

**Estado de Goiás Poder Judiciário Comarca de FAZENDA NOVA Fazenda Nova -  
Juizado Especial Cível Praça José de Paula Barbosa, , CENTRO, FAZENDA NOVA-,  
76220000**

Sentença

Ação: Procedimento do Juizado Especial Cível Processo nº: 5588283.69.2018.8.09.0042  
Promovente(s): Rosemeire Rosa Da Luz Reis Promovido(s): Banco Do Brasil S/a

Dispensado o relatório por força do art. 38 da lei de regência.

Como é praxe deste juízo, a sentença será sintética, sem descurar do exame da causa em extensão e profundidade, nos termos da lei processual civil.

A situação em apreço subsume-se ao Código de Defesa do Consumidor, e como tal será tratada. Pois bem. A parte autora narra que, em 30.11.2018, por volta das 13h40, esteve na agência do Banco do Brasil, em Fazenda Nova, para depositar uma soma relevante em dinheiro, tendo sido impedida de entrar em razão da porta automática com detector de metais.

Isso é incontroverso.

A princípio há de parecer que à parte autora falece razão em seu pleito.

Contudo, a causa merece um exame mais acurado. Isso porque o direito se conforma à realidade, ou seja, é preciso primeiro provar o fato, examiná-lo, para só então saber se é possível inseri-lo em alguma hipótese de proteção legal.

Notadamente nos casos em que se discute dano moral, é preciso entender a natureza do ocorrido e sua extensão, além dos elementos caracterizadores da responsabilidade civil (dano injusto, ato ilícito, nexo de causalidade e culpa, quando o caso), para só então falar-se em indenização.

Em depoimento pessoal, a parte autora declarou-se comerciante na região e correntista do Banco do Brasil há muitos anos. Frise-se que tal banco é o único em toda a comarca, que abrange duas cidades. Outro mais próximo só na cidade de Jussara, a 40 km de distância, em uma sofrível e perigosa estrada GO-418 abandonada e cheia de buracos.

Questionada, ainda, se era conhecida dos funcionários do banco, inclusive do guarda, afirmou a parte demandante que sim, o que é natural em uma cidade com cerca de seis mil habitantes, incluindo área rural, e tratando-se de uma comerciante.

O que causou assombro a este juízo foi o choro sentido da parte autora, que ameaçava desabar desde antes do seu depoimento, a ponto de pedir a gentileza à sua assistente, Gabriela, para que se munisse de alguns lenços de papel e entregasse à depoente, de forma a não interromper a gravação, nem que este juízo deixasse a sala durante um depoimento.

O que se pode extrair do depoimento da parte autora é que, ao chegar ao banco, depositou seus pertences no local apropriado a fim de retirá-los dentro da agência. Tentou, sem sucesso, passar pela porta.

Depositou, então, outros bens, pensando que talvez fosse o suficiente, mas não logrou ultrapassar o umbral da porta giratória.

Nesse momento já se amontoavam pessoas na agência. Foi quando a parte autora chamou o agente de segurança e disse que tinha uma grande quantidade de dinheiro na bolsa, solicitando que olhasse dentro dela para observar que nada havia de ilícito.

O agente de segurança disse que não poderia fazê-lo. Pediu a parte autora que chamasse o gerente, negando novamente o segurança. O vice-gerente, então. Igualmente negativo. Disse-lhe o segurança, segundo o depoimento pessoal, que nenhum funcionário faria isso, e que, se quisesse entrar, a parte demandante deveria pegar o dinheiro que pretendia depositar de dentro da bolsa, deixá-la do lado de fora, e ingressar.

Assim diz tê-lo feito a parte autora: retirou um bolo de notas picadas no valor superior a R\$ 13 mil reais em suas mãos, com todos os que ali estavam vendo, colocou sua bolsa no chão, do lado de fora da área protegida da agência, e ingressou.

Em seu depoimento disse, ao final, que além de tudo a caixa depositara em conta errada os valores que levava, e que desde novembro do ano passado só fora à agência uma única vez, pois o episódio lhe trouxera muita angústia.

As testemunhas ouvidas, devidamente compromissadas, confirmaram o depoimento pessoal. Disseram que, de fato, a parte autora tentara ingressar na agência, sem sucesso, e que tivera que pegar o bolo de notas em mãos, na frente de todos, deixando sua bolsa no chão, do lado de fora, para só então ter sua entrada permitida.

Ambas as testemunhas confirmaram que a parte demandante demonstrara constrangimento perante os presentes, e que elas mesmas, testemunhas, se sentiriam aviltadas se fosse consigo.

Perguntado por este juízo se a agência estava cheia, disse uma das testemunhas que sim, estava "lotada", com cerca de dez pessoas do lado de fora.

Tais fatos são incontroversos. A questão é saber se configuram, ou não, motivo ensejador de danos morais.

A tese de defesa é que agiu dentro do exercício regular de seu direito, bem como que o fato em si não pode caracterizar uma ofensa à alma.

Esmiucemos dentro da lógica o ocorrido.

Primeiro, é dever da agência zelar pela segurança dos seus empregados e clientes.

Esse preceito é fundamental. Trata-se de um banco, único da região, que concentra uma quantidade expressiva de dinheiro e já foi alvo de explosões algumas vezes.

Dito isso, é preciso analisar se as medidas tomadas pelo réu atingem o desiderato da segurança esperado.

A parte autora depositou seus pertences que poderiam travar a porta eletrônica e, ainda assim, por uma peculiaridade da bolsa, segundo informa, a porta manteve-se travando.

A orientação dada pelo segurança foi de que a parte autora pegasse o dinheiro em mãos, mesmo se tratando de um volume grande, e deixasse a bolsa do lado de fora.

Este juízo questionou tanto a parte autora quanto as testemunhas sobre a existência de armário na agência no qual os clientes poderiam deixar seus pertences, trancando-os com uma chave, e ingressar sem dificuldade, obtendo resposta negativa.

Pois bem. A letra da lei é um conceito neutro, morto, competindo ao magistrado, quando de sua aplicação, dar-lhe vida no caso concreto.

Para isso nem sempre a letra da norma é suficiente. Por exemplo, a ideia de "dano moral" demanda conhecer o que se entende por tal, e, ainda, verificar caso a caso, concretamente, se a situação poderia ou não conduzir a um prejuízo desse jaez.

A justiça enquanto virtude é uma demanda que ocorre na horizontal e na vertical, ou seja, deve ser aplicada nas relações cotidianas particulares e também nas relações com o estado, não se limitando ao Judiciário.

É, porém, quando posta ao exame do juiz que a questão da justiça é sentida mais fortemente por aqueles que necessitam do Judiciário e a população que assiste.

Não pode, por óbvio, o magistrado criar lei. Há uma onda crescente de ativismo que contraria o próprio fundamento do poder da Magistratura. A independência do juiz decorre de sua vinculação ao sistema legal que jurou defender e respeitar.

Em outros termos, a figura do juiz é uma ficção estatal criada por lei. Foi a Constituição que estabeleceu a figura do juiz, forma de investidura, versou sobre os tribunais, competências e outros itens. Após, existe uma Lei Orgânica da Magistratura que, embora não obedecida no que concerne aos direitos dos magistrados, possui um cerne essencial sobre a função do juiz. Há outra plêiade de leis e, especialmente, normas administrativas versando sobre a atuação jurisdicional.

Negar o arcabouço legal sem um paradigma hermenêutico dentro desse próprio arcabouço é negar o fundamento da própria existência da figura do magistrado.

O juiz tem ampla liberdade de decidir, desde que de forma fundamentada (art. 93, IX, CF), e esta fundamentação deve necessariamente estar relacionada ao ordenamento legal que garante a existência e validade do Poder Judiciário.

Embora justiça e legalidade não sejam sinônimos, é esperado do magistrado que aplique a primeira

em conformidade com as limitações da segunda.

O caso em apreço possui todo um arcabouço legal bastante evidente, partindo dos usuais fundamentos dos arts. 1o, III e 5o, X da CF, até os arts. 186 e 187 do CC. Passa também, como tudo, aliás, pelas regras hermenêuticas da Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro (LINDB), que estabelece como vetores interpretativos da norma os fins sociais e a exigência do bem comum (art. 5o).

Tal previsão é feita em consonância com aquilo que já pregava Aristoteles, mais de dois mil anos atrás, em sua obra “Ética a Nicômaco”.

Em grosseiro apanhado, aponta o filósofo grego a importância da lei, pois “se o que estiver disposto na lei tiver sido corretamente disposto pelo legislador, a lei é justa” (1129b15), denotando que ao legislador não é dada uma carta branca como quer o positivista, mas limitada ao direito natural e à felicidade da comunidade.

De fato, a lei existe para atender a comunidade, no nosso caso, a dos brasileiros. Não há razão para as leis e a justiça se não houver sociedade sobre as quais se apliquem, sendo esta, portanto, sua origem e requisito.

É até um pleonasmo exigir que a interpretação da lei seja feita em atendimento ao bem comum, uma vez que a sua criação deve, ou ao menos deveria, pois não é sempre o que se vê, atender a esse pressuposto. Por natural, o juiz ao aplicar a norma deve observar esse mesmo requisito.

Convém, a latere, mencionar que a justificativa de mera aplicação da norma, como Pôncio Pilatos, não se coaduna com aquilo que se espera de um magistrado. De fato, Eichmann, e outros nazistas, justificaram suas barbáries sob a alegação do cumprimento do dever.

Seríamos, nós, magistrados, facilmente substituídos por máquinas se a qualquer momento abdicássemos do poder-dever de interpretar as leis e aplicá-las ao caso concreto em conformidade com as virtudes, notadamente a justiça.

Em assim sendo, o vertente caso demanda uma análise característica que de forma alguma se conforma a uma aplicação mecânica do artigo, seja ele qual for, sem que as partes ao menos tomem ciência daquilo que fundamentou a decisão do magistrado, ainda que, para fins de juizado, já extensas essas razões.

Fazenda Nova, como dito, é uma pequena urbe do interior goiano, que, por sua vez, já é o interior do país. Conta com cerca de seis mil habitantes em todo seu vasto território, logo, incluindo rurais e urbanos.

Não é difícil concluir que todos se conhecem, especialmente quando se trata de comerciante.

A lei possui um caráter de abstração e generalidade, é fato. Significa dizer que não versa sobre o caso concretamente, o que somente o juiz poderá fazer.

Assim, um caso julgado em Fazenda Nova, embora fundando-se nos mesmos dispositivos, pode não ter o mesmo resultado do que um julgado em Goiânia ou São Paulo, dadas as características próprias de cada urbe.

Por ser uma cidade pequena, em que todos se conhecem e onde a parte autora é também conhecida, o tratamento dispensado pela parte ré deveria ter sido diverso.

Veja-se que a parte demandante, conhecida dos funcionários do banco, explicou suas razões ao segurança e rogou que alguém revistasse sua bolsa, a fim de demonstrar que não possuía arma, e que o montante de dinheiro que levava a colocaria em risco.

Ainda assim, e seguindo ordens de seus superiores, o segurança manteve a orientação à parte autora para que deixasse sua bolsa no chão e entrasse com o dinheiro na mão.

Ora, tal proceder já seria abusivo em cidades grandes, não pela negativa, mas pela orientação de abandonar a bolsa no chão na parte externa, que dirá em uma pequena urbe.

A parte ré, como único banco de toda a comarca, deve adaptar seu atendimento à realidade local na medida do possível. Não se propõe aqui um regramento novo do banco para cada cidade, mas um tratamento (diferente de regramento) que permita contemplar as peculiaridades dos costumes locais, sem ferir a lei ou as normas de segurança.

Por exemplo, é praxe na região o empréstimo, mesmo de altos valores, na casa dos seis dígitos, de forma verbal entre as partes, e este juízo tem conhecimento disso em razão de discussões

posteriores que desaguam no Judiciário.

Sendo uma urbe de poucos habitantes, a imagem e a honra são valorizados ao extremo. A palavra dada pesa nas relações sociais.

Seria plenamente possível ao banco, até por ser a única agência a atender a região, manter armários em sua entrada para que os clientes possam guardar seus pertences maiores com segurança. É útil para os clientes que ingressarão, é útil para a agência e é útil para incrementar a segurança de todos. O que não é admissível é que o cliente seja orientado a retirar um bolo robusto de notas, diante dos demais clientes, e abandonar seus pertences do lado de fora da agência para só então ser atendido. Seria admissível até uma orientação discreta para que retornasse com outra bolsa, mas não esse tratamento.

A agência colocou a própria cliente em risco, pois, ao fazê-la ingressar na agência com grande quantidade de dinheiro em mãos, deixou claro a todos que se trata de pessoa que vai ao banco com somas elevadas. Diante do tamanho da cidade, a informação já deve muito certamente ter sido difundida, o que pode significar mal futuro para a parte autora, colocando-a e aos seus em risco, pois trata-se de pessoa conhecida.

Como dito, a imagem da pessoa em pequenas urbes é relevante para si, internamente, e perante a sociedade, notadamente tratando-se de comerciante.

E isso é fato notório. Enquanto as grandes cidades garantem o anonimato, as pequenas tornam impossível esconder da sociedade local qualquer ato, razão pela qual, inclusive, esse magistrado mantém há mais de seis anos rotina espartana, jamais tendo frequentado a casa de nenhuma pessoa da região fora das hipóteses de trabalho, de maneira a garantir inclusive a aparência de sua imparcialidade, consoante o adágio da mulher de César.

Tanto esse fato é de conhecimento público e despreza provas que uma pesquisa no Google com termos “solidão nas grandes cidades” e “anonimato nas grandes cidades” retornará, respectivamente, 2.190.000 e 441.000 links.

Por contraponto, nas pequenas comunidades o que menos há é solidão ou anonimato, para o bem ou para o mal.

Aliás, ilustra tal situação o comentário de uma testemunha que, questionada por este juízo se a agência estava cheia, disse que estava “lotada, com cerca de dez pessoas”. Tal quantidade em agências de grandes centros é ínfima, mas nesta urbe é, de fato, significativa.

Destarte, é forçoso concluir que uma conduta que em uma grande cidade não causaria celeuma, nesta é hábil a lesar o aspecto anímico da vítima.

Pensar de outro modo seria tratar os desiguais de forma igual, violando o postulado aristotélico da justiça distributiva de “tratar igualmente os iguais, e desigualmente os desiguais”.

Assim, sendo a parte demandante pessoa conhecida na cidade, esta de pequeno porte, e tendo sido submetida a constrangimento perante seus pares e colocada em risco, não pode ser equiparada a um anônimo que utilizasse o banco em um grande centro e que depois voltaria a se misturar à multidão. Ora, sendo incontroversos os fatos, cabe ao juiz apenas aplicar o direito, sendo de rigor reconhecer a existência de dano moral.

Note-se, a parte ré não está sendo sancionada por demandar obediência de seus clientes ao dispositivo de segurança, e sim pela forma como procedeu ao tratar a parte autora, levando-a a deixar sua bolsa do lado de fora da agência, diante das pessoas de sua comunidade, colocando-a, ainda, em risco ao tornar pública a informação de que caminha com alta quantidade de valores em espécie.

Por sinal, o próprio AgRg no Ag 524457/RJ do Superior Tribunal de Justiça, colacionado pela parte ré em sua contestação, fundamenta esta decisão. Transcrevo trecho:

(...)II – O dano moral poderá advir, não pelo 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 uma mera contrariedade, ou, de outro modo, agravá-los, degenerando o que poderia ser um simples contratempo em fonte de vergonha e humilhação, passíveis, estes sim,

de reparação. É o que se verifica na hipótese dos autos, diante dos fatos narrados no aresto hostilizado, em que o preposto da agência bancária, de forma inábil e na presença de várias pessoas, fez com que a ora agravada passasse por situação, conforme reconhecido pelo acórdão, que lhe teria causado profunda humilhação.(...)

O próprio banco reconhece, pela jurisprudência juntada, sua responsabilidade, embora refute em suas razões.

Diante de tais elementos, entendo que a parte ré excedeu o exercício regular de seu direito, dele abusando (art. 187, CC), resultando em ato ilícito daí decorrente que deve ser indenizado (art. 186, CC).

Há, portanto, o ato ilícito, diante da conduta do agente do banco réu, o dano injusto, como demonstrado, o nexo de causalidade entre um e outro, e a culpa, a qual, embora possa ser considerada como objetiva (art. 14, CDC), sequer seria necessário.

Quanto ao montante a ser indenizado, é preciso analisar a situação.

A parte autora, em audiência, demonstrou um sofrimento grande. É claro que o juiz deve laborar no âmbito da mediania, ou seja, não pode considerar no caso a ultrasensibilidade do indivíduo para garantir maior indenização, se tal demonstra ser antes uma patologia psíquica por incapacidade de lidar com contrariedades do que propriamente os danos decorrentes do ato ilícito.

Não é, porém, o caso. As testemunhas, devidamente compromissadas, expressaram igual sentimento de indignação quanto ao tratamento dado à parte autora, demonstrando, ao menos primo icto oculi, ser um paradigma da comunidade local o valor da imagem, o que não destoaria da fundamentação lançada alhures nessa sentença sobre a interação em pequenas cidades.

Assim, de rigor reconhecer que a parte autora teve sua imagem abalada perante os membros de sua comunidade, além do risco causado pela conduta do banco réu, tudo devidamente já tratado nos autos.

O réu é um banco de grande porte, e sua conduta poderia ter sido outra, se tivesse tomado os cuidados cabíveis.

Portanto, ponderando a extensão do dano e o aspecto pedagógico, para que a parte ré tome providências para que isso não volte a acontecer, entendo prudente o arbitramento da indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

**FIRME EM TAIS RAZÕES**, julgo **PROCEDENTE** o pedido deduzido na inicial para condenar a parte ré a pagar à parte autora o valor de R\$ 10.000,00 a título de indenização por danos morais, corrigido pelo INPC e com juros de 1% a.m a contar desta sentença.

Sem custas e honorários. Nada sendo requerido em 10 dias após o trânsito em julgado, archive-se, com baixas de estilo.

Fazenda Nova, em 2 de abril de 2019.

Eduardo Perez Oliveira Juiz de Direito