



ESTADO DA PARAÍBA
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
Gabinete do Desembargador
Marcos Cavalcanti de Albuquerque

Acórdão

Apelação Cível n.º 0041129-51.2013.815.2001

Relator: Desembargador Marcos Cavalcanti de Albuquerque.

Apelante: Egnaldo Alves de Almeida – Adv.: Rinaldo Mouzalas de Souza e Silva OAB/PB n.º. 11.589.

Apelado: Banco Bradesco S/A.. – Adv.: Wilson Sales Belchior OAB/PB n.º. 17.314-A.

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. DEMORA NO ATENDIMENTO BANCÁRIO. IMPROCEDÊNCIA DO PEDIDO. INSURREIÇÃO. INEXISTÊNCIA DE DANO MORAL. MERO DISSABOR E ABORRECIMENTO. SENTENÇA MANTIDA. **DESPROVIMENTO DO APELO.**

- A demora no atendimento no estabelecimento bancário não gera dano moral passível de indenização, pois se trata apenas de mero aborrecimento e desconforto, comum na relação entre os bancos e correntistas.

- O Superior Tribunal de Justiça vem sustentando também que a mera violação de legislação municipal ou estadual não é suficiente para ensejar o direito à indenização, apenas quando a espera se dá por tempo excessivo ou está associada a outros constrangimentos é que se reconhece o abalo de cunho moral.

Vistos, relatados e discutidos os presentes autos acima identificados.

Acordam os desembargadores da Terceira Câmara Cível do Tribunal de Justiça, por unanimidade, em negar provimento ao apelo.

RELATÓRIO

Trata-se de apelação interposta por **Egnaldo Alves de Almeida** hostilizando a sentença proferida pelo Juízo de Direito da 9ª Vara Cível da Comarca da Capital, proferida nos autos da Ação de Indenização por Danos Morais ajuizada pelo ora apelante contra **Banco Bradesco S/A.**

Em seu pedido inicial, o promovente relatou, em síntese, que permaneceu por mais de 2 (duas) horas esperando atendimento na agência bancária. Alegou que houve má prestação do serviço, com descumprimento da Lei Municipal nº. 4.330/2005 (Lei da Fila) e do Código de Defesa do Consumidor.

Na sentença (fls. 61/62), a Magistrada *a quo* julgou improcedente o pedido, por considerar que a espera prolongada por atendimento bancário sem qualquer comprovação de constrangimentos associados, não passaria de mero aborrecimento.

Em suas razões recursais (fls. 73/78), o apelante renovou os argumentos expostos na petição inicial, aduzindo que a espera por mais de 2 (duas) horas para ser atendido lhe gerou danos morais.

Por fim, pugnou pelo provimento do recurso, para que seja reformada a sentença em sua totalidade, requerendo também, a condenação do apelado nas custas e honorários sucumbenciais.

Contrarrazões ofertadas pelo apelado (fls. 79/87).

A Procuradoria de Justiça não vislumbrou hipótese para

sua manifestação (fls. 96/98).

É o relatório.

V O T O

Ao compulsar os autos, verificada a presença dos pressupostos exigidos para a admissibilidade recursal, conheço do presente recurso.

No caso em comento, o cerne da questão consiste na observância da Lei Municipal nº. nº. 4.330/2005 e ao Código de Defesa do Consumidor, a qual regulamenta o atendimento de clientes em estabelecimentos bancários, determinando o tempo de atendimento nas agências.

Conforme consta nos autos, o apelante busca a condenação do banco apelado por dano moral em razão da demora no atendimento, quando chegou à agência bancária para efetuar pagamentos.

No caso em disceptação, restou incontroverso que o insurreto permaneceu por mais de 2 (duas) horas na agência bancária para ser atendido, contrariando o tempo máximo de espera estabelecido no art. 2º da Lei Municipal nº. 4.330/2005.

Sendo assim, a demora no atendimento consiste em falha na prestação do serviço e deve sujeitar a instituição financeira às sanções de cunho administrativo, a fim de que aprimore o atendimento prestado.

Entretanto, tal motivo, por si só, não enseja a

obrigatória reparação por danos morais, tendo em vista que estes se revestem de caráter atentatório à personalidade, uma vez que se configuram através de lesões a elementos essenciais da individualidade.

Nessa esteira, a jurisprudência é pacífica em asseverar que a demora no atendimento no estabelecimento bancário não gera dano moral passível de indenização, pois se trata apenas de mero aborrecimento e desconforto, comum na relação entre os bancos e correntistas. Veja-se:

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. 1. *Pedido de Assistência Judiciária Gratuita. Recolhimento do preparo efetuado. Renúncia. Pedido negado.* 2. *Dano moral. Demora em fila de espera de banco. Afastamento. Mero aborrecimento. Irritação cotidiana. Revisão obstada. Súmula n. 7/STJ.* 3. *Agravo improvido. (STJ; AREsp 875.754; Proc. 2016/0054710-6; SE; Terceira Turma; Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze; DJE 07/04/2016)*

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. ESTABELECIMENTO BANCÁRIO. *Demora no atendimento. Pedido improcedente. Insurgência da autora. Espera em fila de banco por cinquenta e dois minutos, sem que reste demonstrado que a situação gerou outra circunstância mais gravosa a acarretar afronta ao direito de personalidade da autora. Não configuração do dano moral. Recurso não provido. (TJPR; ApCiv 1638975-6; Curitiba; Oitava Câmara Cível; Rel. Des. Luiz Cezar Nicolau; Julg. 20/04/2017; DJPR 09/05/2017; Pág. 245)*

Ademais, o Superior Tribunal de Justiça vem sustentando também que a mera violação de legislação municipal ou estadual não é suficiente para ensejar o direito à indenização, apenas quando a espera se dá por tempo excessivo ou está associada a outros constrangimentos é que se reconhece o abalo de cunho moral. Veja-se:

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 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. (STJ; AgInt-AREsp 937.978; Proc. 2016/0160681-9; DF; Terceira Turma; Rel. Min. Ricardo Villas Boas Cueva; DJE 18/11/2016)

CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ESPERA EM FILA DE BANCO. LEGISLAÇÃO LOCAL. PERÍODO EXCESSIVO PARA RECEBER ATENDIMENTO. CONFIGURAÇÃO. 1. Ação ajuizada em 16/08/2013. Recurso especial interposto em 12/08/2015 e distribuído a este gabinete em 25/08/2016. 2. Danos morais: grave ofensa à personalidade. Precedentes. 3. A mera invocação de legislação municipal que estabelece tempo máximo de espera em fila de banco não é suficiente para ensejar o direito à indenização. Precedentes. 4. Contudo, a espera por atendimento em fila de banco quando excessiva ou associada a outros constrangimentos pode causar danos morais. 5. Recurso especial não provido. (STJ; REsp

1.662.808; Proc. 2016/0075262-3; MT; Terceira Turma;
Relª Minª Nancy Andrichi; DJE 05/05/2017)

Desta Corte de Justiça, destaco o seguinte precedente do Eminentíssimo Desembargador Saulo Henriques de Sá e Benevides, *in verbis*:

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – LONGA ESPERA EM FILA PARA ATENDIMENTO BANCÁRIO – PROCEDÊNCIA NA ORIGEM – MERO DISSABOR – AUSÊNCIA DE PROVAS DE ABALO MORAL – REFORMA DA SENTENÇA – PROVIMENTO DO RECURSO APELATÓRIO. – “O mero decurso do tempo assinalado como razoável na lei municipal para início de atendimento não gera a presunção de dano moral. Para que a demora no início do atendimento transborde o mero aborrecimento e passe a caracterizar dano moral é necessário que o tempo decorrido para o início do atendimento não apenas seja excessivo como também que esteja associado a algum fato causador de constrangimento, vexame ou sofrimento psíquico. Ou seja, não se trata de hipótese de dano moral *in re ipsa*. 2. Há de ser sopesado, entre outros aspectos, no momento da aferição da efetiva ocorrência do suposto dano moral por demora no atendimento em fila de banco: (a) se a operação bancária deveria necessariamente ser realizada naquela instituição financeira; (b) se a operação bancária poderia ou não ser efetuada por outros meios (caixa eletrônico, banco eletrônico, lotéricas, débito automático em conta, entre outros); (c) se a operação bancária deveria ser realizada no dia dos fatos (prazo final para pagamento de boleto, por exemplo); (d) eventuais peculiaridades da data em que se deu o fato (dia de pagamento de funcionalismo, proximidades de feriados, etc.); (e) características do consumidor (idoso ou jovem, grau de instrução, gestante, com saúde debilitada, entre outros); (f) o efetivo tempo de espera; e (g) outras circunstâncias relevantes do caso concreto.”(TJPR; ApCiv 1399074-0; Curitiba; Décima Câmara Cível; Relª Desª Lilian Romero; Julg. 05/11/2015; DJPR 15/12/2015; Pág. 152)

Diante do exposto, **NEGO PROVIMENTO AO APELO**, mantendo a sentença em sua totalidade.

É como voto.

Presidiu a sessão o Excelentíssimo Senhor Desembargador Marcos Cavalcanti de Albuquerque. Participaram do julgamento os Excelentíssimos Senhores Desembargadores Marcos Cavalcanti de Albuquerque – Relator, Eduardo José de Carvalho Soares (Juiz convocado para substituir a Excelentíssima Senhora Desembargadora Maria das Graças Morais Guedes) e Gustavo Leite Urquiza (Juiz convocado para substituir o Excelentíssimo Senhor Desembargador Saulo Henriques de Sá e Benevides).

Presente ao julgamento a Excelentíssima Senhora Doutora Jacilene Nicolau Faustino Gomes, Procuradora de Justiça.

Sala de sessões da Terceira Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, em João Pessoa, 07 de agosto de 2018.

Desembargador **Marcos Cavalcanti de Albuquerque**
R e l a t o r