



Juízo de Direito da 1 º Juizado Cível e Criminal de Maceió  
Rua Durval Guimarães,402, Ponta Verde - CEP 57035-070, Fone: 2126.9555, Maceió-AL - E-mail:  
1jecc@tjal.jus.br

**Autos nº 0000217-74.2016.8.02.0091**

**Ação:** Procedimento do Juizado Especial Cível

**Demandante:** Vanessa Cavalcanti de Omena

**Demandado:** B. BRASIL

### SENTENÇA

Vistos, etc...

Dispensado o relatório, a teor do art. 38, *in fine*, da Lei nº 9.099/95.

Trata-se de ação indenizatória de danos morais proposta por VANESSA CAVALCANTI DE OMENA em desfavor do BANCO DO BRASIL, atribuindo à causa o valor de R\$ 17.600,00 (dezesete mil e seiscentos reais).

Devidamente citada/intimada para comparecer à audiência de conciliação e instrução e, conseqüentemente, apresentar defesa, a empresa promovida assim o fez, conforme se vê às fls. 15/22.

Decido.

Quanto à preliminar arguida pela demandada de inépcia da inicial, tenho por **inacolhê-la**, uma vez que não se vislumbra sua ocorrência, já que a demandante comprova a existência da demora na prestação de serviço por parte da demandada.

Superada a preliminar, passo à análise do mérito.

Analisando os autos, verifica-se que a demandante reclama danos morais, com fulcro na espera a que fora submetida na fila do banco demandado, uma vez que teve que aguardar para ser atendido por quase 01 (uma) hora na fila, fato este



**Juízo de Direito da 1ª Juizado Cível e Criminal de Maceió**  
**Rua Durval Guimarães, 402, Ponta Verde - CEP 57035-070, Fone: 2126.9555, Maceió-AL - E-mail:**  
**ljecc@tjal.jus.br**

devidamente comprovado nos autos.

Ao se defender, a demandada limitou-se a arguir, de forma genérica, a inexistência de dano moral, sem, contudo, apresentar quaisquer documentos que afastasse o direito da demandante, mesmo ciente de sua incumbência, conforme estabelece o art. 373, II, do CPC/15.

Nesse contexto, assiste razão à demandada em pleitear compensação pelos constrangimentos morais sofridos, uma vez que houve excesso na demora no atendimento oferecido pela empresa demandada sem qualquer justificativa.

Assim, o serviço foi prestado de forma deficiente, restando defeituoso quanto ao modo e ao resultado, impondo ao consumidor a espera em fila por tempo superior ao regulamentado em lei, causando-lhe transtornos e constrangimentos, sobretudo em face da sua hipossuficiência, em face do fornecedor, ante a imperiosa necessidade da utilização de tais serviços.

Nos dias atuais, a utilização das vias bancárias para pagamento e recebimento de valores tornou-se um imperativo na vida do cidadão em sociedade. Nada ou quase se faz sem a intermediação dos bancos, a começar pelo recebimento de vencimentos, proventos, salários e outros do gênero, além de diversos tipos de pagamentos, submetendo o cidadão a estas peças da engrenagem que constitui o sistema financeiro. Além disso, o cidadão vê-se compelido a utilizar a instituição bancária, que cobra pelo serviço que presta, ainda que não diretamente ao usuário do balcão, devendo fazê-lo de modo adequado e seguro, atendendo aos princípios de eficiência e razoabilidade que a modernidade requer. Logo, com a agitação da vida nos centros urbanos, não se pode tolerar e nem aceitar a longa espera em fila de banco, ainda mais em face dos modernos e avançados sistemas de informatização que dispõem os conglomerados bancários, com informações e processamentos em tempo real, além de pessoal qualificado para tanto.



Juízo de Direito da 1ª Juizado Cível e Criminal de Maceió  
Rua Durval Guimarães, 402, Ponta Verde - CEP 57035-070, Fone: 2126.9555, Maceió-AL - E-mail:  
1jecc@tjal.jus.br

Destarte, o banco demandado impôs ao demandante um serviço defeituoso, prestado com lentidão e descaso, submetendo-a à espera exaustiva em fila de atendimento, contrariando o disposto na legislação municipal e no CPDC, causando-lhe danos morais inconteste, passíveis de reparação.

A Lei Municipal nº 5.516 de 23/02/2006, dispõe sobre o tempo razoável para o atendimento dos usuários dos serviços bancários, determinando, em seu art. 2º:

Art. 2º - Para efeitos desta Lei, entende-se como tempo razoável para atendimento:

I - até 20 minutos em dias normais;

II - até 30 minutos em véspera ou dia seguinte de feriados prolongados;

III - até 30 minutos nos dias de pagamento dos funcionários públicos municipais, estaduais e federais, de vencimento de contas de concessionárias de serviços públicos e de recebimento de tributos.

O Código de Proteção e Defesa do Consumidor determina, em seu art. 14, § 1º - I e II, que:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

Há jurisprudência neste sentido:

**RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS. ESPERA EM FILA DE BANCO. COMPROVAÇÃO DE ESPERA POR 1H8MIN (UMA HORA**



Juízo de Direito da 1ª Juizado Cível e Criminal de Maceió  
Rua Durval Guimarães,402, Ponta Verde - CEP 57035-070, Fone: 2126.9555, Maceió-AL - E-mail:  
ljecc@tjal.jus.br

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. **SENTENÇA MANTIDA.**: Face o exposto, NEGÓ PROVIMENTO ao recurso, nos exatos termos da decisão (TJPR - 2ª Turma Recursal - 0001181-18.2013.8.16.0177/0 - Xambê - Rel.: Elisa Matiotti Polli - - J. 29.07.2015) (TJ-PR - RI: 000118118201381601770 PR 0001181-18.2013.8.16.0177/0 (Decisão Monocrática), Relator: Elisa Matiotti Polli, Data de Julgamento: 29/07/2015, 2ª Turma Recursal, Data de Publicação: 29/07/2015)(grifei)

---

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO CIVIL. **DANOS MORAIS. ESPERA EM FILA DE BANCO POR TEMPO SUPERIOR AO ESTABELECIDO EM LEGISLAÇÃO MUNICIPAL. ESPERA POR TEMPO DEMASIADO,** ESPECIALMENTE CONSIDERANDO AS CONDIÇÕES DA AUTORA (IDOSA). DANO MORAL CARACTERIZADO. MINORAÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO CONCEDIDO PELO MAGISTRADO A QUO. APELO PROVIDO EM PARTE. 1. Espera em fila de banco por período superior ao estabelecido em lei municipal/estadual não enseja, por si só, reconhecimento de dano moral. 2. Apenas quando a espera se dá por tempo excessivo ou está associada a outros constrangimentos é que se reconhece o abalo de cunho moral, consoante orientação do STJ (REsp 1218497/MT, Rel. Ministro SIDNEI BENETI, DJe 17/09/2012). 3. Caso concreto em que configurada a espera excessiva, mormente pelo caráter pessoal da ofendida. 4. **O valor da indenização por danos morais deve ser fixado em consonância com os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, não podendo causar enriquecimento ou empobrecimento das partes envolvidas, devendo ao mesmo tempo desestimular a conduta do ofensor e consolar a vítima.** Dessa forma, entendo que o quantum concedido pelo juízo de origem está demasiado, pelo que julgo pela sua minoração para o valor de R\$ 2.000,00. 5. Apelo provido em parte. (TJ-PE - APL: 3564125 PE , Relator: Roberto da Silva Maia, Data de Julgamento: 05/05/2015, 1ª Câmara Cível, Data de Publicação: 19/05/2015)(grifei)

---

APELAÇÃO CÍVEL. **AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS DECORRENTE DE ESPERA PARA**



Juízo de Direito da 1ª Juizado Cível e Criminal de Maceió  
 Rua Durval Guimarães, 402, Ponta Verde - CEP 57035-070, Fone: 2126.9555, Maceió-AL - E-mail:  
 ljecc@tjal.jus.br

**ATENDIMENTO EM FILA DE BANCO. ART. 1º, PARÁGRAFO ÚNICO, DA LEI MUNICIPAL Nº 2.636/1998. DEMORA INJUSTIFICADA NO ATENDIMENTO BANCÁRIO. RESPONSABILIDADE CIVIL CONFIGURADA. DESÍDIA QUE AFRONTA A DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA. DANO MORAL PASSÍVEL DE REPARAÇÃO PECUNIÁRIA. SÚMULA Nº 04, DO TJSE. RECURSO QUE SE CONHECE, PARA LHE DAR PROVIMENTO. DECISAO UNÂNIME. - A espera por longo período em fila de agência bancária, além do limite temporal imposto por lei municipal, é fato capaz de gerar profundo desgaste físico, emocional, aborrecimentos e incertezas, capaz de afetar a honra subjetiva da pessoa e atingir direito imaterial seu, ensejador, portanto, de dano moral passível de reparação pecuniária. (TJ-SE - AC: 2012205738 SE, Relator: DES. CEZÁRIO SIQUEIRA NETO, Data de Julgamento: 10/04/2012, 2ª. CÂMARA CÍVEL) (grifei)**

À luz de todos os fundamentos expostos acima, entende o juízo que, na hipótese vergastada, tem razão a parte promovente em sua pretensão, vez que se encontram presentes todos os pressupostos da responsabilidade civil, visto que o dano impetrado não pode ser considerado mero aborrecimento cotidiano, de modo que a demandante faz jus à reparação que pleiteia, a título de dano moral.

Por fim, resta patente que, na liquidação do julgado, nos termos do art. 944 do Código Civil, a fixação da indenização deve atender a sua função eminentemente compensatória, em razão do dano ocorrido, e não pedagógica (punitiva ou preventiva), em face do ato ilícito praticado. Assim, este Juízo entende que a indenização deve ser fixada equitativamente, de forma criteriosa e proporcional ao dano, evitando uma liquidação incapaz de promover a reparação pelo prejuízo experimentado ou mesmo que constitua um enriquecimento sem causa da parte autora.

Isto posto, com fulcro no art. 14, § 1º, I e II, do CPDC, julgo **PROCEDENTE** a presente ação, **condenando** a demandada BANCO DO BRASIL



Juízo de Direito da 1ª Juizado Cível e Criminal de Maceió  
 Rua Durval Guimarães, 402, Ponta Verde - CEP 57035-070, Fone: 2126.9555, Maceió-AL - E-mail:  
 ljecc@tjal.jus.br

a pagar à demandante a importância de R\$ 880,00 (oitocentos e oitenta reais), pelos transtornos e constrangimentos que lhe causou, submetendo-o à espera em fila de atendimento, por tempo superior ao legalmente estipulado e razoavelmente aceitável.

Havendo condenação em dano material, o valor arbitrado deve sofrer **correção monetária**, pelo INPC, desde a data do efetivo prejuízo (data do evento danoso), a teor do que dispõe a Súmula nº 43 do STJ, que dispõe, *verbis*: "incide correção monetária sobre a dívida por ato ilícito a partir da data do efetivo prejuízo". No que concerne ao dano moral, a correção monetária deverá ser feita pelo mesmo índice (INPC), desde a data do arbitramento, consoante enunciado da Súmula nº 362 do STJ, que disciplina, *verbis*: "a correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento". Com relação aos **juros moratórios**, em se tratando de relação contratual, sobre os danos material e moral devem incidir juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, contados a partir da citação, consoante estabelecem os arts. 405 e 406, do Código Civil c/c art. 161, §1º do Código Tributário Nacional; em se tratando de **relação extracontratual**, os juros moratórios devem obedecer ao que dispõe a Súmula nº 54 do STJ, que estabelece, *verbis*: "os juros moratórios fluem a partir do evento danoso, em caso de responsabilidade extracontratual".

Sem custas e honorários advocatícios, a teor do art. 55, *caput*, da Lei nº 9.099/95.

Transitada em julgado, caso não satisfeito o direito do demandante, havendo solicitação, inicie-se a execução. Fica desde já a demandada advertida que, após 15 dias do trânsito em julgado, em caso de inadimplemento, incidirá multa de 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, consoante dispõe o art. 523, § 1º, do CPC/15 e, a requerimento do credor, realizar-se-á a penhora de valores ou bens, na ordem do art. 835 do citado diploma legal.



**Juízo de Direito da 1ª Juizado Cível e Criminal de Maceió**  
Rua Durval Guimarães, 402, Ponta Verde - CEP 57035-070, Fone: 2126.9555, Maceió-AL - E-mail:  
1jecc@tjal.jus.br

Publique-se. Registre-se. Intimações devidas.

Maceió-AL., 17 de dezembro de 2016.

**Maria Verônica Correia de Carvalho Souza Araújo**  
**Juíza de Direito**