



Estado do Tocantins
Tribunal de Justiça
Juizado Especial Cível de Colinas do Tocantins

Autos n. 0004567-66.2017.827.2713

Classe Processual: INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS

Parte Requerente: JOÃO LUCAS FERREIRA SOUTO

Parte Requerida: BANCO DO BRASIL S/A

SENTENÇA

Relatório dispensável (Lei n. 9.099, art. 38, *caput, in fine*).

Trata-se de Ação de Indenização Por Danos Morais interposta por **JOÃO LUCAS FERREIRA SOUTO** em desfavor de **BANCO DO BRASIL S/A**, partes devidamente qualificada nos autos. No caso em tela o autor busca indenização por danos morais aduzindo ter aguardado tempo excessivo na fila da instituição financeira requerida para realização de transações bancárias, relata que o tempo de espera fora mais duas horas e meia, dessa forma pleiteia indenização no montante de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Em audiência de conciliação, não chegaram a um acordo (evento 15).

Os autos vieram conclusos para julgamento.

Tendo em vista que o conjunto probatório colacionado aos autos é suficiente para a formação do convencimento do juízo, sendo, portanto, desnecessária a produção de outras provas (artigos 370 e 371 do CPC), promovo o julgamento antecipado dos pedidos, nos termos do art. 355, I, do Código de Processo Civil, cumprindo registrar que tal providência não é mera faculdade do julgador, mas sim, imposição constitucional (art. 5º, LXXVII, da CRFB/88) e legal (art. 139, II, do CPC).

Em sede preliminar, o réu alega ausência de interesse de agir processual. O interesse processual configura-se pelo trinômio necessidade-utilidade-adequação. No caso vertente, a prestação jurisdicional buscada é apta a tutelar a situação jurídica da parte autora. Por fim, o procedimento adotado é adequado à finalidade buscada. Registre-se, ainda, que, à luz da teoria da asserção, a legitimidade e o interesse de agir devem ser aferidos a partir de uma análise abstrata dos fatos narrados na inicial. Ademais, a resistência manifestada pela parte requerida, quando do protocolo da peça defensiva, caracteriza o paradoxo alegado. Assim sendo, REJEITO a preliminar arguida.



Documento assinado eletronicamente por **JOSE CARLOS FERREIRA MACHADO**, Matrícula **352448**.
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 **1424f11211**

À míngua de preliminares e vícios processuais, examino o **mérito propriamente dito** .

DO MÉRITO

Da aplicação do Código de Defesa do Consumidor

Impende asseverar que a apreciação dos pedidos desta ação deverá ser feita de acordo com as disposições dispostas no Código de Defesa do Consumidor. Isso porque a relação existente entre as partes se caracteriza em típica relação de consumo, já que o réu se enquadra como fornecedor de serviços e a autora como consumidora/destinatária final do mesmo.

A propósito, nos termos da súmula n. 297/STJ, "*o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

Tratando do assunto, NELSON NERY JUNIOR considera:

"Relações de consumo. As relações jurídicas de consumo, isto é, aquelas formadas entre consumidor (CDC 2º caput, 2º par.ún., 17 e 29) e fornecedor (CDC 3º), tendo por objeto o produto ou o serviço (CDC 3º e §§), encontram-se sob o regime jurídico do CDC. Estão fora, portanto, do sistema do Código Civil, que a elas só pode ser aplicado subsidiariamente. O contrato formado por qualquer técnica, desde que tenha os elementos acima, é de consumo. Portanto, contratos de comum acordo ('de gré à gré'), bem como os de adesão, podem caracteriza-se como de consumo. São exemplos de contrato de consumo: os contratos bancários, de cartões de crédito, de leasing, de planos de saúde e assistência médica, de seguros, de compra e venda de produtos, de prestação de serviços etc."

A reparação dos danos na seara do Código de Defesa do Consumidor assume peculiaridade diferente de outros corpos de leis existentes em nosso ordenamento jurídico, porquanto estabelece como critério primordial para as indenizações, o sistema da responsabilidade objetiva, ou seja, aquele pautado na teoria do risco.

Ademais, as relações de consumo independem, para reparação dos danos sofridos pelo consumidor, da existência ou não de culpa no fornecimento do produto ou serviço; em verdade, a responsabilidade objetiva somente é elidida no caso de culpa exclusiva da vítima ou de ocorrência de caso fortuito ou força maior.

Dessa maneira, uma vez salientada a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, bem como a análise do caso através da responsabilidade objetiva, deve-se agora tratar dos danos sugeridos pela autora e do nexos de causalidade, a fim de constatar se os prejuízos alegados pela requerente possuem correspondência lógica com alguma atitude da requerida, independentemente se este agiu com culpa ou não.

Logo, a pretensão do autor e a controvérsia estabelecida nos autos devem ser analisadas à luz das disposições previstas na CRFB/88, no Código Civil, Código de Processo Civil e



Código de Defesa do Consumidor.

Razão em parte assiste a parte autora.

Pela regra do art. 373, I e II, do Código de Processo Civil, ao autor incumbem o ônus de provar o fato constitutivo do seu direito, cabendo ao réu provar o fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor.

Em que pese o ônus da prova não ter sido invertido, o fato impeditivo ou extintivo do direito do autor, que cumpre o réu demonstrar, é justamente evidenciar que agiu com todas as providências para que prestasse um atendimento rápido e efetivo ao consumidor, ora autor, o que não houve nos presentes autos.

Analisando os documentos acostados ao evento 1, infere-se cristalinamente a verossimilhança dos fatos narrados pela parte autora, até mesmo porque a mesma precavida da boa fé juntou todos os documentos possíveis.

Assim dispõem os artigos 6º e 31 do Código de Defesa do Consumidor.

"Art. 6: São direitos básicos do consumidor:

(...)

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; (Redação dada pela Lei no 12.741, de 2012)

IV - A proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços".

"Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam a saúde e segurança dos consumidores."

Restando comprovado que houve prejuízos à requerente, o artigo 186 preceitua: "*aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito*" e consequentemente, aquele que por ato ilícito, comete dano a outrem, fica obrigado a repará-lo (artigo 927 código civil). Portanto, aqui nasce o direito à indenização da parte autora.

Em contestação, a instituição requerida afirma que possui outros meios de atendimento para que seus clientes não precisem esperar em filas, no entanto, não há nenhuma estipulação legal de uma sequência nas formas de atendimentos a serem seguidas,



podendo o cliente escolher a que entender necessária, devendo o banco, como grande empresa que é, prestar um serviço adequado. No caso concreto vislumbra-se que o autor teve que aguardar um longo período para conseguir o atendimento, o que ultrapassa o mero aborrecimento.

O autor atrelou aos autos a senha retirada para atendimento no Banco requerido (C089), sendo esse registrado no horário de 11h19min do dia 20/10/2017. Juntou também comprovante de transação bancária, com registro de pagamento às 13h56min do mesmo dia 20/10/2017, vejamos:

<p>BANCO DO BRASIL S.A. 0911-00 COLINAS DO TOCANTINS PCA. SETE DE SETEMBRO, 10 COLINAS DO TOCANTINS-TO</p> <p>SENHA: C089</p> <p>ATENDIMENTO CAIXA (Caixa Convencional) (Terreo)</p> <p><u>20/10/2017</u> Hora de chegada: <u>11:19h</u> (Horário local)</p> <p>Protocolo: 0199</p> <p>No Banco Postal voce pode contratar emprestimos, realizar transacoes bancarias e abrir uma conta corrente, se ainda nao tiver conta no BB.</p> <p>Mais comodidade e conveniencia pra voce!</p>	<p><u>20/10/2017</u> - BANCO DO BRASIL <u>13:56:13</u> <u>091114127</u> 0122</p> <p>COMPROVANTE DE PAGAMENTO DE TITULOS</p> <p>BANCO DO BRASIL S.A.</p> <p>0019000009015599840161831438117117297000042683 NOSSE NUMERO 15599840118314381 CONVENIO 01559984 BANCO DO BRASIL S/A AG/COD. BENEFICIARIO 3477/28892001 DATA DE VENCIMENTO 29/09/2017 DATA DO PAGAMENTO 20/10/2017 VALOR DO DOCUMENTO 426,83 JUROS/MULTA 22,41 VALOR COBRADO 449,24</p> <p>NR. AUTENTICACAO D.35A.E98.1D7.6F5.D08 LEIA NO VERSO COMO CONSERVAR ESTE DOCUMENTO, ENTRE OUTRAS INFORMACOES.</p>
--	--

Ora, se a parte requerente demonstrou o horário de retirada da senha e também os de procedimentos realizados pelo próprio banco requerido, não restam dúvidas do lapso temporal que o mesmo ficou em espera para ser atendido, até porque é de conhecimento de todos que a chamada é sequencial, dificultando ou até mesmo impossibilitando clientes de burlarem a ordem de atendimento. Portanto, quanto a esse período de espera para atendimento não há discrepâncias.

Portanto, os desacordos nos presentes autos estão apenas acerca do dano moral pretendido pela parte autora.



DO DANO MORAL

Quanto aos supostos danos morais a situação retratada nos autos inegavelmente tem o condão de lesar os valores inerentes à dignidade da pessoa humana.

Pois, o dano moral se caracteriza pela violação dos direitos integrantes da personalidade do indivíduo, atingindo valores internos e anímicos da pessoa, tais como a dor, a intimidade, a vida privada, a honra, dentre outros.

Entretanto, para restar configurado o dano moral, mostra-se necessário um acontecimento que fuja à normalidade das relações cotidianas e interfira no comportamento psicológico da pessoa de forma significativa. É cediço que as contrariedades e os problemas da vida em sociedade não podem redundar, sempre, em dano moral, sob pena de banalização do instituto. O que não é o caso dos presentes autos, pois restou claro o desgaste experimentado pela parte autora, pois ficar em fila de espera aguardando atendimento por mais de 2h30min, não pode ser considerado razoável.

No caso concreto, observa-se o defeito na prestação de serviços, na forma do art. 14 da Lei 8078/90, vez que, o banco requerido não realizou o atendimento da parte autora em tempo razoável, sendo o tempo de espera muito acima daquele desejado e buscado pelos clientes, fato este que ultrapassa em muito os aborrecimentos contratuais do cotidiano.

O Civilista Pátrio CAIO MARIO DA SILVA PEREIRA, elucida as funções da indenização por dano moral: "o fulcro do conceito ressarcitório acha-se deslocado para a convergência de duas forças: caráter punitivo para o causador do dano, pelo fato da condenação, veja-se castigado pela ofensa praticada e o caráter compensatório para a vítima que receberá uma soma que lhe proporcione prazer em contrapartida do mal." (Responsabilidade Civil, Forense: 1990).

Entendo por bem, que o dano moral experimentado pela parte autora, deve ser reparado pela instituição financeira requerida.

Ademais, o entendimento do Nosso Tribunal quanto ao dever de indenizar, decorrente de uma espera tão estendida assim para atendimento, já é sedimentado.

Vejamos:

RECURSO CÍVEL. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. LONGA ESPERA EM FILA DE BANCO. TEMPO DE MAIS DE DUAS HORAS. PARTE RÉ REVEL. VEROSSIMILHANÇA DAS ALEGAÇÕES DO AUTOR CONSTATADAS. APLICAÇÃO DOS EFEITOS REVELIA. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. (1) - Insurge-se o recorrente contra sentença que julgou improcedente o seu pedido de indenização por danos morais em razão da longa espera na fila do Banco. Aduz no recurso pela decretação dos efeitos da revelia; alega que há provas suficientes dos fatos constitutivos do seu direito, pugnando pela procedência dos pedidos e condenação do recorrido em danos morais no valor R\$ 6.000,00 (seis mil



reais). (2) - Consta dos autos que o recorrente, na data 17/08/2015, dirigiu-se até uma agência bancária do recorrido, na cidade de Araguaína, para realizar algumas transações bancárias. Ao chegar retirou a senha com horário de chegada das 14h45min. Porém, o atendimento só ocorreu às 16h58min, conforme cópia dos comprovantes de evento 1 - COMP2. Na data da audiência de instrução e julgamento o recorrido não compareceu, mesmo estando devidamente citado. O magistrado sentenciante reconheceu a revelia, contudo, não aplicou os seus efeitos por entender que tal instituto, não induz, automaticamente, à procedência do pedido, pois o recorrente não conseguiu se desincumbir do ônus que lhe cabia, qual seja, comprovar, ainda que minimamente, os fatos constitutivos de seu direito, conforme previsão do artigo 373, I, do CPC. (3) - Segundo precedentes do Superior Tribunal Justiça, a revelia não importa em procedência automática dos pedidos, porquanto a presunção de veracidade dos fatos alegados pelo autor é relativa, cabendo ao magistrado à análise conjunta das alegações e das provas produzidas. (AGRG NO RESP 590.532/SC, REL. MIN. MARIA ISABEL GALLOTTI, QUARTA TURMA, DJE 22.9.2011). Contudo, após análise do contexto probatório dos autos, observa-se a possibilidade de aplicação dos efeitos da revelia pela verossimilhança das alegações do recorrente. (4) - É cediço que esperar em fila de banco, apesar de configurar transtorno e aborrecimento, não é suficiente, por si só, para gerar dano moral indenizável, sob pena de banalização do instituto. Porém, o presente caso diverge dos demais, em razão do tempo de espera ter sido demasiado. Verifica-se que o recorrente chegou à agência bancária às 14h45min e o efetivo atendimento só ocorreu às 16h58min (evento 1 -COMP2), ficando na fila, esperando por atendimento, por mais de duas horas. Tempo esse que ultrapassa a razoabilidade, o que caracteriza a falha na prestação do serviço. 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. 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). Aliado a isso, o recorrido não apresentou nos autos qualquer justificativa plausível que explicasse a demora em atender o recorrente. Importa salientar que é responsabilidade da instituição bancária oferecer um serviço de qualidade, eficiente e hábil. Portanto, a demora desarrazoada no atendimento ao consumidor ultrapassa o mero dissabor ou aborrecimento ensejando o dano extrapatrimonial. (5) - Recurso conhecido e parcialmente provido para condenar o recorrido Banco do Brasil S.A ao pagamento de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) a título de danos morais, com juros de mora desde a citação, por se tratar de responsabilidade contratual (art. 405 do CC) e correção monetária desde o arbitramento. (6) - Sem custas e honorários. (7) - Unânime. Acompanharam o relator Excelentíssimos



Senhores Juízes Gilson Coelho Valadares e Pedro Nelson de Miranda Coutinho, nos termos da Súmula. (7) - Súmula do Julgamento que serve como acórdão. Inteligência do art. 46, segunda parte, da Lei 9.099/95. (RI 0009486-71.2016.827.9200, Rel. Juiz MARCO ANTÔNIO SILVA CASTRO, 2ª Turma Recursal Cível, julgado em 01/02/2017).

Como embasado acima, não há dúvidas quanto ao direito de indenização pelos danos morais sofridos pela parte requerente.

Superada tal fase, resta, pois, fixar o valor da indenização. Neste passo, corroborando com o atual entendimento adotado pela 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, a valoração da indenização por danos morais será pelo método "bifásico", cuja sistemática analisa, inicialmente, um valor básico para a indenização, considerando o interesse jurídico lesado, com base em grupo de precedentes que apreciaram casos semelhantes. Em segunda fase, o juízo competente analisa as circunstâncias do caso para fixação definitiva do valor da indenização, podendo ser analisado, nesta fase, a gravidade do fato em si e suas consequências; a intensidade do dolo ou o grau de culpa do agente; a eventual participação culposa do ofendido; a condição econômica do ofensor e as condições pessoais da vítima.

Desta forma, adequando à presente lide e ajustando ao tempo de espera dos precedentes do Tribunal de Justiça do Tocantins com a presente demanda, tem-se como valor inicial, a importância de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Analisando o caso concreto, os documentos acostados aos autos não evidenciam nenhum agravante ou atenuante capaz de majorar ou reduzir o valor inicial.

No que tange à capacidade econômica da requerida, insta salientar que é público e notório que a instituição financeira BANCO BRADESCO S/A faz parte de um grupo econômico que tem grande poderio financeiro.

Por fim, à vista das condições econômicas da demandante e das consequências advindas do evento danoso, o valor de **R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**, a título de compensação pelos danos morais, revela-se suficiente às finalidades reparatórias e pedagógicas do instituto, não acarretando, igualmente, enriquecimento ilícito.

Desta forma, comporta ser acolhido, o pedido inicial.

DO DISPOSITIVO

ANTE O EXPOSTO, com fulcro nos arts. 186 e 927 do Código Civil, artigo 14 do CDC e 373, I e II, do Código de Processo Civil, **ACOLHO, em partes,** o pedido inicial para **CONDENAR** a instituição financeira requerida **BANCO DO BRASIL S/A** ao pagamento de indenização por dano moral ao autor **JOÃO LUCAS FERREIRA SOUTO**, no valor de **R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**, incidindo correção monetária pelo INPC e juros de mora à razão de 1% (art. 406 do CC/2002 e art. 161, § 1º, do CTN), tudo desde a data do arbitramento - Súmula 362 do STJ).



Por conseguinte, nos termos do art. 487, I, do novo Código de Processo Civil, **RESOLVO O MÉRITO DA LIDE.**

Sem custas e honorários (Lei n. 9.099/95, arts. 54 e 55).

Após o trânsito em julgado, aguardem-se o cumprimento de sentença pelo prazo de 10 (dez) dias, em caso de inércia, arquivem-se.

Sentença publicada e registrada eletronicamente.

Intimem-se. Cumpra-se.

Colinas do Tocantins/TO, 18 de dezembro de 2017.

JOSÉ CARLOS FERREIRA MACHADO

Juiz Substituto respondendo pelo JECC

Portaria nº 3415/2017 - Presidência/ASPRE



Documento assinado eletronicamente por **JOSE CARLOS FERREIRA MACHADO**, Matrícula **352448**.
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 **1424f11211**