



Juízo de Direito da Vara do Único Ofício de Pilar
Av. Antonio Aniceto dos Santos, sn, Centro - CEP 57150-000, Fone: 3265-1140, Pilar-AL - E-mail:
pilar@tjal.jus.br

Autos nº 0700598-66.2022.8.02.0047

Ação: Procedimento do Juizado Especial

Cível Autor: ----- **Réu:** Banco do Brasil S./a.

SENTENÇA

Trata-se de Ação de Indenização por Danos Morais ajuizada por ----- em face do **Banco do Brasil S/A.**

Narra o autor, na exordial (fls. 1-12), que, em 13/06/2022, compareceu à agência do Banco do Brasil S/A no município de Pilar/AL e teve a sua senha de atendimento prioritário (PA 902) emitida às 10:37, conforme documento de fls. 21. Aduz que aguardou atendimento por 01h:20min (uma hora e vinte minutos), argumentando, então, que tal demora lhe ocasionou transtornos.

Pleiteia, em suma, pela condenação da instituição financeira ao pagamento de danos morais no montante de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).

Colacionou documentos (fls. 13-30).

Decisão Interlocutória de fls.31/33, na qual foi deferida a inversão do ônus da prova em favor do consumidor e designando dia para a realização de audiência de conciliação.

Citada, a parte ré ofereceu contestação (fls. 130-155), pleiteando, preliminarmente, pela impugnação ao benefício da justiça gratuita e pela inépcia da inicial, e, no mérito, pela improcedência da ação, em face da inexistência dos pressupostos fáticos para a configuração da responsabilidade civil.

Em audiência, restou infrutífera (fls.. 168/169).

É o relatório, no essencial. Decido.

Do julgamento antecipado do mérito

Registre-se a possibilidade de julgamento antecipado dos pedidos, nos termos do art. 355, I, do Código de Processo Civil/2015.



Juízo de Direito da Vara do Único Ofício de Pilar
Av. Antonio Aniceto dos Santos, sn, Centro - CEP 57150-000, Fone: 3265-1140, Pilar-AL - E-mail:
pilar@tjal.jus.br

Dividido o processo de conhecimento em quatro fases (postulatória, de saneamento, instrutória, e decisória), havendo a juntada de documentos na petição inicial e na contestação que dispensem a produção probatória, porque suficientes à formação do convencimento do magistrado, é o caso de antecipar a fase decisória para logo após o saneamento.

O ponto controvertido desta demanda consiste tão somente na existência de danos morais decorrentes da falha na prestação de serviço da ré. Logo, o feito dispensa instrução probatória e se mostra a causa madura e apta a julgamento.

Das Preliminares

Quanto ao pedido de impugnação de concessão do benefício de gratuidade da justiça, tem-se que o procedimento corre sob o procedimento do juizado especial cível.

Assim, em razão do que dispõe o art. 54, parágrafo único, da Lei nº 9.099/95, deixo ao juízo de segunda instância, se for o caso, a apreciação de eventual pleito de concessão dos benefícios da gratuidade da Justiça.

No mais, **afasto a preliminar de inépcia da inicial**, alegada pela parte ré, uma vez que a petição inicial preenche os requisitos estabelecidos pelo art. 319 do Código de Processo Civil, demonstrando os fatos e os fundamentos jurídicos do pedido, permitindo, assim, que a ré exerça o seu direito de defesa quanto ao pedido de indenização por danos morais em decorrência da demora no atendimento em agência bancária

Pois bem. Superadas as preliminares supra adentro no mérito da causa.

Da relação de consumo

Inicialmente, percebo a existência da relação de consumo estabelecida entre as partes, porquanto autora e ré enquadram-se, respectivamente, nos conceitos estabelecidos pelos artigos 2º e 3º, ambos do Código de Defesa do Consumidor.

Assim, é aplicável o Código de Defesa do Consumidor e a inversão do ônus da prova.



Juízo de Direito da Vara do Único Ofício de Pilar
 Av. Antonio Aniceto dos Santos, sn, Centro - CEP 57150-000, Fone: 3265-1140, Pilar-AL - E-mail:
 pilar@tjal.jus.br

Do pedido de indenização a título de danos morais

O autor alegou haver esperado o atendimento oferecido pelo demandado durante 1h 20min., do dia 13/06/2022.

O réu foi instado a se manifestar, oportunidade em que alegou, em linhas gerais, a existência de mero dissabor desfrutado pela autora.

Inicialmente, destaco que a questão aventada consta do “Enunciado N° 2.7, FONAJE – **Fila de banco dano moral**: A espera em fila de agência bancária, em tempo excessivo, caracteriza falha na prestação de serviço e enseja reparação por danos morais”.

Além disso, o entendimento majoritário, no hodierno, versa no sentido de que o tempo da pessoa é um bem jurídico e, por isso, somente o seu titular pode dele desfrutar. Ou seja, qualquer desperdício exagerado de tempo provocado ao consumidor dá-lhe o direito a ser indenizado moralmente, porque é evidente o aproveitamento do seu tempo feito em favor de compromissos pessoais, que se não realizados podem provocar sérios danos (matérias e morais).

“A questão é de extrema gravidade e não se pode admiti-la, por retóricas de tolerância ou de condescendência, que sejam os transtornos do cotidiano que nos submetam a esse vilipêndio de tempo subtraído de vida, em face de uma sociedade tecnológica e massificada, impessoal e disforme, onde nela as pessoas possam perder a sua própria individualidade, consideradas que se tornem apenas em usuários numerados em bancos informatizados de dados”:

EMENTA: AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - ESPERA EM FILA DE BANCO - COMPROVAÇÃO DE ESPERA POR 28 MINUTOS (VINTE E OITO MINUTOS) - ESPERA EXCESSIVA - AMPLA JURISPRUDÊNCIA DA TURMA RECURSAL NO SENTIDO DE QUE A ESPERA EM FILA DE BANCO GERA DANO MORAL - APLICAÇÃO DO ENUNCIADO 2.7 - MANUTENÇÃO DO QUANTUM DE R\$ 800,00 (OITOCENTOS REAIS) - APLICAÇÃO ENUNCIADO 12.13 ?B? TRU/PR - SENTENÇA MANTIDA. Recurso da ré conhecido e improvido. , resolve esta Turma Recursal, por unanimidade de votos, conhecer do recurso e, no mérito, negar provimento, nos exatos termos do vot (TJPR - 2ª Turma Recursal - 0045428-54.2014.8.16.0014/0 - Londrina - Rel.: Marco VinÃ-cius Schiebel - - J. 19.02.2015)



Juízo de Direito da Vara do Único Ofício de Pilar

Av. Antonio Aniceto dos Santos, sn, Centro - CEP 57150-000, Fone: 3265-1140, Pilar-AL - E-mail: pilar@tjal.jus.br

(TJ-PR - RI: 004542854201481600140 PR
0045428-54.2014.8.16.0014/0 (Acórdão), Relator: Marco VinÃ-cius Schiebel, Data de Julgamento: 19/02/2015, 2ª Turma Recursal, Data de Publicação: 20/02/2015)

A Constituição Federal, em seu art. 5º, incisos V e X, prevê a indenização por dano **moral** como proteção a direitos individuais e coletivos, resultante de violação a direitos da personalidade protegidos pelo ordenamento jurídico, tais como a **integridade física** (direito à vida, direito ao corpo, direito à saúde ou inteireza corporal, direito ao cadáver etc.), **intelectual** (direito à autoria científica ou literária, à liberdade religiosa e outras expressões do intelecto) e **moral** ou **psíquica** (direito à privacidade, ao nome e à imagem).

Observe-se o que dispõe tais dispositivos:

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: V - é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem;
X - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação.

Na esteira do que preconiza a Constituição, o Código de Defesa do Consumidor estabeleceu, em seu artigo 6º, inciso VI, ser direito básico dos consumidores a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e **morais**, individuais, coletivos e difusos. Esse artigo, embora prescindível, estende ao campo do Direito do Consumidor a proteção por eventual violação a direitos da personalidade.

Também disciplinou o dano moral, na esfera infraconstitucional, o Art. 186 do Código Civil, atribuindo a responsabilidade àquele que tenha cometido ato ilícito. Esse dispositivo, entretanto, para fins de devidamente habilitar a responsabilidade civil, demanda o complemento do texto inserido no Art. 927 do mesmo diploma



Juízo de Direito da Vara do Único Ofício de Pilar
Av. Antonio Aniceto dos Santos, sn, Centro - CEP 57150-000, Fone: 3265-1140, Pilar-AL - E-mail:
pilar@tjal.jus.br

codificado. A conjunção desses dois dispositivos evidencia o caráter subjetivo, como regra, da responsabilidade civil.

Eis o texto respectivo:

Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.

Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

O dano moral indenizável resulta de violação aos direitos da personalidade protegidos pelo ordenamento jurídico. Esses constituem direito subjetivo de a pessoa defender o que lhe é próprio, algo que a natureza lhe deu, em caráter primordial e direto, e que o Direito valorou.

Observe-se que a caracterização do dano moral pressupõe, tão somente, a ofensa de direitos da personalidade, prescindindo, em absoluto, da prova da dor, do sofrimento, do vexame, da humilhação ou tristeza, que são apenas reflexos (ou sintomas) do dano causado.

No caso em análise, a demandante comprovou o desperdício do seu tempo provocado pelo demandado, de forma que ficou reconhecido o dano sofrido pela mesma.

Assim, considerando que a demandante ficou à mercê do demandado, tendo este ignorado a legislação consumerista, vislumbro a ocorrência dos danos morais alegados pela parte demandante diante da repercussão na órbita íntima do consumidor causada pela conduta do demandado.

Assim sendo, o demandante sofreu grande desgaste tentando obter um resultado prático satisfatório, o que só ocorrerá mediante a prolação desta sentença.

Nesse sentido, diversas decisões neste país têm dado respaldo aos consumidores lesados, condenando as agências bancárias ao pagamento de



Juízo de Direito da Vara do Único Ofício de Pilar

Av. Antonio Aniceto dos Santos, sn, Centro - CEP 57150-000, Fone: 3265-1140, Pilar-AL - E-mail: pilar@tjal.jus.br

indenização por danos morais, entendendo que até mesmo a espera em fila de banco pelo período de 45 minutos já configuraria dano moral:

EMENTA: AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS ? ESPERA EM FILA DE BANCO ? COMPROVAÇÃO DE ESPERA POR 45 (QUARENTA E CINCO MINUTOS) MINUTOS ? ESPERA EXCESSIVA ? AMPLA JURISPRUDÊNCIA DA TURMA RECURSAL NO SENTIDO DE QUE A ESPERA EM FILA DE BANCO GERA DANO MORAL ? APLICAÇÃO DO ENUNCIADO 2.7 ? SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA - ART. 285 A DO CPC - APLICAÇÃO ENUNCIADO 12.13 ?B? TRU/PR ? SENTENÇA REFORMADA. Recurso do autor conhecido e provido. , resolve esta Turma Recursal, por unanimidade de votos, conhecer do recurso e, no mérito, dar-lhe provimento, nos exatos termos do vot (TJPR - 2ª Turma Recursal - 0011825-91.2014.8.16.0045/0 - Arapongas - Rel.: Marco Vinã-cius Schiebel - - J. 13.02.2015)

(TJ-PR - RI: 001182591201481600450 PR 001182591.2014.8.16.0045/0 (Acórdão), Relator: Marco Vinã-cius Schiebel, Data de Julgamento: 13/02/2015, 2ª Turma Recursal, Data de Publicação: 18/02/2015)

APELAÇÕES CÍVEIS – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – ESPERA EM FILA DE BANCO – TEMPO MUITO SUPERIOR AO LIMITE PRESVISTO NA LEI ESTADUAL Nº 7.872/02 – NEGATIVA DE ATENDIMENTO EM FILA PRIORITÁRIA – DANO MORAL CONFIGURADO – REPARAÇÃO DEVIDA – QUANTUM MANTIDO – RECURSOS DESPROVIDOS. A demora no atendimento bancário e a espera em fila, por tempo muito superior ao previsto em Lei só enseja indenização por dano moral em casos excepcionais, como nos atendimentos preferenciais, o que causa maiores repercussões e abalo psicológico à pessoa. Assim, sendo excessivo o tempo de espera para o atendimento, torna-se passível de condenação em indenização por dano moral pelo Banco. Na fixação do quantum indenizatório a título de danos morais deve o julgador observar a extensão do dano, a situação econômica das partes, o grau de culpa do ofensor, bem como os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

(TJ-MT - AC: 10098236220188110003 MT, Relator: ANTONIA SIQUEIRA GONCALVES, Data de Julgamento: 22/04/2020, Vice-Presidência, Data de Publicação: 04/05/2020)



Juízo de Direito da Vara do Único Ofício de Pilar

Av. Antonio Aniceto dos Santos, sn, Centro - CEP 57150-000, Fone: 3265-1140, Pilar-AL - E-mail: pilar@tjal.jus.br

TURMA RECURSAL. CONSUMIDOR. ESPERA EM FILA DE BANCO ALÉM DO TEMPO RAZOÁVEL. DANOS MORAIS CARACTERIZADOS. REFORMA DA SENTENÇA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.

(TJ-AL - RI: 07001838920178020037 São Sebastião, Relator: Juiz Lucas Carvalho Tenorio de Albuquerque, Data de Julgamento: 27/04/2023, 2ª Turma Recursal de Arapiraca, Data de Publicação: 04/05/2023)

Ressalto que no caso em análise, o autor (pessoa com deficiência, CID 10 G81.9 – HEMIPLEGIA), esperou na fila do banco/demandado pelo tempo de 1 hora 20 minutos!

In casu, evidente a conduta ilícita do demandado em relação à demandante. Desta feita, evidente a agressão à dignidade da pessoa humana, entendo presente o dano moral, decorrendo daí o dever de indenizar.

Assim, considerando que o dever de indenizar por danos morais, no presente caso, é certo, tendo em vista a existência de nexos causal entre a conduta da empresa e os danos sofridos pela parte autora, faz-se necessário aferir o *quantum* indenizatório cabível no caso em tela.

No tocante ao *quantum* indenizatório, a quantificação da indenização devida a título de dano moral é questão complexa. Não há um critério matemático ou padronizado para estabelecer o montante em dinheiro devido pela ré à parte autora.

Utiliza-se, por analogia, o critério do arbitramento judicial e equidade. Com o fim de facilitar essa implacável tarefa, os nossos Tribunais têm fixado de modo reiterado alguns parâmetros informativos para a fixação do valor indenizatório dos danos íntimos sofridos pelas pessoas, levando sempre em consideração a tríplice finalidade da indenização, quais sejam, compensatória, educativa (pedagógica) e punitiva.

É evidente que a indenização por dano moral deve se revestir de caráter indenizatório e sancionatório de modo a compensar o constrangimento suportado pelo consumidor, sem que caracterize enriquecimento ilícito e adstrito ao princípio



Juízo de Direito da Vara do Único Ofício de Pilar
Av. Antonio Aniceto dos Santos, sn, Centro - CEP 57150-000, Fone: 3265-1140, Pilar-AL - E-mail:
pilar@tjal.jus.br

da razoabilidade. Assim, a indenização por danos morais não pode constituir instrumento de enriquecimento sem causa, devendo os membros do Poder Judiciário dosar, com cautela e bom senso, utilizando-se das experiências cotidianas, o valor a ser arbitrado para tal fim, sem que, de outro lado, a indenização passe despercebida pelo agressor, pois, irremediavelmente, o caráter punitivo deve ser imperante, até mesmo para que se repense as condutas e atitudes a serem tomadas no futuro.

Portanto, devem ser consideradas as particularidades do caso em questão e os princípios de moderação e da razoabilidade para que o valor arbitrado seja o suficiente, tanto para recompor os danos morais suportados pela parte autora, quanto para prevenção à conduta ilícita do réu.

Assim, agindo com razoabilidade e proporcionalidade, atendendo à função educativa-punitiva que deve ter a condenação ao pagamento de indenização por danos morais provocados, e levando em consideração as peculiaridades do caso concreto e o aspecto negativo da conduta em termos de repercussão social, arbitro o *quantum* indenizatório equivalente aos danos morais no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais).

Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE a presente demanda, para:

a) **CONDENAR o demandado BANCO DO BRASIL** a pagar ao requerente a importância R\$ 3.000,00 (três mil reais), a título de reparação pelos danos morais causados, sobre a qual incidirá, a partir da data desta sentença, a título de correção monetária e juros de mora, a taxa SELIC.

Em consequência, extingo o processo com resolução do mérito, nos termos do art. 269, I, do CPC.

Sem custas e honorários advocatícios (Lei 9.099, art. 55, 'caput').

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

Sem condenação ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, por serem indevidos, em primeiro grau de jurisdição, nos Juizados Especiais, nos termos do art. 55, *caput*, da Lei 9.099/95.

Caso haja a apresentação de recurso, intime-se a parte recorrida para tomar conhecimento, constituir advogado (art. 41, § 2º, da Lei 9.099/95) e oferecer resposta escrita no prazo de dez dias (art. 42, § 2º, da Lei 9.099/95), em seguida, aguarde-se



Juízo de Direito da Vara do Único Ofício de Pilar
Av. Antonio Aniceto dos Santos, sn, Centro - CEP 57150-000, Fone: 3265-1140, Pilar-AL - E-mail:
pilar@tjal.jus.br

em cartório o transcurso deste prazo. Transcorrido o prazo em comento, certifique nos autos se o recurso e o preparo foram juntados tempestivamente, após, venha-me concluso.

Transitada em julgado, caso haja o pagamento espontâneo da obrigação, expeça-se o competente alvará para levantamento dos valores.

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

Cumpra-se.

Pilar, 19 de fevereiro de 2024.

Amine Mafra Chukr Conrado
Juíza de Direito