**AO JUÍZO DIREITO DA XXXXXXX VARA CÍVEL DA COMARCA DE CIDADE/ESTADO**

**Nome**, nacionalidade, estado civil, profissão, portadora da cédula de identidade R.G nº XXXXXXXXX-X, devidamente inscrita no CPF/MF nº XXX.XXX.XXX-XX, residente e domiciliada à Rua XXXXXXXX nº 1.117 – bloco 05– apto 302- Bairro, Cidade, Estado, CEP XXXXX-XXX, através de seus advogados e bastantes procuradores **(DOC.01**), com endereço para o recebimento de intimações à Rua XXXXXXXXXXX nº XXXXXX, CIDADE/ESTADO, vem respeitosamente, à presença de Vossa Excelência, **propor:**

**AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS (PORTA GIRATÓRIA)**

**em face de XXXXXXXXXXXXXXXXX**, Instituição Financeira e empresa públicadotada de personalidade jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº XX.XXX.XXX/X.XXX-XX, com sede na XXXXX, Número XXXXX - São Paulo - SP,pelas razões de fato e de Direito a seguir expostas:

**PRELIMINARMENTE**

**DO PEDIDO DE JUSTIÇA GRATUITA**

A Autora **requer** preliminarmente, com fulcro na Lei nº1060/50, que Vossa Excelência se digne **apreciar e acolher o presente pedido do direito constitucional à Justiça Gratuita,** **(DOC.02) isentando-a do pagamento e/ou adiantamento de custas processuais e dos honorários advocatícios e/ou periciais,** tendo em vista, os seus baixos rendimentos e o fato de **ATUALMENTE ESTAR PASSANDO POR MUITAS DIFICULDADES FINANCEIRAS, SENDO QUE O PAGAMENTO DE DESPESAS PROCESSUAIS PREJUDICARÁ SEU SUSTENTO E O DE SUA FAMÍLIA.**

**DOS FATOS**

A Autora é correntista do Banco Réu e na data de XXX de XX de XXXX por volta das (XXX) onze horas e trinta minutos foi até a **agência nº XXXX na Rua XXXXXXXXXX juntamente com o seu filho de (6) seis anos de idade para fins de realizar operação bancária, e os acontecimentos ocorridos naquele dia fizeram com que a mesma procurasse o Judiciário para resguardar os seus direitos.**

A agência da Caixa Econômica Federal no endereço descrito acima possui sistema de **porta giratória e detector de metal** com a presença de seguranças armados na parte interna do Banco, visando à segurança de seus clientes e funcionários contra possíveis eventos de roubo.

O sistema de segurança empregado através de portas giratórias e detectores de metal utilizado pelas Instituições Financeiras são importantes nos dias atuais diante da violência presente em nosso cotidiano, **mas devem existir critérios de abordagem das pessoas quando da entrada das mesmas nas agências bancárias, levando-se em consideração o respeito ao usuário do serviço bancário o que não aconteceu com a Autora e seu filho na referida data**.

A Autora ao tentar passar pela porta giratória do Banco Réu foi barrada pelo sistema de segurança comandado pelo guarda que estava próximo a entrada principal da agência sendo que o mesmo solicitou que a cliente no caso, abrisse a sua bolsa para retirada de eventuais objetos de metal.

O pedido do guarda da agência foi atendido e a Autora mostrou todos os objetos que estavam na sua bolsa para fins de checagem.

A Autora levava em sua bolsa na ocasião, apenas uma garrafa com água e um iogurte para seu filho, não portando qualquer outro objeto e muito menos, **objetos de metal como armas de fogo, facas e outros.**

Não satisfeito com as informações prestadas pela Autora e a revista realizada em sua bolsa, o segurança do Banco Réu autorizou que apenas o filho da mesma entrasse na parte interna da agência o que foi de imediatoprovidenciado pela cliente, que achava que seria liberada da revista indesejada logo em seguida.

O segurança do Banco Réu informou que para liberar a entrada da Autora na agência, teria que chamar o Gerente geral, para mesmo liberá-la e que não poderia fazer mais nada para resolver a situação.

Destaca-se Exa, que o filho da Autora de apenas seis anos de idade estava sozinho dentro da agência bancária, sem a presença da mãe que naquele momento, **passava por constrangimento ilegal já que tinha atendido todas as solicitações da segurança do Banco Réu.**

Quando o Gerente do Banco Réu de nome **XXXXXXXXXXX** compareceu na porta da agência para conversar com a Autora, novamente a mesma adotou os mesmos procedimentos anteriores, ou seja, **mostrou os objetos que estavam em sua bolsa, explicou para o referido funcionário que seu filho estava sozinho na parte interna da Instituição Financeira, informou que não possuía nenhum objeto de metal e que estava sofrendo constrangimento ilegal já que é cliente do Banco, trabalhadora, e que o tratamento que estava tendo naquele momento seria no mínimo, totalmente constrangedor e ilegal na forma em que foi conduzido pela segurança da agência bancária.**

A reação do Gerente geral do Banco foi a de informar a Autora que do mesmo jeito que seu filho entrou na agência e estava sozinho, poderia também sair alegando que não existiu problema algum com a providência que foi adotada pelo segurança anteriormente.

O Gerente geral do Banco Réu, ainda pediu para a Autora guardar sua bolsa no guarda volumes pagando uma taxa de (01) um real em moeda e que não liberaria sua entrada, pois a porta giratória da agência estava travando.

A Autora ficou indignada com o pedido, já que em sua bolsa carregava naquela data o seu salário mensal retirado de outra Instituição Financeira para pagar suas contas, e não se sujeitaria a ficar procurando local para trocar cédulas de valor alto por moedas com uma criança, correndo riscos desnecessários de ser assaltada.

MESMO MOSTRANDO A BOLSA COM OS SEUS PERTENCES, MESMO PASSANDO POR TOTAL CONSTRANGIMENTO DE FORMA ILEGAL, MESMO COM O SEU FILHO DE SEIS ANOS ESTANDO SOZINHO NA AGÊNCIA BANCÁRIA, A AUTORA NÃO TEVE AUTORIZAÇÃO DO GERENTE PARA ENTRAR NO BANCO RÉU.

Cumpre informar Exa., que os fatos ocorridos e narrados nesta lide, foram presenciados por uma testemunha que também estava na porta do Banco Réu aguardando sua liberação para entrar na agência e ficou indignada com o ocorrido, comprometendo-se a comparecer em Juízo quando intimada para dar o seu depoimento na fase de instrução probatória (DOC. 3).

Após passar por sérias situações de humilhação e desprezo no atendimento por parte do Gerente do Banco Réu, a Autora resolveu chamar no local, uma Policial Militar de nome XXXXXX que estava em veículo da Policia Militar de nº XXXX próximo à agência bancária, visando pedir auxílio para finalmente ser atendida pela Instituição Financeira.

**A Policial Militar ao ouvir as explicações da Autora, lhe acompanhou até a agência bancária em questão e solicitou a presença do Gerente geral XXXXXXXXXX** **que lhe atendeu, para informar que havia revistado a cliente e que não encontrou nenhum objeto que pudesse causar perigo a segurança do Banco Réu.**

Mesmo assim Exa., o Gerente do Banco Réu informou que somente autorizaria a entrada da Autora na agência se a Policial Militar assinasse livro interno de segurança da Instituição Financeira anotando a numeração de documentos pessoais da cliente e fazendo relatório completo de que revistou a mesma e não encontrou nada em sua bolsa.

O Gerente do Banco Réu ainda solicitou que a Policial Militar acompanhasse a Autora na porta giratória e dentro da agência bancária sendo prontamente atendido pela soldada.

**Note-se Exa., que a Autora foi tratada pelo funcionário que representa o Banco Réu, como uma delinqüente perigosa, lhe causando sério abalo moral já que um Gerente geral deveria ter mais preparo e treinamento da Instituição Financeira Ré, para tratar o público decente, o que não ocorreu no caso em tela.**

Cumpre esclarecer Exa., que não se questiona o trabalho das Instituições Financeiras em zelar pela segurança de suas instalações, de seus funcionários e clientes, mas não pode ocorrer excessos no tratamento ao público em geral, causando aos mesmos, sérios constrangimentos.

Após todos os transtornos passados, a Autora finalmente conseguiu entrar na agência bancária acompanhada pela Policial Militar Gorette e se dirigiu para a fila de atendimento especial já que é diabética e tem problemas de circulação não podendo ficar em pé muito tempo, além de estar com o seu filho de seis anos.

Destaca-se Exa., que naquele momento da entrada na agência, a Autora já estava muito abalada psicologicamente e sentindo dores, além da vergonha que passava perante outras pessoas ali presentes por todo o ocorrido.

Não satisfeito por todo o transtorno que causou à Autora, o Gerente geral ainda retirou a mesma da fila de atendimento especial e a conduziu para a fila de atendimento geral alegando que não poderia atendê-la com prioridade.

**A Autora Exa., é professora de rede pública municipal há dezoito anos, mãe de três filhos e foi tratada de forma desumana pela segurança e gerência do Banco Réu.**

**Para completar a aula de péssimo atendimento da equipe de segurança do Banco Réu, um de seus membros apontou uma faca para a fila onde estavam a Autora e a testemunha que presenciou todos os fatos lamentáveis anteriores. Quando a segurança foi questionada por elas sobre a sua atitude absurda, a mesma alegou que o objeto seria de um cliente para disfarçar uma suposta ameaça.**

**A AUTORA REGISTROU BOLETIM DE OCORRÊNCIA NO XXº DISTRITO POLICIAL CONFORME DOCUMENTO EM ANEXO (DOC. 03).**

Diante da humilhação e abalo moral que passou, vem a Autora buscar o Judiciário visando a reparação de seu dano, por ser medida de Justiça

**DO DIREITO**

Indiscutível a qualidade da Autora de Consumidora, e do Banco Réu como o de Prestador de Serviços, senão vejamos:

*CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR:*

*“Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.*

*...*

*Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.*

*...*

*§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.*

*...*

*Art. 6º São direitos básicos do consumidor:*

*VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;”*

**DO DEVER DE INDENIZAR**

**DO DANO MORAL SOFRIDO PELA AUTORA**

Patente o Dano Moral sofrido pela Autora mais uma vez, diante da própria narração dos fatos descritos na peça exordial.

Hoje, a Constituição da República é expressa, no garantir a indenizabilidade da lesão moral, dispondo com clareza o constituinte de 1998, afrontando o tema em diversas passagens do Título II que regula “os direitos e garantias fundamentais”, mais especificamente no art. 5º (Capítulo I “Dos Direitos e deveres individuais e coletivos”), a começar pelo caput, com a garantia de direito à vida, “assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, **moral** ou à imagem” (inciso V), são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoais, **assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação** (inciso X).

**DOUTRINA**

Encontra-se em Yussef Said Cahali o seguinte ensinamento:

***“parece mais razoável, assim. Caracterizar o dano moral pelos seus próprios elementos; portanto, como a privação ou diminuição daqueles bens que têm um valor precípuo na vida do homem e que são a paz, a tranqüilidade de espírito, a liberdade individual, a integridade física, a honra e os demais sagrados afetos; e, se classificando, assim, em dano que afeta a parte social do patrimônio moral (honra, reputação, etc.) e dano moral que provoca direita ou indiretamente dano patrimonial (cicatriz deformante), e dano moral puro (dor, tristeza, etc.)”*** *– (Dano e Indenização, p. 7).*

A indenização pleiteada vale não só pelo dano moral, **mais como medida profilática-educativa**, devendo haver uma condenação em valor suficiente a persuardir o Réu a não mais agir da mesma forma, mas sim, com mais prudência na execução de seus serviços que atingem toda uma coletividade que paga tributos (e não é pouco) para este fim.

É oportuno trazer à reflexão as ponderações de CAIO MÁRIO DA SILVA PEREIRA:

*“para a determinação da existência do dano, como elemento objetivo da responsabilidade civil, é indispensável que haja ofensa a um bem jurídico”.*

O dano é tratado em sentido amplo, ilimitado, irrestrito.

**DANO MORAL – O valor de sua reparação.**

O dano moral advém da dor e a dor não tem preço. Sua reparação seria enriquecimento ilícito e vexatório, na opinião dos mais retrógrados.

Modernamente, verificamos que o dano moral não corresponde à dor, mas ressalta efeitos maléficos marcados pela dor, pelo sofrimento. São a apatia, a morbidez mental, que tomam conta do ofendido. Surgem o padecimento íntimo, a humilhação, a vergonha, o constrangimento de quem é ofendido em sua honra ou dignidade, o vexame e a repercussão social por um crédito negado**.**

Para que se amenize esse estado de melancolia, de desânimo, há de se proporcionar os meios adequados para a recuperação da vítima.

Na avaliação do dano moral, o juiz deve medir o grau de seqüela produzido, que diverge de pessoa a pessoa. A humilhação, a vergonha, as situações vexatórias, a posição social do ofendido, o cargo por ele exercido e a repercussão negativa em suas atividades devem somar-se nos laudos avaliatórios para que o juiz saiba dosar com justiça a condenação do ofensor. Conforme CAIO MÁRIO DA SILVA PEREIRA:

*“o fundamento da reparabilidade pelo dano moral está em que, a par do patrimônio em sentido técnico, o indivíduo é titular de direitos integrantes de sua personalidade, não podendo a ordem jurídica conformar-se em que sejam impunemente atingidos”.*

Toda vez que houver ataque à honra, à dignidade, à reputação de uma pessoa, deverá estar presente a reparação pelo dano moral.

No caso em tela, a Autora sofreu danos morais, especialmente o abalo na sua honra, na sua paz de espírito, nos seus relacionamentos profissionais. A jurisprudência é numerosa no sentido de reparar este sofrimento, assim vejamos as seguintes ementas:

A culpa é a falta de diligência na observância da norma de conduta, isto é, o desprezo, por parte do agente, do esforço necessário para observá-la, com resultado, não objetivando, mas previsível, desde que o agente se detivesse na consideração das conseqüências eventuais da sua atitude.

Restando comprovado o dano moral, com base na descrição de toda a situação constrangedora e vexatória que a Autora passou.

Pelas fundamentações acima**,** verifica-se a pertinência dos pedidos da Autora relativos ao direito de indenização pelo dano moral sofrido por todo o exposto nesta lide.

**DA JURISPRUDÊNCIA SOBRE MATÉRIA DISCUTIDA NA LIDE:**

***Danos morais. Constrangimento em porta giratória de banco. Autor militar que teve obstada a sua entrada na agência sem a verificação da sua carteira funcional. Dano moral configurado.*** *Sentença reformada. Recurso provido. (TJ-SP - APL: 00117312520088260127 SP 0011731-25.2008.8.26.0127, Relator: Caetano Lagrasta, Data de Julgamento: 27/02/2013, 8ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 07/03/2013)”*

***Ementa: REPARAÇÃO DE DANOS. BANCO. TRAVAMENTO DE PORTA GIRATÓRIA. IMPOSSIBILIDADE DE ACESSO AO ESTABELECIMENTO BANCÁRIO CONSTRANGIMENTO E SITUAÇÃO VEXATÓRIA CARACTERIZADOS NO CASO EM PARTICULAR, A PARTIR DO AGIR DA GERENTE DO BANCO. CONTEXTO PROBATÓRIO QUE IMPLICA VEROSSIMILHANÇA ÀS ALEGAÇÕES DA AUTORA. DANOS MORAIS EXCEPCIONALMENTE CONFIGURADOS NA ESPÉCIE****. Apesar de mostrar os seus pertences para a gerente e o segurança, foi a autora impedida de entrar no estabelecimento bancário. Conjunto probatório que confere verossimilhança ao alegado na inicial. Situação vexatória que transborda o limite regular do exercício do direito da ré, presenciada por várias pessoas. Danos morais excepcionalmente configurados. Quantum fixado dentro dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade (R$ 2.000,00). RECURSO DESPROVIDO. UNÂNIME. (Recurso Cível Nº 71004226205, Primeira Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Pedro Luiz Pozza, Julgado em 24/09/2013)*

Verifica-se Exa., pelas ementas acima descritas, que o **DANO MORAL** fica configurado não simplesmente pelo o fato de uma porta giratória travar quando da tentativa de entrada do cliente no banco, **mas sim, pelos desdobramentos posteriores ocorridos no que se refere a abusos cometidos pelos seguranças da agência e pelos próprios funcionários da Instituição Financeira que cometem excessos ao revistarem o usurário do serviço, causando-lhe situação vexatória e constrangimentos ilegais.**

**DOS PEDIDOS**

**REQUER a Autora:**

A) A citação da seguradora Ré através de seu representante legal, por correspondência com aviso de recebimento, ou caso seja necessário, através de Oficial de Justiça, para que o mesmo, caso queira, conteste a presente ação, sob pena de sofrer os efeitos da revelia;

B) A Inversão do Ônus da Prova em favor da Autora, nos termos do Art. 6º VIII do Código de Defesa do Consumidor para fins de comprovação da veracidade dos fatos alegados pela mesma;

C) O depoimento pessoal do representante legal da Empresa Ré;

D) A GRATUIDADE PROCESSUAL nos termos da Lei 1.060/50 conforme pedido já feito em preliminar;

REQUER a Autora, sejam julgados **PROCEDENTES** seus pedidos na presente demanda para:

1) condenar a o Banco Réu no pagamento de indenização por Danos Morais no valor de R$46.500(quarenta e seis mil e quinhentos reais), como medida educativa por todo o abuso cometido contra a Autora no que se refere ao constrangimento ilegal, humilhação, abalo psicológico entre outras situações vexatórias, servindo esta medida judicial de exemplo para que não ocorram situações semelhantes com outros usuários do serviço bancário.

Protesta provar o alegado, por todos os meios de prova em direito admitidos, especialmente pela juntada aos autos de novos documentos e arrolamento de testemunhas.

Dá-se à causa, o valor de R$46.500 (quarenta e seis mil e quinhentos reais)

Termos em que,

Pede deferimento.

Local, data

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Advogado

OAB/ nº ...