

QUARTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO
APELAÇÃO Nº 73798/2017 - CLASSE CNJ - 198 COMARCA DE TANGARÁ
DA SERRA (CONTINUAÇÃO DE JULGAMENTO)
RELATOR: DESA. SERLY MARCONDES ALVES
REDATOR DESIGNADO: DES. RUBENS DE OLIVEIRA SANTOS FILHO

APELANTE: DENER MAX OLIVEIRA
APELADO: BANCO BRADESCO S. A.

Número do Protocolo: 73798/2017
Data de Julgamento: 30-08-2017

E M E N T A

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - ESPERA EM FILA DE BANCO - TEMPO MUITO SUPERIOR AO ESTABELECIDO EM LEI - DANO MORAL CONFIGURADO - FIXAÇÃO DO VALOR INDENIZATÓRIO - RECURSO PROVIDO.

Se o tempo de espera em fila de Banco para atendimento é razoável, ocorre mero dissabor. No entanto, sendo excessivo, cabe reparação por dano moral.

O valor da reparação deve ser fixado com razoabilidade e proporcionalidade, em consonância com o grau de culpa do ofensor, a extensão dos danos e a capacidade econômica das partes.



QUARTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO
APELAÇÃO Nº 73798/2017 - CLASSE CNJ - 198 COMARCA DE TANGARÁ
DA SERRA (CONTINUAÇÃO DE JULGAMENTO)
RELATORA: DESA. SERLY MARCONDES ALVES
REDATOR DESIGNADO: DES. RUBENS DE OLIVEIRA SANTOS FILHO

APELANTE: DENER MAX OLIVEIRA
APELADO: BANCO BRADESCO S. A.

R E L A T Ó R I O

EXMA. SRA. DESA. SERLY MARCONDES ALVES

Egrégia Câmara:

Trata-se de Recurso de Apelação Cível interposto por **DENER MAX OLIVEIRA** objetivando a reforma da r. sentença que, nos autos da Ação de Indenização por Danos Morais (Numeração única: 15220-65.2015.811.0055), ajuizada pelo apelante em face do **BANCO BRADESCO S.A.**, julgou improcedente os pedidos autorais.

O apelante defende, inicialmente, a nulidade da sentença, haja vista que o juiz a quo não teria oportunizado a produção de outras provas, cerceando o seu direito de defesa. No mérito, sustenta que o fato de ter esperado na fila do Banco por mais de quatro horas causou-lhe inúmeros transtornos e, como o apelado descumpriu a Legislação Municipal, merece ser sancionado através do pagamento de indenização por danos morais ao autor.

Em continuidade, defende que houve falha na prestação do serviço do Banco e que a espera na fila ultrapassou o mero aborrecimento.

Requer, pois, a procedência do apelo para, reformada a r. sentença, julgar totalmente procedente os pedidos autorais.

O Banco apresentou contrarrazões às fls. 138/143, momento em refutou os argumentos recursais e pugnou pelo desprovimento do feito.

É o relatório.

QUARTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO
APELAÇÃO Nº 73798/2017 - CLASSE CNJ - 198 COMARCA DE TANGARÁ
DA SERRA (CONTINUAÇÃO DE JULGAMENTO)
RELATORA: DESA. SERLY MARCONDES ALVES
REDATOR DESIGNADO: DES. RUBENS DE OLIVEIRA SANTOS FILHO

V O T O MÉRITO

EXMA. SRA. DESA. SERLY MARCONDES ALVES
(RELATORA)

Egrégia Câmara:

Da análise dos autos, se extrai que o autor promoveu Ação de Indenização por Danos Morais (Numeração única: 15220-65.2015.811.0055) em face do BANCO BRADESCO S.A., narrando que, no dia 08/09/2015, dirigiu-se a agência bancária da empresa ré e, após retirar a senha, permaneceu em espera para atendimento por um lapso temporal aproximado de 04h (quatro horas, o que violou a Lei Municipal e lhe causou grave abalo moral.

Primeiramente, cumpre esclarecer que é cediço que o juiz detém a faculdade de indeferir as diligências inúteis ou meramente protelatórias, bem assim de livremente apreciar a prova, empregando-lhe o valor que entende devido, conforme os artigos 370 e 371 do Código de Processo Civil, in verbis:

“Art. 370. Caberá ao juiz, de ofício ou a requerimento da parte, determinar provas necessárias ao julgamento do mérito.

Parágrafo Único. O juiz indeferirá, em decisão fundamentada, as diligências inúteis ou meramente protelatórias.

Art. 371. O juiz apreciará a prova constante dos autos, independentemente do sujeito que a tiver promovido, e indicará na decisão as razões da formação do seu convencimento”

Nesse sentido, orienta a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça:

“ADMINISTRATIVO E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL EM AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. ACIDENTE DE TRÂNSITO. INDEFERIMENTO DE PRODUÇÃO DE PROVA PERICIAL.

QUARTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO
APELAÇÃO Nº 73798/2017 - CLASSE CNJ - 198 COMARCA DE TANGARÁ
DA SERRA (CONTINUAÇÃO DE JULGAMENTO)
RELATORA: DESA. SERLY MARCONDES ALVES
REDATOR DESIGNADO: DES. RUBENS DE OLIVEIRA SANTOS FILHO

DESNECESSIDADE. PRINCÍPIO DO LIVRE CONVENCIMENTO MOTIVADO. ART. 130 DO CPC. REVISÃO. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA 7/STJ. AGRAVO REGIMENTAL IMPROVIDO. I. Os arts. 130 e 131 do CPC consagram o princípio do livre convencimento motivado, segundo o qual o juiz é livre para apreciar as provas produzidas, bem como a necessidade de produção das que forem requeridas pelas partes, indeferindo as que, fundamentadamente, reputar inúteis ou protelatórias. II. Não há falar em cerceamento de defesa quando o julgador, motivadamente, considera desnecessária a produção de prova, mediante a existência, nos autos, de elementos suficientes para a formação de seu convencimento. (...) (AgRg no AREsp 484.455/MS, Rel. Ministra ASSUSETE MAGALHÃES, SEGUNDA TURMA, julgado em 09/09/2014, DJe 16/09/2014)

O autor alega cerceamento de defesa, haja vista que o juiz a quo não teria oportunizado a produção de outras provas, essenciais para deslinde da controvérsia. Contudo, não vislumbro qualquer pertinência na prova pleiteada pela parte requerente, principalmente porque a sua produção em nada afetaria a conclusão do julgador, que já está suficientemente fundamentada com base nos documentos trazidos aos autos.

Desse modo, o Juízo singular considerou acertadamente desnecessária a produção de outras provas, levando em conta que os documentos juntados permitiam o julgamento do feito no estado em que se encontrava, não existindo, pois, qualquer cerceamento de defesa.

Sem maiores delongas, o Superior Tribunal de Justiça – STJ já se manifestou com relação a indenização pleiteada em face do tempo de espera em fila de banco, esclarecendo o seguinte:

O dano moral decorrente da demora no atendimento ao cliente não surge apenas da violação de legislação que estipula tempo máximo de espera, mas depende da verificação dos fatos que causaram sofrimento além do normal ao

QUARTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO
APELAÇÃO Nº 73798/2017 - CLASSE CNJ - 198 COMARCA DE TANGARÁ
DA SERRA (CONTINUAÇÃO DE JULGAMENTO)
RELATORA: DESA. SERLY MARCONDES ALVES
REDATOR DESIGNADO: DES. RUBENS DE OLIVEIRA SANTOS FILHO

consumidor. Isso porque a legislação que determina o tempo máximo de espera tem cunho administrativo e trata da responsabilidade da instituição financeira perante a Administração Pública, a qual poderá aplicar sanções às instituições que descumprirem a norma. Assim, a extrapolação do tempo de espera deverá ser considerada como um dos elementos analisados no momento da verificação da ocorrência do dano moral. No caso, além da demora desarrazoada no atendimento, a cliente encontrava-se com a saúde debilitada e permaneceu o tempo todo em pé, caracterizando indiferença do banco quanto à situação. Para a Turma, o somatório dessas circunstâncias caracterizou o dano moral. Por fim, o colegiado entendeu razoável o valor da indenização em R\$ 3 mil, ante o caráter pedagógico da condenação. Precedentes citados: AgRg no Ag 1.331.848-SP, DJe 13/9/2011; REsp 1.234.549-SP, DJe 10/2/2012, e REsp 598.183-DF, DJe 27/11/2006. REsp 1.218.497-MT, Rel. Min. Sidnei Beneti, julgado em 11/9/2012. (Informativo n. 0504, setembro/2012).

De tal modo, a espera em fila de banco, por si só, não é capaz de ensejar a indenização por danos morais, sendo necessário, portanto, que o consumidor comprove que a situação ocasionou sofrimento extraordinário, além do comum, atingindo diretamente sua personalidade.

No caso, o autor fundamentou seu pedido indenizatório tão somente na demora do atendimento no interior de agência bancária do requerido, não comprovando qualquer dano excepcional em decorrência desse atraso, razão pela qual não merece reforma a r. sentença, sob pena de desvirtuar o instituto tão precioso no ordenamento jurídico pátrio.

A propósito, esse é o entendimento deste Eg. Tribunal de Justiça:

RECURSO DE APELAÇÃO - INDENIZAÇÃO POR DANOS
MORAIS - DEMORA DE ESPERA EM FILA DE INSTITUIÇÃO
FINANCEIRA - INEXISTÊNCIA DE DANO MORAL INDENIZÁVEL -
MERO ABORRECIMENTO - SENTENÇA REFORMADA - RECURSO
PROVIDO. "A simples situação de espera em fila, além do tempo

QUARTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO
APELAÇÃO Nº 73798/2017 - CLASSE CNJ - 198 COMARCA DE TANGARÁ
DA SERRA (CONTINUAÇÃO DE JULGAMENTO)
RELATORA: DESA. SERLY MARCONDES ALVES
REDATOR DESIGNADO: DES. RUBENS DE OLIVEIRA SANTOS FILHO

determinado em lei municipal, para atendimento em estabelecimento bancário, não configura dano moral indenizável. “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” (STJ – 3ª Turma – REsp 1340394/SP – Rel. Ministro SIDNEI BENETI – j. 07/05/2013, DJe 10/05/2013) “... 2. Situação de mero aborrecimento ou dissabor não suscetível de indenização por danos morais. 3. Agravo regimental a que se nega provimento.” (negritei) (STJ – AgRg no Ag. 1422960/SC – AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO DE INSTRUMENTO – 4ª Turma – julgado em 27/3/2012)” (Ap 29342/2015, DES. SEBASTIÃO BARBOSA FARIAS, PRIMEIRA CÂMARA CÍVEL, Julgado em 28/07/2015, Publicado no DJE 31/07/2015). (Ap 26891/2015, DESA. NILZA MARIA PÔSSAS DE CARVALHO, PRIMEIRA CÂMARA CÍVEL, Julgado em 17/05/2016, Publicado no DJE 30/05/2016)

RECURSO DE APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – TEMPO DE ESPERA EM FILA DE BANCO, ALÉM DO PREVISTO EM LEI MUNICIPAL – 41 (QUARENTA E UM) MINUTOS – MERO DISSABOR – DANO MORAL NÃO CONFIGURADO – INVERSÃO DO ÔNUS SUCUMBENCIAL – RECURSO PROVIDO. A simples situação de espera em fila, além do tempo determinado em lei municipal, para atendimento em estabelecimento bancário, não configura dano moral indenizável, caracterizando mero aborrecimento. (...) (Ap 105348/2015, DESA. MARIA HELENA GARGAGLIONE PÓVOAS, SEGUNDA CÂMARA CÍVEL, Julgado em 13/04/2016, Publicado no DJE 20/04/2016)

Posto isso, CONHEÇO DO APELO E NEGÓ-LHE

QUARTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO
APELAÇÃO Nº 73798/2017 - CLASSE CNJ - 198 COMARCA DE TANGARÁ
DA SERRA (CONTINUAÇÃO DE JULGAMENTO)
RELATORA: DESA. SERLY MARCONDES ALVES
REDATOR DESIGNADO: DES. RUBENS DE OLIVEIRA SANTOS FILHO

PROVIMENTO.

É como voto.

VOTO

EXMO. SR. DES. RUBENS DE OLIVEIRA SANTOS FILHO

(1º VOGAL)

Peço vista dos autos.

VOTO

EXMO. SR. DES. GUIOMAR TEODORO BORGES (2º

VOGAL)

Aguardo o pedido de vista.

EM VINTE E SEIS DE JULHO DE 2017

ADIADA A CONCLUSÃO DO JULGAMENTO DEVIDO
PEDIDO DE VISTA DO 1º VOGAL. A RELATORA VOTOU PELO
DESPROVIMENTO E O 2º VOGAL AGUARDA.

V O T O

EXMO. SR. DES. RUBENS DE OLIVEIRA SANTOS FILHO

(1º VOGAL)

Egrégia Câmara:

O ora apelante ingressou com a presente Ação de Indenização

QUARTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO
APELAÇÃO Nº 73798/2017 - CLASSE CNJ - 198 COMARCA DE TANGARÁ
DA SERRA (CONTINUAÇÃO DE JULGAMENTO)
RELATORA: DESA. SERLY MARCONDES ALVES
REDATOR DESIGNADO: DES. RUBENS DE OLIVEIRA SANTOS FILHO

por Danos Morais alegando que aguardou por atendimento na fila do Banco (apelado) por aproximadamente 4 horas, tempo muito superior ao previsto na legislação.

A Lei Municipal nº. 2.603/2006, de Tangará da Serra, e a Lei Estadual nº. 7.872/2002 estabelecem o prazo de 30 e 15 minutos, respectivamente, como razoável para essa finalidade.

A demora excessiva configura abuso e descaso do apelado, causando ao apelante desgaste físico e emocional, atingindo a sua dignidade, sobretudo porque neste caso a espera (aproximadamente 4 horas) superou em muito o limite do razoável previsto na legislação.

A sanção indenizatória tem o objetivo de desestimular a reiteração da conduta lesiva, reforçando a necessidade de agilizar o serviço prestado.

Quanto ao valor, deve cumprir o caráter punitivo (ofensor) e compensatório (ofendido), levar em conta a intensidade do dano e a condição socioeconômica das partes. Não deve ser elevado a ponto de causar o enriquecimento injustificado, e nem irrisório, para que a medida não seja inócua.

Dessa maneira, mostra-se justa e proporcional a quantia de R\$3.000,00, pois em conformidade com a comumente estipulada nesta Corte e no STJ em casos análogos.

A propósito:

*AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. **ESPERA EM FILA DE BANCO POR MAIS DE UMA HORA. TEMPO SUPERIOR AO FIXADO POR LEGISLAÇÃO LOCAL. (...) 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.** (...)*

3.- Reconhecidas, pela sentença e pelo Acórdão, as circunstâncias fáticas do

QUARTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO
APELAÇÃO Nº 73798/2017 - CLASSE CNJ - 198 COMARCA DE TANGARÁ
DA SERRA (CONTINUAÇÃO DE JULGAMENTO)
RELATORA: DESA. SERLY MARCONDES ALVES
REDATOR DESIGNADO: DES. RUBENS DE OLIVEIRA SANTOS FILHO

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. (REsp nº. 1218497/MT, 3ª Turma/STJ, Rel. Min. Sidnei Beneti, julgado em 11/09/2012, DJe de 17/09/2012) (sem grifos no original).

Deste Tribunal: AP nº. 92507/2015, publicado no DJe de 08/09/2015; AP nº. 88839/2013, DJe de 01/08/2014; AP nº. 37430/2015, DJe de 28/07/2015; AP nº. 124732/2014, DJe de 10/04/2015.

Pelo exposto, divirjo da relatora apenas no mérito, para dar provimento ao Recurso, condenando o apelado a pagar ao apelante R\$3.000,00 pelos danos morais, com correção monetária desde o arbitramento (Súm. 362 do STJ) e juros de mora a partir da citação (art. 405 do CC).

Por conseguinte, inverte os ônus sucumbenciais, que deverão ser arcados pelo apelado.

VOTO

EXMO. SR. DES. GUIOMAR TEODORO BORGES (2º
VOGAL)

Peço vista dos autos.

QUARTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO
APELAÇÃO Nº 73798/2017 - CLASSE CNJ - 198 COMARCA DE TANGARÁ
DA SERRA (CONTINUAÇÃO DE JULGAMENTO)
RELATORA: DESA. SERLY MARCONDES ALVES
REDATOR DESIGNADO: DES. RUBENS DE OLIVEIRA SANTOS FILHO

EM DEZESSEIS DE AGOSTO DE 2017

ADIADA A CONCLUSÃO DO JULGAMENTO, FACE
PEDIDO DE VISTA DO DES. GUIOMAR TEODORO BORGES.

V O T O VISTA

EXMO. SR. DES. GUIOMAR TEODORO BORGES (2º
VOGAL)

Egrégia Câmara:

Apelo interposto por DENER MAX OLIVEIRA de sentença que
julgou improcedente a ação de indenização por danos morais movida contra BANCO
BRADESCO S.A.

A controvérsia está em definir se a espera por atendimento em
agência bancária é capaz de causar danos morais indenizáveis.

O autor, alega em síntese, que o banco apelado descumpriu a
Legislação Municipal, porquanto necessitou esperar por mais de 4 horas na fila da
agência para fazer depósito de significativa importância, o que revela, no seu entender,
falha na prestação do serviço do Banco, cuja situação fática-jurídica ultrapassa o mero
aborrecimento.

No tocante ao dano moral, de acordo com a jurisprudência do
STJ, 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.

Nesse sentido:

*"AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO
ESPECIAL. CIVIL E PROCESSUAL. DISPOSITIVOS*

QUARTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO
APELAÇÃO Nº 73798/2017 - CLASSE CNJ - 198 COMARCA DE TANGARÁ
DA SERRA (CONTINUAÇÃO DE JULGAMENTO)
RELATORA: DESA. SERLY MARCONDES ALVES
REDATOR DESIGNADO: DES. RUBENS DE OLIVEIRA SANTOS FILHO

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". (AgInt no AREsp 937.978/DF, Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 08/11/2016, DJe 18/11/2016) (g.n)

Assim, a espera em fila de banco, por tempo superior ao estabelecido na Lei Municipal nº 2.603/2006 de Tangará da Serra e a Lei Estadual nº 7.872/2002, apesar de configurar transtorno e aborrecimento, não é suficiente para gerar

QUARTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO
APELAÇÃO Nº 73798/2017 - CLASSE CNJ - 198 COMARCA DE TANGARÁ
DA SERRA (CONTINUAÇÃO DE JULGAMENTO)
RELATORA: DESA. SERLY MARCONDES ALVES
REDATOR DESIGNADO: DES. RUBENS DE OLIVEIRA SANTOS FILHO

dano moral indenizável, sob pena de banalização do instituto. Somente haveria a obrigação de indenizar se estivessem demonstrados que a demora no atendimento atingiu o estado psicológico do apelante, ocasionando-lhe dor, vexame, sofrimento, ou humilhação, o que não se verificou.

Nesse sentido, colaciona-se arestos desta e. Corte de Justiça:

*"RECURSO DE APELAÇÃO - INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - FILA DE BANCO - ATRASO ATENDIMENTO- INEXISTÊNCIA DE DANO MORAL - MERO ABORRECIMENTO - SENTENÇA REFORMADA – HONORÁRIOS – INVERSÃO E ARBITRAMENTO – ARTIGO 85 E SEU § 11 DO CPC VIGENTE – SUSPENSÃO DE COBRANÇA – ARTIGO 12 DA LEI 1.060/50 E 98 DO CPC. Recurso conhecido e provido. A espera em fila de estabelecimento bancário, além do tempo determinado por Lei Municipal, **tratando de mero aborrecimento do cotidiano, não é suficiente para configurar dano moral indenizável, não atingindo o valor subjetivo do cidadão.** Reformada sentença em grau recursal, inverte-se a sucumbência e arbitram-se honorários recursais, sendo suspensa a cobrança por força de estar o apelado litigando sob auspícios da gratuidade da justiça". (Ap 77171/2017, DES. SEBASTIÃO DE MORAES FILHO, SEGUNDA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO, Julgado em 02/08/2017, Publicado no DJE 08/08/2017)*

*"APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - ESPERA EM FILA DE BANCO - **TEMPO SUPERIOR AO ESTABELECIDO EM LEI - MERO DISSABOR - NÃO CARACTERIZAÇÃO DO ABALO MORAL - RECURSO NÃO PROVIDO.** A permanência em fila de banco por tempo acima do previsto em lei não*

QUARTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO
APELAÇÃO Nº 73798/2017 - CLASSE CNJ - 198 COMARCA DE TANGARÁ
DA SERRA (CONTINUAÇÃO DE JULGAMENTO)
RELATORA: DESA. SERLY MARCONDES ALVES
REDATOR DESIGNADO: DES. RUBENS DE OLIVEIRA SANTOS FILHO

implica por si só reparação por danos morais, visto que não expõe o cliente a vexame ou constrangimento perante terceiros, tratando-se de mero dissabor". (Ap 72476/2017, DES. RUBENS DE OLIVEIRA SANTOS FILHO, QUARTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO, Julgado em 19/07/2017, Publicado no DJE 21/07/2017)

"APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - ESPERA EM FILA DE BANCO POR TEMPO SUPERIOR AO DETERMINADO EM LEI MUNICIPAL - NÃO CONFIGURAÇÃO DO DANO MORAL - MERO ABORRECIMENTO - RECURSO NÃO PROVIDO. O atendimento nos estabelecimentos bancários em tempo superior ao fixado em Lei Municipal, por si só, não gera o direito à indenização por dano moral, visto que não expõe cliente a vexame ou constrangimento perante terceiros, tratando-se de mero dissabor". (Ap 62291/2017, DES. RUBENS DE OLIVEIRA SANTOS FILHO, QUARTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO, Julgado em 28/06/2017, Publicado no DJE 30/06/2017)

"APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL – TEMPO DE ESPERA EM FILA DE BANCO – ILÍCITO QUE NÃO ACARRETA AUTOMATICAMENTE O DIREITO À INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL – AUSÊNCIA DE DEMONSTRAÇÃO DE SITUAÇÃO EXCEPCIONAL – NÃO CARACTERIZADO - RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. A simples demora no atendimento, por si só, não é capaz de ensejar automaticamente indenização por dano moral, sendo necessário, portanto, que o consumidor comprove que a situação ocasionou sofrimento extraordinário, além do

QUARTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO
APELAÇÃO Nº 73798/2017 - CLASSE CNJ - 198 COMARCA DE TANGARÁ
DA SERRA (CONTINUAÇÃO DE JULGAMENTO)
RELATORA: DESA. SERLY MARCONDES ALVES
REDATOR DESIGNADO: DES. RUBENS DE OLIVEIRA SANTOS FILHO

comum, atingindo diretamente sua personalidade". (Ap 65194/2017, DESA. CLEUCI TEREZINHA CHAGAS PEREIRA DA SILVA, TERCEIRA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO, Julgado em 12/07/2017, Publicado no DJE 19/07/2017)

"RECURSO DE APELAÇÃO – INDENIZAÇÃO DANO MORAL – ESPERA EM FILA DE BANCO – INEXISTÊNCIA DE DANO MORAL – MERO DISSABOR E ABORRECIMENTO – SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO. “ (...) 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. (...)” (AgInt no AREsp 937.978/DF, Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 08/11/2016, DJe 18/11/2016)". (Ap 179841/2016, DESA. NILZA MARIA PÔSSAS DE CARVALHO, PRIMEIRA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO, Julgado em 18/04/2017, Publicado no DJE 25/04/2017)

Assim, o desrespeito ao prazo estabelecido pela norma municipal constitui um dos elementos a serem considerados para aferição do constrangimento moral, mas não o único. É preciso que haja outros fatos que justifiquem o abalo moral e o consequente ressarcimento, o que não se verificou na espécie.

Posto isso, peço venia a divergência, para acompanhar a douta Relatora.

É como voto.

QUARTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO
APELAÇÃO Nº 73798/2017 - CLASSE CNJ - 198 COMARCA DE TANGARÁ
DA SERRA (CONTINUAÇÃO DE JULGAMENTO)
RELATORA: DESA. SERLY MARCONDES ALVES
REDATOR DESIGNADO: DES. RUBENS DE OLIVEIRA SANTOS FILHO

EM VINTE E TRES DE AGOSTO DE 2017

ADIADA A CONCLUSÃO DO JULGAMENTO, EM RAZÃO
DA DIVERGÊNCIA, PARA APLICAÇÃO DA TÉCNICA DE
JULGAMENTO DO ART. 942 DP CPC.

V O T O

EXMO. SR. DES. CARLOS ALBERTO ALVES DA ROCHA
(3º VOGAL)

Egrégia Câmara:

Me coaduno com o voto proferido pelo Desembargador Guiomar Teodoro Borges, onde a mera permanência na fila do banco não há motivo para indenização de dano moral, não há a menor dúvida quanto a isso.

Todavia, no presente caso, não houve a contraprova de que o apelante não ficou quatro horas na fila do banco, o que ultrapassa aquele tempo de 30 minutos a 1 hora. Ademais, o próprio banco não contestou isso, não houve uma contra prova de que ele não ficou lá todo esse tempo.

Esse tempo na fila já retrata um dano.

Peço vênica à douda Relatora para acompanhar o voto iniciado pela divergência do Desembargador Rubens de Oliveira Santos Filho.

É como voto.

QUARTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO
APELAÇÃO Nº 73798/2017 - CLASSE CNJ - 198 COMARCA DE TANGARÁ
DA SERRA (CONTINUAÇÃO DE JULGAMENTO)
RELATORA: DESA. SERLY MARCONDES ALVES
REDATOR DESIGNADO: DES. RUBENS DE OLIVEIRA SANTOS FILHO

V O T O TÉCNICA

EXMO. SR. DES. DIRCEU DOS SANTOS (4º VOGAL)

Egrégia Câmara:

Conforme relatado, trata-se de recurso de apelação cível interposto por DENER MAX OLIVEIRA contra a sentença que julgou improcedente o pleito de indenização por dano moral, por ter o autor permanecido por aproximadamente 04 (quatro) horas na fila do banco apelado para ser atendido.

A ínclita relatora, Des. Serly Marcondes Alves, negou provimento ao apelo, sob o argumento de que a permanência na fila de banco, por si só, não caracteriza sofrimento de ordem moral, eis que depende da verificação de outros fatos vexatórios não demonstrados pelo autor, no que foi acompanhado pelo 2º Vogal, Des. Guiomar Teodoro Borges.

O 1º Vogal, Des. Rubens de Oliveira, divergiu do voto da relatora, para dar provimento ao recurso interposto e reformar a decisão de primeiro grau, condenando o banco réu ao pagamento de danos morais no importe de R\$ 3.000,00 (três mil reais)

A controvérsia limita-se à verificação da existência dos danos morais requeridos na peça inaugural.

Pois bem.

Perfilho do entendimento proferido pela divergência de que a demora excessiva em fila de banco configura fato escorchante passível de indenização por danos morais.

Afigura-se abusiva a conduta do fornecedor do serviço que impõe ao consumidor tempo de espera para atendimento de quase quatro horas, circunstância que ultrapassa o mero dissabor cotidiano.

Assim, entendo que a indenização pretendida encontra guarida na legislação especial municipal, estando presentes os requisitos da responsabilidade

QUARTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO
APELAÇÃO Nº 73798/2017 - CLASSE CNJ - 198 COMARCA DE TANGARÁ
DA SERRA (CONTINUAÇÃO DE JULGAMENTO)
RELATORA: DESA. SERLY MARCONDES ALVES
REDATOR DESIGNADO: DES. RUBENS DE OLIVEIRA SANTOS FILHO

civil, quais sejam, conduta ilícita, dano e nexos causal.

Quanto ao valor, para o arbitramento do dano moral o julgador deve levar em consideração, entre outros aspectos, a condição social das partes, a extensão do dano, o ato ilícito praticado e as consequências que dele advieram, não se esquecendo de sua dupla finalidade, qual seja, abrandar a dor da vítima e punir o ofensor para que atos da mesma natureza não voltem a ocorrer.

Diante disso, considero razoável a importância de R\$ 3.000,00 (três mil reais) fixada no voto divergente.

Pelo exposto, acompanho o voto divergente para **DAR PROVIMENTO** ao recurso de apelação e condenar o banco apelado ao pagamento dos danos morais suscitados, na quantia de R\$ 3.000,00 (três mil reais). É como voto.

QUARTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO
APELAÇÃO Nº 73798/2017 - CLASSE CNJ - 198 COMARCA DE TANGARÁ
DA SERRA (CONTINUAÇÃO DE JULGAMENTO)
RELATORA: DESA. SERLY MARCONDES ALVES
REDATOR DESIGNADO: DES. RUBENS DE OLIVEIRA SANTOS FILHO

A C Ó R D ã O

Vistos, relatados e discutidos os autos em epígrafe, a QUARTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso, sob a Presidência do DES. RUBENS DE OLIVEIRA SANTOS FILHO, por meio da Câmara Julgadora, composta pela DESA. SERLY MARCONDES ALVES (Relatora), DES. RUBENS DE OLIVEIRA SANTOS FILHO (1º Vogal), DES. GUIOMAR TEODORO BORGES (2º Vogal), DES. CARLOS ALBERTO ALVES DA ROCHA (3º Vogal convocado) e DES. DIRCEU DOS SANTOS (4º Vogal convocado), proferiu a seguinte decisão: **RECURSO PROVIDO, POR MAIORIA, NOS TERMOS DO VOTO DO 1º VOGAL.**

Cuiabá, 30 de agosto de 2017.

DESEMBARGADOR RUBENS DE OLIVEIRA SANTOS FILHO -
REDATOR DESIGNADO