
EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DO FORO REGIONAL DE SANTO AMARO – SP.

ALEXANDRE BERTHE PINTO, brasileiro, solteiro, advogado, inscrito na OAB/SP sob nº [REDACTED], CPF nº [REDACTED], podendo ser localizado à Rua [REDACTED], vem, mui respeitosamente, perante Vossa Excelência, com fulcro na Constituição Federal, Código Civil e demais dispositivos legais socorridos, propor a presente

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO
POR DANOS MORAIS

em face de **BANCO DO BRASIL**, localizado dentro do Fórum João Mendes, S/nº (Sala.225), Centro, São Paulo-SP, CEP: 01501-000, pelos motivos de fato e de direito a seguir articulados.

I. ***DO CÂNCER SOCIAL CHAMADO IMPUNIDADE.***

Inicialmente, necessário expor o ponto de vista do Autor para o, lastimável, momento em que vive a Sociedade Brasileira.

Há alguns anos a Sociedade Brasileira sofre com os efeitos nefastos dos reflexos da **IMPUNIDADE** e da certeza de que, muitas vezes, **MANTER O CAOS É RENTÁVEL ECONOMICAMENTE**, essa lástima é pelo autor denominada de ***“TEORIA DA RENTABILIDADE SOBRE O CAOS”***.

Os cidadãos brasileiros sofrem diariamente com os noticiários, as barbaridades dos atos, no mínimo, imorais contra a Sociedade são os mais variados possíveis, **nada parece escapar**; é violação de direito aqui, é favorecimento ali, é guerra urbana acolá, é “ficha limpa”, é trânsito, é sujeira, é imposto etc..., nem mesmo o futebol é algo blindado aos acontecimentos expostos na mídia.

Como conseqüência, muitas vezes, os acontecimentos são encaminhados ao Poder Judiciário que, também, sofre com os milhares de processos e ausência de recursos, refletindo na certeza de que um simples processo pode perdurar por longos e longos anos. E é certo que a Justiça morosa pode, em alguns casos, ser considerada impune.

No entanto, *data venia*, situações poderiam mudar, e **bastaria apenas que o Poder Judiciário**, diante do CAOS atual, **aplicasse a Lei com veemência de forma, educativa, punitiva e exemplar**, no intuito de desestimular essa enxurrada de violações aos Direitos do Povo Brasileiro. **E para mudar não é necessária nenhuma Lei nova, basta apenas aplicar as já existentes.**

Ora, qualquer criança precisa ser educada, e, resumidamente, uma das formas de educar, quando o dialogo não oferta resultado, **é punir brandamente**. Porém, muitas vezes, quando a punição **branda não oferta resultado** é necessária uma punição mais enérgica, como castigos para que a criança mude de postura, ou seja, criar uma criança para o futuro exige educação. **E educar é muitas vezes punir**, só assim será sentido o efeito sanção.

Frisa-se que **punir de forma adequada não é sinal de violência**. Essa já tem de sobra no País, portanto não é o que se espera.

Simbolicamente, o apresentado pode ser transferido para todas situações do cotidiano, seja com um banco, um profissional liberal, uma loja comercial etc... portanto, *data venia*, é preciso que o Poder Judiciário reveja seu conceito nas punições e perceba que o **abrandamento nas condenações**, seja em qualquer esfera, para o momento atual do País, é ineficiente, pois **NÃO está conseguindo punir, sancionar e/ou educar os infratores**, ou seja, as punições, salvo exceções, são inúteis para desestimular a pratica de atos lesivos.

É provável que estejamos em um momento crítico da Democracia, **mas é preciso acreditar que é possível mudar**, caso contrário, continuaremos com a certeza de que **ser vítima é questão de tempo**, e o tempo está cada vez menor.

E não é questão de prever o futuro, mas somente a certeza de que inexistindo punição séria capaz de educar, inexiste sanção para inibir a violação de direitos e infração de regras. E, infringir regras muitas vezes, pode ser lucrativo.

Como resultado, a Sociedade atualmente é vítima do “**câncer social**” chamado **IMPUNIDADE** e os remédios (sanções) não estão sendo suficientes para reverter o quadro. E é sabido a conseqüência e o poder destrutivo dessa “doença”!

No Poder Judiciário já existe reflexos dessa “doença” há anos, a quantidade de processos sempre discutindo situações análogas e com a “coincidência” do, em tese, ofensor, comprova isso. Porém, sempre há grande destaque para quantidade de processos, mas não é aprofundado o motivo pelo qual há existência de tantos litígios análogos.

E, lastimavelmente, podemos concluir que há processos em demasia porque, **MUITAS VEZES É MAIS RENTÁVEL MANTER ATITUDE IMORAL DO QUE INVESTIR EM ATITUDES PARA A MUDANÇA DE CONCEITOS.**

É sabido que Educar na esfera empresarial, mudar o conceito e/ou a metodologia de trabalho para melhor atender aos clientes é caro, envolve muito treinamento e anos para que o retorno ocorra. Já, a manutenção do caos, infelizmente, em algumas situações, é economicamente rentável.

Comparativamente, não raramente, ouvimos dizer que nos EUA uma empresa foi condenada a pagar milhões de dólares por um escorregão de um cliente, um constrangimento sofrido, um acidente causado etc..., as cifras das indenizações,

algumas vezes, equiparam-se a prêmios lotéricos, ou seja, realmente **inegável que os valores são elevadíssimos**, mas, também, **é inegável que a punição serve para inibir que fatos lesivos ocorram com tamanha freqüência**.

É certo, portanto, que quando há punição severa há mudança de conceitos e isso reflete em melhoria para toda Sociedade.

Dessa forma, pode-se concluir que os países mais desenvolvidos conseguiram “abrir os olhos” mais cedo, e o Poder Judiciário passou a punir com veemência, no afã de evitar a vitória do caos, refletindo em uma Sociedade mais justa ou que, pelo menos, **conforta mais justamente** o ofendido.

Assim, espera-se que o Poder Judiciário, com as ferramentas que possui, e têm muitas, passe a julgar os litígios com a essência de **EDUCAR**, **punindo com intensidade casos que são corriqueiros, e que já está evidente que sanções brandas não prestam para absolutamente nada**, tanto que há continuidade na prática de atos lesivos e processos semelhantes continuam existindo.

O momento atual é Histórico para o Brasil e permite apenas uma conclusão, **ou** o Poder Judiciário passa a punir com veemência **ou**, em um futuro não muito distante, **o “câncer social” chamado IMPUNIDADE irá exterminar Nossa Nação**.

E não adianta termos uma economia reconhecida mundialmente se a Nossa Nação sofre com a Impunidade, esse “câncer”, caso não seja combatido, irá contaminar tudo e afastará os investidores internacionais mais inteligentes, **afinal não correrão o risco de investir em um lugar contaminado por essa “doença destrutiva”**.

Portanto, mais do que nunca, devemos acreditar no Poder Judiciário e em sua importância **para salvar a Nação**.

II. DOS FATOS

Desde que o Banco do Brasil adquiriu a antiga Nossa Caixa os problemas relacionados aos procedimentos judiciais são públicos.

Outrossim, em decorrência de normas que regem a operacionalidade do Poder Judiciário, o banco Réu é o **único** responsável pela gestão

dos depósitos judiciais, recolhimento de algumas guias e outros atos inerentes ao bom andamento dos atos processuais no Estado de São Paulo. Assim, **inexistindo concorrência**, temos que a situação atual, ao menos para esse peticionário, demonstrou que está às margens de um colapso.

A gravidade dos fatos é de conhecimento público, a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB/SP), a Associação dos Advogados de São Paulo (AASP) e o próprio Banco do Brasil já divulgaram os fatos a população. (doc.anexo)

Veja, chegamos ao ponto da confissão dos problemas e nada parece que está sendo feito.

O próprio Autor já realizou **05** reclamações ao Banco Central e nada foi feito, as respostas "modelo" do Réu são evasivas e servem apenas para cumprir o protocolo, **não servem para mais nada**. (doc.anexo)

Assim, o Autor, que preza e zela pelo bom atendimento com seus clientes, pela transparência e agilidade, mesmo ciente de que as reclamações para o Banco Central do Brasil **não resultaram em nenhuma punição ao Réu**, tanto que os problemas continuaram, adotou esse procedimento apenas para resguardar seus interesses e esclarecer aos seus clientes que o atraso no pagamento é ocasionado pelo Réu.

No entanto, no dia 22/09/2010, o deboche, o desdém e a certeza da impunidade do Banco Réu para com o Autor extrapolou todos os limites do aceitável. Acreditar o contrário é ter a frieza social de jamais se colocar na situação de outra pessoa.

A revolta **visceral** é oriunda da humilhação sofrida pelo Autor que para realizar **UMA** simples operação bancária, agendada com **05 dias** de antecedência, e solucionar o problema do atraso de **07 dias** no pagamento de guia judicial **teve que ficar "preso" por exatas 03 horas dentro da agência bancária**.

Ora, qualquer pessoa de bem, que tenha a mínima de sensibilidade, sabe as **humilhações e o sentimento de impotência que é em ficar 03 horas em uma agência bancária, pulando de fila em fila, pegando senha e senha, sem o direito a água, utilização de telefone e/ou até mesmo um assento confortável**, e pior, visto

como uma pessoa "stressada" por estar exigindo apenas que a prestação do serviço bancário fosse realizada, nada mais.

Alguns seres vivos, pois não é possível nem considerar que sejam Humanos, interpretarão como sendo mero dissabor do cotidiano permanecer 03 horas em um banco. A essas pessoas o sentimento de pena é o melhor a desejar, afinal é certo que tais seres vivos são alheios à realidade ou vivem em uma redoma de vidro, pois **JAMAIS tiveram o desprazer de enfrentar situação semelhante.**

A revolta e a impotência é algo que extrapola o imaginável de quem jamais passou por tal situação.

A gravidade é tamanha que, existem leis que falam que o atendimento deve ocorrer em 30 minutos, assim, em considerando a aplicabilidade dessa lei temos que o Autor permaneceu pelo prazo **DEZ VEZES SUPERIOR AO PERMITIDO**, outras decisões consideram que é aceitável a permanência pelo prazo de uma hora, mesmo assim o autor sofreu **TRÊS VEZES MAIS DO QUE O ACEITÁVEL.**

Para que possa ser exposta a humilhação que é ficar em uma agência bancária, podemos comparar com os transtornos aéreos, tão rotineiros no país, ou seja, em casos de atrasos as empresas aéreas após o prazo de UMA HORA devem oferecer benefícios aos clientes e após DUAS HORAS os benefícios aumentam.

Porém um dos maiores banco do Brasil se deu ao luxo de permitir que um de seus clientes ficasse exatamente três horas sem qualquer amparo para ser atendido e realizar duas operações simples e que já estavam pré-agendadas e atrasadas, quais sejam.

a) RETIRADA DE COMPROVANTE DE "TED" REALIZADO APÓS 06 DIAS DO AVENÇADO E "DOC" REALIZADO 07 APÓS

Os "simples mortais", dentre eles o Autor, são obrigados a respeitar os prazos de pagamento de um boleto bancário ou algo do gênero junto aos Bancos.

O "simples mortal" que por algum motivo atrasar o adimplemento sofre com as penas impositivas bancárias, tais como multa, juros, tarifas etc..., e é sabido e notório que não são baixas e não há como contestar tal fato.

Em outra esfera, o banco Réu, gestor dos depósitos judiciais, ao menos com o Autor, **cumpra suas obrigações sem qualquer critério, não** respeita seus próprios prazos e **não** sofre nenhuma punição, afinal já foi comprovada a existência das reclamações ao BACEN e até agora o Autor não foi noticiado da ocorrência de qualquer punição sofrida pelo Réu.

Assim, no dia **09/09/2010**, foram realizados todos os procedimentos bancários necessários para realização de "TED" e "DOC" inerentes a duas guias de depósitos, nº 771/2010 e 772/2010. (doc.anexo)

A informação prestada foi de que os valores das declinadas guias estariam liberados respectivamente nos dias **14/09** (GUIA 771/2010) e **15/09** (GUIA 772/2010), e o crédito ocorreria diretamente na conta indicada pelo Autor no momento da "entrada" da guia junto ao Réu. Salienta-se que a guia nº 772/2010 por possuir valor inferior ao limite do mínimo do "TED" seria creditado um dia após, via "DOC" em decorrência de normas que regulam o sistema bancário brasileiro.

Porém, no dia **19/09/2010**, ou seja, já após os atrasos foi exposto o fato, via telefone, ao Gerente Geral da agência, Sr. Roberto, mas mesmo assim, **as operações foram realizadas apenas nos dias 20/09/2010** (GUIA 771/2010), **com 06 dias de atraso e 22/09/2010** (GUIA 772/2010) **com 07 dias de atraso**.

A precariedade do serviço, ao menos com o Autor, está sendo tamanha que a operação via "DOC" **não** foi realizada eletronicamente, **MAS SIM PESSOALMENTE**, ou seja, no dia 22/09/2010 o Réu, ao ser informado que o "DOC" da guia 772/2010 continuava sem ser creditado, designou que um de seus funcionários fosse até uma agência do Banco Itaú realizar o crédito na conta indicada pelo Autor.

O cúmulo do absurdo é monstruoso, afinal o "DOC" deveria ser creditado na mesma conta em que o "TED" havia sido realizado com atraso, **mas teve que ser realizado pessoalmente**, ou seja, nem o sistema eletrônico funcionou, e até hoje não há explicação por qual motivo o crédito ocorreu pessoalmente ao invés de eletronicamente.

O atraso desmotivado na liberação do pagamento é mais um desgaste aos litigantes, pois nem no momento do encerramento do processo há a velocidade esperada.

Frisa-se que, após a “entrada da guia” e informação por parte do banco de quando o crédito será liberado os clientes são informados e criam expectativas com o recebimento dos valores, porém no caso em comento tudo foi frustrado, pois está fartamente demonstrado que, ao menos com o Autor, os atrasos são freqüentes.

b) LEVANTAMENTO DA GUIA 956/2010

Por coincidência do destino e **infelicidade** do Autor, no mesmo dia 22/09/2010 estava agendado o levantamento da guia 956/2010, realizado com **05 dias de antecedência**, tudo nos moldes das orientações dos próprios funcionários do Réu. (doc.anexo)

No entanto, ao enfrentar a **primeira** fila foi informado de que o valor não estava disponível, pois *“o departamento responsável pelo pagamento das guias judiciais não tinha processado o pedido em decorrência da quantidade de trabalho”*.

Ao ouvir isso, o primeiro sentimento foi de **indignação**, afinal como pode o Banco do Brasil justificar quantidade de trabalho para se recusar a realizar o pagamento de uma guia na data prevista. Ademais a guia que nada mais é do que uma **Ordem Judicial** de levantamento de valores?

Não obstante, se há excesso de trabalho é porque há falta de pessoal e **tal problema pouco importa ao Autor**; o Autor é responsável por seu escritório, local em que mantém controle constante da quantidade de trabalho, números de funcionários e cumprimento de prazos, ou seja, **se há uma guia ou um bilhão de guias para ser processada, tal fato pouco importa**, o Autor, como qualquer cliente, quer que o prazo de pagamento seja cumprido nas condições do agendamento realizado.

Ora, como exposto inicialmente, quando o cliente bancário atrasa o pagamento sofre sanções, caso o atraso seja relacionado ao processo a punição é a deserção de recursos, multas etc... **portanto, por principio de igualdade, é inadmissível que o Réu deixe de cumprir prazos sem que sofra nada, e ainda faça com que o cliente fique três horas em uma agência bancária.**

Assim, durante três horas o autor teve que lidar com dois problemas, atraso no pagamento de uma guia e ausência na liberação de outra.

Ademais, como ex-bancário, e, portanto com um pouco de conhecimento nas operações bancárias, **não aceitava as respostas evasivas de não liberação da guia**, afinal todos os procedimentos já tinham sido realizados e o atraso era decorrente unicamente de falha administrativa ou operacional do Réu, como já havia ocorrido com as guias 771/2010 e 772/2010 (que o funcionário teve que ir até o Banco Itaú).

E o caso apenas foi resolvido quando o Autor teve que chegar ao limite do “stress” e informar que iria almoçar, jantar e dormir dentro da agência bancária até a solução do problema ou o comparecimento de ordem policial para retirá-lo.

Veja a que ponto chegou uma situação causada pelo Réu, que **somente** após isso realizou tudo que já deveria ter sido feito, pagando todas as guias, **mas após três horas de espera na agência.**

Salienta-se que o dia 22 **não** era dia de pagamento de funcionário ou coisa do gênero, pois até a data de agendamento o Autor leva em consideração, afinal como ex-bancário sabe que há dias em que o movimento é maior ou menor.

Excelência, o relato detalhado do caso é necessário para expor a sensação de dor, **indignação e humilhação que é permanecer três horas em um banco**, sendo interpretado como uma pessoa “stressada”, quando na verdade o Autor pleiteava apenas o recebimento do que lhe é de direito, e já estava atrasado.

Outrossim, lastimavelmente, os problemas dessa natureza têm sido freqüente, ao menos para com o Autor, como está comprovado.

Infelizmente, não é a primeira vez que o Autor permaneceu por longo tempo na fila aguardando atendimento, períodos de até 40 minutos não são raros, mas compreensível. No entanto, **três horas em uma agência bancária, pulando de fila em fila, para realizar operações agendadas e atrasadas é um afronto ao princípio da Dignidade Humana do cliente.**

Como consequência, o semblante de alguns bancários já demonstra o quão sofrido têm sido lidar com inúmeras reclamações, o stress é observado, especialmente, nos profissionais que mantém contato direto com o público.

No entanto, como ex-bancário, mesmo solidário com o que está ocorrendo com os funcionários, afinal, muitas vezes, não possuem culpa, o Autor precisa exigir o cumprimento do que lhe é de direito e pleitear a presente reparação dos danos sofridos, até para que o réu se sinta inibido na manutenção desses atos, fato que irá confortar o Autor e **culminará com a melhoria no atendimento para todos usuários da agência bancária localizada dentro do maior Fórum de São Paulo.**

III. DOS DANOS

Viver em um Mundo Capitalista nos traz a certeza de que “tempo é dinheiro”, viver em uma cidade como São Paulo trás a impressão de que o dia está ficando mais curto, tamanha são as horas inúteis desperdiçadas em trânsito, filas etc... **É por esse motivo que o Autor realiza o agendamento das operações bancárias com dias de antecedência**, sempre no afã de permitir que todas as partes envolvidas tenham condições de lidar com eventuais percalços. E caso ocorra qualquer imprevisto que **comunique** uma com a outra, tanto que em todas as guias entregues ao banco é anotado o número do telefone do escritório do autor, mesmo assim, **nem com isso o Réu alertou que a operação não poderia ser realizada ou que iria atrasar mais ainda.**

Dessa forma, o Autor foi até a agência bancária e teve que permanecer a mercê da sorte por três horas. É certo que, caso o Réu tivesse avisado do Autor, o mesmo jamais teria ido até a agência bancária para sofrer por três horas no banco, mas nem isso o banco fez!

Assim, como exposto inicialmente, qualquer ser que seja Humano, portanto que tenha a capacidade de sentir emoções, e saiba se colocar na “pele” do lesado, conseguirá perceber que **NÃO estamos diante de mero dissabor do cotidiano e/ou contratempos.**

É visível para qualquer ser Humano que o fato ocorrido com o Autor causou humilhação, impotência, stress, perda de tempo, angústia, e até ausência de condições para realização de necessidades básicas, como a utilização de um simples banheiro, beber uma água ou até mesmo utilizar de um assento confortável.

Volta-se a frisar, como ex-bancário, o autor possui um remoto conhecimento dos procedimentos, e sabe que algumas vezes é necessária a espera para a realização de um ato ou outro, **mas permanecer três horas é algo que extrapola o limite do aceitável.**

Caso o Autor fosse vítima de um problema relacionado a aviação, **após uma hora teria direito a facilidades de comunicação** (ligação telefônica, acesso a internet ou outros); **após a segunda hora teria direito também a alimentação adequada**, porém, **por azar do destino, o Autor estava dentro do maior banco brasileiro sem direito a absolutamente nada, exceto esperar.**

Até mesmo no momento em que foi obrigado a sair de uma fila e pegar outra senha teve que aguardar na agência, pois o prazo de atendimento é imprevisível e caso tivesse saído para comprar água e/ou utilizar do banheiro correria o risco de retornar a agência e saber que sua senha já havia sido chamada, por conseguinte deveria retirar uma nova senha, voltar e aguardar na fila. Afinal é isso que ocorre.

Não obstante, no dia 22/09/2010 São Paulo estava quente, **a agência bancária não possui ar condicionado, o bebedouro sequer possuía água e o assento disponibilizado é um afronto, *data venia*, a qualquer estatura óssea e peso, não há o mínimo de conforto**, e mesmo assim o Autor ficou três horas na agência.

Assim, temos que os fatos narrados e ocorridos garantem ao Autor o direito ao ressarcimento indenizatório pelos danos morais sofridos.

IV. DA GARANTIA LEGAL E DOUTRINARIA AO DIREITO DE INDENIZAÇÃO

Em decorrência dos fatos ora narrados, como também pelas provas trazidas à baila, suficientes para demonstrar o nexo de causalidade entre o dano experimentado pela vítima e o ato irresponsável, lesivo e ilegal da Ré, não carecendo de mais demonstrações específicas, porquanto é evidente a dor moral sofrida pelo Autor. Diante de tudo isso, caracterizou-se de forma incontestável o Dano Moral, ensejando indenização.

O dano é caracterizado com a diminuição ou subtração de um bem jurídico. E o bem jurídico é constituído não só de haveres patrimoniais e econômicos, **mas também de valores morais como, a honra, a vida, a saúde física e mental, o sofrimento, os sentimentos, a tristeza e o pesar**, esse conjunto de sentimentos faz parte da Dignidade do Pessoa Humana.

Assim, está comprovado que no caso em debate, a situação vivenciada pelo Autor violou sua Dignidade, por conseguinte lhe causou danos que são indenizáveis.

A garantia ao direito de reparação é tamanha que há amparo na Constituição Federal, Código de Direito Civil e Código de Direito do Consumidor, senão vejamos:

- **Constituição Federal**, em seu artigo 5º, inciso X, assegura o direito à indenização pelo dano moral: *“São invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurando o direito à indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação.” (gn)*
- **Artigos 186 e 927, do Código Civil:**
*“Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que **exclusivamente moral**, comete ato ilícito.” (gn)*
“Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.”
- **Artigo 6º, IV e X do Código de Defesa do Consumidor**
*“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
VI - a efetiva prevenção e **reparação de danos patrimoniais e morais**, individuais, coletivos e difusos;
X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral” (gn)*
- **Artigo 20 do Código de Defesa do Consumidor:**
“O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha

*§ 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que **razoavelmente** deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.” (gn)*

Os fatos narrados e documentalmente comprovados refletem de forma incontestável a ocorrência de Danos Morais, lembrando-se que o direito ao ressarcimento do dano moral não está relacionado a exteriorização de algum dano material físico, **afinal a dor moral psíquica vivenciada pelo Autor deixou cicatrizes de sentimentos de impotência, humilhação, etc..**

Como paradigma para garantia ao ressarcimento do Autor em decorrência da violação da sua Dignidade, grande destaque merecem as definições doutrinárias colacionadas, senão vejamos:

“O sentimento de vingança, então, seria a forma linear que serviria para identificar em qualquer ser humano a aestimatio abalada. Pois é este sentimento, inerente a cada um de nós, vivo em nossa psique, que permite a qualificação jurídica do dano como forma de possibilitar ao juiz e pretense ofensor a certeza de que quem realmente vem a juízo requerer reparação moral teve de fato sua moral (aestimatio) violada. A solução jurídica de se qualificar por presunções, conjecturas e por interpretação subjetiva de cada magistrado a respeito de cada ato/fato se é ou não moralmente indenizável não nos parece ser a mais correta, já que não é a melhor técnica. O subjetivismo é mutável e instável, motivo pela qual a boa técnica recomenda padrões objetivos e científicos para se identificar sempre as melhores soluções para as questões que temos que resolver, inclusive no mundo jurídico. Ainda que se entenda que não seria adequado se utilizarmos de uma "vilania" como critério técnico para permitir identificação de um nexos causal, ou a ofensa à estima pessoal de alguém, ainda assim é uma forma segura e objetiva de melhor tratar o instituto do dano moral.

Por derradeiro pedimos vênias para dizer que sentir dor, sentir o desejo de vingança, sentir a alegria da reparação, são apenas manifestações humanas, de nosso íntimo; ainda que

demasiadamente humanas, mas humanas. O que pode ser passível de reprovação ou aprovação são os atos/fatos frutos do intelecto, da racionalidade em si, dádiva que pertence unicamente a nós na Terra. Portanto, saber discernir entre o "sentir" como instinto, e o "querer" ou "fazer" como manifestação do racional, é importante, para a partir daí, tirarmos as conseqüências jurídicas corretas e adequadas para a mais perfeita aplicação das regras legais aos casos concretos. (Artigo publicado na Revista Magister de Direito Civil e Processual Civil nº 17 - Mar/Abr de 2007 - João Carlos Cembranel)

Assim, **"O dano moral é todo ato ou fato atribuível a alguém que atinja outrem e que desperte-lhe o desejo de vingança; sendo outrem o lesado, e o objeto atingido a estima pessoal (aestimatio)".(gn)**

Para Savatier, dano moral "é qualquer sofrimento humano que não é causado por uma perda pecuniária, e abrange todo atentado à reputação da vítima, à sua autoridade legítima, ao seu pudor, à sua segurança e tranqüilidade, ao seu amor próprio estético, à integridade de sua inteligência, a suas afeições, etc". (Traité de La Responsabilité Civile, vol.II, nº 525, in Caio Mario da Silva Pereira, Responsabilidade Civil, Editora Forense, RJ, 1989).(gn)

Para o Professor Yussef Said Cahali, dano moral "é a **privação ou diminuição daqueles bens que têm um valor precípua na vida do homem e que são a paz, a tranqüilidade de espírito, a liberdade individual, a integridade individual, a integridade física, a honra e os demais sagrados afetos, classificando-se desse modo, em dano que afeta a parte social do patrimônio moral(honra, reputação, etc.) e dano que molesta a parte afetiva do patrimônio moral (dor, tristeza, saudade, etc.), dano moral que provoca direta ou indiretamente dano patrimonial (cicatriz deformante, etc.) e dano moral puro (dor, tristeza, etc.)"** (gn)

Segundo Minozzi, um dos Doutrinadores Italianos que mais defende a ressarcibilidade, Dano Moral "é a **dor, o espanto, a emoção, a vergonha, a aflição física ou moral, em geral uma dolorosa sensação provada pela pessoa, atribuindo à palavra dor o mais largo significado". (Studio sul Danno non Patri moniale, Danno Morale, 3ª edição,p. 41).**

Já para o Professor Inocêncio Galvão Telles *"Dano moral se trata de prejuízos que não atingem em si o patrimônio, não o fazendo diminuir nem frustrando o seu acréscimo. O patrimônio não é afectado: nem passa a valer menos nem deixa de valer mais". "Há a ofensa de bens de caráter imaterial - desprovidos de conteúdo econômico, insusceptíveis verdadeiramente de avaliação em dinheiro. São bens como a integridade física, a saúde, a correção estética, a liberdade, a reputação. A ofensa objectiva desses bens tem, em regra, um reflexo subjectivo na vítima, traduzido na dor ou sofrimento, de natureza física ou de natureza moral". "Violam-se direitos ou interesses materiais, como se se pratica uma lesão corporal ou um atentado à honra: em primeira linha causam-se danos não patrimoniais, v.g., os ferimentos ou a diminuição da reputação, mas em segunda linha podem também causar-se danos patrimoniais, v.g., as despesas de tratamento ou a perda de emprego". (Direito das Obrigações, Coimbra Editora, 6ª edição, p. 375).*

Nas palavras do Professor Arnaldo Wald, *"Dano é a lesão sofrida por uma pessoa no seu patrimônio ou na sua integridade física, constituindo, pois, uma lesão causada a um bem jurídico, que pode ser material ou imaterial. O dano moral é o causado a alguém num dos seus direitos de personalidade, sendo possível à cumulação da responsabilidade pelo dano material e pelo dano moral"* (Curso de Direito Civil Brasileiro, Editora Revista dos Tribunais, SP, 1989, p. 407).

Wilson de Melo Silva, em síntese, diz que **"dano moral é o conjunto de tudo aquilo que não seja suscetível de valor econômico"** (O dano Moral e sua Reparação, Editora Forense, RJ, 1993, p. 13).

O Desembargador Ruy Trindade, diz que dano moral **"é a sensação de abalo a parte mais sensível do indivíduo, o seu espírito"** (RT 613/184).

Para Carlos Alberto Bittar, *"são morais os danos e atributos valorativos (virtudes) da pessoa como ente social, ou seja, integrada à sociedade (como, v.g., a honra, a reputação e as manifestações do intelecto)"* (Tutela dos Direitos da Personalidade e dos Direitos Autorais nas Atividades Empresariais, Revista dos Tribunais, SP, 1993, p. 24).

Segundo Maria Helena Diniz, *"Dano moral vem a ser a lesão de interesses não patrimoniais de pessoa física ou jurídica, provocada pelo fato lesivo"* (Curso de Direito Civil Brasileiro, Editora Saraiva, SP, 1998, p. 81).

Assim, incontroverso que a humilhação sofrida pelo Autor que **ficou três horas em uma agência bancária sem qualquer auxílio**, para realizar operações bancárias, que estavam atrasadas há mais de 07 dias ou que haviam sido agendadas com a antecedência mínima requisitada pelo próprio Réu, violou a Dignidade do Autor, causando dano que deve ser indenizado.

V. DO QUANTUM INDENIZATÓRIO E DA NECESSIDADE DO PODER JUDICIÁRIO EDUCAR E PUNIR.

Como é sabido, o ressarcimento ao Dano Moral deve atender dois binômios: a) confortar o ofendido e b) punir o ofensor ao ponto de desestimular a prática de atos lesivos.

Assim, como exposto inicialmente, ou o Poder Judiciário passa a aplicar punição sanção com caráter educativo e compensatório ou continuaremos a nos deparar diariamente com atitudes freqüentes como a narrada, **ocasião em que restará apenas esperar para que o CÂNCER IMPUNIDADE EXTERMINE A NAÇÃO.**

Ora, é sabido que o Réu tem em sua essência o lucro, **e não há nada ilegal nisso**, tanto que há milhares de acionistas na Bolsa de Valores que almejam que seus lucros sejam cada vez maiores. **Isso é o Capitalismo e a Democracia, ou seja, é absolutamente legal e necessário.**

No entanto, É IMORAL E ILEGAL a corrida desenfreada pelo Lucro, em que Direitos são exterminados com freqüência sem que tenhamos qualquer alteração significativa no Conceito do Réu.

Os empregadores sabem o custo que é manter um funcionário, pois além do salário, há impostos, benefícios, custo de treinamento e outros agregados.

Assim, acredita-se que, durante um ano o custo de um bancário no **início** de carreira (escriturário), cujo piso salarial é em torno de R\$ 2.000,00, supere R\$ 40.000,00.

Em outra esfera, situações análogas ao presente feito, as condenação, quando ocorrem, são absolutamente ínfimas, raramente superam R\$ 5.000,00, evidenciando a ausência total do caráter punição.

Ademais, **a busca pelo Judiciário é infinitamente menor à proporção de pessoas que, em tese, são lesadas.** Talvez, de um universo de 100 casos semelhantes ao narrado no máximo 03 pessoas, em tese, lesadas busquem a Justiça. E isso não reflete que ganharão o feito, afinal a sentença terá resultado imprevisível. Mas o que é certo, infelizmente, é que, o total da indenização dos 03 processos será, muito provavelmente, aquém do custo anual de um funcionário.

Assim, VERIFICA-SE QUE **A MANUTENÇÃO DO CAOS É ALGO ABSOLUTAMENTE RENTÁVEL e LUCRATIVO,** até pelo fato de que entre a propositura da ação e o efetivo ressarcimento ao lesado, quando isso ocorre, passaram-se longos anos, período em que o valor da condenação pode ser disponibilizado ao mercado, com taxas de juros anuais de até 100%, e no momento do pagamento o lucro obtido é infinitamente maior.

Portanto, às vezes, é mais rentável manter o atendimento precário do que investir na contratação de funcionários, que além da burocracia possui custo superior ao pagamento de indenizações irrisórias.

O fato é que a **"RENTABILIDADE EM DECORRÊNCIA DA MANTENÇA DO CAOS"** não pode mais ser algo economicamente tão rentável. Acreditar nisso é concretizar a profecia do Mestre Rui Barbosa.

*"De tanto ver triunfar as nulidades; de tanto ver prosperar a desonra, de tanto ver crescer a injustiça. De tanto ver agigantarem-se os poderes nas mãos dos maus, **o homem chega a desanimar-se da virtude, a rir-se da honra e a ter vergonha de ser honesto.**" (gn)*

E como nos últimos anos parece que o CAOS está dominando a Nação, podemos concluir que a ausência de modificações é decorrente do quão rentável têm sido manter essa forma de lucrar, contrário fosse não vivenciarmos a situação presente.

Assim, *data venia*, é necessário que o Poder Judiciário perceba que **indenizações irrisórias para situações freqüentes não prestam para absolutamente nada**, ou seja, **NÃO SÃO SUFICIENTES PARA EDUCAR O RÉU E/OU INTIMIDÁ-LO A DEIXAR DE PRATICAR ATOS LESIVOS**.

Infelizmente, atualmente, AS INDENIZAÇÕES ESTIMULAM A PRÓPRIA MANTENÇA DA TEORIA DO CAOS, afinal é rentável trabalhar no risco percentual de uma prestação de serviço deficiente ao invés de alterar conceito, essa imoralidade **somente irá mudar, quando (e se) o Poder Judiciário aplicar indenizações pesadas e com caráter educativo e punitivo**.

A situação é concreta, afinal quando há litígio envolvendo duas pessoas físicas o valor das indenizações por danos morais assemelham-se muito das que há quando estamos diante em casos semelhantes.

No entanto, é certo que a condenação no valor de R\$ 5.000,00 pode corresponder a um percentual considerável do ofensor, pessoa física, **5%** de seu patrimônio (considerando o patrimônio de 100 mil) já quando estamos diante de um Banco, **os mesmos R\$ 5.000,00 é algo absolutamente irrisório**, isso é inferior a **0,000005%** do patrimônio do banco (100 bilhões).

Dessa forma é matematicamente evidente o quão desprezível é o valor que o Poder Judiciário, em média, aplica como sanção para casos semelhantes. E como esse valor é percentualmente desprezível, não serve como punição, meio de intimidação e/ou educação, conseqüentemente a RENTABILIDADE SOBRE O CAOS deverá continuar, e cada vez mais clientes sofrerão a angústia dentro de uma agência bancária, e processos e processos continuarão sendo distribuídos assolando os Tribunais.

Dessa forma, é necessário que o Poder Judiciário aplique a sanção (educativa) de forma a coibir a manutenção desses atos, **visando inclusive o futuro da Nação**, por conseguinte, **as indenizações devem ser aplicadas de formas elevadas**, semelhantemente ao que ocorre nos EUA, **para servir como forma educativa e punitiva, culminado com a alteração de conceitos. Somente assim, ao longo dos anos, teremos a diminuição de litígios**, afinal a mentalidade do lucro irá mudar, pois será mais vantajoso manter quadro de funcionários qualificados e em quantidade suficientes do que arcar com indenizações elevadas, A TEORIA DO CAOS DEIXARÁ DE SER

RENTÁVEL E A NAÇÃO SAIRÁ VITORIOSA. Parece utopia, mas é o que se espera com decisões realmente desestimuladoras do caos.

A “**TEORIA DA RENTABILIDADE SOBRE A MANTENÇA CAOS**” precisa ser compelida para o bem da própria Nação. E cabe ao Poder Judiciário desestimular essa forma de rentabilidade, afinal:

“De todos os poderes constituídos de um país, o mais importante É O JUDICIÁRIO. SE ESTE FUNCIONAR, ainda que os demais sejam constituídos dos piores elementos, nenhum mal poderá abalar os cidadãos. NÃO HAVERÁ CORRUPÇÃO, PORQUE NÃO HAVERÁ IMPUNIDADE.”

(Sonia Aguiar)(gn)

VI. DO ENTENDIMENTO JURISPRUDENCIAL

48293194 - CIVIL. CDC. BANCO. TEMPO EXCESSIVO DE ESPERA PELO CONSUMIDOR EM FILA AGUARDANDO POR ATENDIMENTO. DANO MORAL EVIDENCIADO. ARBITRAMENTO EM VALOR IRRISÓRIO. SENTENÇA REFORMADA. 1. **Não é razoável a espera em fila de agência bancária por tempo que ultrapassa a três horas, circunstância que pode gerar aborrecimentos que não podem ser considerados como simples contratempo do cotidiano.** 2. A sentença que fixa em valor irrisório, indiretamente nega a indenizabilidade do dano moral, prevista inclusive constitucionalmente. 3. A fixação de dano moral no valor de R\$ 3.000,00 (três mil) reais, no caso em exame, atende ao princípio da razoabilidade. 4. Sem custas. Sem honorários, tendo em vista o disposto no art. 55 da Lei nº 9.099/95, que prevê o ônus da sucumbência apenas quando o recorrente é vencido. 5. Recurso conhecido e parcialmente provido. (TJ-DF; Rec. 2008.07.1.032651-7;

Ac. 413.654; Segunda Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais; Rel. Juiz Edmar Ramiro Correia; DJDFTE 07/04/2010; Pág. 182) LEI 9099, art. 55

52085061 - INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. DEMORA EXCESSIVA NO ATENDIMENTO AO CLIENTE. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. VIOLAÇÃO DOS ARTIGOS 6º, IV, 7º E 20§ 2º DO CDC. DEVER DE INDENIZAR. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. **1- negligência por parte do banco em deixar o usuário esperar por 01:13:39 (uma hora, treze minutos e trinta e nove segundos), na fila para atendimento; 2- falha na prestação do serviço gera o dever de indenizar;** 3- violação do Código de Defesa do Consumidor; 4- sentença reformada; 5 - Recurso provido. (TJ-MT; RCIN 6851/2009; Primeira Turma Recursal; Rel. Des. Mario Roberto Kono de Oliveira; Julg. 28/04/2010; DJMT 05/05/2010; Pág. 119) CDC, art. 20 CDC, art. 3

52086965 - DANOS MORAIS. LEI MUNICIPAL QUE REGULAMENTA O TEMPO DE ESPERA EM FILA DE ATENDIMENTO BANCÁRIO. CONSUMIDOR QUE AGUARDA ATENDIMENTO POR TEMPO SUPERIOR AO PERMITIDO. SENTENÇA QUE CONCEDE O RESSARCIMENTO POR DANOS MORAIS. RECURSO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. ESPERA DEMASIADA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. SENTENÇA REFORMADA APENAS PARA QUE OS JUROS E CORREÇÃO MONETÁRIA INCIDAM A PARTIR DA PROLAÇÃO DA SENTENÇA. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. **1 - A espera na fila de banco por tempo superior ao permitido em Lei, não gera, por si só, o dever de indenizar. Contudo, a demora em demasia afronta a dignidade do consumidor, revelando desrespeito, descaso e falta de atenção, o que ultrapassa os umbrais do mero aborrecimento.** 2 - Razoavelmente arbitrado, mantém-se o quantum indenizatório fixado. 3 - Conforme melhor doutrina e jurisprudência pátrias, nas indenizações por dano moral, os juros e correção monetária devem incidir a partir da prolação da sentença. 4 - A correção monetária

do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento. (Súmula nº 362/STJ) (TJ-MT; RCIN 6417/2009; Primeira Turma Recursal; Rel. Des. Dirceu dos Santos; Julg. 26/05/2010; DJMT 02/06/2010; Pág. 80)

48293264 - CIVIL. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS. ESPERA EXCESSIVA POR ATENDIMENTO BANCÁRIO, DESCASO DA INSTITUIÇÃO. DANO MORAL CARACTERIZADO. APELO IMPROVIDO. SENTENÇA MANTIDA. MAIORIA. **1. A espera em fila de banco, além do razoável, não constitui mero aborrecimento do cotidiano, mas enseja a reparação por dano moral, porquanto capaz de causar impaciência, angústia, desgaste físico, sensação de descaso e irritação, sensações estas que indiscutivelmente provocam um sofrimento íntimo para além dos meros dissabores e aborrecimentos próprios do cotidiano.** 2. Independentemente da existência de Lei prevendo prazo para atendimento de consumidor, uma vez que esta apenas gera a possibilidade de aplicação de multa administrativa pelo procon, os fatos não regulamentados também são reparáveis, se deles inevitavelmente decorrer a geração de dano à esfera dos direitos subjetivos. 3. Conquanto certo o dever de indenizar ante a vulneração dos direitos da personalidade, inequívoca a necessidade de se fixar a indenização em parâmetros que não impliquem o enriquecimento sem causa do ofendido, nem indiferença patrimonial para o ofensor, mas a justa reparação do dano. Nesta ordem de consideração, sopesando-se a conduta da empresa requerida/recorrida, mostra-se razoável a quantia reparatória fixada pelo juízo a quo no valor de R\$ 1.000,00 (um mil reais). 4. Recurso improvido. Sentença mantida. Maioria. Honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação, mais custas processuais, a cargo da recorrente. (TJ-DF; Rec. 2009.05.1.006584-5; Ac. 413.696; Segunda Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais; Rel. Desig. Juiz José Guilherme de Souza; DJDFTE 08/04/2010; Pág. 112)

VII. DO AUTOR

O Autor é advogado, com conduta pessoal e profissional ilibada, como ex-bancário, sabe que muitas vezes para a concretização de uma transação, infelizmente, o prazo de espera de até quarenta minutos, mesmo sendo elevadíssimo, não é raro na rotina do cotidiano bancário, tanto que já enfrentou diversas situações semelhantes, reclamou, mas nunca interpôs ação judicial.

No entanto, o prazo de três horas para solucionar problemas, decorrente de operações que já haviam sido agendadas preteritamente, ainda tendo que “pular de fila em fila” de “senha em senha”, permanecer sentado em uma agência que sequer disponibilizava água potável, sem toailete e com acomodação inapropriada, é um afronto a Dignidade Humana.

Já com relação à sua capacidade econômica, em **existindo interesse**, requer seja permitido que cópia do imposto de renda seja apresentada em pasta própria, no afã de servir como equalizador para o valor da indenização ora pleiteada.

VIII. CONCLUSÃO

Pelo exposto, está documentalmente comprovado que o Autor, mesmo após realizar o agendamento de operações bancárias **com a antecedência mínima requerida pelo próprio banco**, foi vitimado e humilhado, precisando permanecer durante três horas “preso” na agência bancária.

As senhas, o horário de entrega da operação e a finalização do atendimento, comprovam que a primeira **senha de nº 43, foi retirada às 10h35min**, o atendimento, **na primeira fila**, ocorreu por volta das 11:57 ou seja, após **mais de uma hora e vinte minutos**. E como a operação não se realizou teve que retirar a nova senha **de nº 107 retirada às 11h59min**, e aguardar até o término das operações que, conforme documento entregue pelo próprio banco (doc.anexo) ocorreram nos seguintes horários:

- a) Fornecimento do comprovante da guia 771/2010, **horário: 12h55min58seg**

- b)** Fornecimento do Comprovante da guia 772/2010 juntamente com o comprovante de depósito realizado pelo funcionário do Réu no Banco Itaú, **horário 13h13min06seg;**
- c)** Comprovante de encerramento da transação relacionada à guia nº 710/2010 e finalização das operações bancárias **13h:34min21seg;**

Ou seja, o Autor retirou a primeira senha às **10h35min** e seu atendimento foi encerrado às **13h34min, triste, penoso, mas infelizmente comprovadamente real.**

Assim, comprovou-se que o “pula-pula” de fila e senhas fizeram superar todo o limite do razoável. **O prazo de três horas é algo que extrapola o aceitável e fere a Dignidade Da Pessoa Humana,** pois quem já teve o dissabor de enfrentar situação semelhante sabe o sentimento de impotência, humilhação, sofrimento físico e mental que é ficar “preso” em um banco.

Assim, por todo o contexto, **especialmente pela conduta freqüente do Réu,** comprovação de inúmeras reclamações realizadas no BACEN, confissão pública de existência de problemas, da humilhação enfrentada pelo Autor nessas três horas e da certeza que **é necessário que o Poder Judiciário EDUQUE PUNINDO,** no afã de romper a **TEORIA DA RENTABILIDADE SOBRE O CAOS,** juntamente com a capacidade financeira das partes e lastreado em todo entendimento jurisprudencial e doutrinário colacionado, temos que o valor de **R\$ 15.000,00 (quinze mil reais)** atenderá a essência da indenização por danos morais confortará o ofendido, punirá o Réu e servirá como tentativa para desestimular essa prática freqüente.

IX. DO PEDIDO

Pelo exposto requer seja:

- a) Acatada a distribuição da presente demanda, com competência no domicílio do Autor, com lastro no Código de Defesa do Consumidor;
- b) Expedido mandado de citação ao Banco Réu, para, em querendo, dentro do prazo legal conteste a presente demanda;

-
- c) Autorizado que o Autor, **em sendo requerido com antecedência**, apresente seu extrato de IRPF em audiência;
- d) Produzidas todas as provas em direito admitidas, especialmente a oitiva do representante do Réu;
- e) Determinada a inversão do ônus da prova, com lastro no Código de Defesa do Consumidor;

Ao final seja o feito **JULGADO PROCEDENTE** e o Réu condenado a indenizar o Autor no montante de **R\$ 15.000,00** (quinze mil reais), acrescido das custas, despesas processuais e honorários advocatícios.

Dá-se a causa o valor de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais)

Termos em que,

Pede-se deferimento.

São Paulo, 30 de setembro de 2010.

Alexandre Berthe Pinto

██████████