



ER00

Nº 70071197578 (Nº CNJ: 0329951-97.2016.8.21.7000)

2016/CÍVEL

**APELAÇÃO CÍVEL. NEGÓCIOS JURÍDICOS
BANCÁRIOS. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS
EXTRAPATRIMONIAIS.**

I. Os fatos narrados nos autos, e as provas produzidas em juízo, corroboram os danos morais sofridos pela parte autora (*in re ipsa*), os quais ultrapassam o mero aborrecimento, mormente ante o fato de que a autora esperou por mais de 02 (duas) horas para ser atendida pela instituição financeira demandada, lhe sendo tolhida, ainda, a utilização de cadeira e banheiro.

II. *Quantum* indenizatório fixado com base nas circunstâncias concretas do caso, o qual não destoia dos valores balizados por este Tribunal.

III. Sucumbência redimensionada.

**DETERMO PROVEDENGO AO RECURSO.
UNÂNIME.**

APELAÇÃO CÍVEL

DÉCIMA SEXTA CÂMARA CÍVEL

Nº 70071197578 (Nº CNJ: 0329951-
97.2016.8.21.7000)

COMARCA DE PORTÃO

MICHELE SCHNEIDER

APELANTE

BANRISUL

APELADO

A C Ó R D ã O

Vistos, relatados e discutidos os autos.

Acordam os Desembargadores integrantes da Décima Sexta Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado, **à unanimidade, em dar provimento ao recurso.**



ER00

Nº 70071197578 (Nº CNJ: 0329951-97.2016.8.21.7000)

2016/CÍVEL

Custas na forma da lei.

Participaram do julgamento, além do signatário, as eminentes Senhoras **DES.ª ANA MARIA NEDEL SCALZILLI (PRESIDENTE)** e **DES.ª CLÁUDIA MARIA HARDT**.

Porto Alegre, 13 de outubro de 2016.

DES. ERGIO ROQUE MENINE,

Relator.

RELATÓRIO

DES. ERGIO ROQUE MENINE (RELATOR)

Trata-se de apelação interposta por **MICHELE SCHNEIDER** em face da sentença (fls. 205-207), que julgou improcedente a ação indenizatória por danos extrapatrimoniais ajuizada contra **BANRISUL**, condenando a autora ao pagamento das custas e honorários advocatícios, estes fixados em R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais), cuja exigibilidade resta suspensa em face da gratuidade judiciária concedida.

Em suas razões recursais (fls. 210-220), a apelante alega que a situação que vivenciou ultrapassa, e muito, o mero dissabor, tendo em vista que demorou mais de duas horas para realizar simples pagamento e saque de valores na sede da instituição financeira demandada. Aduz que o banco requerido não respeita os clientes e que seu péssimo atendimento é situação corriqueira, visto que está ranqueado entre as dez instituições bancárias com maior número de reclamações no país. Nestes termos, requer o provimento da apelação.



ERCD

Nº 70071197578 (Nº CNJ: 0329951-97.2016.8.21.7000)

2016/CÍVEL

O recurso é tempestivo e dispensado do preparo.

Em contrarrazões (fls. 222-225), o banco recorrido rebate as alegações apresentadas.

Por fim, registro que foi observado o disposto nos artigos 931 e 934 do Código de Processo Civil, tendo em vista a adoção do sistema informatizado.

É o relatório.

VOTOS

DES. ERGÍO ROQUE MENINE (RELATOR)

O recurso é recebido em seus efeitos legais.

Em relação às instituições financeiras, oportuno se faz destacar que existem inúmeras Leis Municipais e Estaduais que regulam o tempo de atendimento aos clientes, no sentido de que, em dias normais, o atendimento ocorra no prazo máximo de 15 (quinze) minutos, e em véspera ou após feriados prolongados, bem como em dia de pagamento de funcionários públicos, o limite de tempo de 20 (vinte) minutos.

Pois bem, com base nas informações supracitadas, os fatos narrados nos autos e as provas produzidas em juízo (fls. 43/46), corroboram os danos morais sofridos pela parte autora (*in re ipsa*), os quais ultrapassam o mero aborrecimento, mormente ante o fato de que a autora esperou por mais de 02 (duas) horas para ser atendida pela instituição financeira demandada - para a realização de simples pagamento de contas e saque de valores.

Ademais, cumpre referir que além do prolongado tempo de espera para atendimento, a autora e os demais clientes não tiveram acesso aos sanitários da agência, uma vez que dos dois banheiros da instituição financeira,



ER00

Nº 70071197578 (Nº CNJ: 0329951-97.2016.8.21.7000)

2016/CÍVEL

um estava em reforma, e para que o outro fosse utilizado, os clientes só poderiam acessá-lo acompanhados de um dos funcionários da agência, situação impraticável em dias de grandes movimentos, conforme referido no depoimento do Sr. Valmir da Cruz Dutra – funcionário do Banco demandado.

Nestes termos, nítida a situação de angústia e constrangimento na qual a autora foi submetida.

Em relação ao ponto, embora tenha firmado posicionamento no sentido de que os meros dissabores do cotidiano não se mostram aptos a dar azo ao reconhecimento de abalo extrapatrimonial a ser indenizado, a apelante logrou êxito, através dos fatos supramencionados, em demonstrar situações vexatórias suficientes e aptas a causar-lhe os danos de ordem moral.

Portanto, diante do 'abalo' sofrido pela autora, entendo que se mostra justa e razoável a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais, no montante de R\$ 3.000,00 (três mil reais), mormente em face das características compensatória, pedagógica e punitiva da indenização, sendo que tal importância se encaixa as circunstâncias concretas do caso, ao mesmo tempo em que não destoia dos valores balizados por esse colendo Tribunal.

Sobre o tema, os seguintes precedentes deste e Tribunal:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. TEMPO DE ESPERA EM FILA DE BANCO. LEI MUNICIPAL. DANO MORAL COLETIVO. HONORÁRIOS DE SUCUMBÊNCIA AO MINISTÉRIO PÚBLICO. Conduta do Banco réu que se configura desidiosa, porquanto persistiu no descumprimento da Lei Municipal que determina o tempo mínimo de espera dos clientes em filas de estabelecimentos bancários, conforme comprovado pelos autos de infração de fls. 85, 95/99, os quais foram lavrados pelo PROCON após a assinatura, pelo réu de Compromisso de



ERCD

Nº 70071197578 (Nº CNJ: 0329951-97.2016.8.21.7000)

2016/CÍVEL

Ajustamento de Conduta (fls. 58/62) com o referido Órgão. Do exame da documentação referente ao Inquérito Civil instaurado pelo Ministério Público (nº 00748.00068/2007), resta evidenciado o descumprimento, pelo apelante, da Lei Complementar (Municipal nº 205/03, impondo-se, assim, o reconhecimento do dano moral coletivo ante a postura adotada pela Instituição financeira, sanção esta com caráter punitivo-dissuasório. Lesão extrapatrimonial coletiva que resta consagrada pelo entendimento majoritário da doutrina, bem como por precedentes do STJ e desta Corte. Quantum indenizatório que se mostra em consonância com os princípios de razoabilidade e proporcionalidade aplicáveis ao caso concreto, descabendo minoração. Sanção adstrita, entretanto, aos episódios passados (autos de infração de fls. 85 e 95/99), porquanto inviável a imposição de sanção genérica, atrelada a evento futuro e incerto, sob pena de violação do devido processo legal. (...). APELAÇÃO PARCIALMENTE PROVIDA. (Apelação Cível Nº 70066740424, Décima Sétima Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Marta Borges Ortiz, Julgado em 14/04/2016)

EMBARGOS INFRINGENTES. RESPONSABILIDADE CIVIL. FILA EM INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. DEMORA DE APROXIMADAMENTE DUAS HORAS PARA O ATENDIMENTO. AUSÊNCIA DE ASSENTOS E ACESSO A SANITÁRIO. DANOS MORAIS. OCORRÊNCIA. Embora não se desconheça que a espera para atendimento em agência bancária, por período superior ao legalmente previsto em lei municipal, não se mostra apta, por si só, ao reconhecimento de danos morais, no caso em tela não havia assentos para o consumidor, tendo o demandante sido obrigado a ficar aproximadamente duas horas em pé para ser atendido, sem acesso,



ERCD

Nº 70071197578 (Nº CNJ: 0329951-97.2016.8.21.7000)

2016/CÍVEL

inclusive, a sanitário, estando caracterizado o abalo extrapatrimonial apto ao reconhecimento do dever de indenizar. Precedentes do STJ e desta Corte. EMBARGOS INFRINGENTES DESACOLHIDOS, POR MAIORIA. (Embargos Infringentes Nº 70061135885, Quinto Grupo de Câmaras Cíveis, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Paulo Roberto Lessa Franz, Julgado em 19/09/2014)

APelação CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO DE DANOS MORAIS. ESPERA NÁ MAIS DE DUAS HORAS EM FILA DE BANCO. NECESSIDADE DA AUTORA EM IR AO BANHEIRO. AUSÊNCIA DE BANHEIRO PARA CLIENTES. DESÍDIA DOS FUNCIONÁRIOS DA INSTITUIÇÃO BANCÁRIA EM SOLUCIONAR O PROBLEMA. CONSTRANGIMENTO. DEVER DE INDENIZAR CONFIGURADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO MAJORADO. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA 1. O caso dos autos refere pedido de indenização por danos morais decorrentes do descaso no tratamento da cliente do banco demandado, ora autora, que após aguardar na fila por mais de duas horas, sentiu necessidade de ir ao banheiro, agravada por crise de diarreia. Ao que se viu das provas dos autos, o banheiro a ser utilizado pelos clientes se encontrava em reformas, e por isso, interditado. Sem alternativa, a autora teria solicitado o banheiro dos funcionários, o que lhe foi negado, instalando-se, por isso, uma celeuma dentro da instituição bancária, inclusive, chamando a atenção dos demais clientes, conforme se vê dos depoimentos testemunhais. 2. Nos termos do artigo 333, inciso I, do Código de Processo Civil, incumbe ao autor comprovar o fato constitutivo de seu direito. Ao réu, por sua vez, compete demonstrar alguma circunstância modificativa, impeditiva ou extintiva do direito do requerente (inciso II). A autora comprovou de forma suficiente a ocorrência dos



ER00

Nº 70071197578 (Nº CNJ: 0329951-97.2016.8.21.7000)

2016/CÍVEL

fatos alegados na inicial, especialmente se considerada que a relação em comento é de consumo, devendo também, ser aplicada as regras do Código de Defesa do Consumidor. 3. Preenchidos os requisitos que ensejam a responsabilidade civil extrapatrimonial, impõem-se indenização à autora. 4. O valor da indenização tem que ter representação econômica para o causador do dano, de acordo com a sua capacidade financeira. Com esses parâmetros, entendo por majorar o valor para a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) em face ao caso concreto. A quantia deve ser corrigida pela variação mensal do IGP-D, a contar da data deste acórdão, conforme Súmula 362 do STJ e juros de mora a contar do fato danoso, nos termos da Súmula 54 do STJ. PROVIDO O APELO DA AUTORA E DESPROVIDO O APELO DO RÉU. UNÂNIME. (Apelação Cível Nº 70061142154, Nona Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Iris Helena Medeiros Nogueira, Julgado em 10/09/2014)

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. TEMPO DE ESPERA EM FILA DE BANCO POR APROXIMADAMENTE 02 (DUAS) HORAS. TEMPO EXCESSIVO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. INDENIZAÇÃO QUE SE JUSTIFICA TAMBÉM PELO CARÁTER DISSUASÓRIO. A prova constante dos autos é suficiente para demonstrar que o autor, na data apontada na exordial, dirigiu-se à agência do réu para descontar cheque de seu empregador, correspondente ao seu salário mensal, tendo sido submetido ao tempo de espera de aproximadamente duas horas. Tal fato, além de contrariar a legislação vigente, revela-se abusivo, pois afronta a dignidade do usuário/consumidor, ensejando indenização por danos morais. Valor da indenização fixado em R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais), importância que compensa satisfatoriamente os danos



ERCO

Nº 70071197578 (Nº CNJ: 0329951-97.2016.8.21.7000)

2016/CÍVEL

presumidos da vítima, ao mesmo tempo em que evita o seu enriquecimento indevido e pune o demandado, estimulando-o a agir com maior zelo e cautela para com os seus clientes e consumidores em geral. APELO PROVIDO. (Apelação Cível Nº 70058310541, Nona Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Eugênio Facchini Neto, Julgado em 24/06/2014)

Por fim, no que se diz respeito à instituição financeira demandada, oportuno se faz destacar que nos seis primeiros meses deste ano, a mesma obteve um lucro líquido de R\$ 389,6 milhões, valor 14,6% acima do apurado no mesmo período de 2015¹.

Com base em tal premissa, tem-se como repugnante a atitude da instituição financeira, na medida em que, embora seja uma das instituições com maior patrimônio e margem de lucro do país, oferece atendimento deficitário aos seus usuários/clientes, seja em razão da ausência de número suficiente de funcionários e/ou de estruturas físicas inadequadas nas agências, situações demonstradas nestes autos.

Assim, por qualquer prisma que analisada a questão, a procedência da demanda é medida que se impõe.

Ante o exposto, voto no sentido de **dar provimento ao recurso**, para fim de julgar procedente a demanda indenizatória, condenando o demandando ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais), o qual deverá ser corrigido pelo IGP-(C) a partir da data

¹ <http://zh.clicrbs.com.br/rs/noticias/noticia/2016/08/maiores-receitas-elevam-lucro-do-banrisul-no-primeiro-semester-7231766.html>



ERD

Nº 70071197578 (Nº CNJ: 0329951-97.2016.8.21.7000)

2016/CÍVEL

da prolação deste acórdão, acrescido, ainda, de juros legais, estes a contar do evento danoso (22/12/2014).

Tendo em vista o novo alcance da decisão, redimensiono os ônus sucumbenciais, cabendo ao réu o pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios em favor do procurador da parte adversa, os quais são majorados para a quantia de R\$ 1.700,00 (um mil e setecentos reais), nos termos do art. 85, § 11º, do Código de Processo Civil.

DES.ª CLÁUDIA MARIA HARDT - De acordo com o(a) Relator(a).

DES.ª ANA MARIA NEDEL SCALZILLI (PRESIDENTE) - De acordo com o(a) Relator(a).

DES.ª ANA MARIA NEDEL SCALZILLI - Presidente - Apelação Cível nº 70071197578, Comarca de Portão: "DERAM PROVIMENTO AO RECURSO. UNÂNIME."

Julgador(a) de 1º Grau: **RODRIGO KERN FARIA**