



Poder Judiciário  
Tribunal de Justiça da Paraíba  
Gabinete da Des. Maria das Graças Morais Guedes

## ACÓRDÃO

**APELAÇÃO CÍVEL N. 0005987-43.2014.815.2003**

**Origem** : 4ª Vara Regional de Mangabeira

**Relatora** : Des. Maria das Graças Morais Guedes

**Apelante** : Fernanda Cordeiro do Amaral

**Advogado** : Martinho Faustino Xavier Júnior

**Apelado** : Banco do Brasil S/A

**Advogado** : Rafael Sganzerla Durand

**APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CONSUMIDOR. FILA DE BANCO. ATENDIMENTO OCORRIDO APÓS O DECURSO DAS 06 (SEIS) HORAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CONFIGURAÇÃO. LAPSO TEMPORAL QUE EXTRAPOLA A RAZOABILIDADE. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. COMPROVAÇÃO DO NEXO CAUSAL ENTRE O ATO E RESULTADO LESIVO. DANO MORAL PRESUMIDO (*IN RE IPSA*). LESÃO NA ÓRBITA EXTRAPATRIMONIAL DECORRENTE DO PRÓPRIO FATO. APRESENTAÇÃO DE JUSTIFICATIVA RELATIVA AO EXCESSO DE TEMPO. INOCORRÊNCIA. PRESTAÇÃO INDENIZATÓRIA. FIXAÇÃO DENTRO DOS LIMITES DA PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. PROVIMENTO.**

O banco que demora 06 (seis) horas para atender o consumidor pratica falha na prestação do serviço.

A instituição financeira responde independentemente de culpa pelo serviço defeituoso prestado, que corresponde

ao modo de seu fornecimento, e só terá a responsabilidade excluída na situação em que o defeito inexistir ou demonstrar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Caracteriza-se o dano moral pela comprovação do próprio fato, independentemente da prova de resultado material, ante a desnecessidade de demonstração do abalo psicológico suportado pelo consumidor.

Configurado o ato ilícito, impõe-se o arbitramento da prestação indenizatória dentro dos parâmetros relativos à compensação da vítima e ao aspecto compensatório, desestimulando a prática de atos semelhantes.

**VISTOS**, relatados e discutidos os autos acima referenciados.

**A C O R D A** a egrégia Terceira Câmara Especializada Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, à unanimidade, em **dar provimento ao apelo**.

## **RELATÓRIO**

Trata-se de Apelação interposta por **Fernanda Cordeiro do Amaral** contra sentença prolatada pelo Juízo da 4ª Vara Regional de Mangabeira nos autos da ação de indenização por ela ajuizada em face do **Banco do Brasil S/A**.

O Órgão judicial de origem julgou improcedente o pedido por entender que o atendimento na agência bancária, após o decurso de mais de 06 (seis) horas, extrapolando o tempo máximo previsto na lei de espera, não desencadeia por si só a configuração de ato ilícito, ante a necessidade da comprovação do constrangimento padecido pela autora. Condenou a promovente ao pagamento das custas e dos honorários advocatícios, arbitrando estes no importe de R\$ 2.000,00 (dois mil reais).

Sustenta a apelante estar caracterizado o dano moral por não ter como aceitar o extremo sentimento de desamparo e vexame

suportado no decurso do lapso temporal de 06 (seis) horas passado dentro da agência bancária.

Aduz que “a condenação do banco apelado, sem dúvida alguma, servirá de lição e de alerta para que outros consumidores não passem a situação constrangedora e vexatória a que foi submetida a apelante.”.

Pugna pelo provimento do recurso para julgar procedente o pedido formulado na exordial.

O apelado assevera que o fato de a recorrida ter passado 06 (seis) horas na agência configura desconforto e não caracteriza dano moral.

Afirma que cumpre rigorosamente as normas que disciplinam o atendimento do consumidor, razão por que pleiteia o desprovimento do apelo.

Cota ministerial sem manifestação de mérito, f. 187/189.

**É o relatório.**

**VOTO.**

**Exma. Desa. Maria das Graças Morais Guedes –  
Relatora**

O cerne da questão consiste em saber se a apelante deve ser indenizada por abalo moral em virtude da espera em fila para atendimento bancário.

A relação jurídica entre cliente e instituição financeira é nitidamente de consumo, de forma que deve ser aplicado o art. 14 do CDC, o qual atribui responsabilidade objetiva ao fornecedor.

Outro não é o entendimento da jurisprudência pátria:

CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. RECURSO DE APELAÇÃO. AÇÃO REPARATÓRIA DE DANOS MORAIS DECORRENTE DE FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS BANCÁRIOS. ESPERA EM FILA DE BANCO SUPERIOR AO PREVISTO NA LEGISLAÇÃO ESTADUAL Nº 12.264/2002. CÓDIGO DE DEFESA DE

CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FALHA NO ATENDIMENTO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO A QUE SE NEGA PROVIMENTO. DECISÃO UNANIME. 1. Em se tratando de relação de consumo e de falha no atendimento, a responsabilidade é objetiva, consoante prevê o art. 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor, verbis: 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 fruição e riscos. 2. A espera em fila de banco, além do razoável, não constitui mero aborrecimento do cotidiano, mas enseja a reparação por dano moral, porquanto capaz de causar impaciência, angústia, desgaste físico, sensação de descaso e irritação, sensações estas que indiscutivelmente provocam um sofrimento íntimo para além dos meros dissabores e aborrecimentos próprios do cotidiano. 3. No caso em apreço, a fixação dos honorários advocatícios no montante de 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação (R\$ 2.000,00), não se apresenta em percentual exorbitante na medida em que atenta aos parâmetros traçados nas alíneas do §3º, do artigo 20, do Código de Processo Civil. 4. O quantum arbitrado pelo magistrado de piso a título de Indenização por Danos Morais, e no importe de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. 5. Negado provimento ao Recurso de Apelação a unanimidade de votos. (TJPE; APL 0029537-05.2014.8.17.0001; Sexta Câmara Cível; Rel. Des. Josué Antônio Fonseca de Sena; Julg. 07/03/2017; DJEPE 20/03/2017)

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. AUSÊNCIA DE FATOS NOVOS. I. A instituição financeira que viola norma 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. 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. 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. Não trazendo o agravante nenhum elemento capaz de sustentar a pleiteada reconsideração da decisão proferida em sede de apelo, deve ser desprovido o agravo regimental, mantendo-se incólume a decisão vergastada. Agravo regimental conhecido e desprovido. (TJGO; AC 0255343-69.2014.8.09.0134; Quirinópolis; Segunda Câmara Cível; Rel. Des. Amaral Wilson de Oliveira; DJGO 28/01/2016; Pág. 123)

Narra a recorrente que no dia 10 de junho de 2014 chegou à agência bancária recorrida para atendimento às 11h03 e só terminou o atendimento às 17h02, motivo pelo qual pleiteia a condenação do apelado ao pagamento de indenização a título de dano moral.

Em regra, a demora no atendimento consiste em irregularidade de natureza administrativa, devendo a instituição financeira se sujeitar às sanções previstas em lei municipal editada com a finalidade de aprimorar o serviço.

Outrossim, o mero descumprimento dos prazos estabelecidos em legislações expedidas pelos municípios, por si só, não tem o condão de acarretar automaticamente a configuração do dano moral.

Logo, ficar na fila do banco por um período razoável, aguardando atendimento, é desagradável e causa aborrecimento.

*In casu*, entretanto, os fatos apresentados apresentam peculiaridades que ensejam a caracterização da falha na prestação do serviço e do dano moral.

Isso porque é inconcebível o consumidor passar 06 (seis) horas dentro de um estabelecimento bancário, esperando para ser atendido.

Ainda, inexistem elementos para excluir a responsabilidade da instituição financeira, por deixar de comprovar a inexistência do defeito, e a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Portanto, entendo que a situação posta configura falha na prestação de serviço passível de indenização, por tratar o consumidor de forma desrespeitosa.

Confira precedentes deste Tribunal de Justiça:

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. (TJPB - ACÓRDÃO/DECISÃO do Processo Nº 00038734020148152001, 4ª Câmara Especializada Cível, Relator DES. JOÃO ALVES DA SILVA, j. em 07-03-2017)

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

O fato concernente à demora no atendimento bancário se enquadra na hipótese de dano moral presumido (*in re ipsa*), o qual prescinde de demonstração do abalo psicológico sofrido pelo consumidor, pois esse dano já é inerente a própria circunstância fática.

Nesse sentido colaciono a seguinte jurisprudência:

RECURSO INOMINADO. Consumidor. Espera em fila de banco por duas horas e meia. Má prestação do serviço. **Dano moral configurado in re ipsa.** Responsabilidade objetiva da acionada (art. 14 e 17/cdc). Inteligência do enunciado nº 9 da I jornada dos juízes do sistema dos juizados especiais do tribunal de justiça da Bahia. Sentença mantida. Recurso conhecido e desprovido. Recurso adesivo do autor não conhecido. Ausência de previsão legal. (TJBA; Rec. 0000357-40.2016.8.05.0216-1; Segunda Turma Recursal; Relª Desª Isabela Kruschewsky Pedreira da Silva; DJBA 27/10/2016)

No caso concreto, estão demonstrados os elementos fáticos narrados na exordial no tocante ao tempo que a recorrente esperou para ser atendida.

Entretanto, a instituição financeira deixou de apresentar provas relacionadas à possibilidade de a operação bancária ser realizada de outra forma, à suposta anormalidade do atendimento no dia 10 de junho de 2014, ou qualquer outra circunstância apta a justificar o lapso temporal de 06 (seis) horas entre a chegada da demandante à agência bancária e o seu atendimento.

Resta, desta forma, caracterizada a falha na prestação no serviço passível de indenização, por deixar a instituição financeira de ser diligente em relação ao consumidor, desencadeando a materialização do ilícito civil e da lesão na órbita extrapatrimonial.

Em se tratando de dano moral, cada caso se reveste de

características específicas, refletidas subjetivamente na fixação da indenização, tendo em vista a observância das circunstâncias do fato, as condições dos ofensores e do ofendido, o tipo de dano, além das suas repercussões no mundo interior e exterior da vítima.

Além disso, deve-se atentar para o seu fim pedagógico de desestimular a repetição de conduta semelhante, assegurar certo alento ao ofendido que minimize as agruras suportadas, mas de acordo com a capacidade econômica de quem deve, de modo a não causar sua ruína, e nem patrocinar o enriquecimento sem causa.

*In casu*, considerando as circunstâncias mencionadas em epígrafe, fixo a prestação indenizatória no importe de R\$ 10.000,00, a título de dano moral, por ser esse *quantum* razoável e proporcional, e não desencadear o enriquecimento sem causa da apelante e atender aos fins pedagógicos.

Posto isso, **DOU PROVIMENTO AO APELO** para julgar procedente o pedido formulado na exordial e condenar o apelado ao pagamento de indenização no importe de R\$ 10.000,00. Sobre a indenização a título de dano moral incidem juros de mora da data do evento (Súmula 54 do STJ) e correção monetária do momento do arbitramento (Súmula 362 do STJ). Condeno o promovido ao pagamento das custas e dos honorários advocatícios, arbitrando estes à razão de 20% do valor da condenação, na forma do §2º do art. 85 do Código de Processo Civil vigente.

### **É o voto.**

Presidi a sessão Ordinária desta Terceira Câmara Especializada Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, no dia 09 de outubro de 2017. Participaram do julgamento, além desta Relatora, o Exmo. Des. Saulo Henriques de Sá e Benevides, e o Exmo. Des. Marcos Cavalcanti de Albuquerque. Presente à sessão, a Exma. Dra. Ana Cândida Espínola, Promotora de Justiça convocada.

João Pessoa-PB, 10 de outubro de 2017.

Desa. Maria das Graças Morais Guedes  
**RELATORA**