



ESTADO DE PERNAMBUCO  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
*Gabinete Des. Jones Figueiredo Alves*

---

**4ª CÂMARA CÍVEL**

Apelação Cível nº 230521-7 - 5ª Vara Cível de Caruaru

Apelante: Kilma Galindo do Nascimento

Apelado: Banco do Brasil S/A

Relator: Des. Eurico de Barros Correia Filho

Voto/vista: Des. Jones Figueiredo Alves

**VOTO/VISTA:**

A visão eclesiástica do tempo diz-nos que tudo tem o seu tempo determinado e há tempo para todo propósito debaixo do céu: há tempo de nascer e tempo de morrer; tempo de chorar e tempo de rir; tempo de abraçar e tempo de afastar-se; tempo de amar e tempo de aborrecer; tempo de guerra e tempo de paz.

Em ser assim, diante do tempo e de todo tempo, determinado e preciso, o tempo que não pára, o tempo que não cessa, tempo implacável e inexorável, há que se dizer, platonicamente, antes de *qualquer tempo, que o tempo é a imagem móvel da eternidade imóvel* e que, por isso mesmo, as horas e os dias talvez sejam, como pensou Marcel Proust, iguais para um relógio, mas não para um homem.

Eis então, posto diante do homem, ser cognoscente em diálogo com a sua própria vida - efêmera e voraz com o tempo - o problema do tempo e de seu uso, devido uso próprio e adequado do tempo.

Com pertinência, Charles Darwin advertia, às expressas, que o homem que tem a coragem de desperdiçar uma hora de seu tempo não descobriu o valor da vida.

De fato, se a passagem do tempo representa, antes de mais, a voragem das horas, e mesmo que se pense que o tempo que se gosta de perder não é tempo perdido, porque o homem faz de seu tempo a própria medida de sua vida, impõe-se pensar acerca do desperdício de tempo e para além disso, o que aqui interessa, sobre o vilipêndio do tempo.



ESTADO DE PERNAMBUCO  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
*Gabinete Des. Jones Figueirêdo Alves*

---

Do desperdício do tempo, dele cogitou Victor Hugo, ao assinalar que “a vida já é curta, e nós a encurtamos ainda mais desperdiçando o tempo”. Tempos desperdiçados, despercebidos, despedaçados, em fragmentos de tempo, que nada somam, nada acrescentam, inférteis de vida, porque neles o desperdício conspira contra a ordem natural das coisas e da própria existência. Tempos irreversíveis como a pedra atirada, a palavra dita, a ocasião perdida, porque tempos sem qualquer passado. Desperdício de tempo, que se faz tempo sombra que nada traz o ontem para o amanhã, flagrado por Millor Fernandes que, em seu refinado humor, o contempla, afirmando: “Quem mata o tempo não é um assassino, mas um suicida”.

Realmente. O tempo inútil, insuficiente de resultados eficientes, enfermo de propósitos, desarrazoado de suas próprias razões, coloca em desperdício o próprio homem e esta é a tragédia dos dias de tempos insossos, tempos sem o sal da vida.

De todo modo poderá ser dito, perante os outros, que o homem é o senhor do seu tempo e o proverá, como melhor lhe aprouver. Assertiva que se não justifica o desperdício do tempo, convive com a realidade pragmática de cada um, nos limites próprios de sua in(finitude) de vida. Ou seja, nosso presente é contingente das horas e esse presente é vivido conforme nossa dimensão de vida, para além do dia de hoje. Nós podemos ser futuro, mas podemos ser apenas o ontem.

Do vilipêndio do tempo, porém, caso é saber que, na hipótese, esse tempo não é apenas desperdiçado, pela perda do próprio tempo, faculdade que é dada ao homem exercitá-lo nas circunstâncias do tempo e dos interesses de vida.

Nessa segunda hipótese, a do vilipêndio, o tempo é subtraído violentamente do homem por terceiro, que rouba, sutilmente, a vida do outro, por atitudes de apreensão abusiva do tempo.

Ora. “*Se nada existe mais precioso que o tempo, pois ele é o preço da eternidade*” (Louis Bourdaloue), o problema do tempo vilipendiado mais se agudiza quando o tempo de nossas vidas se torna refém de outro, muitas vezes e precisamente, de um outro impessoal, ser indeterminado, um outro institucionalmente não individualizado.



ESTADO DE PERNAMBUCO  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
*Gabinete Des. Jones Figueirêdo Alves*

---

Napoleão Bonaparte, em suas máximas, afirmou que *“há ladrões que não se castigam, mas que nos roubam o bem mais precioso: o tempo”*.

A questão é de extrema gravidade e não se pode admiti-la, por retóricas de tolerância ou de condescendência, que sejam os transtornos do cotidiano que nos submetam a esse vilipêndio de tempo subtraído de vida, em face de uma sociedade tecnológica e massificada, impessoal e disforme, onde nela as pessoas possam perder a sua própria individualidade, consideradas que se tornem apenas em usuários numerados em bancos informatizados de dados.

O banco da vida é diferente: tem os seus dados de existência contados em segundos, minutos e horas, onde cada dia é também medida divina do tempo.

Certa vez, um escritor sueco, em conto de ficção científica, dramático até, falou de uma sociedade onde os seres nela existentes viviam em função das horas disponíveis na sua contabilidade da vida, os mais ricos comprando as horas de vida dos mais pobres e o personagem central, ciente das horas que lhe restavam de vida, empreendia busca frenética e desesperada de compra de horas, para sobreviver enquanto possível.

Está posta a questão principal: a vida, na sua grandeza, vale todo o tempo, a cada tempo que lhe é destinado, e a cada momento a vida se faz mais, sempre mais. Bem por isso, o vilipêndio do tempo afigura-se algo tão dantesco e aterrorizante como o pânico do personagem de horas contadas porque poucas lhe sobravam.

Se tudo tem o seu tempo determinado, como afirma o Eclesiastes, a circunstância de um determinado tempo para atendimento bancário em proveito da qualidade do serviço prestado ao usuário consumidor, imposto por lei, merece uma reflexão.

Uma reflexão imediata a saber que esse tempo, na sua medida precisa e referida na lei, deve ser cumpridamente observado.

Mais que isso. O problema do vilipêndio do tempo, por certo, estimulou o meu pedido de vista neste julgamento.

Pois bem:



ESTADO DE PERNAMBUCO  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
*Gabinete Des. Jones Figueirêdo Alves*

---

Segundo consta a autora, ora apelante, compareceu a agência do Banco do Brasil, Caruaru, para recebimento de alvará judicial expedido pela Justiça do Trabalho e, como evidencia o documento acostado à fl. 12, teve que aguardar 3h56mim pelo atendimento.

Em sentença, aportada às fls. 61/63, o magistrado decidiu pela improcedência do pedido à falta de comprovação dos alegados danos. O caso seria, segundo fundamenta, de mero aborrecimento do cotidiano.

O Relator, em seu voto, confirma a decisão singular consignando, basicamente, que “o fato de a parte autora ter esperado por quase quatro horas na fila para atendimento na instituição ré, ainda que seja motivo de aborrecimento, tal, no caso concreto, não passou de mero dissabor, comum da vida cotidiana, sobretudo em se considerando que não preenche os requisitos ao atendimento prioritário, o que poderia gerar, por excepcionalidade, situação desencadeadora de abalo moral”.

De logo, convém lembrar:

A Lei Municipal nº 4.434/2005, de Caruaru, ao dispor sobre o tempo de atendimento ao consumidor nos estabelecimento bancários, no seu art. 2º, dispõe:

“Art. 2º Para os fins desta Lei, considera-se tempo razoável:

I- até 15 (quinze) minutos, em dias normais;

II - até 30 (trinta) minutos;

a) em véspera ou em dia imediatamente seguinte a feriados

b) em data de pagamento de vencimentos a servidores públicos”

Como se observa, a instituição financeira além de violar norma local, que visa coibir abusos decorrentes de espera demasiada em filas, as quais, de certo, geram não só aborrecimentos, mas desgaste físico e emocional, falhou na prestação do serviço ofertado.

Assim, em se tratando de relação de consumo e de falha no atendimento, a responsabilidade é objetiva, consoante prevê o art.14, caput, do Código de Defesa do Consumidor, *verbis*:

“O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre fruição e riscos”.



ESTADO DE PERNAMBUCO  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
*Gabinete Des. Jones Figueirêdo Alves*

---

Isso significa dizer que, a culpa do banco réu independe de prova, basta apenas à comprovação do dano e do nexo de causalidade entre ambos – atitude da instituição frente ao prejuízo experimentado pela consumidora adveniente da injustificada demora na fila.

A propósito “pela teoria do risco do empreendimento, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no mercado de consumo tem o dever de responder pelos eventuais vícios ou defeitos dos bens e serviços fornecidos, independentemente de culpa. Este dever é imanente ao dever de obediência às normas técnicas e de segurança, bem como aos critérios de lealdade, quer perante os bens e serviços ofertados, quer perante os destinatários dessas ofertas. A responsabilidade decorre do simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de produzir, estocar, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços. O fornecedor passa a ser o garante dos produtos e serviços que oferece no mercado, respondendo pela qualidade e segurança dos mesmos.” (CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de Responsabilidade Civil. 8.ed. São Paulo: Atlas, 2008, p. 171).

Na espécie, a reflexão que se impõe firma-se na valoração do tempo, ou melhor, na violação do tempo sob a ótica dos danos provocados pelo seu desperdício injustificado

Mas não é só:

Em primeiro, apresenta-se injustificável a ausência de investimento na área de atendimento ao consumidor bancário quando se sabe que a lucratividade dos bancos abre margem, por si só, para a solução do problema.

Recente reportagem da Revista *Isto é Dinheiro*, edição n. 704, de 06.04.2011, revela que os dez maiores bancos reunidos tiveram, no ano passado, lucros da ordem de R\$ 41 bilhões, conforme afirma o economista Murilo Portugal, Presidente da Frebaban.

De tal premissa, forçoso é considerar que os lucros devem ser saudáveis, a esse nível de permitir consumidores saudáveis no atendimento que lhes é prestado.

Para além disso, é certo ainda que, consoante a aludida reportagem, os investimentos bancários voltados para segurança, foram na ordem de R\$ 4 bilhões. Bem de ver que o aprimoramento do sistema de segurança física e eletrônica das instituições financeiras objetivam garantir a tranqüilidade de seus clientes.



ESTADO DE PERNAMBUCO  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
*Gabinete Des. Jones Figueirêdo Alves*

---

Mas também é certo que esse sentimento de quietude do consumidor reclama um atendimento digno e eficaz. Uma providência não pode excluir a outra, há um elo entre ambas (segurança x atendimento adequado).

Logo, cumpre refletir, diante dos elevados lucros, injustificável o fato de não serem realizados investimentos de pessoal suficiente e de atendimento adequado à demanda de público para o efetivo cumprimento da lei.

Em, segundo, não é demais acrescentar, nesse cenário, o teor da reportagem divulgada pelo JORNAL DO COMMÉRCIO (Recife, PE) de 05 de abril do ano em curso, intitulada *“Longas filas tiram o sossego dos clientes – consumidores reclamam da demora no atendimento feito pelos bancos, que deveriam obedecer o tempo estipulado por lei. Supermercados também são criticados”*.

Em seu corpo constam dados divulgados pelo Procon do Estado que apontam a agência do Branco do Brasil de Caruaru, local de atendimento da apelante, como a pior no quesito atendimento.

Eis a passagem, no que interessa:

*“... o Procon de Pernambuco fez um mapeamento de todas as agências bancárias do Estado para saber quais eram as piores no quesito atendimento. “Entre as piores estão Santander-Real da Avenida Dantas Barreto, Bradesco da Rua do Imperador, o Banco do Brasil de Casa Amarela e o Itaú da Avenida Agamenon Magalhães. Mas o pior que eu conheço é a agência de Caruaru, onde o tempo de espera chega a seis horas, resume.” (grifo nosso).*

Tal constatação vem apenas sedimentar o dano sofrido pela consumidora, ora apelante, e a necessidade de sua reparação como meio pedagógico e punitivo decorrente da prestação de serviço inapropriada.

Nesse contexto, filio-me ao entendimento jurisprudencial, onde se reconhece como devida a indenização em casos de espera exacerbada em fila de banco, como ocorrente na espécie.

Confira-se:



**ESTADO DE PERNAMBUCO**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
*Gabinete Des. Jones Figueirêdo Alves*

---

(i) RECURSO INOMINADO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL - ESPERA NA FILA DO BANCO - TEMPO EXCESSIVO - DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - APLICAÇÃO DO ARTIGO 14 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE - NÃO DEMONSTRADA - DANO MORAL *IN RE IPSA* - DESCASO E DESRESPEITO AO CONSUMIDOR - SENTENÇA REFORMADA. DECISÃO : Ante o exposto, esta Turma Recursal resolve, por unanimidade de votos, CONHECER e DAR PROVIMENTO ao recurso, nos termos da ementa." (TJPR - RI 2010.0012117-2, Rel. Des. Cristiane Santos Leite, j. 17/12/2010) (g.n.).

(ii) "JUIZADOS ESPECIAIS. PROCESSUAL CIVIL. CONSUMIDOR. FILA DE ESPERA EM BANCO POR CERCA DE TRÊS HORAS. PEDIDO DE REPARAÇÃO POR DANO MORAL. PEDIDO JULGADO PROCEDENTE. RECURSO PARA REFORMA DA SENTENÇA AO FUNDAMENTO DE NÃO TER RESTADO PROVADO QUE O AUTOR TENHA FICADO POR CERCA DE TRÊS HORAS NA FILA DO BANCO. EXISTÊNCIA DE OUTROS MEIOS PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS. AUSÊNCIA DE ABALO MORAL, BEM COMO DE AUSÊNCIA DE RAZOABILIDADE NO SEU ARBITRAMENTO. AUSÊNCIA DE CONTRA-RAZÕES. RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO NO SEU MÉRITO. SENTENÇA MANTIDA PELOS SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. 1. A comprovação de que o réu permaneceu por cerca de três horas na fila do banco-réu pode ser inferida do documento de fl. 09, que atesta que o autor chegou ao estabelecimento bancário às 14h15min e somente foi atendido às 17h07min do dia 10/11/2008. Não cabe ao autor fazer qualquer outra prova, eis que o ônus deve ser invertido, devendo o réu, caso queira, provar que não teria sido o autor quem esteve na fila esperando atendimento, personalizando, se o caso, as senhas de atendimento, uma vez que o autor não pode aprimorar o sistema de atendimento do banco a fim de lhe imprimir maior credibilidade (CDC, art. 6º, VIII), a ponto de se determinar se o autor realmente esteve na agência, que a transação tenha sido efetuada pelo próprio autor e de que este tenha efetuado a retirada da senha. 2. O consumidor não está obrigado a realizar as suas transações bancárias em terminal de auto-atendimento, posto que a utilização destes terminais é facultativa. 3. **O dano moral restou devidamente caracterizado em face da lesão a direito da personalidade do autor consistente em sua paz de espírito, haja vista que é ilícita a conduta do réu que obriga o consumidor a permanecer em fila por cerca de três horas contrariando a Lei Distrital nº 2.547/2000 e ferindo a sua dignidade, posto que tal conduta está além do razoável e gera angústia, irritação, impaciência, desgaste físico, sensação de descaso e menosprezo, que fogem ao trato diário das relações sociais.**



**ESTADO DE PERNAMBUCO**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
*Gabinete Des. Jones Figueirêdo Alves*

---

4.A indenização por dano moral foi arbitrada com esteio nos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, utilizando-se o Juízo monocrático dos vetores de extensão, natureza e repercussão do dano e da capacidade econômica das partes, dentre outros. 5. Recurso conhecido e improvido. Sentença mantida por seus próprios fundamentos com súmula de julgamento servindo de acórdão na forma do art. 46 da Lei 9.099/95. Condeneo o réu no pagamento das custas. Deixo de condená-lo em honorários advocatícios face à ausência de contrarrazões (Lei nº 9.099/95, art. 55)". (TJDF 20080111475955ACJ, Relator Marcelo Tadeu de Assunção Sobrinho, 1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do Distrito Federal, julgado em 20/08/2010, DJ 10/12/2010)

(iii) "INDENIZATÓRIA. DANO MORAL. DEMORA. INJUSTIFICADA NO ATENDIMENTO BANCÁRIO. DESÍDIA QUE AFRONTA A DIGNIDADE DA PESSOA. RECURSO PROVIDO. (TJRS - Recurso Cível Nº 71000767079, Segunda Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Mylene Maria Michel, Julgado em 26/10/2005)

(iv) "AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS: ESPERA EM FILA DE BANCO POR MAIS DE DUAS HORAS: DANO MORAL CONFIGURADO; VALOR DA INDENIZAÇÃO FIXADOS COM OBSERVÂNCIA DOS PRINCÍPIOS DA PROPORCIONALIDADE E DA RAZOABILIDADE, CORRESPONDENTE AO VALOR PEDIDO R\$2.000,00 (DOIS MIL REAIS). SENTENÇA MANTIDA. RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO. SENTENÇA MANTIDA." (20101160013554ACJ, Relatora Rita de Cássia Cerqueira Lima Rocha, 1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do Distrito Federal, julgado em 27/07/2010, DJ 06/09/2010)

Destarte "a espera em fila de banco, além do razoável (uma hora), não constitui mero aborrecimento do cotidiano, mas enseja a reparação por dano moral, porque capaz de causar impaciência, angústia, desgaste físico, sensação de descaso e irritação, sensações estas que indiscutivelmente provocam um sofrimento íntimo além dos meros dissabores e aborrecimentos próprios" (TJDF - 20090310144024ACJ, Relator José Guilherme de Souza, Segunda Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do DF, DJ 08/06/2010).





ESTADO DE PERNAMBUCO  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
*Gabinete Des. Jones Figueirêdo Alves*

---

Posto isso, o meu voto vista é no sentido de, máxima vênia, em divergindo dos eminentes Relator e Revisor, reconhecer a configuração do dano moral, em virtude do vilipêndio do tempo da recorrente e, nessa consequência, prover o apelo interposto, fixando em R\$ 3.000,000 (três mil reais) o valor da condenação, cuja fixação tende a servir, inclusive, de freio inibitório a situações que tais, com os devidos ônus sucumbenciais, de custas do processo e de verba honorária arbitrada em 20% (vinte por cento) da referida indenização.

É como voto.

Recife, 07 de abril de 2011

**Des. Jones Figueirêdo Alves**  
Desembargador