



Poder Judiciário do Estado do Acre  
Foro da Comarca de Rio Branco  
Juízo da 3ª Vara Cível

---

Processo n.º001.03.002454-5

Sentença

Vistos etc.

Cleuda de Oliveira Bino e Rafaela de Oliveira Bino, devidamente qualificadas e representadas, ajuizaram a presente Ação de indenização por danos morais em desfavor do Banco do Brasil S/A, igualmente representado e qualificado, sob argumentos e alegações que segue.

Sustentam as Autoras que experimentaram dano moral reflexo em razão de tratamento preconceituoso e desigual realizado pelo Requerido.

Asseguram que se dirigiram à uma das agências do Demandado juntamente com o menor Rafael de Oliveira Bino, filho da primeira Requerente, que é portador de paralisia cerebral hemiplégica mista, motivo pelo qual sua locomoção é realizada com auxílio de cadeiras de rodas.

Acentuam que foram impedidas de adentrarem ao estabelecimento financeiro com o filho da primeira Requerente em virtude deste ser cadeirante e não ter no local acesso àqueles que necessitam de cuidados especiais.

Asseveram que ao chegarem ao local solicitaram ao segurança da instituição financeira Ré a entrada das mesmas e do cadeirante, porém antes de impedi-los de ingressar se dirigiu ao gerente do banco Demandado e retornou dizendo que tão-somente poderia entrar uma das Requerentes, devendo a outra permanecer do lado de fora da agência com o deficiente físico.

Aduzem que o constrangimento foi imensurável, pois somente a primeira Requerente entrou na agência ficando do lado de fora seus filhos, em clara situação de discriminação, segundo a mesma.

Afirmam que os fatos levaram a criança deficiente ter uma crise nervosa na frente da agência bancária, pois percebeu que estava sendo impedido de entrar no local em virtude da sua deficiência.



Poder Judiciário do Estado do Acre  
Foro da Comarca de Rio Branco  
Juízo da 3ª Vara Cível

---

Alegam que tal conduta é uma afronta aos direitos humanos e que o Ministério Público Federal chegou a fazer uma nota de recomendação ao Requerido em decorrência dos atos.

Requer a procedência dos pedidos e a condenação do Requerido no pagamento a título de danos morais no valor correspondente a 1000 (mil) salários mínimos, ou outro valor que for arbitrado por este Juízo.

Com a inicial vieram os documentos de fls.13-31 dos autos.

Regularmente citado, o Requerido apresentou contestação refutando alguns dos argumentos esposados pelas Autoras e confirmando algumas alegações.

Fundamenta que no dia dos fatos a agência estava bastante movimentada, fato este que impediu a Gerente de prontamente atender e resolver o problema atinente à porta eletrônica.

Relata que em virtude da intensa movimentação e por normas de segurança do banco foi preciso a interferência do segurança, que agiu de maneira correta e com rigidez necessária.

Descreve que o segurança precisava de autorização da gerente para abrir a porta paralela, porém, em razão da lotação da agência, o citado Segurança não conseguiu com a facilidade pedir a supramencionada autorização com presteza.

Afirma que não houve dano moral experimentado, nem ato ilícito e requer a improcedência dos pedidos.

Com a contestação documentos de fls. 56-104 dos autos. Audiência de instrução realizada, vieram os autos à conclusão.

É o relatório.

Fundamento e decidido.

Ausentes os pressupostos processuais negativos, passo ao exame do mérito.

Anoto que atos que desrespeitam a diversidade de raças, religião, credos, sexo, e que colocam em disparidade de tratamento pessoas consideradas



Poder Judiciário do Estado do Acre  
Foro da Comarca de Rio Branco  
Juízo da 3ª Vara Cível

---

normais e os que portam deficiências físicas ou mentais e que necessitam de cuidados especiais acontecem diariamente em nossa sociedade.

Muitas das vezes se respaldam em normas ou regulamentos, atreladas a burocracias desmedidas, claramente inconstitucionais para fundamentar o ato discriminatório.

No caso em questão restou incontroverso o fato de que as Requerentes foram impedidas de ingressar no interior da agência com a pessoa portadora de deficiência física, porquanto o próprio Requerido admitiu que no dia dos fatos a movimentação na agência foi intensa e a pessoa responsável pela gerência não atendeu prontamente a solicitação do segurança para verificar o problema e solucioná-lo.

Igualmente restou irrefragável que foi solicitado às Requerentes que tão-somente adentrasse na agência uma das duas, sendo que a outra deveria permanecer do lado de fora com o deficiente físico, pois a gerente do banco estava demasiadamente ocupada atendendo os demais clientes.

Não pode o Requerido deixar de atender com prioridade o portador de necessidades especiais e seus acompanhantes sob fundamento de que a agência estava movimentada ou que era preciso atender as normas internas do banco.

Observo que existe um “livro de instruções codificadas” do banco fazendo o papel de regimento interno, entretanto verifico que este disciplina a possibilidade de acesso de deficientes físicos em cadeiras de rodas por meio de porta alternativa.

Dessa forma, mesmo sendo expressamente permitida a entrada por portas alternativas dos deficientes físicos, o Requerido simplesmente deixou de autorizar o seu uso sob argumento de que a gerente não teve tempo hábil à concessão por estar muito movimentada a agência.

Com o surgimento do pós-positivismo ou neoconstitucionalismo busca-se uma aproximação entre a moral e o direito, sendo que os postulados que ligam à fraternidade, solidariedade e igualdade são normas imperativas e devem ser respeitadas, ainda que seja necessária a ingerência do Poder Judiciário.

**É nessas situações que um magistrado fica melindrado com o descaso de uma instituição financeira com o ser humano. O**



Poder Judiciário do Estado do Acre  
Foro da Comarca de Rio Branco  
Juízo da 3ª Vara Cível

---

**ministro Celso de Mello bem ilustrou como se sente um magistrado em situação semelhante, senão vejamos<sup>1</sup>:**

*“O ministro do Supremo Tribunal Federal, Celso de Mello, se emocionou durante julgamento de ação que pedia o pagamento de indenização para a mãe de uma criança que nasceu com Síndrome de West, apresentando um quadro de paralisia cerebral, cegueira, tetraplegia, epilepsia e malformação encefálica. As anomalias genéticas foram decorrentes de infecção por citomegalovírus contraída por sua mãe, durante o período de gestação, enquanto trabalhava no berçário de hospital público do Distrito Federal. O ministro chegou às lágrimas, durante o julgamento, e depois, por escrito, explicou o motivo de sua emoção: **"ESSE CASO MOSTRA QUE HÁ PROCESSOS EM QUE O PRÓPRIO JUIZ SE EMOCIONA E SE ANGUSTIA, TAL O GRAVE QUADRO DE DESAMPARO SOCIAL QUE SE ABATEU SOBRE UM SER HUMANO TÃO VULNERÁVEL, CAUSADO PELA FRIEZA BUROCRÁTICA DO APARELHO DE ESTADO E AGRAVADO PELA INSENSIBILIDADE GOVERNAMENTAL. O STF, NO ENTANTO, RESTAUROU A ORDEM JURÍDICA VIOLADA E FEZ PREVALECER, EM FAVOR DE UM MENOR INJUSTAMENTE POSTO À MARGEM DA VIDA, COMPLETAMENTE ULTRAJADO EM SUA ESSENCIAL DIGNIDADE, AS PREMISSAS ÉTICAS QUE DÃO SUPORTE LEGITIMADOR AO NOSSO SISTEMA DE DIREITO E AO NOSSO SENTIMENTO DE JUSTIÇA !"** O fato ocorreu em julgamento de recurso do governo do Distrito Federal que contestava decisão monocrática do relator, ministro Celso de Mello, que considerou incorreta decisão do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. O TJ entendeu não haver nexo de causalidade entre o trabalho da mãe servidora e a doença de seu filho. Segundo o ministro, trata-se de “um caso doloroso, mais do que doloroso, agravado pela omissão dolosa das autoridades do Distrito Federal”, que há dez anos se vêm negando a ajudar a família do menor deficiente”.*

No caso dos autos foram as Requerentes acompanhantes que sofreram o constrangimento e, justamente elas, que tem a missão do ardor do dia-a-dia, que cuidam melindrosamente da pessoa portadora de necessidades

---

<sup>1</sup> <http://www.conjur.com.br/2009-jun-03/ministro-stf-chora-julgamento-envolvendo-crianca-ma-formacao>



Poder Judiciário do Estado do Acre  
Foro da Comarca de Rio Branco  
Juízo da 3ª Vara Cível

---

especiais, que labutam para o sustento do mesmo e que sentiram, de forma reflexa, inexoravelmente atingidas.

Assim, cumpre esclarecer que somente em 1993, na Declaração de Viena, foi confirmado que as pessoas com deficiência estão incluídas no âmbito da proteção proporcionada pela Carta Internacional dos Direitos Humanos, consentâneo ao declarado no item 63 daquela. Logo, necessária a adoção de posturas que reflitam a principiologia e os escopos intentados na Carta.

Nesse sentido, faz-se mister referir o que se entende por "direitos humanos", ou melhor, justificar a posição tomada quanto ao enfoque adotado, presente que a doutrina alerta para a ausência de consenso na esfera conceitual, bem como pela heterogeneidade terminológica verificada.

Nesse contexto, Herkenhoff<sup>2</sup>, sob uma vertente jusnaturalista, expõe que: "Por direitos humanos ou direitos do homem são, modernamente, entendidos aqueles direitos fundamentais que o homem possui pelo fato de ser homem, por sua própria natureza humana, pela dignidade que a ela é inerente. São direitos que não resultam de uma concessão da sociedade política. Pelo contrário, são direitos que a sociedade política tem o dever de consagrar e garantir".

Dessa maneira, sob esta perspectiva, os direitos humanos são entendidos como todos aqueles intrínsecos à pessoa, enquanto passível de direitos e deveres. Reverenciados como direitos de todos os homens, em todos os tempos e lugares, sem qualquer delimitação, devendo ser respeitados e, além disso, garantidos e defendidos por todos.

O "Protocolo de San Salvador", atinge o cerne da questão, ao proclamar em seu Artigo 18, a "Proteção dos deficientes", estatuinto, *in verbis*:

**"Toda pessoa afetada por diminuição de suas capacidades físicas e mentais tem direito a receber atenção especial, a fim de alcançar o máximo desenvolvimento de sua personalidade. Os Estados Partes comprometem-se a adotar as medidas necessárias para esse fim e, especialmente, a:**

a) Executar programas específicos destinados a proporcionar aos deficientes os recursos e o ambiente necessário para alcançar esse objetivo, inclusive programas

---

<sup>2</sup> (1994, p. 30-1)



Poder Judiciário do Estado do Acre  
Foro da Comarca de Rio Branco  
Juízo da 3ª Vara Cível

---

*trabalhistas adequados a suas possibilidades e que deverão ser livremente aceitos por eles ou, se for o caso, por seus representantes legais;*

*b) Proporcionar formação especial às famílias dos deficientes, a fim de ajudá-los a resolver os problemas de convivência e convertê-los em elementos atuantes no desenvolvimento físico, mental e emocional destes;*

*c) Incluir, de maneira prioritária, em seus planos de desenvolvimento urbano a consideração de soluções para os requisitos específicos decorrentes das necessidades deste grupo;*

*d) Promover a formação de organizações sociais nas quais os deficientes possam desenvolver uma vida plena”.*

Aqui se visualizam as premissas norteadoras da legislação brasileira no que tange à arquitetura e planejamento urbanos, os quais devem dispensar especial atenção às necessidades dos deficientes físicos e, sobretudo, propiciar o seu bem estar e a inserção no convívio social, priorizando a sua independência, da qual a dignidade configura decorrência inexorável.

Ressalto que tenho acompanhado o entendimento que adota a “Teoria da Eficácia Horizontal Direta” que surgiu na Alemanha por volta da década de 1950, no sentido de que os direitos fundamentais devem ser aplicados diretamente na relação entre particulares.

**Com isso, as normas de proteção aos Direitos Fundamentais devem ser obedecidas e observadas não somente entre o Estado e o Administrado/Cidadão, mas também entre as relações particulares** com é o caso “sub judice”.

Deste modo, não pode o Requerido sob o fraco argumento de lotação de sua agência ou do perigo de assalto que o assombra, deixar de atender com prioridade os portadores de necessidades especiais e seus acompanhantes, relegando o direito de ingressar na agência sob fundamento de que a pessoa responsável estava ocupada com outros clientes e que uma das Requerentes poderia entrar enquanto a outra deveria ficar com a pessoa portadora de necessidades especiais do lado de fora.

As Testemunhas foram verossímeis em afirmar que a criança portadora da deficiência física não ingressou no local, mas tão-só sua genitora, em



Poder Judiciário do Estado do Acre  
Foro da Comarca de Rio Branco  
Juízo da 3ª Vara Cível

---

estado de nervosismo e desequilíbrio decorrente, logicamente, dos constrangimentos sofridos.

Ressalvo que a agência não assegura o acesso aos portadores de necessidades especiais, consoante se depreende das fotos anexas às fls. 28 e 29 dos autos.

Clarividente que não se trata de demanda de obrigação de fazer, o que poderia levar a uma sentença de obrigação de construir acesso para essas pessoas excluídas, mas sim de ação por danos morais decorrentes da falta deste acesso.

Uma pessoa portadora de necessidades especiais e seus acompanhantes, como é o caso das Requerentes, não podem ser submetidos de maneira humilhante a uma situação vexatória e constrangedora simplesmente porque um gerente do banco não teve tempo para atendê-los. O banco deveria zelar pelo atendimento de todos os seus clientes e não discriminar um ou outro por conta de sua condição física ou psíquica.

Caso semelhante foi julgado pelo Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, cujo acórdão reflete o mesmo raciocínio, senão vejamos:

*“EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - INDENIZAÇÃO - DEFICIENTE FÍSICO - AGÊNCIA BANCÁRIA - INGRESSO DIFICULTADO - PORTA GIRATÓRIA - OBSTACULARIZAÇÃO - EXISTÊNCIA DE DEGRAUS - RESPONSABILIDADE CIVIL - REQUISITOS - ARTIGO 186 DO CÓDIGO CIVIL - CONDUTA ILÍCITA - CONFIGURAÇÃO - REPARAÇÃO DEVIDA - VOTO VENCIDO PARCIALMENTE. O êxito da demanda ressarcitória encontra-se vinculado à comprovação dos requisitos insertos no artigo 186 do Código Civil, importando a ausência de qualquer um dos seus elementos em inviabilidade do pleito. **A Instituição BANCÁRIA que, por seu preposto, nega ACESSO especial a pessoa portadora de deficiência física, fazendo-a permanecer por longas horas à porta da AGÊNCIA, sob os olhares de curiosos e cobertura da imprensa, causa abalos MORAIS, mormente quando a cliente encontrava-se em gestação, deve ser condenada ao ressarcimento em valor compatível com o sofrimento experimentado**”.*



Poder Judiciário do Estado do Acre  
Foro da Comarca de Rio Branco  
Juízo da 3ª Vara Cível

---

Nesse contexto, deve o Poder Judiciário se imiscuir em situações como a do caso em questão para assegurar a aplicação dos direitos fundamentais.

Em adequadas lições, ensina o grande jurista luso, Professor Inocêncio Galvão Telles que: "Dano moral se trata de prejuízos que não atingem em si o patrimônio, não o fazendo diminuir nem frustrando o seu acréscimo. O patrimônio não é afectado: nem passa a valer menos nem deixa de valer mais". "Há a ofensa de bens de carácter imaterial - desprovidos de conteúdo econômico, insusceptíveis verdadeiramente de avaliação em dinheiro. São bens como a integridade física, a saúde, a correção estética, a liberdade, a reputação. A ofensa objectiva desses bens tem, em regra, um reflexo subjectivo na vítima, traduzido na dor ou sofrimento, de natureza física ou de natureza moral". "Violam-se direitos ou interesses materiais, como se pratica uma lesão corporal ou um atentado à honra: em primeira linha causam-se danos não patrimoniais, v.g., os ferimentos ou a diminuição da reputação, mas em segunda linha podem também causar-se danos patrimoniais, v.g., as despesas de tratamento ou a perda de emprego"<sup>3</sup>.

Em relação ao *quantum* indenizatório, este deve representar para a vítima uma satisfação capaz de amenizar de alguma forma o dano impingido. A eficácia da contrapartida pecuniária está na aptidão para proporcionar tal satisfação em justa medida, de modo que não signifique um enriquecimento sem causa para a vítima e produza impacto suficiente no causador do dano, a fim de dissuadi-lo de novo atentado.

Ressalta-se que o arbitramento de danos morais deve levar em conta as circunstâncias do caso concreto, as condições das partes, o grau de culpa e, principalmente, a finalidade da reparação do dano moral, que é a de compensar o dano ocorrido, bem como inibir a conduta abusiva.

Deve-se atentar ainda para o Princípio da Razoabilidade, a fim de que o quantum não seja meramente simbólico, passível de retirar o carácter reparatório da sanção, mas, também, de modo que não seja extremamente gravoso ao ofensor.

Sob o aspecto jurídico, a caracterização desse direito exige, de início, que haja a interferência indevida de alguém na esfera valorativa de outrem, trazendo-lhe lesão aos direitos mencionados; vale dizer: deve existir relação de causalidade

---

<sup>3</sup> (Direito das Obrigações, Coimbra Editora, 6ª edição, p. 375).





Poder Judiciário do Estado do Acre  
Foro da Comarca de Rio Branco  
Juízo da 3ª Vara Cível

---

entre o dano experimentado e a ação alheia. Dessa forma, cumpre haver ação (comportamento positivo) ou omissão (negativo) de outrem que, plasmada no mundo fático, vem a alcançar e ferir, de modo injusto, componente da esfera da moralidade do lesado. Há em outros termos, um impulso físico ou psíquico de alguém no mundo exterior - ou de outra pessoa ou coisa relacionada, nos casos indicados na lei - que lesiona a personalidade da vítima, ou de pessoa ou coisa vinculada, obedecidos aos pressupostos e os limites fixados no ordenamento jurídico. Em termos simples, o agente faz algo que lhe não era permitido, ou deixa de realizar aquilo a que se comprometera juridicamente, atingido a esfera alheia e causando-lhe prejuízo, seja por ações, gestos, palavras, escritos, ou por meios outros de comunicação possíveis<sup>4</sup>.

Assim, o aludido instituto tem como pressupostos básicos três elementos fundamentais, quais sejam, a culpa, de forma que só o fato lesivo intencional ou imputável ao agente por omissão de dever autoriza a reparação; o dano, como lesão provocada ao patrimônio ou à honra da vítima, e o nexo de causalidade entre o dano e o efetivo comportamento censurável do agente.

No caso que aqui se analisa é flagrante o dano moral causada às autoras, uma vez que foram impedidas de entrarem em agência bancária juntamente com o portador de necessidades especiais pela porta de acesso especial.

Todavia, o valor da indenização por danos morais não pode ser fixado tomando-se por base o salário mínimo, porquanto assim estabelece o art. 3º da Lei nº 7.789/89 e o art. 1º da Lei nº 6.205/75.

Referentemente, o STJ, no julgamento do Resp. nº 332.576/RS, da relatoria da Ministra Nancy Andrighi, ocorrido em 08.10.2001, publicado no DJ de 19.11.2002, assimilou o entendimento de que é "vedada a fixação da indenização por danos morais em número de salários-mínimos."

Destarte, ponderados tais critérios objetivos, entendo como razoável e proporcional o valor de R\$ 40.000,00 (quarenta mil reais) a título de danos morais, como medida em caráter reparador e preventivo, pois suficiente para atenuar as consequências do dano causado à reputação da parte ofendida, não significando um enriquecimento sem causa para a parte demandante.

---

<sup>4</sup> (Reparação Civil por DANOS MORAIS, 2 ed., São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 1994, p.129)



Poder Judiciário do Estado do Acre  
Foro da Comarca de Rio Branco  
Juízo da 3ª Vara Cível

---

Anoto que a correção monetária não constitui *plus*, e sim mera atualização da moeda, devendo incidir a partir da fixação do *quantum* devido, é dizer, a partir do julgamento. Nesse sentido, a Súmula 362, do STJ: "*A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento*".

**DISPOSITIVO.**

Isso posto, e por tudo mais que dos autos consta, acolho a pretensão para julgá-la procedente para condenar o Requerido ao pagamento de indenização no valor de R\$ 40.000,00 (quarenta mil reais) a título de danos morais, acrescidos de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação e correção monetária com base no INPC a contar do arbitramento, conforme o disposto na Súmula 362 do STJ.

Condeno o Requerido ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios no montante de 10% (dez) sobre o valor da condenação, valor este razoável e proporcional para remunerar o serviço prestado, consoante se depreende dos termos do parágrafo terceiro, alíneas 'a', 'b' e 'c', do parágrafo terceiro, artigo 20, do Código de Processo Civil.

Transitada em julgado, após pagamento das custas, archive-se com as baixas necessárias.

Publique-se. Registre-se. Intimem-se. Cumpra-se.

Rio Branco – AC, 10 de março de 2010.

*Larissa Pinho de Alencar Lima*

*Juíza de Direito Substituta*