



Gabinete Desembargadora Sandra Regina Teodoro Reis

APELAÇÃO CÍVEL Nº 337383-11.2014.8.09.0134 (201493373838)

COMARCA	QUIRINÓPOLIS
APELANTE	FRANCINALDO SOARES DANTAS
APELADO	BANCO BRADESCO S/A
RELATORA	Desembargadora Sandra Regina Teodoro Reis

VOTO

Porque próprio e atempado, conheço do presente recurso.

Consoante relatado, cuida-se de Apelação Cível interposta por FRANCINALDO SOARES DANTAS contra sentença proferida pelo MM. Juiz de Direito da 2ª Vara Cível, Fazendas Públicas, Registros Públicos e Ambiental da Comarca de Quirinópolis, Dr. FLÁVIO PEREIRA DOS SANTOS SILVA, nos autos da ação de indenização por danos morais proposta em desfavor do BANCO BRADESCO S/A.

Cinge-se a irresignação sobre a sentença que julgou improcedente a indenização por danos morais, ao fundamento de que o aguardo em fila de banco pelo período de 2 h 54 min e 2h 08 min não é ensejador de danos morais, por ausência de outros "constrangimentos capazes de inferir na esfera imaterial da parte requerente". - fl. 94.

APELAÇÃO CÍVEL Nº 337383-11.2014.8.09.0134 (201493373838) (08)

Gabinete Desembargadora Sandra Regina Teodoro Reis

Em que pese o entendimento proferido, dele divirjo.

O direito à indenização por dano moral decorre de situações fáticas, as quais realmente imputam à pessoa sofrimento certo, apto a abalar de forma contumaz algum dos direitos amparados no campo do direito da personalidade, o que deve ser apurada caso a caso.

Nesse contexto, entendo ser possível afirmar, com segurança, que a espera pelo atendimento por **2 h 54 min** (duas horas e cinquenta e quatro minutos) e por **2h 08 min** (por duas horas e oito minutos) constitui elemento essencial a ser considerado para aferição do constrangimento moral.

De acordo com o documento de fl. 17 restou comprovado de forma efetiva que a parte autora aguardou atendimento no estabelecimento bancário pelo período de duas horas e cinquenta e quatro minutos, no dia 08.10.2013 e por duas horas e oito minutos no dia 08.09.2014, situação que reflete o completo descaso pelo estabelecimento bancário no trato com os usuários de seus serviços, uma vez que não se mostra razoável o decurso do mencionado período para o atendimento de uma pessoa numa instituição do porte da requerida.



Gabinete Desembargadora Sandra Regina Teodoro Reis

Como cediço, as instituições financeiras cobram valores relevantes pelos serviços oferecidos, por conseguinte, em contrapartida, devem proporcionar aos usuários dos seus produtos, senão o melhor, o mínimo aceitável para o atendimento regular, inclusive em relação ao tempo de espera.

Há entendimentos, no entanto, que militam no sentido de que esperas desarrazoadas enquadrariam no conceito de mero dissabor, aborrecimento previsível do cotidiano.

Todavia, ao contrário dos que defendem esses pensadores, filio-me ao posicionamento de que a extrapolação de prazo razoável para entendimento, sem justificativa plausível, constitui ato ilícito, porquanto o cansaço físico e o desgaste emocional que são impingidos a uma pessoa que é obrigada a esperar por mais de uma hora em uma fila, numa agência bancária, se mostra afrontoso à dignidade do consumidor, não podendo ser considerado mero aborrecimento.

A espera numa fila de banco é algo desgastante, estressante, gerando angústias, ansiedades e agitação psicológica que muitas vezes trazem perturbações psicofísicas incontáveis.

Assim, havendo excesso considerável no tempo





Gabinete Desembargadora Sandra Regina Teodoro Reis

de espera de atendimento, patente a violação ao art. 1º, inciso III da Carta Magna bem como aos direitos básicos e princípios do art. 6º, inciso X do CDC, caracterizado o ilícito, sendo medida imperativa o reconhecimento do dano moral.

Importante ainda considerar que há legislação municipal disciplinando a matéria, qual seja, a Lei n.º 2260/99, que dispõe que o tempo máximo de dispêndio para o atendimento em instituições bancárias é de 20 (vinte) minutos em dias normais.

Portanto, flagrante a violação não só do Código de Defesa do Consumidor mas também de norma local regendo o assunto, o que enseja a reparação pelo dano causado.

Ressalto ainda que o Supremo Tribunal Federal considerou constitucional a edição de leis municipais que fixem tempo máximo de atendimento nas instituições bancárias, ao julgar o RE 610221/SC.

Pertinente à matéria em baila, eis o entendimento jurisprudencial:

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. ESPERA EM FILA DE BANCO POR MAIS DE UMA HORA. TEMPO SUPERIOR AO FIXADO POR LEGISLAÇÃO



Gabinete Desembargadora Sandra Regina Teodoro Reis

LOCAL. INSUFICIÊNCIA DA SÓ INVOCAÇÃO LEGISLATIVA ALUDIDA. PADECIMENTO MORAL, CONTUDO, EXPRESSAMENTE ASSINALADO PELA SENTENÇA E PELO ACÓRDÃO, CONSTITUINDO FUNDAMENTO FÁTICO INALTERÁVEL POR ESTA CORTE (SÚMULA 7/STJ). INDENIZAÇÃO DE R\$ 3.000,00, CORRIGIDA DESDE A DATA DO ATO DANOSO (SÚMULA 54/STJ). 1.- A espera por atendimento em fila de banco quando excessiva ou associada a outros constrangimentos, e reconhecida faticamente como provocadora de sofrimento moral, enseja condenação por dano moral. 2.- A só invocação de legislação municipal ou estadual que estabelece tempo máximo de espera em fila de banco não é suficiente para desejar o direito à indenização, pois dirige a sanções administrativas, que podem ser provocadas pelo usuário. 3.- **Reconhecidas, pela sentença e pelo Acórdão, as circunstâncias fáticas do padecimento moral, prevalece o julgamento da origem (Súmula 7/STJ).** 4.- Mantém-se, por razoável, o valor de 3.000,00, para desestímulo à conduta,



Gabinete Desembargadora Sandra Regina Teodoro Reis

corrigido monetariamente desde a data do evento danoso (Súmula 54/STJ), ante as forças econômicas do banco responsável e, inclusive, para desestímulo à recorribilidade, de menor monta, ante aludidas forças econômicas. 5.- Recurso Especial improvido." (STJ, Processo REsp 1218497/MT, Relator Ministro **SIDNEI BENETI**, Órgão Julgador: TERCEIRA TURMA, Fonte DJe 17/09/2012)

"AGRAVO REGIMENTAL EM APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FILA DE BANCO. ESPERA POR TEMPO SUPERIOR A 20 (VINTE) MINUTOS. PEDIDO DE RECONSIDERAÇÃO. IMPOSSIBILIDADE. AUSÊNCIA DE RAZÕES PARA RETRATAÇÃO. DECISÃO MANTIDA. 1. **Enseja dano moral a espera em fila de banco por tempo superior ao limite fixado por lei municipal.** 2. Incumbe ao arbítrio do magistrado fixar um valor condizente com as finalidades da condenação por danos morais, quais sejam, compensar a dor do ofendido e desestimular a reiteração por parte de quem a



Gabinete Desembargadora Sandra Regina Teodoro Reis

praticou. 2. Inexistindo razões que ensejam a alteração do julgamento unipessoal, sobretudo por guardar consonância com os precedentes vazados deste e dos Sodalícios Superiores, o desproimento do agravo interno é medida que se impõe. AGRAVO CONHECIDO E DESPROVIDO." **Negrítei.** (TJGO, 6^aCC, AC 362083-09.2014.8.09.0051, RELATOR DR. MARCUS DA COSTA FERREIRA, DJ 1977 de 26/02/2016)

"SERVIÇO BANCÁRIO. MÁ PRESTAÇÃO. DEMORA EM FILA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. QUANTUM DEBEATUR. MANUTENÇÃO. VALOR INDENIZATÓRIO PROPORCIONAL E RAZOÁVEL. MANUTENÇÃO DOS HONORÁRIOS SUCUMBENCIAIS. 1. A espera em fila de banco, por tempo superior ao estabelecido em Lei Municipal, ultrapassa o mero dissabor, ensejando, portanto, a reparação por dano moral, porquanto capaz de causar um sofrimento íntimo, além de meros aborrecimentos próprios do cotidiano. 2. A quantificação do dano moral deve



Gabinete Desembargadora Sandra Regina Teodoro Reis

mostrar-se suficiente para compensar o abalo psíquico sofrido pela vítima, bem como para servir como desestímulo na reiteração dos atos danosos; verificado que a quantia arbitrada pela MM^a.Magistrada singular mostra-se justa e razoável, não é devida qualquer redução. 3. Não há que se falar em minoração da quantia fixada a título de honorários advocatícios quando esta tiver sido arbitrada em valor razoável e proporcional e, portanto, condizente com o que dispõe os §§3º e 4º do artigo 20 do CPC. APELAÇÃO CONHECIDA E DESPROVIDA. SENTENÇA MANTIDA. (TJGO, 5ªCC, AC 287274-90.2014.8.09.0134, Rel. DES. **OLAVO JUNQUEIRA DE ANDRADE**, DJe 1928 de 11/12/2015)

“AGRAVO REGIMENTAL. DECISÃO MONOCRÁTICA. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SERVIÇO BANCÁRIO. MÁ PRESTAÇÃO. DEMORA EM FILA. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO. RAZOABILIDADE. CARÁTER SANCIONATÓRIO. PEDIDO DE



Gabinete Desembargadora Sandra Regina Teodoro Reis

RECONSIDERAÇÃO. INEXISTÊNCIA DE FATOS NOVOS. I- A espera em fila de banco, quando ultrapassa excessivamente o prazo limite fixado por lei municipal, enseja dano moral (precedentes do STJ e desta Corte). II- A reparação por danos extrapatrimoniais deve proporcionar justa satisfação à vítima e, em contrapartida, impor ao infrator impacto financeiro, a fim de dissuadi-lo da prática de novo ilícito. Observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, descabe redução do valor dos danos morais fixados. III- Ausentes argumentos novos que demonstrem o desacerto dos fundamentos utilizados na decisão recorrida, nega-se provimento ao recurso. IV- Agravo Regimental conhecido e desprovido. (TJGO, 4ªCC, AC 273272-61.2014.8.09.0152, Rel. DESA. **NELMA BRANCO FERREIRA PERILO**, DJe 1907 de 11/11/2015)

No tocante à fixação do *quantum* indenizatório, incumbe ao arbítrio do julgador fixar um valor condizente com a dupla



Gabinete Desembargadora Sandra Regina Teodoro Reis

finalidade da condenação por violação de danos morais: compensar a dor do ofendido e desestimular a reiteração por parte de quem a praticou. Atento a esses parâmetros, deve o julgador ater-se, também, aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, de modo a não promover o locupletamento ilícito da parte ofendida tampouco onerar sobremaneira o ofensor.

Neste sentido verifico que o valor pleiteado na exordial pela recorrente (R\$ 20.000,00) encontra-se descompassado de tais parâmetros, de modo que desproporcional ao dano praticado e onera sobremaneira o ofensor.

Assim, atenta as diretrizes supracitadas, entendo razoável fixar o valor dos danos morais em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), seguindo uma tendência jurisprudencial em fixar valores idênticos em hipóteses similares. Neste sentido, veja-se:

“Agravo Regimental em Apelação Cível. Ação de indenização por danos morais. Direito do consumidor. Serviço Bancário. Má prestação do serviço. Demora em fila de banco. I - Responsabilidade objetiva. A instituição financeira que viola norma local sobre tempo de espera para



Gabinete Desembargadora Sandra Regina Teodoro Reis

atendimento, gerando espera demasiada em fila, gera não só meros aborrecimentos, mas desgaste físico e emocional, falhando na prestação do serviço ofertado. Assim, em se tratando de relação de consumo e de falha no atendimento, a responsabilidade é objetiva. II - Dano moral. Configuração. Preenchidos todos os aspectos delimitadores do dever indenizatório devida é a reparação por danos morais, notadamente por ter restado comprovado nos autos os gravames de ordem moral sofridos pelo autor, em razão da deficiência na prestação de serviços pelo banco réu, materializada na excessiva demora para atender o consumidor. III - Quantificação do dano moral. **Ausência de critérios legais. Valor adequado. O direito ressenete-se da ausência de critérios legais para a delimitação da indenização por danos morais. Então, o convencimento do julgador é extraído das peculiaridades ditadas pelo caso concreto, sempre freado pelos**



Gabinete Desembargadora Sandra Regina Teodoro Reis

princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Assim, em consonância com o posicionamento adotado pelo Superior Tribunal de Justiça, o valor da reparação moral deve ser fixado observando a tríplice finalidade: satisfativa para a vítima, reparação do dano e punição para o ofensor, além de servir como exemplo para a sociedade. No presente caso, o valor fixado em R\$ 5.000,00 mostra-se adequado, não merecendo modificação. IV - Nenhum elemento a ensejar a reconsideração da decisão. (...). Agravo Regimental conhecido e desprovido.” **Negrítei.** (TJGO, 2ªCC, AC 225570-47.2012.8.09.0134, Rel. **DR. MAURICIO PORFIRIO ROSA**, DJe 1827 de 16/07/2015)

“Agravo Regimental em Apelação Cível. Ação de indenização por danos morais. Direito do consumidor. Serviço Bancário. Má prestação do serviço. Demora em fila de banco. I - Responsabilidade objetiva. A instituição financeira que viola norma



Gabinete Desembargadora Sandra Regina Teodoro Reis

local sobre tempo de espera para atendimento, gerando espera demasiada em fila, gera não só meros aborrecimentos, mas desgaste físico e emocional, falhando na prestação do serviço ofertado. Assim, em se tratando de relação de consumo e de falha no atendimento, a responsabilidade é objetiva. II - Dano moral. Configuração. Preenchidos todos os aspectos delimitadores do dever indenizatório devida é a reparação por danos morais, notadamente por ter restado comprovado nos autos os gravames de ordem moral sofridos pelo autor, em razão da deficiência na prestação de serviços pelo banco réu, materializada na excessiva demora para atender o consumidor. III - **Quantificação do dano moral. Ausência de critérios legais. Valor adequado. O direito resente-se da ausência de critérios legais para a delimitação da indenização por danos morais. Então, o convencimento do julgador é extraído das peculiaridades ditadas pelo caso**



Gabinete Desembargadora Sandra Regina Teodoro Reis

CULPA CONDUTOR DO VEÍCULO SEGURADO PELO SINISTRO. CONFIGURADA. OBRIGAÇÃO DE INDENIZAR. SEGURADORA LITISDENUNCIADA. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. LIMITES APÓLICE. JUROS. CORREÇÃO MONETÁRIA. PREQUESTIONAMENTO. 1º AGRAVO REGIMENTAL. AUSÊNCIA DE PREPARO. DESERÇÃO. NÃO CONHECIMENTO. 2º AGRAVO REGIMENTAL. FATO NOVO. AUSÊNCIA. (...) 6. Quanto aos acréscimos legais, **nos danos morais, os juros de mora serão calculados a partir do evento danoso (Súmula 54 STJ) e a correção monetária a partir do arbitramento (Súmula 362 STJ)**, e nos danos materiais os juros de mora e a correção monetária serão calculados a partir do evento danoso (Súmulas 43 e 54 STJ). 7. Os juros moratórios e a correção monetária são matérias de ordem pública, podendo ser tratadas de ofício pelo Tribunal. 8. (...).9. Não apontado qualquer argumento que possa derruir a decisão monocrática proferida, impõe-se o desprovimento do 2º agravo regimental. 1º AGRAVO REGIMENTAL NÃO CONHECIDO. 2º AGRAVO



Gabinete Desembargadora Sandra Regina Teodoro Reis

REGIMENTAL CONHECIDO E DESPROVIDO.
Negritei. (TJGO, 3ªCC, AC 252616-
52.2003.8.09.0093, Re1. DES. **WALTER**
CARLOS LEMES, DJe 1929 de 14/12/2015)

EX POSITIS, conheço do recurso de apelação cível interposto e **dou-lhe provimento** para reformar a r. sentença e **julgar procedente** o pedido pleiteado na inicial, condenando o réu a pagar à autora importância de R\$5.000,00 (cinco mil reais), a título de danos morais, com juros de mora de 1% ao mês, contados do evento danoso (Súmula 54 do STJ) e correção monetária, pelo INPC, incidíveis da sentença (Súmula 362 do STJ).

Em razão da sucumbência, condeno o banco apelado às custas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em R\$ 1.000,00 (mil reais), nos termos do artigo 20, §4º, CPC/73, tendo em vista o valor atribuído à causa, o tempo de tramitação do feito, o trabalho desenvolvido, a quantidade de manifestações e a natureza da causa.

É como voto.

Goiânia, 05 de julho de 2016.

Desembargadora **Sandra Regina Teodoro Reis**
Relatora



Gabinete Desembargadora Sandra Regina Teodoro Reis

APELAÇÃO CÍVEL Nº 337383-11.2014.8.09.0134 (201493373838)

COMARCA QUIRINÓPOLIS
APELANTE FRANCINALDO SOARES DANTAS
APELADO BANCO BRADESCO S/A
RELATORA Desembargadora **Sandra Regina Teodoro Reis**

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. DANO MORAL. FILA DE BANCO. MAIS DE DUAS HORAS DE ESPERA. OCORRÊNCIA DE DANO MORAL. *QUANTUM* DE R\$ 5.000,00. OBEDIÊNCIA AOS CRITÉRIO DE PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. CORREÇÃO MONETÁRIA A PARTIR ARBITRAMENTO E JUROS DE MORA DESDE O EVENTO DANOSO. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. R\$ 1.000,00. ART. 20, § 4º, do CPC/73.

1. A instituição financeira que viola norma local sobre tempo de espera para atendimento, gerando aguardo demasiado em fila, produz não só meros aborrecimentos, mas desgaste físico e emocional, configurando, pois, falha na prestação do serviço ofertado, o que enseja o dever de indenizar a título de danos morais, decorrente de



Gabinete Desembargadora Sandra Regina Teodoro Reis

sua conduta ilícita.

2. No tocante à fixação do *quantum* indenizatório, incumbe ao arbítrio do julgador fixar um valor condizente com a dupla finalidade da condenação por violação de danos morais: compensar a dor do ofendido e desestimular a reiteração por parte de quem a praticou. Atenta as diretrizes supracitadas, entendo razoável fixar o valor dos danos morais em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com juros de mora de 1% ao mês, contados do evento danoso (Súmula 54 do STJ) e correção monetária, pelo INPC, incidíveis da sentença (Súmula 362 do STJ).

3. Em razão da sucumbência, condeno o banco apelado às custas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em R\$ 1.000,00 (mil reais), nos termos do artigo 20, §4º, CPC/73, tendo em vista o valor atribuído à causa, o tempo de tramitação do feito, o trabalho desenvolvido, a quantidade de manifestações e a natureza da causa.

APELO CONHECIDO E PROVIDO.



Gabinete Desembargadora Sandra Regina Teodoro Reis

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os presentes autos de **APELAÇÃO CÍVEL N° 337383-11.2014.8.09.0134 (201493373838)** da Comarca de Quirinópolis, em que figura como apelante **FRANCINALDO SOARES DANTAS** e como apelado **BANCO BRADESCO S/A**.

ACORDAM os integrantes da Quarta Turma Julgadora da 6ª Câmara Cível, à **unanimidade de votos, em conhecer e prover a Apelação Cível**, nos termos do voto da Relatora.

A sessão foi presidida pela Desembargadora Sandra Regina Teodoro Reis.

Votaram com a Relatora, Desembargador Jeová Sardinha de Moraes e o Desembargador Fausto Moreira Diniz.

Presente a ilustre Procuradora de Justiça Doutora Eliane Ferreira Fávaro.

Goiânia, 05 de julho de 2016.

Desembargadora **Sandra Regina Teodoro Reis**
Relatora

