



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA PARAÍBA  
GABINETE DO DESEMBARGADOR LUIZ SILVIO RAMALHO JÚNIOR

ACÓRDÃO

APELAÇÃO CÍVEL (Processo nº 0006317-40.2014.815.2003)

RELATOR: Tércio Chaves de Moura, Juiz de Direito convocado para substituir o Desembargador Luiz Silvio Ramalho Júnior

APELANTE: João Anderson Silva Lopes

ADVOGADO: Wagner Lisboa de Sousa – OAB/PB 16.976

APELADO: Banco do Brasil S/A

ADVOGADOS: Sérgio Túlio de Barcelos – OAB/PB 20.412-A e outros

APELAÇÃO CÍVEL – Direito do consumidor. Ação de Reparação por Danos Morais. Responsabilidade civil. Fila de banco. Descumprimento do tempo razoável de espera para atendimento. Direitos da personalidade não afetados. Dano moral não caracterizado. Desprovimento.

- *O reconhecimento do dever de indenizar por danos morais decorre de violação de direitos da personalidade, caracterizada pela dor e sofrimento psíquico que atinjam a vítima, em especial, a sua dignidade.*

- *O descumprimento do tempo razoável de espera para atendimento nas agências bancárias, por si só, não gera dano moral, sobretudo quando não demonstrado que a espera além do prazo razoável se encontra vinculada a outros constrangimentos.*

- *A Lei Municipal 8.744/1998, que regula o tempo de atendimento nas agências bancárias, sujeita o infrator às sanções administrativas, não gerando, automaticamente, direito à indenização.*

VISTOS, RELATADOS e DISCUTIDOS estes autos em que são

partes as acima identificadas.

ACORDA a Segunda Câmara Especializada Cível do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, à unanimidade, em negar provimento à apelação cível, nos termos do relatório e voto que integram o presente julgado.

#### RELATÓRIO

Trata-se de Apelação Cível (f. 84) interposta por **João Anderson Silva Lopes**, impugnado sentença proferida pela juíza da 4ª Vara Regional de Mangabeira que, nos autos da Ação de Indenização por Danos Morais, ajuizada em face do **Banco do Brasil S/A**, julgou improcedente o pedido (fs. 79/80).

Em suas razões, após apresentar síntese da lide, sustenta que o banco réu efetivamente excedeu o limite de espera para atendimento. Reafirma que passou 4 (quatro) horas na fila. Argumenta que o tempo de espera ultrapassou o limite do razoável, atingindo os seus direitos da personalidade. Requer o provimento do recurso para reformar a sentença e julgar procedente o pedido inicial (fs. 85/89).

Sem preparo em razão da gratuidade de justiça deferida à f. 17.

Contrarrazões pelo desprovimento do recurso (fs. 97/105).

A Procuradoria de Justiça pugnou pelo prosseguimento do recurso, sem manifestação quanto ao mérito (f. 111).

É o relatório.

– VOTO – Tércio Chaves de Moura – Juiz Convocado (Relator).

Pois bem. Como se sabe, já se encontra pacificado o entendimento de que o reconhecimento do dever de indenizar por danos morais decorre de violação de direitos da personalidade, caracterizada pela dor e sofrimento psíquico que atinjam a vítima, em especial, a sua dignidade.

No entanto, deve-se analisar com acuidade cada situação, porquanto a demonstração da dor e do sofrimento suportados pela vítima situa-se na esfera do subjetivismo, impondo-se verificação detida em cada caso.

Nesse sentido, devem ser desconsiderados os meros dissabores ou vicissitudes do cotidiano, devendo ser reconhecido o dano moral quando a ofensa à personalidade seja expressiva.

No caso, o autor aduz que passou 4 (quatro) horas na fila do estabelecimento bancário, para só então, ser efetivamente atendido.

É certo que a Lei Municipal 8.744/1998 regula o tempo de atendimento nas agências bancárias, fixando o prazo razoável para atendimento em até 20 (vinte) minutos em dias normais; 35 (trinta e cinco) minutos em véspera ou após feriados prolongados e 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. Confira-se:

Lei 8.744/1998 – 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.

O descumprimento do tempo razoável de atendimento sujeitará o infrator às sanções administrativas dispostas no artigo 4º. *In verbis*:

Art. 4º O não cumprimento das disposições desta Lei sujeitará o infrator às seguintes punições:

I – advertência;

II – multa de 200 (duzentas) UFIRs (Unidade Fiscais de Referência);

III – multa de 400 (quatrocentas) UFIRs (Unidade Fiscais de Referência), até a 5ª (quinta) reincidência;

IV – suspensão do Alvará de Funcionamento, após a 5ª (quinta) reincidência.

Contudo, o descumprimento do tempo razoável de espera para atendimento nas agências bancárias, por si só, não gera dano moral, sobretudo quando não demonstrado que a espera além do prazo razoável se encontra vinculada a outros constrangimentos, o que não ocorreu na hipótese.

Não houve, repita-se, comprovação pelo autor do efetivo prejuízo moral advindo do tempo que ficou esperando atendimento, não tendo sido, por exemplo, demonstrado eventual situação peculiar, constrangedora ou desumana capaz de abalar sua personalidade.

Nesse contexto, ainda que a espera excessiva tenha causado desconfortos e perda de tempo, tal fato, por si só, não acarreta situação de relevante dor e sofrimento psíquico a abalar suficientemente o autor, de forma a ensejar a reparação moral, tratando-se, em verdade, de mero dissabor e aborrecimento inerentes ao cotidiano.

Sobre o tema leciona Sérgio Cavalieri Filho<sup>1</sup>:

[...] “só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-

<sup>1</sup>In CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de Responsabilidade Civil. 11ª ed. São Paulo: Atlas, 2014, p.111.

lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia a dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos.” [...].

Atente-se para a lição de Maria Helena Diniz<sup>2</sup>:

[...] “O dano moral, no sentido jurídico não é a dor, a angústia, ou qualquer outro sentimento negativo experimentado por uma pessoa, mas sim uma lesão que legitima a vítima e os interessados reclamarem uma indenização pecuniária, no sentido de atenuar, em parte, as conseqüências da lesão jurídica por eles sofridos.” [...].

Logo, ainda que o apelante tenha suportado aborrecimentos e dissabores, é inviável o reconhecimento de dano moral, vez que inexistente a comprovação de violação aos direitos da personalidade.

Assim, ausente a violação à dignidade, honra, imagem, intimidade ou vida privada, inviável é o acolhimento do pleito indenizatório por danos morais.

Nesse sentido esse Tribunal<sup>3</sup> já decidiu:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INTERRUÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELEFONIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. INADIMPLEMENTO CONTRATUAL. MERO DISSABOR. NÃO CONFIGURAÇÃO DO DEVER DE INDENIZAR. DESPROVIMENTO DO APELO.

– Para que se reconheça o cabimento da indenização, mostra-se necessária a constatação da conduta antijurídica que gere dano, bem como o nexo de causalidade entre a conduta e o dano.

– “A interrupção no serviço de telefonia caracteriza, via de regra, mero dissabor, não ensejando indenização por danos morais.” (STJ, AgRg no Ag 1170293)

– Embora não se negue os possíveis transtornos sofridos por aquele que se vê frustrado com o serviço contratado, conclui-se que a eventual impossibilidade de efetuar e receber chamadas não configura ofensa anormal à personalidade com o condão de caracterizar dano moral indenizável, por se tratar de mero dissabor.

Mostra-se, portanto, acertado o desfecho promovido em primeiro grau, que deve ser mantido na íntegra.

Ante o exposto, nego provimento ao recurso.

<sup>2</sup>Maria Helena Diniz, in Curso de Direito Civil Brasileiro, Saraiva, p. 82

<sup>3</sup>(TJPB – ACÓRDÃO/DECISÃO do Processo Nº 00427179320138152001, 2ª Câmara Especializada Cível, Relator DES. OSWALDO TRIGUEIRO DO VALLE FILHO, j. em 27-03-2018)

Nos termos do art. 85, §11<sup>4</sup> do NCPC/2015, levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal, majoro os honorários fixados anteriormente para R\$ 1.200,00 (mil e duzentos reais). Suspensa a exigibilidade por litigar sob o pálio da justiça gratuita (art. 98, §3º do NCPC/2015)<sup>5</sup>.

É o voto.

João Pessoa, 10 de julho de 2018.

Tércio Chaves de Moura

Juiz Convocado

Relator



4NCPC/2015 – Art. 85. A sentença condenará o vencido a pagar honorários ao advogado do vencedor.

[...];

§11. O tribunal, ao julgar recurso, majorará os honorários fixados anteriormente levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal, observando, conforme o caso, o disposto nos §§ 2º a 6º, sendo vedado ao tribunal, no cômputo geral da fixação de honorários devidos ao advogado do vencedor, ultrapassar os respectivos limites estabelecidos nos §§ 2º e 3º para a fase de conhecimento.

5NCPC/2015 – Art. 98. A pessoa natural ou jurídica, brasileira ou estrangeira, com insuficiência de recursos para pagar as custas, as despesas processuais e os honorários advocatícios tem direito à gratuidade da justiça, na forma da lei.

[...];

§3º Vencido o beneficiário, as obrigações decorrentes de sua sucumbência ficarão sob condição suspensiva de exigibilidade e somente poderão ser executadas se, nos 5 (cinco) anos subsequentes ao trânsito em julgado da decisão que as certificou, o credor demonstrar que deixou de existir a situação de insuficiência de recursos que justificou a concessão de gratuidade, extinguindo-se, passado esse prazo, tais obrigações do beneficiário.