez a recorrente da alegada prática de ato ilícito pelo preposto da ré, até em se considerando que não cuidara de arrolar testemunha presencial do ocorrido. E, como sabido, alegação sem prova é alegação nenhuma. Outrossim, ressalte-se que eventual revista efetuada por segurança, de per si, sem o condão de caracterizar constrangimento ilegal, isto por se tratar de exercício regular do direito daquele que tem a responsabilidade de zelar pela segurança nas dependências de **agência bancária**. Nesse sentido, aliás, a jurisprudência deste E. Tribunal de Justiça. Em suma, devida vênua, se ausente prova mínima dos fatos constitutivos do alegado direito, não há como se dar guarida ao presente recurso.

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 17/07/2018

=====

[0474308-12.2015.8.19.0001](#) – APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). TEREZA CRISTINA SOBRAL BITTENCOURT SAMPAIO - Julgamento:
20/06/2018 - VIGÉSIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. - Parte autora que visa a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais, ante o constrangimento sofrido ao ingressar em agência bancária, em razão do travamento da porta giratória. - Sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais, condenando o réu, ao pagamento da indenização por danos morais, no valor de R\$ 8.000,00. - Entendimento do E. TJRJ e C. STJ, de que a simples instalação de porta giratória e uso de detector de metais em agências bancárias, constituem exercício regular de direito e mesmo obrigação de segurança dos administradores de locais públicos em tempo conturbado como o que vivemos. - De outro modo, o dano moral poderá advir, não do constrangimento acarretado pelo travamento da porta em si, fato que poderá não causar prejuízo a ser reparado a esse título, mas, dos desdobramentos que lhe possam suceder, assim consideradas as iniciativas que a instituição bancária ou seus prepostos venham a tomar no momento, as quais poderão minorar os efeitos da ocorrência,

fazendo com que ela assuma contornos de mera contrariedade, ou, ao contrário, agravá-los, degenerando o que poderia ser um simples contratempo em fonte de vergonha e humilhação, passíveis, estes sim, de indenização. - Decisão saneadora proferida pelo juiz a quo, que indeferiu o pedido de inversão do ônus da prova, sendo aplicado ao caso concreto, a regra geral de distribuição estática do ônus da prova, na forma do artigo 373, I e II, CPC/2015, cabendo a parte autora fazer prova do fato constitutivo do seu direito e a parte ré fazer prova do fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da parte autora. - Parte autora que não se desincumbiu do ônus da prova do fato constitutivo do seu direito, nos termos do artigo 373, I, do CPC. - Dano moral não configurado. Mero aborrecimento. REFORMA DA SENTENÇA. RECURSO DA PARTE RÉ PROVIDO.

Íntegra do Acórdão - Data de Julgamento: 20/06/2018

=====

0073210-02.2012.8.19.0021 – APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). SERGIO RICARDO DE ARRUDA FERNANDES - Julgamento: 15/05/2018 - PRIMEIRA CÂMARA CÍVEL

DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA. TRAVAMENTO DE PORTA GIRATÓRIA DE AGÊNCIA BANCÁRIA. ALEGAÇÃO DE EXCESSO POR PARTE DOS PREPOSTOS DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA RÉ, CULMINANDO COM A IMPOSSIBILIDADE DE INGRESSO NA AGÊNCIA BANCÁRIA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DO BANCO RÉU. POSTURA EXCESSIVA DO DOS AGENTES DE SEGURANÇA BANCÁRIA, NO QUE TANGE AOS PROCEDIMENTOS DE CONTROLE ADOTADOS. PROVA TESTEMUNHAL QUE CORROBORA A NARRATIVA CONSTANTE NA EXORDIAL. DANO MORAL CARACTERIZADO. MANUTENÇÃO DO QUANTUM (R\$ 3.000,00) FIXADO A TÍTULO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. VALOR FIXADO COM RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. APLICAÇÃO DA SÚMULA 343 DO TJRJ. PRECEDENTES JURISPRUDENCIAIS DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA. ACERTO DO DECISUM RECORRIDO. DESPROVIMENTO DO APELO.

Íntegra do Acórdão - Data de Julgamento: 15/05/2018

=====

0273312-95.2015.8.19.0001 – APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). LUIZ FERNANDO DE ANDRADE PINTO - Julgamento: 28/02/2018 - VIGÉSIMA QUINTA CÂMARA CÍVEL

APELAÇÃO CÍVEL. RELAÇÃO DE CONSUMO. TRAVAMENTO DE PORTA GIRATÓRIA DE AGÊNCIA BANCÁRIA. AUTORA OBRIGADA A RETIRAR SEUS PERTENCES DA BOLSA QUE PORTAVA. NÃO HÁ NOTÍCIAS NOS AUTOS DE QUE A AUTORA TENHA SIDO IMPEDIDA DE INGRESSAR NO ESTABLECIMENTO BANCÁRIO APÓS TAL CONDUTA. LIMITES DO EXERCÍCIO REGULAR DE DIREITO. PRÁTICA QUE SOMENTE VISOU À SEGURANÇA DA INSTITUIÇÃO E CLIENTES. INEXISTÊNCIA DE ATO ATENTATÓRIO A DIREITOS DA PERSONALIDADE. 1. A revista efetuada pelo segurança, de per si, não caracteriza constrangimento ilegal, tratando-se tão somente de exercício regular do direito daquele que tem a responsabilidade de zelar pela segurança nas dependências do banco, observados os riscos inerentes da atividade do empreendimento em questão. 2. Sem prova de agravo maior que tenha afetado direitos de sua personalidade, tal fato não suplanta o mero aborrecimento decorrente das dificuldades cotidianas. Não rende ensejo, pois, à indenização por danos morais; 3. In casu, a autora teve que retirar os pertences da bolsa que portava em razão de travamento de porta giratório de estabelecimento bancário, inexistindo nos autos notícias que tenha tido seu ingresso negado mesmo

após tal conduta. 4. Não trouxe a autora qualquer elemento a demonstrar que os fatos tenham representado maiores repercussões a sua esfera íntima e pessoal ou que foram capazes de violar direitos da personalidade. Conduta praticada pelo banco que se encontra nos limites do exercício regular de seu direito. 5. Recurso provido, nos termos do voto do Relator.

Íntegra do Acórdão - Data de Julgamento: 28/02/2018

=====

0041557-23.2015.8.19.0038 – APELAÇÃO - 1ª Ementa
Des(a). MARCOS ANDRE CHUT - Julgamento: 21/02/2018 - VIGÉSIMA TERCEIRA
CÂMARA CÍVEL

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. RELAÇÃO JURÍDICA DE CONSUMO. TRAVAMENTO DE PORTA GIRATÓRIA. CONSUMIDORA ALEGA A EXISTÊNCIA DE EXCESSO POR PARTE DOS PREPOSTOS DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA EM RAZÃO DA IMPOSSIBILIDADE DE ADENTRAR EM AGÊNCIA BANCÁRIA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA CONDENANDO A RÉ AO PAGAMENTO DE R\$ 2.000,00 A TÍTULO DE DANOS MORAIS. APELAÇÃO DA RÉ E APELAÇÃO ADESIVA DA AUTORA. AUTORA QUE NÃO DEMONSTROU, NA FORMA DO ART. 373, II, DO CPC/2015, A EXISTÊNCIA DE EVENTUAL EXCESSO OU ATITUDE ABUSIVA NA ATUAÇÃO DOS SEGURANÇAS DO BANCO APELADO. EXISTÊNCIA DE SISTEMAS DE SEGURANÇA QUE DECORRE DE IMPOSIÇÃO LEGAL ÀS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS, COM INTUITO DE PROTEGER A INTEGRIDADE PSICOFÍSICA DE SEUS CONSUMIDORES E FUNCIONÁRIOS. INTELIGÊNCIA DA LEI 7.102/83. ENTENDIMENTO REITERADO DOS TRIBUNAIS NO SENTIDO DE QUE A CONFIGURAÇÃO DE DANO MORAL EM RAZÃO DE TRAVAMENTO DE PORTAGIRATÓRIA SOMENTE OCORRE EM CASO DE EVENTUAL EXCESSO NO ATUAR DO ESTABELECIMENTO BANCÁRIO, O QUE, CONFORME MENCIONADO, NÃO RESTOU DEMONSTRADO PELO APELANTE. PRECEDENTE DESTES TRIBUNAL DE JUSTIÇA. MERO ABORRECIMENTO. INTELIGÊNCIA DA SÚMULA 75 DESTA CORTE. PROVIMENTO DO RECURSO DO RÉU. PREJUDICADO RECURSO AUTORAL.

Íntegra do Acórdão - Data de Julgamento: 21/02/2018

=====

0013641-52.2016.8.19.0208 – APELAÇÃO - 1ª Ementa
Des(a). MARCOS ALCINO DE AZEVEDO TORRES - Julgamento: 07/02/2018 -
VIGÉSIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL

Apelação Cível. Ação indenizatória. Travamento de porta giratória em agência bancária. Existência de prótese de platina na perna do autor. Intransigência do serviço de vigilância. Ingresso e permanência na agência condicionados à presença de policial militar. Tese autoral corroborada pelo depoimento de testemunha, prestado em sede policial. Situação vexatória. Dano moral caracterizado. Majoração da indenização. 1. Não é razoável admitir que pessoas que possuem próteses metálicas em seu corpo devam ter que aguardar a presença de um policial militar para com ele ingressar nas agências bancárias, devendo ser escoltadas durante todo o atendimento bancário, como se fossem suspeitas da prática de algum ilícito, como no caso. 2. Assim, diante do excesso imotivado e da arbitrariedade no uso dos mecanismos de segurança da agência bancária, restou descaracterizado o exercício regular de direito e configurado o abuso do direito, acarretando dano moral que ultrapassa a esfera do mero aborrecimento e merece ser compensado. 3. Diante das circunstâncias do caso concreto, entendo que o valor da indenização merece ser majorado para R\$5.000,00 (cinco mil reais),

quantia que se revela adequada e suficiente à plena compensação da lesão imaterial, já contemplando, inclusive, o aspecto desestimulante e punitivo-pedagógico que a prestação deve ostentar. 4. Provimento ao recurso do autor e desprovimento ao recurso do réu.

Íntegra do Acórdão - Data de Julgamento: 07/02/2018

=====

0066785-77.2016.8.19.0001 – APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). MURILO ANDRÉ KIELING CARDONA PEREIRA - Julgamento: 07/02/2018 - VIGÉSIMA TERCEIRA CÂMARA CÍVEL

RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. TRAVAMENTO DE PORTA GIRATÓRIA DO BANCO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA FIXANDO DANO MORAL NO VALOR DE R\$ 3.000,00 (DOIS MIL REAIS). Cidadã-jurisdicionada-consumidora impedida de adentrar no estabelecimento bancário do réu. Trancamento da porta giratória. Revista efetuada pelos prepostos da instituição financeira. 1. Em princípio, em época em que a violência urbana atinge níveis alarmantes, a existência de porta detectora de metais nas agências bancárias é medida que se impõe para a segurança de todos, a fim de prevenir furtos e roubos no interior desses estabelecimentos de crédito. Nesse sentido, as impositivas disposições da Lei n. 7.102/83" (REsp n. 551.840, Min. Castro Filho). 2. Revista consentida realizada por funcionário de agência bancária em cliente que pretendia adentrar no recinto e foi impedida ante o travamento da porta giratória, sem prova efetiva de que tenha havido situação vexatória, não caracteriza dano moral passível de indenização, mesmo porque é dever do preposto da instituição financeira garantir a segurança dos demais clientes e funcionários. 3. O soar de um sistema antifurto ou o travamento e o bipe de uma porta giratória, sob os olhos atentos de um segurança armado à porta de um estabelecimento bancário, não impõem ao usuário nenhum vexame exacerbado que importe em prejuízo à sua honra, imagem ou boa fama. São fatos rotineiros incorporados ao nosso dia-a-dia e, até certo ponto, necessários ao bem-estar de todos. É lógico que trazem aos usuários um pequeno desgosto, mas, se conduzidos dentro da normalidade, não impõem humilhação que gere dano moral a merecer reparo indenizatório. 4. Filmagem. Fita de vídeo de câmera de segurança da Instituição Financeira é Prazo de armazenamento é Inviabilidade da casa bancária apresentar. A Portaria nº 387/2006 - DG/DPF é Departamento de Polícia Federal -, de 28 de agosto de 2006, que alterou e consolidou as normas aplicadas sobre segurança privada, previu em seu artigo 62, III, o prazo mínimo de 30 (trinta) dias de armazenamento de gravações de circuito interno de segurança. O fato se deu em 22/01/2014 e a demanda foi ajuizada em 01/03/2016, ou seja, se passaram mais de dois anos dos fatos relatados pela apelada, sendo o tempo mínimo de armazenamento de 30 dias. 5. A seu turno, o Registro de Ocorrência n.º 018-00449-2014, acostado às fls. 14, e-doc. 000014, ao contrário do asseverado, não ostenta presunção absoluta de veracidade, vez que elaborado de forma unilateral e sem acompanhamento da parte adversa, devendo ser corroborado por elemento probante diverso, o que não ocorreu na hipótese em apreciação. Destaca-se que o evento danoso não ocorreu na presença do investigador policial que lavrou o referido termo circunstanciado, razão pela qual inaplicável ao caso em exame a norma inserta no artigo 364 do Código de Processo Civil de 1973, atual art. 405, do NCP. Não há nos autos nenhuma prova efetiva de que tenha os prepostos agido de forma abusiva em relação a apelada, além daquele bloqueio de acesso. 6. Da análise do caso em comento, constata-se que não consta nos autos a mínima prova da existência acerca do defeito/vício da porta giratória. Ademais, não consta nenhuma prova que os prepostos da apelante tenham extrapolados em suas atitudes. Com efeito, a apelada não comprovou os fatos constitutivos de seu

direito, ônus que lhes incumbia, a teor do disposto no art. 373, I, do CPC. Pontuo, ainda, que a alegação que é já abalada em seu íntimo com tal situação, a mesma percebeu que por ser negra, por coincidência é ou não é estava tendo um tratamento diferenciado negativamente em relação a outros clientes de cor branca, o que, inclusive, também constou do registro de ocorrência, na verdade trata-se de uma percepção subjetiva da apelada que não ficou comprovado nos autos. 7. Circunstância retratada que não extrapolou o incômodo, de forma a constituir tratamento abusivo e atentatório à dignidade da autora é acervo probatório que não corroboram a tese de que a conduta imputada à casa bancária, por meio de seus prepostos, incorreu em discriminação ou situação vexatória, a desbordar os limites do regular exercício de direito é Ausência de abalo extrapatrimonial é Não caracterizado o dano passível de indenização. 8. Ato ilícito não configurado. Aplicação do princípio da tolerância nas relações sociais. Obrigação de indenizar afastada. 9. Inversão do ônus sucumbencial. 10. PROVIMENTO do Recurso.

Íntegra do Acórdão - Data de Julgamento: 07/02/2018

=====

0273312-95.2015.8.19.0001 - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). LUIZ FERNANDO DE ANDRADE PINTO - Julgamento: 28/02/2018 - VIGÉSIMA QUINTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

APELAÇÃO CÍVEL. RELAÇÃO DE CONSUMO. TRAVAMENTO DE PORTA GIRATÓRIA DE AGÊNCIA BANCÁRIA. AUTORA OBRIGADA A RETIRAR SEUS PERTENCES DA BOLSA QUE PORTAVA. NÃO HÁ NOTÍCIAS NOS AUTOS DE QUE A AUTORA TENHA SIDO IMPEDIDA DE INGRESSAR NO ESTABECIMENTO BANCÁRIO APÓS TAL CONDUTA. LIMITES DO EXERCÍCIO REGULAR DE DIREITO. PRÁTICA QUE SOMENTE VISOU À SEGURANÇA DA INSTITUIÇÃO E CLIENTES. INEXISTÊNCIA DE ATO ATENTATÓRIO A DIREITOS DA PERSONALIDADE. 1. A revista efetuada pelo segurança, de per si, não caracteriza constrangimento ilegal, tratando-se tão somente de exercício regular do direito daquele que tem a responsabilidade de zelar pela segurança nas dependências do banco, observados os riscos inerentes da atividade do empreendimento em questão. 2. Sem prova de agravo maior que tenha afetado direitos de sua personalidade, tal fato não suplanta o mero aborrecimento decorrente das dificuldades cotidianas. Não rende ensejo, pois, à indenização por danos morais; 3. In casu, a autora teve que retirar os pertences da bolsa que portava em razão de travamento de porta giratório de estabelecimento bancário, inexistindo nos autos notícias que tenha tido seu ingresso negado mesmo após tal conduta. 4. Não trouxe a autora qualquer elemento a demonstrar que os fatos tenham representado maiores repercussões a sua esfera íntima e pessoal ou que foram capazes de violar diretos da personalidade. Conduta praticada pelo banco que se encontra nos limites do exercício regular de seu direito. 5. Recurso provido, nos termos do voto do Relator.

Íntegra do Acórdão - Data de Julgamento: 28/02/2018

=====

0041557-23.2015.8.19.0038 - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). MARCOS ANDRE CHUT - Julgamento: 21/02/2018 - VIGÉSIMA TERCEIRA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. RELAÇÃO JURÍDICA DE CONSUMO. TRAVAMENTO DE PORTA GIRATÓRIA. CONSUMIDORA ALEGA A EXISTÊNCIA DE EXCESSO POR PARTE DOS PREPOSTOS DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA EM RAZÃO

DA IMPOSSIBILIDADE DE ADENTRAR EM AGÊNCIA BANCÁRIA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA CONDENANDO A RÉ AO PAGAMENTO DE R\$ 2.000,00 A TÍTULO DE DANOS MORAIS. APELAÇÃO DA RÉ E APELAÇÃO ADESIVA DA AUTORA. AUTORA QUE NÃO DEMONSTROU, NA FORMA DO ART. 373, II, DO CPC/2015, A EXISTÊNCIA DE EVENTUAL EXCESSO OU ATITUDE ABUSIVA NA ATUAÇÃO DOS SEGURANÇAS DO BANCO APELADO. EXISTÊNCIA DE SISTEMAS DE SEGURANÇA QUE DECORRE DE IMPOSIÇÃO LEGAL ÀS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS, COM INTUITO DE PROTEGER A INTEGRIDADE PSICOFÍSICA DE SEUS CONSUMIDORES E FUNCIONÁRIOS. INTELIGÊNCIA DA LEI 7.102/83. ENTENDIMENTO REITERADO DOS TRIBUNAIS NO SENTIDO DE QUE A CONFIGURAÇÃO DE DANO MORAL EM RAZÃO DE TRAVAMENTO DE PORTA GIRATÓRIA SOMENTE OCORRE EM CASO DE EVENTUAL EXCESSO NO ATUAR DO ESTABELECIMENTO BANCÁRIO, O QUE, CONFORME MENCIONADO, NÃO RESTOU DEMONSTRADO PELO APELANTE. PRECEDENTE DESTES TRIBUNAL DE JUSTIÇA. MERO ABORRECIMENTO. INTELIGÊNCIA DA SÚMULA 75 DESTA CORTE. PROVIMENTO DO RECURSO DO RÉU. PREJUDICADO RECURSO AUTURAL.

Íntegra do Acórdão - Data de Julgamento: 21/02/2018

=====

0013641-52.2016.8.19.0208 - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). MARCOS ALCINO DE AZEVEDO TORRES - Julgamento: 07/02/2018 - VIGÉSIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

Apelação Cível. Ação indenizatória. Travamento de porta giratória em agência bancária. Existência de prótese de platina na perna do autor. Intransigência do serviço de vigilância. Ingresso e permanência na agência condicionados à presença de policial militar. Tese autoral corroborada pelo depoimento de testemunha, prestado em sede policial. Situação vexatória. Dano moral caracterizado. Majoração da indenização. 1. Não é razoável admitir que pessoas que possuem próteses metálicas em seu corpo devam ter que aguardar a presença de um policial militar para com ele ingressar nas agências bancárias, devendo ser escoltadas durante todo o atendimento bancário, como se fossem suspeitas da prática de algum ilícito, como no caso. 2. Assim, diante do excesso imotivado e a arbitrariedade no uso dos mecanismos de segurança da agência bancária, restou descaracterizado o exercício regular de direito e configurado o abuso do direito, acarretando dano moral que ultrapassa a esfera do mero aborrecimento e merece ser compensado. 3. Diante das circunstâncias do caso concreto, entendo que o valor da indenização merece ser majorado para R\$5.000,00 (cinco mil reais), quantia que se revela adequada e suficiente à plena compensação da lesão imaterial, já contemplando, inclusive, o aspecto desestimulante e punitivo-pedagógico que a prestação deve ostentar. 4. Provimento ao recurso do autor e desprovimento ao recurso do réu.

Íntegra do Acórdão - Data de Julgamento: 07/02/2018

=====

**Diretoria Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento (DGCOR)
Departamento de Gestão e Disseminação do Conhecimento (DECCO)**

Elaborado pela Equipe do Serviço de Pesquisa e Análise da Jurisprudência (SEPEJ) e disponibilizado pela Equipe do Serviço de Captação e Estruturação do Conhecimento (SEESC), ambos da **Divisão de Organização de Acervos de Conhecimento (DICAC)**

Para sugestões, elogios e críticas: jurisprudencia@tjri.jus.br