



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

**Autos nº 0000065-55.2018.8.02.0091**

**Ação:** Procedimento do Juizado Especial Cível

**Demandante:** Tereza Maria Sampaio Barros de Oliveira

**Demandado:** Banco do 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 TEREZA MARIA SAMPAIO BARROS DE OLIVEIRA em desfavor do BANCO DO BRASIL S.A. atribuindo à causa o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Devidamente citada/intimada para comparecer à audiência de conciliação e instrução e, conseqüentemente, apresentar defesa, a empresa demandada assim o fez, conforme se vê às fls. 78/93.

Decido.

Analisando os autos, verifica-se que o 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 03 (três) horas na fila, fato este devidamente comprovado nos autos.

Em contrapartida, 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, olvidando, ainda, que se tratava de uma senhora com mais de 60 (sessenta) anos, protegida pelo Estatuto do Idoso.



**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**

Nesse contexto, assiste razão à demandante em pleitear indenização 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.

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



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

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;

Aliás, a jurisprudência dos Tribunais de Justiça do Paraná, de Pernambuco e de Sergipe, à guisa de exemplo, já entendem que o excesso na demora no atendimento bancário gera direito à compensação indenizatória, *in verbis*:

**RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS. ESPERA EM FILA DE BANCO. COMPROVAÇÃO DE ESPERA POR 1H8MIN (UMA HORA 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, NEGOU PROVIMENTO ao recurso, nos exatos termos da decisão (TJPR - 2ª Turma Recursal - 0001181-18.2013.8.16.0177/0 - Xambrê - Rel.: Elisa Matiotti Polli - - J. 29.07.2015)



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

(TJ-PR - RI: 000118118201381601770 PR  
0001181-18.2013.8.16.0177/0 (Decisão Monocrática), Relator:  
Elisa Mattiotti 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 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**



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

**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 CDC, arts. 186 e 927 do CC/2002 c/c o art. 5º, V e X da CF/1988, julgo **PROCEDENTE** a presente ação, **condenando** a demandada BANCO DO BRASIL S.A. a pagar à demandante a importância de R\$ 2.862,00 (dois mil oitocentos e sessenta e dois 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



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

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, *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 e, a requerimento do credor, realizar-se-á a penhora de valores ou bens, na ordem do art. 835 do citado diploma legal.

Publique-se. Registre-se. Intimações devidas.

Maceió-AL., 02 de maio de 2018.

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