Acórdão

APELAÇÃO CÍVEL Nº. 0001464-85.2010.815.2003
RELATOR : Juiz Carlos Eduardo Leite Lisboa
APELANTE : Laize Lacerda Lisboa de Sousa
ADVOGADO : Wagner Lisboa de Sousa (OAB/PB N° 16976)
APELADO : Banco do Brasil S/A
ADVOGADO : Sérvio Túlio de Barcelos (OAB/PB Nº 20.412-A)

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – DEMORA NO ATENDIMENTO PELA INSTITUIÇÃO BANCÁRIA – SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA – IRRESIGNAÇÃO – NECESSIDADE DE COMPROVAÇÃO DE QUE O FATO TENHA ULTRAPASSADO O MERO DISSABOR – ENTENDIMENTO CONSOLIDADE NO STJ - CONSUMIDORA IDOSA (73 ANOS DE IDADE) – ATENDIMENTO REALIZADO APÓS 1:40H – LEI MUNICIPAL Nº 8744/98 - DEMORA INJUSTIFICADA ALÉM DO RAZOÁVEL – DESRESPEITO ÀS PROTEÇÕES ESTABELECIDAS NA LEI Nº 10.741/03 – ESTATUTO DO IDOSO – OFENSA AOS POSTULADOS CONSTITUCIONAIS DA CIDADANIA E DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA- VIOLAÇÃO DA INTEGRIDADE MORAL OBSERVADA – INDENIZAÇÃO – CABIMENTO NO CASO ESPECÍFICO – *QUANTUM* A SER FIXADO DE ACORDO COM OS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE – REFORMA DA SENTENÇA - PROVIMENTO DO RECURSO.

Sobre a responsabilidade civil das instituições financeiras decorrentes da demora ao atendimento dos consumidores, entende o Egrégio Superior Tribunal de Justiça[1] que o dano moral advindo da conduta não depende apenas da violação da lei local que estipula o prazo máximo para o atendimento, dependendo da efetiva comprovação de que o fato ultrapassou o mero aborrecimento do cotidiano.

1 REsp 1.218.497-MT, Rel. Min. Sidnei Beneti, julgado em 11/9/2012.
(AgInt no AREsp 937.978/DF, Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 08/11/2016, DJe 18/11/2016)

> *No que concerne ao Estatuto do Idoso, a mens legis conflui para a efetivação dos direitos fundamentais com medidas tidas como prioritárias, resguardando a sua cidadania, dignidade e respeito àquele que por boa parte da vida trabalhou em prol da comunidade, sendo invioláveis a sua integridade física, psíquica e moral, havendo determinação, inclusive, no sentido salvaguardá-los de tratamentos desumanos, vexatórios ou constrangedores.*
>
> *O valor da indenização por dano moral não deve ser ínfimo a ponto de ferir a dignidade da vítima, nem tão elevado que enseje enriquecimento ilícito da parte. Atendidos os parâmetros de razoabilidade e proporcionalidade e considerados os contornos do caso concreto, deve ser mantida a condenação.*

Vistos, relatados e discutidos estes autos, acima identificados:

ACORDA a Primeira Câmara Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, por unanimidade, **DAR PROVIMENTO PARCIAL AO APELO.**

RELATÓRIO

Trata-se de **Apelação Cível** interposta por Laize Lacerda Lisboa de Sousa contra a sentença (fls. 62/63) proferida pelo Juízo de Direito da 1ª Vara Regional de Mangabeira que, nos autos da Ação de Indenização por Danos Morais ajuizada em face de Banco do Brasil S/A, julgou improcedente a pretensão exordial, condenando a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em R$ 2.000,00 (dois mil reais), ressalvada a suspensão da exigibilidade da cobrança em virtude de ser a parte beneficiária da justiça gratuita.

Inconformada, a autora interpôs recurso, afirmando que no caso restou satisfatoriamente demonstrada a violação a sua honra, fundamentando que a demora de 1 hora e 40 minutos para atendimento bancário a uma idosa com 73 (setenta e três) anos de idade e portadora de neoplasia maligna ultrapassa o mero aborrecimento, devendo haver a condenação da instituição financeira pelos danos morais suportados.

Contrarrazões ofertadas às fls. 88/90, pugnando pela manutenção da decisão.

A douta Procuradoria de Justiça manifestou-se, às fls.98/99, pelo prosseguimento do feito.

VOTO

Inicialmente, cumpre destacar que a sentença objurgada foi publicada anteriormente à vigência do CPC/15, razão pela qual será apreciada sob a disciplina do CPC/73.

Trata-se de Ação Indenizatória ajuizada por Laize Lacerda Lisboa de Sousa em face do Banco do Brasil S/A, alegando, em suma, que ao se dirigir à agência nº 3396, no bairro de Manaíra para realizar um saque em valor superior a R$ 1.000,00 (hum mil reais), tendo esperado por 1 hora e 40 minutos para ser atendida, apesar de possuir mais de 73 (setenta e três) anos de idade e ser portadora de neoplasia maligna.

Sobre a responsabilidade civil das instituições financeiras decorrentes da demora ao atendimento dos consumidores, entende o Egrégio Superior Tribunal de Justiça que o dano moral advindo da conduta não depende apenas da violação da lei local que estipula o prazo máximo para o atendimento, dependendo da efetiva comprovação de que o fato ultrapassou o mero aborrecimento do cotidiano.

Nessa esteira, colaciono informativo de jurisprudência sobre a matéria:

> DANO MORAL. ESPERA EM FILA DE BANCO. O dano moral decorrente da demora no atendimento ao cliente não surge apenas da violação de legislação que estipula tempo máximo de espera, mas depende da verificação dos fatos que causaram sofrimento além do normal ao consumidor. Isso porque a legislação que determina o tempo máximo de espera tem cunho administrativo e trata da responsabilidade da instituição financeira perante a Administração Pública, a qual poderá aplicar sanções às instituições que descumprirem a norma. Assim, a extrapolação do tempo de espera deverá ser considerada como um dos elementos analisados no momento da verificação da ocorrência do dano moral. No caso, além da demora desarrazoada no atendimento, a cliente encontrava-se com a saúde debilitada e permaneceu o tempo todo em pé, caracterizando indiferença do banco quanto à situação. Para a Turma, o somatório dessas circunstâncias caracterizou o dano moral. Por fim, o colegiado entendeu razoável o valor da indenização em R$ 3 mil, ante o caráter pedagógico da condenação. Precedentes citados: AgRg no Ag 1.331.848-SP, DJe 13/9/2011; REsp 1.234.549-SP, DJe 10/2/2012, e REsp 598.183-DF, DJe 27/11/2006.[2]
>
> AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CIVIL E PROCESSUAL. DISPOSITIVOS CONSTITUCIONAIS. DESCABIMENTO. FILA DE BANCO. TEMPO DE ESPERA. LEGISLAÇÃO ESTADUAL OU MUNICIPAL. INVOCAÇÃO. INSUFICIÊNCIA. DANO MORAL. ACÓRDÃO ESTADUAL. AFASTAMENTO. REEXAME DE PROVAS. SÚMULA Nº 7/STJ.
> 1. Compete ao Superior Tribunal de Justiça, em recurso especial, a análise da interpretação da legislação federal, motivo pelo qual revela-se inviável invocar, nesta seara, a

2 REsp 1.218.497-MT, Rel. Min. Sidnei Beneti, julgado em 11/9/2012.

> violação de dispositivos constitucionais, porquanto matéria afeta à competência do Supremo Tribunal Federal (art. 102, III, da Carta Magna).
> 2. Conforme a jurisprudência desta Corte, a hipótese de mera violação de legislação municipal ou estadual, que estabelece o tempo máximo de espera em fila de banco, não é suficiente para ensejar o direito à indenização, apesar dos transtornos e aborrecimentos acometidos ao autor. No caso, deve ser demonstrada a situação fática provocadora do dano. Precedentes.
> 3. No caso concreto, o tribunal de origem conclui pela ausência de configuração dos requisitos ensejadores do dever de reparar o dano.
> Dessa forma, o exame da pretensão recursal - de reconhecimento da existência de suposto dano moral - demandaria análise das provas, inviável em recurso especial, (Súmula nº 7/STJ).
> 4. Agravo interno não provido.[3]

Na sentença, o magistrado julgou improcedente o pleito exordial, compreendendo que o ato perpetrado pela instituição financeira não teria extrapolado a esfera da situação desagradável do mero dissabor.

No caso, apesar de informado pela autora de ser portadora de neoplasia maligna, não há nos autos qualquer comprovação nesse sentido, impedindo a consideração do alegado.

Sobre a matéria, a Lei Municipal nº 8.744/1998 assim dispõe:

> Art. 1º Ficam as agências bancárias, no âmbito do Município, obrigadas a colocar à disposição dos usuários pessoal suficiente, no setor de Caixas, para que o atendimento seja efetivado em tempo razoável.
> Art. 2º Para os efeitos desta Lei, entende-se como tempo razoável para atendimento:
> I - até 20 (vinte) minutos em dias normais;
> II - até 35 (trinta e cinco) minutos em véspera ou após feriados prolongados;
> III - até 30 (trinta) minutos nos dias de pagamento de funcionários públicos municipais, estaduais e federais, de vencimento de contas de concessionária de serviços públicos e de recebimento de tributo municipais, estaduais e federais.
> § 1º Os bancos ou suas entidades representativas informarão ao órgão encarregado de fazer cumprir esta Leigas datas mencionadas nos incisos II e III.
> § 2º O tempo máximo de atendimento referido nos incisos I, II e III leva em consideração o fornecimento normal dos serviços essenciais à manutenção do ritmo normal das atividades bancárias, tais como energia, telefonia e

3 (AgInt no AREsp 937.978/DF, Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 08/11/2016, DJe 18/11/2016)

transmissão de dados.

Para configuração do dever de indenizar é preciso a conjugação de três requisitos: ato ilícito, dano e nexo de causalidade.

Analisando as peculiaridades do caso, verifica-se dos documentos encartados à fl.12, que a Srª Laize Lacerda Lisboa de Sousa retirou a ficha preferencial de atendimento às 11:09h, só conseguindo efetuar o saque de numerário às 12:48h, ou seja, efetivou sua operação após 1 hora e 40 minutos, aproximadamente, de espera.

Nessa senda, deve ser esclarecido que a consumidora detinha no dia do fato 73 (setenta e três) anos de idade e, apesar das garantias estipuladas na lei local sobre a duração razoável do atendimento bancário, bem como no Estatuto do Idoso, teve de ser submetida às falhas no trato com os clientes pela Instituição financeira.

Nessa baila, urge trazer ao caderno processual as garantias estipuladas na Lei 10.741/03 em proteção ao idoso:

> Art. 1o É instituído o Estatuto do Idoso, destinado a regular os direitos assegurados às pessoas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos.
> Art. 2o O idoso goza de todos os direitos fundamentais inerentes à pessoa humana, sem prejuízo da proteção integral de que trata esta Lei, assegurando-se-lhe, por lei ou por outros meios, todas as oportunidades e facilidades, para preservação de sua saúde física e mental e seu aperfeiçoamento moral, intelectual, espiritual e social, em condições de liberdade e dignidade.
> Art. 3o É obrigação da família, da comunidade, da sociedade e do Poder Público assegurar ao idoso, com absoluta prioridade, a efetivação do direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade, ao respeito e à convivência familiar e comunitária.
> Parágrafo único. A garantia de prioridade compreende:
> I – atendimento preferencial imediato e individualizado junto aos órgãos públicos e privados prestadores de serviços à população;
> […]
> Art. 4o Nenhum idoso será objeto de qualquer tipo de negligência, discriminação, violência, crueldade ou opressão, e todo atentado aos seus direitos, por ação ou omissão, será punido na forma da lei.
> [...]
> Art. 10. É obrigação do Estado e da sociedade, assegurar à pessoa idosa a liberdade, o respeito e a dignidade, como pessoa humana e sujeito de direitos civis, políticos, individuais e sociais, garantidos na Constituição e nas leis.
> […]

> § 2o O direito ao respeito consiste na inviolabilidade da integridade física, psíquica e moral, abrangendo a preservação da imagem, da identidade, da autonomia, de valores, idéias e crenças, dos espaços e dos objetos pessoais.
> § 3o É dever de todos zelar pela dignidade do idoso, colocando-o a salvo de qualquer tratamento desumano, violento, aterrorizante, vexatório ou constrangedor.

Conforme observado do regramento acima transcrito, a *mens* legis exposta no Estatuto do Idoso conflui para a efetivação dos direitos fundamentais com medidas tidas como prioritárias, resguardando a sua cidadania, dignidade e respeito àquele que por boa parte da vida trabalhou em prol da comunidade, sendo invioláveis a sua integridade física, psíquica e moral, havendo determinação, inclusive, no sentido salvaguardá-los de tratamentos desumanos, vexatórios ou constrangedores.

Nessa toada, verificando o tempo inteiramente desarrazoado entre a chegada da consumidora idosa e o seu atendimento, considero, neste caso específico, presentes os elementos da responsabilidade civil, exsurgindo o dever de indenizar.

Sobre a matéria, esta Egrégia Corte de Justiça assim se pronunciou:

> APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. DIREITO DO CONSUMIDOR. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. ESPERA NA FILA EM TEMPO SUPERIOR A 2 (DUAS) HORAS. MÁ PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. ATENDIMENTO QUE EXTRAPOLA O TEMPO RAZOÁVEL. LEI MUNICIPAL DISCIPLINADORA DE Nº 8.744/95. DESCUMPRIMENTO PELO DEMANDADO. DANO MORAL. RECONHECIMENTO. PRECEDENTES DESTA CORTE. FIXAÇÃO EM PATAMAR RAZOÁVEL. INVERSÃO DOS ÔNUS SUCUMBENCIAIS. REFORMA DO DECISUM. PROVIMENTO DO RECURSO. -A espera prolongada em filas, embora inicialmente indique um medo dissabor, comum ao cotidiano de qualquer cidadão, é certo que manter o consumidor por horas em pé, buscando um atendimento é situação de descaso e que merece ressarcimento, máxime quando há legislação municipal disciplinando o tema. - A indenização por dano moral deve ser fixada mediante prudente arbítrio do juiz, de acordo com o princípio da razoabilidade, observados a finalidade compensatória, a extensão do dano experimentado, bem como o grau de culpa. Simultaneamente, o valor não pode ensejar enriquecimento sem causa, nem pode ser ínfimo, a ponto de não coibir a reincidência em conduta negligente.[4]

4 (TJPB - ACÓRDÃO/DECISÃO do Processo Nº 00206486720138152001, 4ª Câmara Especializada Cível, Relator DES. JOÃO ALVES DA SILVA , j. em 22-11-2016)

> APELAÇÃO. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. ESPERA NA FILA EM TEMPO SUPERIOR A 3 (TRÊS) HORAS. DEMORA NO ATENDIMENTO QUE EXTRAPOLA O TEMPO RAZOÁVEL. EXCESSO. LEI MUNICIPAL Nº 8.744/95. DESCUMPRIMENTO. PLEITO DE INDENIZAÇÃO. DANO MORAL. OCORRÊNCIA. CABIMENTO. REFORMA DO DECISUM. PROVIMENTO. - A razoabilidade e a proporcionalidade são princípios que devem pautar as relações administrativas, competindo à instituição bancária respeitar não só os preceitos protetivos insertos no Código de Defesa do Consumidor, mas também, a predita legislação municipal. - Na questão de espera prolongada em filas, embora a princípio, o caso se revista de mero dissabor, comum ao cotidiano de qualquer cidadão, é certo que manter o consumidor por mais de 3 (três) horas, buscando um atendimento protegido por lei, configura uma situação absolutamente diferenciada e anormal, com a demonstração de absoluto descaso para com o cliente. - Não havendo excepcionalidade a justificar reparação pelo abuso desmedido, cabe ao consumidor utilizar-se da concorrência, punindo o mau prestador de serviço, buscando outra opção no mercado ou, e, principalmente, acionar o Poder Judiciário para que lhe seja conferido o direito de ser indenizado, máxime quando a própria lei estabelece limite máximo de espera. - A indenização por dano moral deve ser fixada com prudência, segundo o princípio da razoabilidade e de acordo com os critérios apontados pela doutrina, a fim de que não se converta em fonte de enriquecimento sem causa, nem seja irrisório, possibilitando a reiteração dos fatos.[5]

Nesse sentido, sobre o valor a ser fixado a título de indenização por danos morais, é relevante observar que, na ausência de critérios objetivos permitindo quantificar economicamente a lesão à honra do cidadão, deve o órgão julgador valer-se ordinariamente das regras de experiência comum e bom senso. Em outras palavras, deve-se atender aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade, observando-se a situação econômica das partes, para que não haja enriquecimento ilícito de uma nem a ruína da outra.

O que prepondera, na doutrina e na jurisprudência, repito, é o entendimento de que a fixação do dano moral fica ao prudente arbítrio do juiz.

Nesse diapasão, é a posição do Superior Tribunal de Justiça:

> Na fixação do valor da condenação por dano moral, deve o julgador atender a certos critérios, tais como nível cultural do causador do dano; condição sócio-econômica do ofensor e do ofendido; intensidade do dolo ou grau da culpa (se for o caso) do autor da ofensa; efeitos do dano no psiquismo do ofendido e as repercussões do fato na comunidade em que

5 (TJPB - ACÓRDÃO/DECISÃO do Processo Nº 00050471520138152003, 4ª Câmara Especializada Cível, Relator DES FREDERICO MARTINHO DA NOBREGA COUTINHO , j. em 29-09-2015)

vive a vítima.[6]

Assim, sopesados os elementos constantes nos autos, considero suficiente para dar solução justa e razoável ao caso concreto apresentado a fixação do valor de R$ 2.000,00 (dois mil reais).

Ante o exposto, **DOU PROVIMENTO AO APELO DO AUTOR** para condenar o promovido ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R$ 2.000,00 (dois mil reais), acrescidos de juros de 1% ao mês, contados a partir do evento danoso (Súmula 54 STJ) e correção monetária a partir da publicação desta decisão (Súmula 362 STJ), invertendo o ônus da sucumbência.

É como voto.

Presidiu a sessão o Exmº.Des. José Ricardo Porto. Participaram do julgamento, além do Relator, eminente Dr. Carlos Eduardo Leite Lisboa (Juiz convocado para substituir a Desª. Maria de Fátima Moraes Bezerra Cavalcanti), o Exmº. Des. José Ricardo Porto e o Des. Leandro dos Santos. Presente à sessão o Exmº. Dr. Herbert Douglas Targino, Procurador de Justiça.

Sala de Sessões da Primeira Câmara Cível "Desembargador Mário Moacyr Porto" do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, em 04 de abril de 2017.

Juiz Carlos Eduardo Leite Lisboa
RELATOR

G/05

6REsp 355392/RJ, rel. Min. Castro Filho, DJ 17.06.02.