

SENTENÇA

Relatório dispensado, conforme permissivo constante do art. 38, "caput", da Lei nº 9.099/95.

Inexiste questão prévia a ser sopesada. Passo ao mérito.

O acervo fático-probatório confere razão ao requerente.

É incontroverso, porquanto não impugnado pelo réu, que o autor permaneceu cerca de duas horas aguardando atendimento em agência do banco requerido no dia 08/01/2018 (evento 1, ANEXO4 e ANEXO5).

A espera em filas de bancos é tema que há muito tempo rodeia o Judiciário, revelando ora tratar-se de mero aborrecimento ora de fatos que o transbordam.

O legislador municipal, visando conter as constantes reclamações acerca dos serviços bancários, editou legislação específica acerca da matéria, a fim de dar o devido tratamento ao tema e garantir a prestação de serviços eficazes e minimamente razoáveis.

Nesse norte, o art. 3º da Lei Municipal n.º 1.047/2001 fixou limites máximos para atendimento nos caixas das agências situadas em Palmas:

Art. 3º Na ausência de informação clara por parte das instituições bancárias, constante em compromisso público, devidamente registrado, ou no contrato de prestação de serviços, acerca do tempo para atendimento em guichês, conforme preceitua o art. 39, inciso XII, da Lei Federal 8.078/90 (CDC), entende-se como tempo satisfatório para atendimento: (Redação dada pela Lei nº 1099, de 2002).

I - até 20 (vinte) minutos em dias normais;

II - até 30(trinta) minutos em véspera de/ou após feriados prolongados; [...]"

É evidente que simples insurgência contra norma municipal deve ser direcionada aos órgãos fiscalizadores, para que sujeite o infrator às sanções administrativas cabíveis, uma vez que "a só invocação de legislação municipal ou estadual que estabelece tempo máximo de espera em fila de banco não é suficiente para ensejar o direito à indenização, pois dirige a sanções administrativas, que podem ser provocadas pelo usuário." (REsp 1340394/SP, Rel. Ministro Sidnei Beneti, Terceira Turma, julgado em 07/05/2013, DJe 10/05/2013).

Assim, os casos concretos devem ser enxergados, sob os fundamentos supra, na órbita da razoabilidade e da presteza do serviço público ofertado, a fim de censurar excessos praticados pelas instituições financeiras.

No caso, o requerente adentrou à agência às 13h07min e foi incontroversamente atendido às 15h04min. Assim, nota-se que o consumidor esperou por **quase 2 horas para ser atendido**, o que por certo foge ao razoável e demonstra que o serviço foi prestado de modo incondizente ao que dele se esperava, transpondo em ofensa ao disposto no art. 14, *caput* e §1º, do Código de Defesa do Consumidor.

A norma regulamentar municipal foi igualmente desrespeitada e essa infringência trouxe ao autor perda de tempo útil e o expôs a situação desgastante, geradora de insegurança, revolta e apreensão que suplantam o mero aborrecimento e inadimplemento contratual.

É inadmissível que as instituições bancárias ainda sejam recalcitrantes em manter atendimento digno em suas agências, respeitando o consumidor em sua individualidade, não sendo a mera alegação de que vários serviços podem ser usufruídos nos caixas eletrônicos suficiente para abonar sua desídia, desleixo e desrespeito, afinal o atendimento humano em muitas ocasiões é imprescindível para a fruição segura de serviços e orientação sobre transações, sendo obrigação dos bancos manterem número de funcionários que atendam à exigência do público consumidor.

Dadas as circunstâncias concluo que houve ofensa à dignidade da parte autora, cujo dano operou-se *in re ipsa*, ou seja, presumidamente, decorrente do próprio fato, não se exigindo prova efetiva do dano, encontrando-se, pois, presentes os pressupostos da responsabilidade objetiva.

A jurisprudência encampa o entendimento ora adotado, a exemplo do julgamento operado pela 1ª Turma Recursal do Tocantins:



SÚMULA DO JULGAMENTO: RECURSO CÍVEL. CONSUMIDOR. LONGA ESPERA EM FILA DO BANCO. QUASE DUAS HORAS. AUSÊNCIA DE CONDICIONADOR DE AR. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. ART. 14, CDC. DANOS MORAIS. OCORRÊNCIA. SENTENÇA MANTIDA. (1) - A espera por atendimento em fila de banco quando excessiva ou associada a outros constrangimentos, e reconhecida faticamente como provocadora de sofrimento moral, enseja condenação por dano moral (REsp. 1218497/MT, Rel. Ministro SIDNEI BENETI, TERCEIRA TURMA, julgado em 11/09/2012, DJe. 17/09/2012). (2) - Comprovado pelo documento de Evento n. 1, OUT8, que a parte recorrida aguardou quase duas horas pelo atendimento, está configurado o tempo excessivo capaz de gerar dano moral indenizável, não se tratando de simples situação corriqueira geradora de mero aborrecimento, pois associado ao fato de que a agência não disponibilizou aparelho condicionador de ar para atender a espera (art. 374, inciso III, CPC). Ofensa ao art. 14, §1º, inciso II, do CDC, que estabelece como defeituoso o serviço que não fornece o resultado que razoavelmente dele se espera. (3) - Cabe ao banco a comprovação de que o consumidor se trata de seu cliente; que havia saldo suficiente em sua conta para a realização da transação por meio de caixa eletrônico; e que foi ele instruído a proceder dessa maneira ao chegar à agência, como forma de cumprir o disposto no art. 373, inciso II, do CPC. (4) - O valor da indenização fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) está compatível com a situação descrita nos autos, em consonância com os princípios incidentes sobre a espécie e em conformidade com a legislação de regência (art. 944, CC), atendendo ainda a capacidade econômica das partes, o efeito pedagógico da medida e os precedentes da Turma. (5) - Recurso conhecido, mas não provido. (6) - O recorrente arcará com as custas e honorários. Quanto aos honorários, observando o grau de zelo profissional, o local da prestação do serviço, a natureza e importância da causa, bem como o trabalho realizado pelos advogados e o tempo exigido para o serviço dispensado, com parâmetro na baliza do art. 55, segunda parte, da Lei nº 9.099/95, fixa-se à razão de 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação. (7) - Acompanharam o relator os excelentíssimos senhores juízes Nelson Coelho Filho, presidente, e Rafael Gonçalves de Paula, em substituição. Impedimento do excelentíssimo senhor juiz Rubem Ribeiro de Carvalho. (8) - Súmula do Julgamento que serve como acórdão (art. 46, segunda parte, da Lei 9.099/95). (RI 0006710-73.2017.827.9100, Rel. Juiz LUÍS OTÁVIO DE QUEIROZ FRAZ, 1ª Turma Recursal, julgado em 22/08/2017).

É recomendável, na fixação da compensação, que o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao nível social e econômico das partes, à lesividade da conduta e aos seus efeitos, orientando-se o magistrado pelos critérios da razoabilidade e proporcionalidade. Assim, o montante pleiteado é exorbitante às circunstâncias do caso.

Por todo o exposto, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE** o pedido autoral para condenar a parte requerida ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de compensação por dano moral, a ser submetido a correção monetária do presente arbitramento e juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês a contar da citação.

Por fim, declaro extinto o processo com resolução de mérito, nos moldes alinhavados pelo artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.

Sem custas processuais e honorários advocatícios (artigo 55 da Lei n.º 9.099/95).

Requerendo a parte interessada o cumprimento de sentença mediante observação dos requisitos do art. 524 do CPC, com a discriminação do valor principal e honorários advocatícios, intime-se a parte adversa para que, no prazo de 15 (quinze) dias, efetue o pagamento da condenação, sob pena da multa prevista no art. 523 do CPC (Enunciado n.º 15 das Turmas Recursais do Tocantins), bem como quite as custas judiciais caso tenha sido condenado em sede recursal (e não recolhido anteriormente). Transcorrido o prazo previsto no art. 523 sem o pagamento voluntário, iniciar-se-á o prazo de 15 (quinze) dias para que o executado, **independentemente de penhora ou nova intimação**, apresente, nos próprios autos, embargos à execução (art. 52, inc. IX, da Lei 9099/95).

Não efetuado o pagamento, se a parte autora for assistida por advogado particular deverá ser intimada para apresentar novo memorial de cálculo com a inclusão da multa de 10%, a teor do mencionado art. 524 do CPC, não incidindo os honorários advocatícios previstos no art. 523, §1º, do CPC, por haver isenção de tal verba em 1º grau de jurisdição, consoante art. 55 da Lei 9.099/95. Não havendo referida assistência ou sendo prestada pela Defensoria Pública, encaminhe-se à contadoria para atualização do débito, também com a inclusão da multa. **Em seguida, conclusos para tentativa de bloqueio eletrônico.**

Ocorrendo o depósito judicial da quantia, exclusivamente na Caixa Econômica Federal, expeça(m)-se o(s) alvará(s) judicial(is) eletrônico(s) do(s) valor(es) principal e honorários advocatícios sucumbenciais e/ou contratuais, se houver. Para tanto, a parte interessada deverá indicar nos autos os dados bancários para transferência, observando-se a Portaria TJTO nº 642, de 3 de abril de 2018.

Com o pagamento integral, sejam conclusos para extinção.

Certificado o trânsito em julgado e não existindo manifestação da parte interessada, arquivem-se os autos.

Intimem-se. Cumpra-se.

Palmas, 15 agosto de 2018.

Rubem Ribeiro de Carvalho
Juiz de Direito



Documento assinado eletronicamente por **RUBEM RIBEIRO DE CARVALHO**, Matrícula **127457**
Para confirmar a validade deste documento, acesse: https://eproc1.tjto.jus.br/eprocV2_prod_1grau/externo_controlador.php?acao=valida_documento_consultar e digite o Código Verificador **146c217de1**