

TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

UNIFORMIZAÇÃO DE JURISPRUDÊNCIA

Relator

Juíza Adalgisa Baldotto

PORTA GIRATÓRIA — DISCRIMINAÇÃO NA ENTRADA - DANO MORAL INDENIZÁVEL**EMENTA**

478 - DISCRIMINAÇÃO NA ENTRADA EM PORTA GIRATÓRIA DE BANCO - DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA - FALHA NO SERVIÇO - DANO MORAL. O autor não é correntista do banco réu. Conta que, certo dia, dirigiu-se à agência 0973-3, localizada ao lado do edifício onde trabalha, para efetuar um depósito de R\$ 45,00 em favor de terceiro. Ao tentar entrar na agência, a porta giratória foi travada. Abriu a bolsa e depositou os objetos metálicos e telefone celular na caixa coletora, mas a porta não destravou. Voltou ao condomínio para deixar seus pertences, retornando ao banco logo após, apenas com o dinheiro na mão. Mesmo assim, só conseguiu entrar na agência após algum tempo, quando então fez o depósito (f. 7). Pelos fatos descritos, pleiteia indenização por danos morais em R\$ 6.000,00, valor que estipula satisfatório. O Banco nega tenha havido discriminação, assim como os danos alegados. Explica que a porta trava automaticamente quando o mecanismo detecta determinada quantidade de metais. Depoimentos prestados às f. 20/21. A sentença de f. 36/37 acolheu em parte a pretensão autoral, condenando o banco réu a pagar R\$ 4.000,00 a título de indenização por dano moral. Razões do recorrente às f. 40/52 e contra-razões as f. 58/62. Com efeito, em que pese o desconforto e aborrecimento gerados pelo travamento da porta das agências bancárias, tal fato, por si só, não caracteriza dano moral. Nos dias atuais, é difícil saber quem ainda não passou por tal situação. O tumulto em si é causado pelo despreparo dos prepostos do banco na hora de lidar com a situação, sendo que na maioria das vezes o episódio se estende desnecessariamente causando a ira dos usuários dos serviços e não apenas daquele que está "preso", mas também dos que querem ingressar e sair da agência. Se de um lado temos a necessidade inquestionável de dificultar a ação dos meliantes, de outro está a dignidade da pessoa humana a merecer proteção e, desta forma, não pode o consumidor ser exposto a situação constrangedora e humilhante. Esse "mal necessário" não pode extrapolar os limites do essencial, sob pena de caracterizar falha do serviço e, por via de consequência, gerar dano moral que merece reparação. Entretanto, por mais desagradável que tenha sido vivenciar tal situação, a quantia fixada revela-se excessiva, pois restou evidenciado pela prova produzida que o autor tentou dar aos fatos narrados maior repercussão do que a situação em si causou. Isto posto, voto no sentido de dar provimento parcial ao recurso para reduzir a indenização por dano moral para R\$ 800,00. Sem ônus sucumbenciais. Processo nº 04/3552-0. Primeira Turma Recursal Cível. Relatora: Juíza Adalgisa Baldotto Emery. Julgamento: 03/03/2004. Cadernos de Jurisprudência JUIZADOS ESPECIAIS. Editora Espaço Jurídico. Setembro, 2004. Vol. 10. Pág. 044 EMENTÁRIO FORENSE. Outubro, 2005. Ano LVII. Nº 683