



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

Autos n. 0002010-72.2018.827.2713

Classe Processual: INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS

Parte Requerente: ROMERITO RODRIGUES GUIMARAES

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 14).

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 banco requerido, argumenta a inépcia da inicial, por a parte autora não instruí-la nos termos da Lei. No entanto, a peça inaugural revela-se consentânea às disposições constantes dos arts. 319 e 320 do diploma instrumental civil, pois, da narrativa fática inicial decorre logicamente a conclusão e, enfim, eventual insuficiência probatória relaciona-se à própria questão de fundo, desdobrando-se na procedência ou não do pedido, de sorte que não caracterizada a suscitada inépcia, assim AFASTO a presente preliminar.

Ainda preliminarmente, o réu alega ausência de interesse de agir processual. O interesse



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](https://eproc1.tjto.jus.br/eprocV2_prod_1grau/externo_controlador.php?acao=valida_documento_consultar) e digite o Código Verificador **145638c19e**

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.

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 nexo 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.

O fato impeditivo, modificativo 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, desatacando-se a inversão do ônus da prova, conforme evento 4.

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.

Nesse sentido, 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 conseqüentemente, *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, relatando ainda que o comparecimento do consumidor ao banco foi sua culpa exclusiva, ante sua ausência na residência quando os correios tentaram entregar o cartão. 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 (A017), sendo esse registrado no horário de 12h04min do dia 16/04/2018. Juntou também comprovante de transação bancária, com registro de atendimento às 14h00min do mesmo dia 16/04/2018 e também demonstrativo do recebimento do cartão, vejamos:



0911 - BANCO DO BRASIL S.A.  
0911-00 COLINAS DO TOCANTINS  
PCA. SETE DE SETEMBRO, 10  
COLINAS DO TOCANTINS-TO

**SENHA: A017**

MESAS: 01 a 04

AMBIENTE DE ATENDIMENTO  
( TERREO )

16/04/2018

Hora de chegada: 12:04h  
( Horário local )

Protocolo: 0120

No Banco Portal voce  
pode contratar empréstimos,  
realizar transações bancárias  
e abrir uma conta corrente, se  
ainda não tiver conta no BB.

Mais comodidade e  
conveniencia pra voce!

Detalhamento do Extrato do Atendimento

**BANCO DO BRASIL S.A.**

0911-00 COLINAS DO TOCANTINS  
PCA. SETE DE SETEMBRO, 10  
CENTRO -TO

**SENHA: A017**

Situação do Atendimento: Encerrado

Agência: 911 Conta: 24291

Data do atendimento: 16.04.2018

Horário de Chegada: 12:04:51

Início do Atendimento: 14:00:17

Protocolo: 120

BANCO DO BRASIL

00000-0 -

SETEX: 1

FL. 01

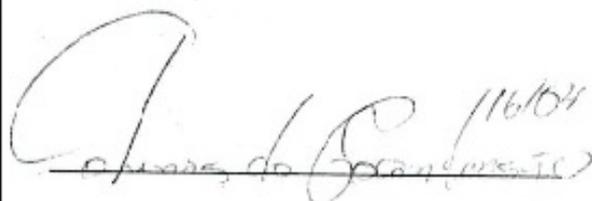
REMESSA - 271533 - OUROCARD ELO - HORIZONTAL/AMARELO CHIP

SISTEMA DE CARTÃO DE CRÉDITO MOV. 16/04/2018 EXP. 14/06/2021 VIP666

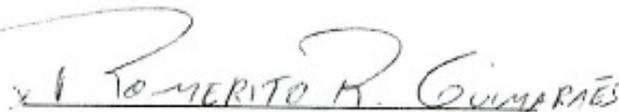
TERMO DE RECEBIMENTO DO CARTÃO OUROCARD E DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

TITULAR: ROMERITO GUIMARAES

NÚMERO DO CARTÃO	NOME	AGÊNCIA	NR. DA CONTA
5067.7580.7490.0020	ROMERITO GUIMARAES	00000-0	24291-8



LOCAL E DATA



ASSINATURA DO TITULAR

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



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](https://eproc1.tjto.jus.br/eprocV2_prod_1grau/externo_controlador.php?acao=valida_documento_consultar) e digite o Código Verificador **145638c19e**

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 1h50min, 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 da Nossa Turma Recursall quanto ao dever de indenizar, decorrente de uma espera tão estendida assim para atendimento, já é sedimentado.

Vejamos julgado atual:

*EMENTA: RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. INDENIZAÇÃO. ESPERA POR CERCA DE 03H (TRÊS HORAS) EM FILA DE BANCO PARA ATENDIMENTO. TEMPO EXCESSIVO E EXPRESSIVO QUE ULTRAPASSA O LIMITE DO*



**RAZOÁVEL. DANO MORAL CONFIGURADO. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO.** 1. Trata-se de recurso inominado contra sentença que condenou o recorrente ao pagamento de indenização no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) por danos morais em razão de espera de cerca de 03h (três horas) em fila para atendimento em instituição bancária da ora recorrente. 2. Aduz o recorrente que inexistente ato ilícito que lhe seja imputável, bem como dano moral e de nexo de causalidade aptos a ensejar a sua responsabilidade. Sustenta, ainda, que a recorrida não registrou nenhum tipo de reclamação pelo tempo de espera e que teve seu problema solucionado com a devolução dos valores cobrados indevidamente. Afirmo que o banco faz o possível para obedecer à lei municipal para realizar o atendimento dentro do prazo estabelecido em lei municipal, contudo, em algumas ocasiões é difícil cumprir tais prazos, (pagamento do funcionalismo público) e que oferece outros meios para os clientes realizarem suas transações financeiras com auto-atendimento via internet, caixas eletrônicos, Banco Postal, e casas lotéricas, de forma a diminuir o tempo de espera em atendimento convencional, possíveis de serem realizados nestes canais. Requer ao final o provimento do recurso com a consequente reforma da sentença ou a redução do quanto fixado a título de danos morais. 3. Pelos documentos acostados aos autos, restaram configurados danos morais, vê-se que a recorrida esperou 03 horas por um atendimento simples, o que se considera tempo excessivo e desarrazoado na fila da agência. Fato este que ultrapassa a linha do mero aborrecimento e consiste em reparação no campo do dano moral. 4. A instituição financeira que excede o tempo razoável de atendimento ao cliente, gerando espera demasiada em fila, provoca não só meros aborrecimentos, mas desgaste físico e emocional, falhando na prestação do serviço ofertado. Assim, em se tratando de relação de consumo e de falha no atendimento, a responsabilidade é objetiva, devendo ser responsabilizada pelos danos morais decorrentes de sua conduta ilícita. Nesse sentido, cito precedentes: 1ª Turma Recursal do TJDF, Acórdão n.915692, 0710334-13.2015.8.07.0016, Publicado no DJE: 12/02/2016; 2ª Turma Recursal do Estado do Tocantins. Recurso Inominado: 0017284-20.2015.827.9200, julgado em 17/03/2016; 1ª Turma Recursal do Estado do Tocantins. Recurso Inominado nº 0009456-79.2015.827.9100, julgado em 11/11/2015. 5. Assim, diante do ocorrido restou demonstrada violação aos direitos da personalidade, sendo justificativa plausível para reparação por danos morais, o que dou por justa e reparatória a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) estipulado na sentença monocrática. 6.



*Recurso conhecido e improvido, em forma de Súmula de julgamento que serve de acórdão, nos termos do artigo 46 da Lei nº 9.099/95. Vencido o recorrente arcará com as custas e honorários o que fixo em 20% sobre o valor da condenação (TJTO, RI: 0000569-92.2018.827.9200, RELATOR: JUIZ JOSÉ RIBAMAR MENDES JÚNIOR, 2ª Turma Recursal, 30/05/2018).*

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 DO BRASIL 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.

## 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, ACOELHO, 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 ROMERITO RODRIGUES GUIMARAES, 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, 08 de junho de 2018.

**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](https://eproc1.tjto.jus.br/eprocV2_prod_1grau/externo_controlador.php?acao=valida_documento_consultar) e digite o Código Verificador **145638c19e**