

SENTENÇA

Numero do Processo: 0010083-23.2013.811.0007

Polo Ativo: KEILA CLAUDIA MOCKO

Polo Passivo: BANCO SICREDI - COOPERATIVA DE CREDITO RURAL
SORRISO

Vistos, etc.

Relatório dispensado, nos termos do art. 38, *caput*, da Lei nº 9.099/95.
Fundamento e decido.

Insta salientar que, o feito comporta julgamento antecipado, uma vez que a prova documental é suficiente para o deslinde da controvérsia, não sendo necessária a produção de prova em audiência, nos termos do artigo 330, inciso I, do Código de Processo Civil.

A reclamante assevera que na qualidade de cliente da instituição financeira requerida, permaneceu por mais de quarenta dias sem o cartão magnético que possibilitava movimentar sua conta corrente, e realizar operações simples, tais como, saques e conferências.

Sendo no período em que aguardava a requerida confeccionar o aludido cartão ficou submetida a enfrentar fila para [ter](#) o atendimento de operações próprias dos correntistas.

Alega que no dia [11/12/2012](#) compareceu na sua instituição financeira requerida, porém, permaneceu mais de 1 (uma) hora aguardando o atendimento.

O reclamado alegou em sede de preliminar a ausência de provas de que o reclamante, de fato, esteve/permaneceu na agência bancária; ausência dos pressupostos ensejadores da responsabilidade civil; critérios para aferição dos danos morais; ausência de caráter absoluto da inversão do ônus da prova, bem como impugnou os documentos acostados à inicial.

Considerando que a preliminar suscitada confunde-se com o próprio mérito da demanda, passo ao julgamento em conjunto com o mesmo.

Inobstante as alegações do reclamado, cumpre destacar que o reclamante comprovou ter comparecido na agência bancária, aguardando na fila de espera para atendimento pelos funcionários do reclamado, em [11/12/2012](#), por período superior a 01 (uma) hora, conforme documentos acostados à inicial (evento 01).

Registre-se que tais documentos são suficientes para demonstrar o tempo de espera enfrentado pelo reclamante, especialmente porque é incontroverso nos autos que a senha apresentada pelo reclamante foi fornecida pelo reclamado. Ademais, caberia ao reclamado adotar os procedimentos devidos quando da disponibilização da senha aos usuários dos seus serviços, a fim de evitar eventual fraude na comprovação do tempo de espera na fila, como quer fazer crer em sua contestação, quando alega que qualquer pessoa pode retirar a senha, não havendo como se afirmar categoricamente ser a parte Autora quem retirou e que, de fato, esteve na agência bancária no horário ali constante, bem como demonstrar, de forma concreta, que o atendimento foi prestado dentro de prazo razoável.

Diante disso, houve desrespeito ao que determina a Lei Municipal n.º 680/2002, que, em seu artigo 1º, prescreve que os estabelecimentos bancários que operem no município de Sinop são obrigados a atender os usuários no prazo máximo de 15 minutos, nos dias normais, e de 30 minutos nos dias de maior movimento, como véspera e após feriados prolongados, dias de pagamento de funcionários públicos etc.

Por outro lado, embora a espera por atendimento bancário por tempo superior ao previsto na legislação municipal e/ou estadual, por si só, não gera danos morais, conforme já decidido pelo Superior Tribunal de Justiça, existem situações que ultrapassam o mero dissabor, como no caso *sub judice*, em que o reclamante compareceu a pedido da reclamada e aguardou durante bastante tempo para ser atendido, quando não tinha nada a ser resolvido.

Com efeito, incumbe aos bancos, enquanto prestadores de serviço, tomar as providências necessárias ao bom atendimento aos usuários, disponibilizando funcionários e estrutura suficiente para atenderem a demanda. Não o fazendo, devem arcar com as consequências, notadamente no que se refere a eventual prejuízo (ainda que moral) sofrido pelo usuário de seus serviços.

A propósito:

RELAÇÃO DE INDENIZAÇÃO. ESPERA EM FILA DE BANCO POR MAIS DE UMA HORA. TEMPO SUPERIOR AO FIXADO POR LEGISLAÇÃO LOCAL. INSUFICIÊNCIA DA SÓ INVOCAÇÃO LEGISLATIVA ALUDIDA. PADECIMENTO MORAL, CONTUDO, EXPRESSAMENTE ASSINALADO PELA SENTENÇA E PELO ACÓRDÃO, CONSTITUINDO FUNDAMENTO FÁTICO INALTERÁVEL POR ESTA CORTE (SÚMULA 7/STJ). INDENIZAÇÃO DE R\$ 3.000,00, CORRIGIDA DESDE A DATA DO ATO DANOSO (SÚMULA 54/STJ). 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. 2.- A só invocação de legislação municipal ou estadual que

*estabelece tempo máximo de espera em fila de banco não é suficiente para desejar o direito à indenização, pois dirige a sanções administrativas, que podem ser provocadas pelo usuário. 3.- Reconhecidas, pela sentença e pelo Acórdão, as circunstâncias fáticas do padecimento moral, prevalece o julgamento da origem (Súmula 7/STJ). 4.- Mantém-se, por razoável, o valor de 3.000,00, para desestímulo à conduta, corrigido monetariamente desde a data do evento danoso (Súmula 54/STJ), ante as forças econômicas do banco responsável e, inclusive, para desestímulo à recorribilidade, de menor monta, ante aludidas forças econômicas. 5.- Recurso Especial improvido.? (STJ, REsp 1218497/MT, T3-Terceira Turma, Relator: Min. Sidnei Nenet, Data Julgamento: 11/09/2012, Publicação DJe: 17/06/2012) **grifos nossos***

Por fim, no que tange ao *quantum* indenizatório, é de se levar em conta as peculiaridades do caso, pois a indenização deve ser fixada de modo a não causar enriquecimento ilícito para aquele que a recebe, bem como não pode servir de estímulo ao autor do ilícito. Destarte, considerando que o reclamado é uma grande instituição bancária, bem como o tempo que o reclamante permaneceu em pé, aguardando atendimento, o valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) se mostra justo e razoável para reparar o dano.

Diante do exposto, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE** o pedido inicial, para o fim de condenar o reclamado a pagar ao reclamante o valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) a título de indenização por danos morais, a ser corrigido pelo INPC, a partir desta data, nos termos da Súmula nº 362 do STJ (*?A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento.?*) com incidência de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês (*art. 161, § 1º, CTN c/c art. 406, CC*), devidos desde a data do evento danoso (24/01/2013), nos termos da Súmula 54 do STJ (*?Os juros moratórios fluem a partir do evento danoso, em caso de responsabilidade extracontratual.?*), até o efetivo pagamento.

Sem condenação ao pagamento de custas/despesas processuais ou honorários advocatícios, nos termos do artigo 54, *caput*, c/c 55, *caput*, ambos da Lei nº 9.099/95.

Com o trânsito em julgado, o que deverá ser certificado pela Sra. Gestora, não havendo requerimento do interessado em 06 (seis) meses, realizem-se as baixas e anotações necessárias e, em seguida, arquivem-se os autos, independentemente de nova determinação (art. 475-J, § 5º do CPC).

Publique-se. Intimem-se. Cumpra-se.

Sinop, 19 de Agosto de 2014
TIAGO SOUZA NOGUEIRA DE ABREU
Juiz de Direito