



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA PARAÍBA**  
GABINETE DO DESEMBARGADOR JOÃO ALVES DA SILVA

---

**ACÓRDÃO**

**APELAÇÃO N. 0003873-40.2014.815.2001**

**ORIGEM:** Juízo da 8ª Vara Cível da Capital

**RELATOR:** Desembargador João Alves da Silva

**APELANTE:** Bernardo Luis Lopes Torres. (Adv. Monique Almeida Soares OAB/PB 12.078)

**APELADO:** Banco do Brasil S/A (Adv. Sérvulo Túlio de Barcelos OAB/PB 20.412-A)

**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.**

**VISTOS**, relatados e discutidos estes autos, em que figuram como partes as acima nominadas.

**ACORDA** a Quarta Câmara Especializada Cível do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, por unanimidade, dar provimento ao apelo, nos termos do voto do relator, integrando a decisão a certidão de julgamento juntada à fl. 98.

## RELATÓRIO

Trata-se de apelação interposta por Bernardo Luis Lopes Torres contra sentença proferida pelo MM. Juízo da 8ª Vara Cível da Capital, nos autos da ação de indenização por danos morais ajuizada pela recorrente, em face da instituição financeira recorrida.

Na sentença objurgada, o douto magistrado *a quo* julgou improcedente o pedido, considerando que restou ausente os requisitos ensejadores à reparação moral e sim mero dissabor, condenando a parte autora ao pagamento de custas processuais e honorários advocatícios no valor de R\$ 800,00 (oitocentos reais).

Inconformado, recorre o promovente, afirmando que o atendimento realizado superou a situação normal, causando-lhe vários dissabores e aborrecimentos, já que esperou duas horas para ser feito um mero atendimento no caixa.

Discorre acerca do Código de Defesa do Consumidor e da aplicabilidade da Lei Municipal nº 8.7440/98 (Lei das Filas) que justamente disciplina o atendimento do cliente em tempo razoável, onde o prazo médio estipulado é de 20 minutos para os dias normais.

Nessa esteira, pugna pela reforma da sentença, a fim de que seja reconhecido o vilipêndio moral, com a fixação de indenização, como forma de desestimular condutas ilícitas como a descrita, além de custas e honorários advocatícios.

Contrarrazões às fls. 75/89.

Diante da desnecessidade de intervenção do Ministério Público, os autos não foram remetidos à Procuradoria-Geral de Justiça, nos termos do art. 169, § 1º, do RITJPB c/c o art. 82 do CPC.

**É o breve relatório.**

## VOTO

A controvérsia ora em desate transita em redor dos supostos danos morais decorrentes da demora do atendimento do autor, quando precisou realizar um pagamento na instituição financeira demandada.

Nesta senda, conforme relatado, o feito tomara seu trâmite regular, sobrevindo a sentença, ora guerreada, que julgou improcedente o pedido, considerando que não houve a comprovação de que a longa espera na fila do banco

(2 hrs e 06 mim) lhe causou efetivo abalo subjetivo. Contra a decisão apela o promovente.

Inicialmente, destaco que o Supremo Tribunal Federal, o qual, em repercussão geral, estabeleceu que cabe a cada município legislar acerca do limite de espera em fila de banco:

**CONSTITUCIONAL. RECURSO EXTRAORDINÁRIO. COMPETÊNCIA DOS MUNICÍPIOS PARA LEGISLAR SOBRE TEMPO MÁXIMO DE ESPERA DE CLIENTES EM FILAS DE BANCOS. REPERCUSSÃO GERAL. JURISPRUDÊNCIA PACÍFICA. RE 610.221 RG, (REL. MIN. ELLEN GRACIE, TEMA 272). AGRAVO REGIMENTAL A QUE SE NEGA PROVIMENTO.(STF - RE: 559650 MT , Relator: Min. TEORI ZAVASCKI, Data de Julgamento: 18/12/2013, Segunda Turma, Data de Publicação: ACÓRDÃO ELETRÔNICO DJe-029 DIVULG 11-02-2014 PUBLIC 12-02-2014)**

Nesse trilhar, a Lei municipal nº 8.744/1998 foi editada obrigando que **“as agências bancárias, no âmbito do município a colocar à disposição dos usuários, pessoal suficiente no setor de caixas, para que o atendimento seja efetivamente em tempo razoável e toma outras providências”**:

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 Lei as 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 transmissão de dados.**

No caso dos autos, resta incontroverso que o promovente aguardou o atendimento dos caixas por 2 hrs e 06 min (duas horas e seis minutos),

não tendo a demandada apresentado justificativa capaz de afastar as alegações exordiais, apenas que tal situação pode ocorrer em dias de grande volume de pagamento, como em final do mês, quinto dia útil, etc. Assim, o período de espera superou em muito inclusive o prazo máximo para os dias de véspera ou após feriados prolongados.

Dessa forma, entendo que a situação merece ser indenizada, vez que encontra-se em rota contrária aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, devendo a instituição bancária zelar pelo bom atendimento e respeito aos ditames do Código de Defesa do Consumidor e da própria lei municipal que disciplina a matéria.

Desta Corte de Justiça, destaco o seguinte precedente do Eminentíssimo Desembargador Frederico Martinho da Nóbrega Coutinho, no julgamento da Apelação Cível nº 0005047-15.2013.815.2003. *In verbis*:

**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. - Nessa 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 em pé, 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.**

De outros Tribunais, destaco os seguintes julgados:

**APELAÇÃO CÍVEL - FILA DE BANCO - ESPERA EXCESSIVA - INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - AUFERIMENTO - SENTENÇA REFORMADA. 1. O dano moral passível de indenização é aquele capaz de abalar a estrutura psíquica e emocional do homem médio, ou seja, aquele que goza de toda a sua capacidade de percepção da realidade e é capaz de suportar os transtornos da vida moderna. 2. Assim, a situação narrada nos autos ultrapassa a esfera dos meros aborrecimentos, ensejando indenização por danos morais, já que o apelante ficou na fila por um tempo seis vezes superior àquele previsto na legislação. 3. Apelo provido - sentença reformada. (TJMG, AC nº 10625140005293001, 11ª Câmara Cível, Relatora Desa. Mariza Porto, Data de Julgamento: 15/04/2015)**

**APELAÇÃO CÍVEL - INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - ESPERA EXCESSIVA EM FILA DE BANCO - DEMORA NO ATENDIMENTO QUE EXTRAPOLA O TEMPO RAZOÁVEL, ESTABELECIDO EM LEI MUNICIPAL E ESTADUAL - OFENSA À DIGNIDADE - DESCASO E NEGLIGÊNCIA PERANTE O CLIENTE - INCIDÊNCIA DO ARTIGO 14, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - DEVER DE INDENIZAR CARACTERIZADO - (ENUNCIADO N. 27, DA TURMA RECURSAL DESTE TRIBUNAL)- SENTENÇA REFORMADA - INVERSÃO DO ÔNUS DA SUCUMBÊNCIA - HONORÁRIOS FIXADOS EM CONSONÂNCIA COM O ART. 20, § 4º, DO CPC - RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.- Enunciado nº 27: "A espera em fila de agência bancária, em tempo excessivo, caracteriza falha na prestação de serviço e enseja reparação por danos morais." (TJPR, AC nº 974797-3, 9ª Câmara Cível, Rel. Des. Francisco Luiz Macedo Junior, Data de Julgamento: 14/03/2013)**

Portanto, não havendo provas de que o consumidor contribuiu para o evento, é de se reconhecer a má prestação do serviço, restando inquestionável a ocorrência do dano moral e do dever de indenizar.

Quanto ao valor arbitrado a título de danos morais, o Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do REsp nº 238.173, cuja relatoria coube ao

Ministro Castro Filho, entendeu que **“não há critérios determinados e fixos para a quantificação do dano moral. Recomendável que o arbitramento seja feito com moderação e atendendo às peculiaridades do caso concreto”** (grifou-se).

A esse respeito, necessário consignar que 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.

Ou seja, referida indenização deve ser bastante para compensar a dor do lesado e constituir um exemplo didático para a sociedade de que o direito repugna a conduta violadora, porque é incumbência do Estado defender e resguardar a dignidade humana. Ao mesmo tempo, objetiva sancionar o causador do dano, inibindo-o em relação a novas condutas, e, por isso, deve corresponder a um valor de desestímulo.

Reforçando tal inteligência, o Colendo STJ proclama:

**“[...] 3. É assente que o quantum indenizatório devido a título de danos morais deve assegurar a justa reparação do prejuízo sem proporcionar enriquecimento sem causa do autor, além de levar em conta a capacidade econômica do réu. 4. A jurisprudência desta Corte Superior tem se posicionado no sentido de que este quantum deve ser arbitrado pelo juiz de maneira que a composição do dano seja proporcional à ofensa, calcada nos critérios da exemplariedade e da solidariedade. 5. Em sede de dano imaterial, impõe-se destacar que a indenização não visa reparar a dor, a tristeza ou a humilhação sofridas pela vítima, haja vista serem valores inapreciáveis, o que não impede que se fixe um valor compensatório, com o intuito de suavizar o respectivo dano. [...]”** (REsp 716.947/RS, Rel. Min. Luiz Fux, T1, DJ 28.04.2006).

Diante disso, considerando as particularidades do caso, entendo que valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais), mostra-se razoável e adequado a reparar os danos de ordem moral sofridos pela parte autora.

Nestes termos, dou provimento ao apelo, para fixar o dano moral no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais), bem como inverte o ônus sucumbencial.

É como voto.

DECISÃO

A Quarta Câmara Especializada Cível do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba decidiu, por unanimidade, dar provimento ao apelo, nos termos do voto do relator.

Presidiu a sessão o Exmo. Des. Frederico Martinho da Nóbrega Coutinho. Participaram do julgamento o Exmo. Des. João Alves da Silva (relator), o Exmo Des. Frederico Martinho da Nóbrega Coutinho, o Exmo. Des. Romero Marcelo da Fonseca Oliveira.

Presente ao julgamento o Dr. Amadeus Lopes Ferreira, Promotor de Justiça.

Sala de Sessões da Quarta Câmara Especializada Cível do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, João Pessoa, 07 de março de 2017.

João Pessoa, 08 de março de 2017.

**Desembargador João Alves da Silva**  
**Relator**