



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 1.107.981 - MG (2008/0272300-6)

RELATOR : **MINISTRO LUIS FELIPE SALOMÃO**
R.P/ACÓRDÃO : **MINISTRA MARIA ISABEL GALLOTTI**
RECORRENTE : BANCO BRADESCO S/A
ADVOGADOS : LINO ALBERTO DE CASTRO E OUTRO(S)
ANA VITÓRIA MANDIM THEODORO E OUTRO(S)
OSMAR MENDES PAIXÃO CÔRTEZ E OUTRO(S)
ADVOGADA : VANESSA ELISA JACOB FERREIRA
RECORRIDO : FRANCO DE REZENDE MENDES GROIA
ADVOGADO : ROBERTO MENDES GROIA

EMENTA

DIREITO CIVIL. PROCESSUAL CIVIL. RESPONSABILIDADE CIVIL. SERVIÇOS BANCÁRIOS. DEFICIENTES. ACESSIBILIDADE. OBRIGAÇÃO DE FAZER. REGULAMENTAÇÃO. ABNT. INEXISTÊNCIA DE ATO ILÍCITO. DANO MORAL. AFASTAMENTO.

1. A Lei 10.098/00 e o Decreto 5.296/2004 estabelecem que as instituições financeiras deverão dispensar atendimento prioritário às pessoas deficientes ou com mobilidade reduzida e, ao definir acessibilidade, prevê a possibilidade de utilização dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, com segurança e autonomia, total ou assistida.
2. Os equipamentos e mobiliários de agências bancárias devem seguir às determinações da regulamentação infralegal, por questões relacionadas não apenas ao conforto dos usuários, mas também à segurança do sistema bancário. No tocante à acessibilidade de deficientes, o acesso prioritário às edificações e serviços das instituições financeiras deve seguir as normas técnicas de acessibilidade da ABNT no que não conflitem com a Lei 7.102/83, observando, ainda, a Resolução 2.878/2001, do Conselho Monetário Nacional.
3. Na época do ajuizamento da ação, e até a edição da norma técnica da ABNT 15.250, não havia definição dos parâmetros técnicos para fabricação e instalação dos equipamentos de autoatendimento adaptados postulados pelo autor. Editada a regulamentação, o réu procedeu à adequação do terminal de atendimento, conforme os parâmetros normativos estabelecidos, sem satisfazer a pretensão do autor.
4. A desigualdade de acesso, no caso, não deriva de ato ilícito praticado pelo réu, mas de circunstâncias relacionadas às especificidades da deficiência física do autor e da limitação dos meios disponíveis para mitigá-la.
5. Não há direito à instalação de terminal de autoatendimento para melhor atender às condições pessoais do autor, se aquele já existente se encontra em conformidade com os parâmetros legalmente fixados.
6. Recurso especial provido.

ACÓRDÃO

Prosseguindo no julgamento, após o voto-vista da Ministra Maria Isabel Gallotti, dando provimento ao recurso especial, no que foi acompanhado pelo voto do Ministro João Otávio de Noronha e, após a retificação de voto do Ministro Raul Araújo, no mesmo sentido, divergindo do Relator, a Turma, por maioria, deu provimento ao recurso especial, nos termos do voto divergente da Sra. Ministra Maria Isabel Gallotti. Vencido o relator, Ministro Luis Felipe Salomão, que dava parcial provimento ao recurso. Lavrará o



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

acórdão a Ministra Maria Isabel Gallotti. Votaram com a Sra. Ministra Maria Isabel Gallotti os Srs. Ministros Raul Araújo e João Otávio de Noronha.

Brasília (DF), 03 de maio de 2011 (Data do Julgamento)

MINISTRA MARIA ISABEL GALLOTTI
Relatora p/ acórdão



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 1.107.981 - MG (2008/0272300-6) (f)

RECORRENTE : BANCO BRADESCO S/A
ADVOGADOS : LINO ALBERTO DE CASTRO E OUTRO(S)
ANA VITÓRIA MANDIM THEODORO E OUTRO(S)
OSMAR MENDES PAIXÃO CÔRTEZ E OUTRO(S)
ADVOGADA : VANESSA ELISA JACOB FERREIRA
RECORRIDO : FRANCO DE REZENDE MENDES GROIA
ADVOGADO : ROBERTO MENDES GROIA

RELATÓRIO

O SR. MINISTRO LUIS FELIPE SALOMÃO:

1. Cuidam os autos de ação de indenização por danos morais movida por Franco de Rezende Mendes Groia contra Banco Bradesco S.A., assim relatada em grau de apelação:

Cuida-se de ação de indenização por danos morais c/c obrigação de fazer, proposta por Franco de Rezende Mendes Groia contra Banco Bradesco S.A., tendo em vista o fato de que o autor, sendo portador de deficiência física, não se sente bem atendido pelo banco réu, o qual, segundo o primeiro, jamais foi capaz de atender os deficientes com caixas eletrônicos de acesso facilitado ou com funcionários nos pontos de auto atendimento.

Alega o autor estar ele excluído pelo serviço bancário, não se encaixando nos padrões em que estes serviços são oferecidos aos consumidores e pugna, além da indenização, pela obrigação de fazer, por parte do réu, de melhorias dos serviços prestados ao autor, extensivamente aos demais portadores de deficiência física.

O M.M. Juiz a quo, em audiência, após oitiva de depoimentos pessoais das partes, prolatou sentença (f. 133/139), julgando procedente, em parte, os pedidos iniciais, para condenar o banco réu a reparar ao autor os danos morais a ele causados, na quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), e para condená-lo, ainda, à obrigação de fazer, consistente na viabilização da utilização dos caixas de auto-atendimento ou pelo menos um deles, aos portadores de deficiência locomotiva, na agência 0080-9, em 30 (trinta) dias, sob pena de multa diária.

O banco réu apelou (f. 153/166), alegando, inicialmente, inexistir previsão legal da obrigação a que foi condenado, não sendo ninguém obrigado a fazer ou deixar de fazer alguma coisa, senão em virtude de lei.

Aduz que têm as instituições financeiras obrigação de estabelecer em suas dependências, alternativas técnicas, físicas e especiais que garantam o atendimento prioritário aos deficientes, tal como dispõe a Resolução n.º 2878 do BACEN, não havendo obrigação, contudo, de possuir um caixa de auto-atendimento, nunca tendo deixado de atender às exigências legais de viabilização do acesso do autor aos serviços necessários e inerentes à movimentação de sua conta bancária.

Argumenta, ainda, o banco apelante serem razoáveis as medidas por ele adotadas para atender os portadores de deficiência, segundo o que há disponível no mercado, havendo caixa especial dentro das agências e



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

funcionários para auxiliá-los dentro e fora das agências, inclusive para acompanhá-los nos caixas de auto-atendimento.

Quanto à obrigação de indenizar, aduz ser ela inexistente, uma vez que não houve ato ilícito por ele cometido, exatamente por não haver lei obrigando o banco a disponibilizar caixa de auto-atendimento aos portadores de deficiência. Além disso, alega não ter havido dano, não tendo o autor-apelado comprovado nos autos ter sido submetido a constrangimentos psíquicos quando precisou usar o caixa automático. E continua, afirmando não ter havido agressão ao apelado ou falta de respeito para com o mesmo.

O autor apresentou recurso adesivo (f. 181/183), pedindo a majoração do *quantum* indenizatório para o valor requerido na exordial, qual seja, 100 (cem) salários mínimos.

O autor, em seguida, apresentou contra-razões à apelação principal (f. 184/189) e o réu também apresentou suas contra-razões ao apelo adesivo às f. 201/207.

Recursos regularmente processados e devidamente preparado o principal (f. 174), estando o autor apelante adesivo sob o pálio da justiça gratuita.

É o Relatório.(fls. 221/223).

A sentença julgou procedente, em parte, o pedido, para:

(...) condenar o banco Bradesco S/A a reparar o autor pelos danos morais a ele causados na quantia de R\$ 5.000,00, que entendo suficiente para reverter seu estado de espírito em razão dos fatos ocorridos. Condeno ainda o banco suplicado à obrigação de fazer consistente na viabilização da utilização dos caixas de auto-atendimento, ou pelo menos um deles, aos portadores de deficiência locomotiva, como é o caso do autor, na agência 0080-9, em trinta dias, sob pena de incidência de multa diária de R\$ 500,00 por dia de atraso.(...).

(fls. 138/139).

Às apelações foi conferido o seguinte julgamento pelo Tribunal de origem:

AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANO MORAL C/C OBRIGAÇÃO DE FAZER. ACESSO DE PORTADOR DE DEFICIÊNCIA FÍSICA A CAIXAS DE AUTO-ATENDIMENTO.AUSÊNCIA. ADAPTAÇÃO DOS CAIXAS DE AUTO-ATENDIMENTO AOS PORTADORES DE DEFICIÊNCIA FÍSICA. AUSÊNCIA DE DISPOSIÇÃO LEGAL. DEVER CONSTITUCIONAL. PRINCÍPIOS. FIXAÇÃO DOS DANOS MORAIS.. Em que pese ausência de disposição legal no sentido de que os bancos devem adaptar seus caixas de auto-atendimento às necessidades dos portadores de deficiência física, fato é que, dos princípios constitucionais expressos nos arts. 227 e 244 da CR/88, extrai-se que se deve permitir acesso de deficientes físicos a todos os serviços mormente ao serviço público por excelência que é o bancário, embora relegado para iniciativa privada. Inexistido em nosso ordenamento jurídico regras precisas para a fixação da indenização a título de danos morais, deve tal fixação ocorrer ao prudente arbítrio do juiz, que, da análise das circunstâncias do caso concreto, e informado pelos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, determinará o valor mais condizente com o grau da culpa do agente e a extensão do prejuízo sofrido.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

V.V.

AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANO MORAL C/C OBRIGAÇÃO DE FAZER. ALEGAÇÃO POR PORTADOR DE DEFICIÊNCIA FÍSICA DE FALTA DE ACESSO AOS CAIXAS DE AUTO-ATENDIMENTO FORA DO HORÁRIO DE EXPEDIENTE BANCÁRIO. ALEGADO, TAMBÉM, MAU ATENDIMENTO NO HORÁRIO DE EXPEDIENTE BANCÁRIO APELAÇÃO PRINCIPAL. INEXISTÊNCIA DE LEI IMPONDO A ADEQUAÇÃO DOS CAIXAS DE AUTO-ATENDIMENTO AOS PORTADORES DE DEFICIÊNCIA. LEI QUE IMPÕE A ACESSIBILIDADE AOS CAIXAS DE AUTO-ATENDIMENTO. EXISTÊNCIA DE UM CAIXA EXCLUSIVO PARA ATENDIMENTO NO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO BANCO E DE FUNCIONÁRIOS PARA AUXILIAR OS PORTADORES DE DEFICIÊNCIA. APLICAÇÃO DO PRINCÍPIO DA RAZOABILIDADE. NEGADO O PLEITO INDENIZATÓRIO. INOCORRÊNCIA DE ATO ILÍCITO POR PARTE DO BANCO. NÃO COM PROVAÇÃO DE DANO SOFRIDO PELO AUTOR NO BANCO APELANTE. IMPROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS DA EXORDIAL. PROVIMENTO. APELAÇÃO ADESIVA PREJUDICADA. Inexistindo lei obrigando o banco apelante principal a possuir caixas de auto-atendimento adaptados para os portadores de deficiência física, não há como obrigá-lo a adequar referidos caixas, mas garantir que os portadores de deficiência tenham acessibilidade aos mesmos no horário de expediente bancário, aplicando-se o princípio da razoabilidade; Não havendo imposição legal ou obrigação de fazer, inexistente ato ilícito por parte do banco apelante principal, além de não ter restado demonstrado nos autos qualquer dano sofrido pelo autor-apelado principal dentro do banco apelante. (fl. 229).

Opostos embargos de declaração, estes receberam julgamento assim sumariado:

EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. INEXISTÊNCIA DE VÍCIO NA DECISÃO EMBARGADA. REDISCUSSÃO DE MÉRITO. IMPOSSIBILIDADE. CONTRADIÇÃO OU OMISSÃO INEXISTENTES. DESNECESSIDADE DE MENÇÃO A TODOS OS DISPOSITIVOS LEGAIS SOLICITADOS PELA PARTE. PROTELAÇÃO. APLICAÇÃO DE MULTA. Não se devem acolher embargos de declaração com efeitos infringentes quando, a pretexto de integrar ou esclarecer o julgado anterior, buscam, na verdade, reformá-lo. Não está o julgador obrigado a mencionar expressamente todos os dispositivos legais suscitados pelas partes, mas sim decidir fundamentadamente a matéria para a qual foi o Judiciário efetivamente provocado. Em razão de os embargos de declaração não constituírem meio idôneo para corrigir os fundamentos da decisão recorrida, forçoso é concluir que o recurso é manifestamente protelatório, o que, a teor do disposto no art. 538, parágrafo único do CPC, enseja condenação em multa. (fl. 256).

Irresignado, Banco Bradesco S.A. interpõe recurso especial pela alínea "a" da permissão constitucional, por violação aos artigos 2º, caput, I e VI da Lei 10.098/2000, e 5º, caput, § 3º, 8º, caput, I, do Decreto 5.296/2004, sustentando a seguinte fundamentação:

a) a Lei 10.098/2000 e o seu Decreto regulamentador conferiram eficácia ao artigo 227, § 2º e 244 da Constituição Federal, sendo destarte a norma infraconstitucional que



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

regulamenta as normas e obrigações impostas aos bancos sobre a adaptação de suas instalações e equipamento ao acesso dos portadores de deficiência;

b) a leitura dos precitos normativos revela que as obrigações das instituições financeiras no campo da acessibilidade dizem respeito ao estabelecimento, em suas dependências de alternativas técnicas, físicas e especiais que garantam atendimento prioritário para as pessoas portadoras de deficiência física ou com mobilidade reduzida, por meio de garantia de lugar privilegiado em filas, atendimento preferencial, caixa para atendimento exclusivo e implantação de outro serviço de atendimento personalizado ao deficiente" (fl. 278);

c) no caso dos autos o recorrido correntista da agência desde 1993, sempre teve acesso aos serviços de movimentação de sua conta bancária, com caixa especial à disposição no interior da agência, assegurando ao correntista portador de necessidades especiais segurança e autonomia para suas movimentações financeiras;

d) é equivocada a fixação de indenização por danos morais no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), o que caracteriza ofensa ao artigo 186 do Código Civil de 2002, pois a atitude do banco não pode ser considerada ilícita, na medida em que não está obrigado a manter caixa eletrônico especial para atendimento ao recorrido, após o horário de funcionamento bancário;

e) afigura-se indevida a rejeição de embargos de declaração e a aplicação da multa do artigo 538 do CPC, porque não se pode ter por protelatórios embargos declaratórios opostos com intuito de prequestionamento, por ser essa a única forma de acesso às instâncias extraordinárias.

Às fls. 291-302 foi protocolada petição de recurso extraordinário pelo recorrente.

Contrarrazões ofertadas às fls. 308-313 pugnando pela integridade do acórdão reclamado.

Às fls. 322-324 foi prolatada decisão com crivo positivo de admissibilidade ao recurso especial. Inadmitido o recurso extraordinário, fls. 326-328, foi interposto agravo de instrumento pelo recorrente, fl. 330.

Parecer do Ministério Público Federal às fls. 485/499.

Às fls. 505-533, foi juntado por ofício do Ministério Público Federal, Termo de Ajustamento de Conduta, denominado TAC, celebrado em 16 de outubro de 2008, entre o Ministério Público Federal e a FEBRABAN, com o objetivo de promover o acesso e o atendimento prioritário às pessoas deficientes em todas as unidades bancárias do país.

É o relatório.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 1.107.981 - MG (2008/0272300-6) (f)

VOTO VENCIDO

O SR. MINISTRO LUIS FELIPE SALOMÃO (Relator):

2. A questão é complexa, reside em saber se há obrigação da instituição financeira em proporcionar ao autor, seu cliente há cerca de dezessete anos e portador de necessidades especiais, atendimento em caixa eletrônico em sua agência bancária, após o horário de expediente, ensejando obrigação de fazer e desafiando o dano moral, diante da omissão.

A matéria tratada nos preceitos ditos violados foi expressamente ventilada no voto condutor dos embargos de declaração (fls. 260), conforme se constata do excerto abaixo transcrito:

Por fim, em relação ao prequestionamento pleiteado, referente ao art. 2º, caput, e incisos I e VI da Lei 10.098/2000, 5º, caput e § 3º e 8º, caput e inciso I do Decreto 5.296/2004 e 927 do Código Civil, deve-se observar que, embora não se tenha mencionado expressamente todos os dispositivos ora citados pelo embargante no acórdão recorrido, houve apreciação fundamentada quanto a todas as questões pertinentes à obrigação de fazer imposta ao embargante, conforme se destacou alhures, não constituindo obrigação do órgão julgador pronunciar-se sobre todos os dispositivos legais existentes a respeito de determinada matéria (fl. 260).

3. O recorrente apega-se ao argumento de que inexistente previsão legal a lhe impor a adaptação de caixas automáticos para atendimento após o horário de expediente bancário.

A legislação invocada pelo recorrente como infringida possui a seguinte redação:

Lei 10.098/2000:

Art. 2º. Para os fins desta Lei são estabelecidas as seguintes definições:
I – acessibilidade: possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos transportes e dos sistemas e meios de comunicação, por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida;
(...)
VI – ajuda técnica: qualquer elemento que facilite a autonomia pessoal ou possibilite o acesso e o uso de meio físico.

Decreto n. 5.296/2004.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Art. 5º Os órgãos da administração pública direta, indireta e fundacional, as empresas prestadoras de serviços públicos e as instituições financeiras deverão dispensar atendimento prioritário às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida.

[...]

§ 3º O acesso prioritário às edificações e serviços das instituições financeiras deve seguir os preceitos estabelecidos neste Decreto e nas normas técnicas de acessibilidade da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT, no que não conflitem com a Lei n. 7102, de 20 de junho de 1983, observando, ainda, a Resolução do Conselho Monetário Nacional nº 2.878 de 26 de julho de 2001.

Art. 8º. Para os fins de acessibilidade, considera-se:

I. acessibilidade: condição para utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos serviços de transporte e dos dispositivos, sistemas e meios de comunicação e informação, por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida.

4. Na verdade, a interpretação sistemática e teleológica dos preceitos normativos acima relacionados conduz a uma conclusão diferente daquela firmada pelo recorrente.

4.1 Com efeito, essa é a doutrina de José de Oliveira Ascensão em - "O Direito, Introdução e Teoria Geral", 3ª edição, Fundação Calouste Gulbenkian, Lisboa, n. 194, p. 321:

A interpretação deve ter em conta a "unidade do sistema jurídico". Repetidamente acentuamos já que toda a fonte se integra numa ordem, que a regra é modo de expressão dessa ordem global. Por isso a interpretação duma fonte não se faz isoladamente, atendendo por exemplo a um texto como se fosse válido fora do tempo e do espaço. Resulta pelo contrário da inserção desse texto num conjunto jurídico dado.

O texto legal do artigo 2º da Lei 10.098/2000 define como acessibilidade a possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, dos espaços, mobiliários e equipamentos e, com ajuda técnica, qualquer elemento que facilite a autonomia pessoal ou possibilite o acesso e o uso de meio físico.

Por sua vez, o Decreto n. 5.296/2004, regulamentador do supracitado preceito legal, afirma que deverá ser dispensado atendimento prioritário às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e observa, em seu artigo 8º, que acessibilidade é a condição de utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, dos espaços mobiliários

4.2. Nos termos da legislação invocada e atento ao contexto fático dos autos, parece que a expressão "atender com prioridade, dando acesso com segurança e autonomia



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

às pessoas com deficiência física", (art. 2º da Lei 10.098/2000), e a menção a "acesso prioritário às edificações e serviços das instituições financeiras" (art. 5º, § 3º, do Decreto 5296/2004), na verdade deve representar a utilização de todos os meios necessários a que a finalidade colimada pelo legislador se cumpra.

Certamente que se o deficiente encontra restrição ao exercício de seu direito de - como no caso concreto - movimentar sua conta corrente, em virtude das restrições impostas pelo horário de funcionamento bancário e falta de caixas de auto-atendimento fisicamente manejáveis, existe grave violação à legislação normativa da espécie, examinada sistematicamente e em conjunto, na medida em que não atendida a finalidade ali prevista.

4.3. Nessa linha, embora não haja previsão expressa para que "as instituições financeiras disponibilizem caixas de auto atendimento aos deficientes físicos", a omissão é suprida pela interpretação conjunta dos referidos diplomas, em consonância com a Constituição Federal, e não alija o recorrente de atendê-lo, muito pelo contrário, ainda mais o obriga, pois como assinalado na doutrina de Oliveira Ascensão "a interpretação deve ter em conta a "unidade do sistema jurídico".

Acerca da necessidade de amparo aos portadores de deficiência, importante é a lição de José Afonso da Silva, ao comentar o artigo 227 da Constituição Federal, *in* Comentário Contextual à Constituição; 6ª edição atualizada; Malheiros Editores, ps. 862/863:

Essa proteção entrou no direito constitucional por via da Emenda Constitucional 12/1978 à Constituição de 1969, por proposta do senador Tales Ramalho, que se tornara deficiente físico em consequência de acidente automobilístico - com o quê sentiu as dificuldades e discriminações por que passam os portadores de deficiência. A Constituição vigente preocupou-se com a questão, tanto que em quatro oportunidades dispôs sobre ela: duas vezes no art. 203 (incisos IV e V); duas vezes, no artigo em comentário (art. 227, § 1º, II e § 2º). No art. 203 se estabelece que entre os objetivos da assistência social está o da habilitação e reabilitação das pessoas portadoras de deficiência e a promoção de sua integração à vida comunitária, assim como o de lhes garantir um salário mínimo de benefício mensal quando não disponham de meios a prover à própria manutenção ou de tê-la provida por sua família, conforme dispuser a lei. O art. 227, § 1º, II prevê - como nele se lê - a criação pelo Estado de programas de prevenção e atendimento especializado para os portadores de deficiência física, sensorial ou mental, bem como de integração social do adolescente portador de deficiência, mediante o treinamento para o trabalho e a convivência, e a facilitação do acesso aos bens e serviços coletivos, com a eliminação de preconceitos e obstáculos arquitetônicos. As normas desse inciso dirigem-se especificamente à criança e ao adolescente portadores de deficiência. O § 2º do mesmo artigo determina, por seu lado, que a lei disporá sobre normas de construção dos logradouros e dos edifícios de uso público e de fabricação de veículos de transporte coletivo, a fim de garantir acesso adequado às pessoas portadoras de deficiência. Está é uma disposição de caráter geral, destinada a todos os portadores de deficiência. Por isso ela está deslocada como parágrafo de um artigo que estatui sobre



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

os direitos da criança e do adolescente. Na verdade, todas essas disposições sobre os portadores de deficiência deveriam ter sido reunidas em um único artigo, que poderia estar inserido no capítulo da assistência social. Seja como for, elas prevêm ações afirmativas em favor dessas pessoas. Não são normas programáticas. São normas de eficácia plena e aplicabilidade imediata. Isso não significa que uma lei estatuinte sobre a concreção desses direitos na vida prática seja desnecessária. Não o é - e aí está a Lei 7.853/1989, que dispõe sobre o apoio a todas as pessoas portadoras de deficiência, sua integração social, institui a Coordenadora Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência - CORDE e a tutela jurisdicional de direitos coletivos e difusos dessas pessoas, assim como disciplina a atuação do Ministério Público e define crimes pertinentes ao tema. Estabelece a lei normas gerais que asseguram o pleno exercício dos direitos individuais e sociais das pessoas portadoras de deficiência e sua efetiva integração social, assim como normas que visam a garantir as essas pessoas as ações governamentais necessárias ao cumprimento das disposições constitucionais e legais que lhes concernem, afastadas as discriminações e os preconceitos, entendida a matéria como obrigação nacional do Poder Público e da sociedade, a que cabe assegurar a plenitude dos direitos individuais, sociais e políticos das referidas pessoas. É importante observar que a própria lei estatui que na sua interpretação e aplicação serão considerados os valores básicos de igualdade de tratamento e oportunidade, da justiça social, do respeito à dignidade da pessoa humana, do bem estar, e outros, indicados na Constituição ou justificados pelos princípios gerais de Direito; e define os direitos concretamente reconhecidos nas áreas de educação, saúde, formação profissional, trabalho, recursos humanos e das edificações, incluindo nestas a adoção e a efetiva execução de normas que garantam a sua funcionalidade e das vias públicas, de modo a evitar ou remover os óbices àquelas pessoas no que tange ao acesso a edifícios, logradouros e meios de transportes. E, para conferir meios eficazes ao gozo desses direitos, as ações civis públicas destinadas à proteção de interesses coletivos ou difusos das pessoas portadoras de deficiência, que podem ser propostas pelo Ministério Público, pela União, Estados, Distrito Federal e Município, autarquias, fundações, empresas públicas, sociedades de economia ou associação constituída há mais de um ano que inclua entre suas finalidades institucionais, a proteção das pessoas portadoras de deficiência. É de lembrar também a Lei 10.098/2000 que justamente estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências (v. art. 244).

Enfim, as normas constitucionais e legais oferecem amparo suficiente às pessoas portadoras de deficiência, bastando que sejam efetivadas na prática.

O STJ ao julgar o REsp 583.464/DF, de relatoria da Ministra Nancy Andrighi, em que se examinou pedido da construção de uma rampa com corrimãos para deficientes e pessoas com dificuldade de locomoção, a fim de que tivessem acesso, ao menos a uma das piscinas de clube social, assim consignou:



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

A Lei 7.853/89, de acordo com seu art. 1.º, visa assegurar o pleno exercício dos direitos individuais e sociais das pessoas portadoras de deficiências, e a sua efetiva integração social.

De acordo com o § 1.º desse artigo, na aplicação e interpretação da Lei o juiz deve se pautar pelos valores básicos da igualdade de tratamento e oportunidade, da justiça social, do respeito à dignidade da pessoa humana, do bem estar, bem como de outros valores indicados na Constituição ou justificados pelos princípios gerais de direito.

Consta também do § 2.º do art. 1.º que, na aplicação da Lei 7.853/89, devem ser "afastadas as discriminações e os preconceitos de qualquer espécie, e entendida a matéria como obrigação nacional a cargo do Poder Público e da sociedade".

Por fim, o art. 2.º dispõe que ao Poder Público e seus órgãos (entre esses o Ministério Público) "cabe assegurar às pessoas portadoras de deficiência o pleno exercício de seus direitos básicos, inclusive dos direitos à educação, à saúde, ao trabalho, ao lazer, à previdência social, ao amparo à infância e à maternidade, e de outros que, decorrentes da Constituição e das leis, propiciem seu bem estar pessoal, social e econômico".

E, nos termos do art. 2.º, parágrafo único, V, "a", da Lei 7.853/89, entre as medidas a serem implementadas por tais entes para viabilizar o exercício dos direitos por ela assegurados, especificamente na área de edificação está "a adoção e a efetiva execução de normas que garantam a funcionalidade das edificações e vias públicas, que evitem ou removam os óbices às pessoas portadoras de deficiência, permitam o acesso destas a edifícios, a logradouros e a meios de transporte".

Seguindo essa mesma orientação, os seguintes julgados:

OBRIGAÇÃO DE FAZER. METRO. CONSTRUÇÃO DE OBRAS DE ACESSO A DEFICIENTES FÍSICOS. PRAZO PARA CUMPRIMENTO. INFRAÇÃO A NORMAS DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL E DA CONSTITUIÇÃO DO ESTADO DE SÃO PAULO. MATÉRIA FÁTICA. RECURSO ESPECIAL INADMISSÍVEL. MULTA COMINADA NO ART. 538, PARAGRAFO ÚNICO, DO CPC.

- EM SEDE DE RECURSO ESPECIAL NÃO SE EXAMINA ASSERTIVA DE CONTRARIEDADE A TEXTO CONSTITUCIONAL.

- E IMPRÓPRIO O APELO ESPECIAL PARA DIRIMIR QUESTÃO CONCERNENTE A DIREITO LOCAL (SUMULA N. 280-STF).

- FIXAÇÃO DE PRAZO PARA CUMPRIMENTO DA ORDEM JUDICIAL QUE SE INSERE NO PLANO DOS FATOS. INCIDÊNCIA DA SUMULA N. 07-STJ.

- A IMPOSIÇÃO DA MULTA PREVISTA NO ART. 538, PARAGRAFO ÚNICO, DO CPC, SUBORDINA-SE A QUE O TRIBUNAL DECLARE O INTUITO MANIFESTAMENTE PROCRASTINATÓRIO DOS EMBARGOS OPOSTOS, COM A DEVIDA JUSTIFICAÇÃO.

RECURSO ESPECIAL CONHECIDO, EM PARTE, E PROVIDO, PARA EXCLUIR A MULTA. (REsp 37.162/SP, Rel. Ministro BARROS MONTEIRO, QUARTA TURMA, julgado em 16/09/1997, DJ 17/11/1997 p. 59545).

CONSTITUCIONAL. MANDADO DE SEGURANÇA. PARLAMENTAR. DEFICIENTE FÍSICO. UTILIZAÇÃO DA TRIBUNA DA ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA. ACESSO NEGADO. ILEGALIDADE. IGUALDADE DE TRATAMENTO. VALORIZAÇÃO DE PRINCÍPIO CONSTITUCIONAL.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

1. Concessão de mandado de segurança em favor de Deputada Estadual portadora de deficiência física para que sejam criadas condições materiais, com a reforma da Tribuna para lhe permitir fácil acesso, de expor, em situação de igualdade com os seus pares, as idéias pretendidas defender, garantindo-lhe o livre exercício do mandato.
 2. Odiosa omissão praticada pelo Presidente da Assembléia Legislativa por não tomar providências no sentido de adequar a Tribuna com acesso fácil para a introdução e a permanência da impetrante em seu âmbito, a fim de exercer as prerrogativas do mandato em posição equânime com os demais parlamentares.
 3. Interpretação do art. 227, da CF/88, e da Lei nº 7.853, de 24/10/89.
 4. Da Tribuna do Egrégio Plenário Legislativo é que, regimentalmente, serve-se, obrigatoriamente, os parlamentares para fazer uso da palavra e sustentar posicionamentos e condições das diversas proposições apresentadas naquela Casa.
 5. É a Tribuna o coração do parlamento, a voz, o tratamento democrático e necessário a ser dado à palavra de seus membros, a própria prerrogativa máxima do Poder Legislativo: o exercício da palavra.
 6. A Carta Magna de 1988, bem como toda a legislação regulamentadora da proteção ao deficiente físico, são claras e contundentes em fixar condições obrigatórias a serem desenvolvidas pelo Poder Público e pela sociedade para a integração dessas pessoas aos fenômenos vivenciados pela sociedade, pelo que há de se construir espaços acessíveis a elas, eliminando barreiras físicas, naturais ou de comunicação, em qualquer ambiente, edifício ou mobiliário, especialmente nas Casas Legislativas.
 7. A filosofia do desenho universal neste final do século inclina-se por projetar a defesa de que seja feita adaptação de todos os ambientes para que as pessoas com deficiência possam exercer, integralmente, suas atividades.
 8. Recurso Ordinário em Mandado de Segurança provido para reconhecer-se direito líquido e certo da impetrante de utilizar a Tribuna da Assembléia Legislativa do Estado de São Paulo, nas mesmas condições dos demais Deputados, determinando-se, portanto, que o Presidente da Casa tome todas as providências necessárias para eliminar barreiras existentes e que impedem o livre exercício do mandato da impetrante.
 9. Homenagem à Constituição Federal que deve ser prestada para o fortalecimento do regime democrático, com absoluto respeito aos princípios da igualdade e de guarda dos valores protetores da dignidade da pessoa humana e do exercício livre do mandato parlamentar.
- (RMS 9.613/SP, Rel. Ministro JOSÉ DELGADO, PRIMEIRA TURMA, julgado em 11/05/1999, DJ 01/07/1999 p. 119).

5. A ampliação dos sistemas de auxílio às pessoas com deficiência física, visual, auditiva ou mental deve ser colocada em prática, inclusive fora do horário de funcionamento bancário.

Merece menção, no particular, o seguinte trecho extraído da excelente monografia apresentada ao Departamento de Administração da Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação da UNB, assinada



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

por Jonas Levy Pacheco Vieira, Sérgio Freitas Sena, Wagney Schunck de Godoy (disponível no site eletrônico <http://www.jonas.com.br/MBA.pdf>, visitado dia 22/8/2010):

Em 10 de dezembro de 1948, a Assembléia Geral das Nações Unidas adotou e proclamou a Declaração Universal dos Direitos Humanos, que em seus Artigos 1º e 2º afirmam:

Todos os homens nascem livres e iguais em dignidade e direitos. São dotados de razão e consciência e devem agir em relação uns aos outros com espírito de fraternidade.

Todo homem tem capacidade para gozar os direitos e liberdades estabelecidas nesta Declaração, sem distinção de qualquer espécie, seja de raça, cor, sexo, língua, religião, opinião política ou de outra natureza, origem nacional ou social, riqueza, nascimento, ou qualquer outra condição.

As tumultuosas relações humanas e políticas nas décadas sucessivas a esta declaração, entretanto, não pouparam conflitos de todas as espécies para, enfim, permitir reconhecer e integrar as diversas minorias ao redor do planeta, quer seja em virtude da raça, orientação sexual, religião ou cor. Nesta fase, coube exclusivamente ao Estado a responsabilidade de criar mecanismos que viabilizassem esta integração, normalmente baseados em leis, estabeleciam punições à discriminação e ao preconceito. Inseridos nestas legislações, os indivíduos portadores de deficiências foram amparados pelos direitos comuns de cidadão somente na igualdade de tratamentos e acessos a serviços especiais de saúde e educação a partir da Declaração Universal dos Direitos das Pessoas Deficientes (MERCADANTE, 2004).

Após décadas de desenvolvimento tecnológico e das forças de produção, a percepção de ameaça à própria continuidade da raça humana fez as estruturas capitalistas do mundo contemporâneo cederem aos princípios de responsabilidade sócio-ambiental, a partir do reconhecimento público destas práticas como diferencial competitivo das organizações, onde além do respeito ao meio-ambiente, deve-se privilegiar a comunidade em busca de melhoria do índice de desenvolvimento humano (IDH), como forma de garantir e desenvolver o ciclo produtivo (matérias-primas, fornecedores, colaboradores, clientes). O IDH leva em conta a renda (PIB - Produto Interno Bruto per capita), a longevidade e educação da população de cada país.

Neste cenário há a participação ativa do segundo setor (privado) como co-responsável às questões sociais, principalmente na geração de renda digna (não assistencialista) à eliminação da exclusão social. Simultaneamente, há maior inserção (a partir da política de cotas de portadores no quadro de empregados em empresas de médio e grande porte, prevista portadores no quadro de empregados em empresas de médio e grande porte, prevista na Lei 8.213/91, artigo 93º, posteriormente regulamentada no Decreto 3298/99) dos portadores de deficiência na atividade econômica nacional, e automaticamente sua atuação no mercado enquanto cidadão e consumidor. Este enquadramento social está diretamente ligado à necessidade de utilizar serviços bancários para receber salários, consumir, administrar seu patrimônio e planejar seu futuro.

Assim como outros serviços disponíveis à comunidade, a



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

disponibilidade, conveniência e portabilidade, típicas do ritmo de vida do cidadão contemporâneo, exigiram dos Bancos a oferta de seus serviços através de canais de auto-atendimento eletrônicos que, particularmente no Brasil, tem evoluído de forma a propiciar cada vez mais opções em diversos meios de acesso (*Internet banking, mobile banking*, terminais de auto-atendimento, etc).

A tecnologia, elemento chave para esta evolução, tem contribuído agregando cada vez mais potencial de interação aos recursos computacionais utilizados nestes meios, de forma a permitir explorá-los de forma combinada, facilitando a vida dos usuários por, não só adaptar-se às capacidades e limitações destes indivíduos como permitir que suas preferências sejam consideradas.

Desse modo, algumas facilidades físicas e tecnológicas, do nosso dia-a-dia, podem ser revistas independente de não estarem previstas em lei, visando permitir a perfeita utilização por esta comunidade. Este conceito denominado acessibilidade será explorado especificamente no uso dos canais de auto-atendimento eletrônico bancário (*banking*), por serem consideradas interações mais comuns aos usuários de produtos financeiros no Brasil.

[...]

O reconhecimento público das limitações de capacidade das pessoas portadoras de deficiência e dos direitos destes indivíduos, enquanto cidadãos, aos recursos básicos e específicos de saúde e educação, assim como a preocupação de inclusão social do deficiente em situação de igualdade a exemplo de outras minorias étnicas e religiosas datam de mais de 30 anos (MERCADANTE, 2004). Contudo os resultados práticos deste reconhecimento não foram perceptíveis nesse período.

Infelizmente a história mostra que o portador de deficiência sempre recorreu ao esforço individual para superar obstáculos à sua real inclusão e aceitação na sociedade, exemplos como Franklin Roosevelt (ex-presidente americano paraplégico), Antonio Francisco Lisboa, o Aleijadinho (famoso escultor mineiro), ou mesmo o cantor Stevie Wonder (cego de nascença), são exceções no meio e, predominantemente, se destacam por talentos e habilidades individuais que sobressaem, mesmo quando comparados a pessoas ditas “normais”.

[...]

Assim, a adaptabilidade dos acessos, ou simplesmente acessibilidade, contribui efetivamente para a auto-suficiência do portador de necessidades especiais, à medida que permite ao indivíduo desempenhar sua atividade profissional, desenvolver-se cultural e economicamente, sem depender de outro indivíduo e conseqüentemente reduzindo as barreiras à integração a partir da percepção coletiva de que a deficiência não representa, em sua totalidade, uma incapacidade ou tampouco um limitador das habilidades deste portador.

[...]

Assumindo a importância e interpretando este conceito de acessibilidade aos recursos computacionais que disponibilizam diversas informações e serviços por meios eletrônicos, a igualdade do portador da deficiência será garantida ao prover autonomia e/ou facilidades na utilização



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

deste meio para realizar atividades triviais do dia a dia, como fazer compras pela Internet, pagar contas, “baixar” músicas, etc.

Segundo o “Manual de acessibilidade para agências bancárias” (FEBRABAN, 2006):

Apesar de existirem leis e normas que garantam acessibilidade, esta é uma questão muito mais ligada à conscientização e a sensibilidade para compreender os benefícios de uma arquitetura inclusiva pensada para todos.

Para os bancos a questão da acessibilidade tem uma importância significativa.

A falta dela gera:

- (1) Impossibilidade de atendimento a uma parcela considerável da população;**
- (2) Sensação de esquecimento e desconforto;**
- (3) Situações constrangedoras;**
- (4) Exclusão social;**
- (5) Prejuízo financeiro com pagamento de multas;**
- (6) Prejuízo na imagem institucional.**

Por outro lado um ambiente acessível garante:

- (1) respeito ao direito de ir e vir e a prática da cidadania;**
- (2) condições adequadas para a prestação de um atendimento de qualidade;**
- (3) novos consumidores e fidelização de antigos clientes;**
- (4) reconhecimento como uma empresa cidadã que exerce suas responsabilidades sociais;**
- (5) inclusão social.**

6. Numa outra vertente, deve ser considerada a aplicabilidade da Lei 8.078/90 ao caso, conforme explicitado na sentença:

A Lei 8078/90, inovadora e de grande evolução quanto ao conceito de consumidor, é muito superior à citada Lei 10.098, embora esta seja posterior, e a Resolução 2878. A Lei 10.098 deve adaptar-se ao Código de Defesa do Consumidor e não o contrário. O Banco Bradesco S.A., a maior instituição financeira privada do país, com lucros recordes de conhecimento geral chegou ao absurdo de nesta audiência sugerir que o autor procure outro banco que atenda suas necessidades, ao passo que até mesmo politicamente seria mais viável atender a todos os consumidores dos seus serviços, sem exceção, do que desprezá-los e recomendar que procure outra instituição. Cabe ao banco, que se propôs a prestar os serviços bancários, se adaptar às exigências do consumidor de seus serviços, e não o contrário. Não é o consumidor que deve se adaptar ao que o banco tem a dispor. O Código de Defesa do Consumidor, ao assegurar que este seja atendido de forma regular e eficaz, arrima a pretensão autoral e deve prevalecer, como já dito, pela mencionada Lei e Resolução constantes da contestação. Trata-se de responsabilidade civil objetiva, em que não há necessidade de demonstração do ato ilícito, que configura-se com a existência de uma ação, a violação da ordem jurídica, a imputabilidade e a



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

penetração da esfera de outra, ainda assim não se eximiria o banco suplicado de sua responsabilidade. É que ter-se-ia como ato ilícito a ação do banco suplicado, mesmo não havendo a exigência contida na Lei 10.098, o fato de não dispor de todos os seus serviços a todos os correntistas. (fl. 137).

Conforme noticiado no acórdão reclamado, à fl. 238, o próprio recorrente está providenciando a adaptação de seus caixas eletrônicos para melhor atendimento aos portadores de deficiência física. Portanto, suporte financeiro e tecnológico existem, de forma que não há justificativa a que o recorrente procure subtrair-se ao seu dever legal e constitucional.

7. Por fim, assinale-se o que dispõe a ABNT-NBR 15250 de 2005, que trata da acessibilidade em caixa de auto-atendimento bancário e as referências normativas nela indicadas:

1. [...]

1.1 Esta Norma fixa os critérios e parâmetros técnicos de acessibilidade a serem observados quando do projeto, construção, instalação e localização de equipamentos destinados à prestação de informações e serviços de auto-atendimento bancário.

1.2 Para o estabelecimento desses critérios e parâmetros técnicos foram consideradas diversas condições de mobilidade e de percepção, com ou sem a ajuda de aparelhos específicos, sejam eles: sistemas assistidos de voz, cadeira de rodas ou outro que complemente necessidades individuais.

8. O dano moral fixado em valor módico (R\$ 5.000,00) é uma decorrência lógica do descumprimento da obrigação de fazer, pois o Banco submete o cliente portador de necessidades especiais a um manifesto constrangimento, conforme bem salientado no acórdão impugnado, à fl. 239:

[...] o banco, no caso o Bradesco, expõe os deficientes físicos brasileiros a situação de vexame, não permitindo que tenham acesso aos caixas eletrônicos. O deficiente físico fica em condições de desigualdade e isto, evidentemente, lhe causa danos.. Ora, quem causa danos deve indenizar.

9. O parecer ministerial exarado nestes autos, afirma que, não obstante a norma técnica da ABNT 15.250/2005 seja superveniente aos fatos em discussão, mostra-se irrelevante "ao deslinde da causa, considerando-se os argumentos expostos no presente parecer relativamente à configuração do ato ilícito por parte do recorrente" (fl. 498).

Em reforço ao acima afirmado, há mencionar o "Termo de Ajustamento de Conduta" - TAC - celebrado entre o Ministério Público Federal e a FEBRABAN no qual, vários bancos, entre eles o BRADESCO, ora recorrente, se comprometeram a promover a



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

acessibilidade e atendimento prioritário às pessoas com deficiência física, conforme consta das cláusulas quinta, sexta, sétima e seus parágrafos, encontrando-se a referida instituição financeira submetida à fiscalização pelo Ministério Público do Estado de Minas Gerais, sendo o citado Termo de Ajuste instrumento válido para a cobrança das adaptações arquitetônicas que não foram realizadas.

Não se olvide, ainda, que, conforme referido por este relator ao longo deste voto, a obrigação do banco no sentido de propiciar aos portadores de necessidades especiais o acesso desembaraçado aos serviços oferecidos já está normatizado em vários diplomas legais em atendimento à norma constitucional inserta no artigo 5º, *caput*, da Constituição Federal. Além, da Lei 10.098/2004 e Decreto 5296/2004, a Lei 7.853/1989; Decreto 3298/1999.

Mantém-se, assim, a indenização pelo dano moral fixada no Tribunal de origem.

10. Contudo, a insurgência atinente à multa do artigo 538 , parágrafo único do CPC, aplicada pelo Tribunal recorrido em face da oposição dos embargos declaratórios pelo banco recorrente, merece provimento

À toda evidência que, no caso, os aclaratórios não tiveram intuito procrastinatório assinalado pelo acórdão *a quo* pois visavam unicamente o prequestionamento da legislação infraconstitucional dita violada.

Afasto a multa aplicada.

9. Ante o exposto, conheço do recurso especial e dou-lhe parcial provimento apenas para afastar a multa do artigo 538, parágrafo único do CPC.

É como voto.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 1.107.981 - MG (2008/0272300-6) (f)

VOTO-VOGAL

EXMO. SR. MINISTRO RAUL ARAÚJO: Sr. Presidente, ouvi com atenção a brilhante sustentação oral e o judicioso voto do eminente Relator.

O caso realmente é interessante. Parece-me que o banco deverá adaptar suas instalações para atendimento de pessoas portadoras de deficiências dentro das previsões legais e regulamentares existentes. Não vejo como se possa exigir que o banco atenda às subjetividades das necessidades de cada portador de deficiência, segundo o sentimento de cada um em relação a estar sendo mais ou menos bem atendido. Penso que essa ação, na verdade, prestar-se-ia mais a uma demanda de natureza coletiva, uma ação civil pública que envolvesse, talvez, a própria União, com a participação do Conselho Monetário Nacional, do Banco Central, enfim, que o Poder Público estivesse envolvido nessas ações para que a norma valesse para todas as instituições financeiras, o que não acontece. Não vejo como se possa cogitar de ter havido dano moral no sentido de que o banco tenha produzido dano moral, porque esse dano moral poderá advir da situação de o País não ter uma legislação suficientemente apta para atender às expectativas das pessoas deficientes. Lembro aqui que as deficiências são de diferentes matizes: deficiências auditivas, visuais, de locomoção - algumas mais severas; outras menos severas. Isso, certamente, exigirá que os equipamentos, as instalações existentes nas instituições financeiras atendam a essas diferentes situações, mas de acordo com aquilo que a legislação estabelecer, e não com aquilo que cada portador de deficiência, individualmente, entenda como adequado ou não, na medida da subjetividade de cada um.

Penso que a acessibilidade e o atendimento pleno ficam garantidos necessariamente no horário de atendimento normal, mas fora do horário de atendimento haverá sempre alguma limitação tecnológica ou, até mesmo, de inviabilidade financeira, principalmente em cidades pequenas, para que as instituições financeiras tenham condições de atender plenamente a todas as necessidades de pessoas portadoras de deficiência.

Pedindo vênias ao eminente Relator, dou provimento ao recurso especial em maior extensão, dando pela procedência parcial da ação, apenas para reconhecer o dever de o banco cumprir as determinações legais e regulamentares, objetivamente estabelecidas nas normas aplicáveis em favor dos deficientes, mas tal qual esteja estabelecido nessa



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

regulamentação, e não necessariamente de acordo com o que pede o promovente desta ação, subjetivamente; caso contrário, deveriam ter realizado prova pericial para se analisasse os custos, quão adequado e quão factível isso seria, além do estabelecimento de um prazo razoável para que o banco adapte sua agência de acordo com o que também estabelece a legislação, ou, se no silêncio da legislação, o prazo de noventa dias, cento e vinte dias ou o que nos parecer mais razoável para possibilitar o atendimento dessa obrigação de fazer. No mais, entendo improcedente a ação, inclusive quanto à pretensão de dano moral relativamente ao banco.

MINISTRO RAUL ARAÚJO



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

CERTIDÃO DE JULGAMENTO QUARTA TURMA

Número Registro: 2008/0272300-6

REsp 1107981 / MG

Números Origem: 10145041634208 10145041634208002 10145041634208004 10145041634208005

PAUTA: 24/08/2010

JULGADO: 24/08/2010

Relator

Exmo. Sr. Ministro **LUIS FELIPE SALOMÃO**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro **JOÃO OTÁVIO DE NORONHA**

Subprocuradora-Geral da República

Exma. Sra. Dra. **ANA MARIA GUERRERO GUIMARÃES**

Secretária

Bela. **TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI**

AUTUAÇÃO

RECORRENTE	: BANCO BRADESCO S/A
ADVOGADOS	: LINO ALBERTO DE CASTRO E OUTRO(S) ANA VITÓRIA MANDIM THEODORO E OUTRO(S) OSMAR MENDES PAIXÃO CÔRTEZ E OUTRO(S)
RECORRIDO	: FRANCO DE REZENDE MENDES GROIA
ADVOGADO	: ROBERTO MENDES GROIA

ASSUNTO: DIREITO CIVIL - Responsabilidade Civil - Indenização por Dano Moral

SUSTENTAÇÃO ORAL

Dr(a). **HUMBERTO THEODORO NETO**, pela parte RECORRENTE: BANCO BRADESCO S/A

CERTIDÃO

Certifico que a egrégia QUARTA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Após o voto do Sr. Ministro Luis Felipe Salomão, Relator, dando parcial provimento ao recurso especial para afastar a multa, e o voto do Sr. Ministro Raul Araújo Filho, dando parcial provimento ao recurso especial em maior extensão para afastar a multa e o dano moral, PEDIU VISTA a Sra. Ministra Maria Isabel Gallotti. Aguardam os Srs. Ministros Aldir Passarinho Junior e João Otávio de Noronha.

Brasília, 24 de agosto de 2010

TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI
Secretária



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

CERTIDÃO DE JULGAMENTO QUARTA TURMA

Número Registro: 2008/0272300-6

**REsp 1.107.981 /
MG**

Números Origem: 10145041634208 10145041634208002 10145041634208004 10145041634208005

PAUTA: 07/12/2010

JULGADO: 07/12/2010

Relator

Exmo. Sr. Ministro **LUIS FELIPE SALOMÃO**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO

Subprocuradora-Geral da República

Exma. Sra. Dra. MARIA CELIA MENDONÇA

Secretária

Bela. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

RECORRENTE	: BANCO BRADESCO S/A
ADVOGADOS	: LINO ALBERTO DE CASTRO E OUTRO(S) ANA VITÓRIA MANDIM THEODORO E OUTRO(S) OSMAR MENDES PAIXÃO CÔRTEZ E OUTRO(S)
RECORRIDO	: FRANCO DE REZENDE MENDES GROIA
ADVOGADO	: ROBERTO MENDES GROIA

ASSUNTO: DIREITO CIVIL - Responsabilidade Civil - Indenização por Dano Moral

CERTIDÃO

Certifico que a egrégia QUARTA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

Adiado por indicação da Sra. Ministra Maria Isabel Gallotti.
Ausente, justificadamente, o Sr. Ministro João Otávio de Noronha.
Presidiu o julgamento o Sr. Ministro Luis Felipe Salomão.

Brasília, 07 de dezembro de 2010

TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI
Secretária



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

CERTIDÃO DE JULGAMENTO QUARTA TURMA

Número Registro: 2008/0272300-6

REsp 1107981 / MG

Números Origem: 10145041634208 10145041634208002 10145041634208004 10145041634208005

PAUTA: 07/12/2010

JULGADO: 14/12/2010

Relator

Exmo. Sr. Ministro **LUIS FELIPE SALOMÃO**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro **JOÃO OTÁVIO DE NORONHA**

Subprocuradora-Geral da República

Exma. Sra. Dra. **ANA MARIA GUERRERO GUIMARÃES**

Secretária

Bela. **TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI**

AUTUAÇÃO

RECORRENTE	: BANCO BRADESCO S/A
ADVOGADOS	: LINO ALBERTO DE CASTRO E OUTRO(S) ANA VITÓRIA MANDIM THEODORO E OUTRO(S) OSMAR MENDES PAIXÃO CÔRTEZ E OUTRO(S)
RECORRIDO	: FRANCO DE REZENDE MENDES GROIA
ADVOGADO	: ROBERTO MENDES GROIA

ASSUNTO: DIREITO CIVIL - Responsabilidade Civil - Indenização por Dano Moral

CERTIDÃO

Certifico que a egrégia QUARTA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

O presente feito foi retirado de pauta por indicação do Sr. Ministro Relator.

Brasília, 14 de dezembro de 2010

TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI
Secretária



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 1.107.981 - MG (2008/0272300-6)

VOTO-VISTA

MINISTRA MARIA ISABEL GALLOTTI: Cuida-se de recurso especial, fundamentado na alínea “a” do art. 105, III, da CF, contra acórdão que confirmou sentença impositiva de “obrigação de fazer consistente na viabilização da utilização dos caixas de autoatendimento, ou pelo menos um deles, aos portadores de deficiência locomotiva, como é o caso do autor, na agência 0080-9, em trinta dias, sob pena de incidência de multa diária de R\$ 500,00 por dia de atraso”. Foi também o banco réu condenado ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 5.000,00 (fls. 138-139).

O acórdão recorrido impôs, ainda, ao banco multa de 1% sobre o valor dado à causa, com base no art. 538, parágrafo único do CPC, por considerar os embargos de declaração protelatórios (fls. 261-262).

O eminente Relator, Ministro Luís Felipe Salomão, deu parcial provimento ao recurso especial apenas para afastar a multa, dele tendo divergido em parte o Ministro Raul Araújo Filho, o qual dava parcial provimento ao recurso em maior extensão para afastar a multa e o dano moral, mantida a procedência parcial do pedido “apenas para reconhecer o dever de o banco cumprir as determinações legais e regulamentares, objetivamente estabelecidas nas normas aplicáveis em favor dos deficientes, mas tal qual esteja estabelecido nessa regulamentação”.

Assim delimitada a controvérsia, observo que, quando ajuizada a ação, em maio de 2004, não havia nenhuma norma legal impositiva da obrigação de manterem os bancos caixas-automáticos adaptados para deficientes físicos, de modo a ensinar-lhes o acesso direto e pleno a todos os serviços, fora do expediente bancário, nas mesmas condições de autonomia de que desfrutam os não deficientes fora do horário bancário. A Lei 10.098/00 e seu regulamento (Decreto 5.296/2004) estabelecem que as instituições financeiras deverão dispensar atendimento prioritário às pessoas deficientes ou com mobilidade reduzida e, ao definir acessibilidade, assim dispõe “condição para a utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos serviços de transporte e dos dispositivos, sistema e meios de comunicação e informação, por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida”.

Esta conclusão é inarredável da leitura da inicial, das informações prestadas pelo Banco Central em atendimento à requisição do juízo de primeiro grau (fls. 74-75) e, sobretudo, admitida pelo voto condutor do acórdão recorrido que



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

reconheceu expressamente que nem sempre se pauta na lei para decidir, tendo extraído, no caso em exame, sua convicção diretamente dos arts. 227 e 244, da Constituição, no sentido de garantir o direito ao acesso das pessoas que detêm deficiência física a todos os serviços em igualdade de condições com os não deficientes. Considerou que o banco recorrido “expõe os deficientes físicos a situação de vexame, não permitindo que tenham acesso aos caixas eletrônicos.” (fl. 239). E o voto vogal a ele aderiu, acrescentando que “se a Lei não exige dos bancos esta adaptação de caixas eletrônicos, deveriam eles fazê-lo, se não por questão jurídica, por uma questão ético-social, nova ordem que foi implantada pela nossa Constituição cidadã. Todos devem ter tratamento igual.” (fl. 240).

Posteriormente, em abril de 2005, foi editada norma técnica da ABNT 15250, de 29.4.2005, disciplinadora de terminais de autoatendimento bancário adaptados para deficientes.

O banco réu noticiou, então, em suas razões de apelação, datadas de agosto de 2005, que recentemente havia instalado na agência do autor um caixa de autoatendimento de acesso facilitado aos portadores de deficiência locomotiva (fl. 160).

Em suas contra-razões de apelação, o autor reconheceu que após a sentença o réu instalou na sua agência um terminal de autoatendimento adaptado para deficientes, mas o qualificou de “um arremedo de máquina que configura um outro acinte, conforme demonstra as fotos de fls. 172, 173 dos autos” e afirmou que “a referida máquina não foi adaptada para o usuário-Autor, estando completamente fora do uso do Autor-correntista” e que “esta matéria é de discussão posterior.” (fl. 187).

Os fatos são, pois, incontroversos: até a edição da norma técnica da ABNT 15250 não havia regramento a respeito terminal de autoatendimento bancário adaptado para deficientes; o banco réu ensejava a acessibilidade do autor, portador de deficiência de locomoção, por meio de caixa especial dentro da agência e, portanto, apenas durante o horário de expediente bancário, além da possibilidade aberta a todos os correntistas de fazer uso do atendimento pela Internet. Após a sentença – e já existindo a norma técnica da ABNT 15250 – o banco implantou terminal adaptado na agência do autor, mas este não se considera atendido pelo referido equipamento, que diz não servir à especificidade de sua deficiência, embora não explique em que o terminal lhe seria inadequado.

Partindo desses fatos, penso, com a devida vênia, que o recurso especial merece provimento integral.

Determina a Constituição Federal que a lei disporá sobre normas de construção e fabricação, adaptação logradouros, edifícios de uso público e veículos de transportes coletivos a fim de garantir o acesso adequado de deficientes (CF, arts. 227



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

e 244). A lei em vigor a respeito da matéria (Lei 10.098/00, art. 2º, incisos I e VI) e seu regulamento (Decreto 5.296/2004, art. 5º, parágrafo 3º e art. 8º, I) estabelecem que as instituições financeiras deverão dispensar atendimento prioritário às pessoas deficientes ou com mobilidade reduzida e, ao definir acessibilidade, assim dispõe “condição para a utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos serviços de transporte e dos dispositivos, sistema e meios de comunicação e informação, por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida”.

O acórdão recorrido, ao confirmar a sentença de procedência do pedido, impositiva ao banco réu da obrigação de manter na agência do autor ao menos um caixa de autoatendimento adaptado aos portadores de deficiência locomotiva, violou o art. 2º, incisos I e VI, da Lei 10.098/00 e art. 5º, parágrafo 3º e art. 8º, I, do Decreto 5.296/2004, na medida em que estabeleceu obrigação não prevista nos referidos diplomas legais, normas regulamentadoras dos arts. 227 e 244, da CF.

Poder-se-ia argumentar, na linha do defendido na manifestação de fls. 465-469 do recorrente, que a edição da norma técnica da ABNT 15250 e a implantação, na agência do autor, de máquina de autoatendimento adaptada para deficientes, fatos posteriores ao ajuizamento da ação, implicaria a perda superveniente de interesse de agir no tocante à obrigação de fazer. Ocorre que, segundo se depreende da inicial e deixou claro o autor em suas contra-razões de apelação, não pretende ele do banco réu simplesmente o cumprimento das obrigações estabelecidas na regulamentação legal e infralegal (normas do BACEN e da ABNT) em vigor na época da propositura da ação e no futuro, mas que seja providenciado equipamento adaptado às suas próprias condições físicas e expectativas. O mesmo se depreende de sua petição de fls. 474-481, protocolada em resposta à mencionada manifestação do recorrente, na qual o recorrido não nega tenha sido instalada em sua agência caixa adaptada nos termos da superveniente norma técnica da ABNT 15250, mas afirma que tais caixas continuam a ser imprestáveis para seu próprio uso (cf. fl. 480).

Esta pretensão é de todo improcedente, data máxima vênia. A plenitude do acesso dos deficientes aos serviços públicos e, no caso em exame, aos serviços bancários, tem como limite a reserva do possível, em termos tecnológicos e financeiros, e a realidade de cada deficiente, variável física e psicologicamente, dentro de um universo infinito de deficiências.

Os equipamentos e mobiliários de agências bancárias devem seguir às determinações da regulamentação infralegal, por questões relacionadas não apenas ao conforto dos usuários, mas também à segurança do sistema bancário. Especificamente no tocante à acessibilidade de deficientes, o art. 5º, parágrafo 3º, do



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Decreto 5.296/2004, dispõe que o acesso prioritário às edificações e serviços das instituições financeiras deve seguir as normas técnicas de acessibilidade da ABNT no que não conflitem com a Lei 7.102/83, observando, ainda, a Resolução 2.878/2001, do Conselho Monetário Nacional.

Na época do ajuizamento da ação, e até a edição da norma técnica da ABNT 15250, não havia definição dos parâmetros técnicos para fabricação e instalação dos equipamentos de autoatendimento adaptados postulados pelo autor. Se não havia esta definição – obrigatória, segundo o Decreto 5.296/2004 – não havia equipamentos disponíveis, no mercado, para a aquisição pelo réu. Editada a regulamentação, o réu instalou um equipamento adaptado na agência do autor. Este equipamento não atenderá, obviamente, a todos os tipos de deficiência, física e psicológica, existentes, não sendo material e tecnologicamente possível a acessibilidade plena dos deficientes em igualdade de condições com os não deficientes preconizada pelo acórdão recorrido. O próprio autor afirma que a máquina adaptada instalada pelo Banco não atende a sua pretensão, embora não questione tenha ela sido fabricada em conformidade com a norma técnica da ABNT 15250. A desigualdade de acesso, no caso, não deriva de ato ilícito praticado pelo réu, mas de circunstâncias relacionadas às especificidades da deficiência física do autor e da limitação dos meios disponíveis para mitigá-la.

Registro, por fim, que o termo de ajustamento de conduta trazido aos autos pelo Ministério Público Federal (fls. 505-533), assinado em 2008, anos após o ajuizamento da ação, apenas corrobora o entendimento adotado no presente voto, evidenciando que os equipamentos a serem instalados pelos bancos devem atender às normas da ABNT. Dessa forma, não é jurídico obrigar o banco réu a instalar uma máquina de auto-atendimento, diversa daquela especificada por norma da ABNT já integrada à agência do autor, que pudesse melhor atender às suas condições pessoais.

Improcedente o pedido de obrigação de fazer (instalação de máquina de autoatendimento voltada especificamente às necessidades do autor), segue-se a verificação de que não houve ato ilícito e nem falta de serviço capaz de justificar a condenação ao pagamento de indenização por dano moral, donde merece provimento o recurso também quanto a este ponto.

No tocante à exclusão da multa imposta com base no art. 538, parágrafo único, do CPC, adiro ao voto do Relator. Em síntese, conheço e dou integral provimento ao recurso especial. Ficam invertidos os ônus de sucumbência.

É como voto.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 1.107.981 - MG (2008/0272300-6) (f)

RETIFICAÇÃO DE VOTO

EXMO. SR. MINISTRO RAUL ARAÚJO: Sr. Presidente, gostaria de cumprimentar a Sra. Ministra Isabel Gallotti pelo seu judicioso voto que aborda, a meu ver, todas as questões envolvidas nesta ação, e quero reformular o meu voto para acompanhá-la integralmente, pedindo todas as vênias ao eminente relator, Sr. Ministro Luis Felipe Salomão.

MINISTRO RAUL ARAÚJO



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

CERTIDÃO DE JULGAMENTO QUARTA TURMA

Número Registro: 2008/0272300-6

**REsp 1.107.981 /
MG**

Números Origem: 10145041634208 10145041634208002 10145041634208004 10145041634208005

PAUTA: 03/05/2011

JULGADO: 03/05/2011

Relator

Exmo. Sr. Ministro **LUIS FELIPE SALOMÃO**

Relatora para Acórdão

Exma. Sra. Ministra **MARIA ISABEL GALLOTTI**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro **JOÃO OTÁVIO DE NORONHA**

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. **DURVAL TADEU GUIMARÃES**

Secretária

Bela. **TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI**

AUTUAÇÃO

RECORRENTE	: BANCO BRADESCO S/A
ADVOGADOS	: LINO ALBERTO DE CASTRO E OUTRO(S) ANA VITÓRIA MANDIM THEODORO E OUTRO(S) OSMAR MENDES PAIXÃO CÔRTEZ E OUTRO(S)
ADVOGADA	: VANESSA ELISA JACOB FERREIRA
RECORRIDO	: FRANCO DE REZENDE MENDES GROIA
ADVOGADO	: ROBERTO MENDES GROIA

ASSUNTO: DIREITO CIVIL - Responsabilidade Civil - Indenização por Dano Moral

CERTIDÃO

Certifico que a egrégia QUARTA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

Prosseguindo no julgamento, após o voto-vista da Ministra Maria Isabel Gallotti, dando provimento ao recurso especial, no que foi acompanhado pelo voto do Ministro João Otávio de Noronha e, após a retificação de voto do Ministro Raul Araújo, no mesmo sentido, divergindo do Relator, a Turma, por maioria, deu provimento ao recurso especial, nos termos do voto divergente da Sra. Ministra Maria Isabel Gallotti. Vencido o relator, Ministro Luis Felipe Salomão, que dava parcial provimento ao recurso. Lavrará o acórdão a Ministra Maria Isabel Gallotti.

Votaram com a Sra. Ministra Maria Isabel Gallotti os Srs. Ministros Raul Araújo e João Otávio de Noronha.