

**APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.094.389-0 DA 5ª VARA  
CÍVEL DA COMARCA DE LONDRINA**

**APELANTE:** BANCO SANTANDER S/A

**APELADO:** MÁRIO PAGANI NETO

**RELATOR:** DES. JURANDYR REIS JUNIOR

**RELATOR DESIGNADO:** DES. ARQUELAU ARAUJO RIBAS

**RESPONSABILIDADE CIVIL. RELAÇÃO DE CONSUMO. DEMORA EM FILA DE INSTITUIÇÃO BANCÁRIA PARA ATENDIMENTO NO CAIXA. DESCASO. OFENSA À DIGNIDADE DO CONSUMIDOR. APLICAÇÃO DO ART. 14 DO CDC. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. NÃO COMPROVAÇÃO DE CAUSA EXCLUDENTE. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. QUANTUM INDENIZATÓRIO FIXADO EM R\$ 500,00. SENTENÇA MANTIDA. SENTENÇA OMISSA QUANTO AO ÍNDICE A SER UTILIZADO – INPC/IBGE – SUPRESSÃO DA OMISSÃO DE OFÍCIO.**

**APELAÇÃO DESPROVIDA.**



**VISTOS**, relatados e discutidos, estes autos de apelação cível nº 1.094.389-0 da 5ª Vara Cível da Comarca de Londrina, em que figura como apelante BANCO SANTANDER S/A e apelado MÁRIO PAGANI NETO.

## **RELATÓRIO**

1. Cuida-se de apelação, interposta em face da decisão que julgou procedente o pedido, condenando o requerido no pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 500,00 (quinhentos reais), corrigidos monetariamente a partir da sentença e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês a contar do evento danoso (05/11/2011). Em razão da sucumbência, condenou o requerido, ainda, no pagamento de custas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 12% sobre o valor da condenação. (fls. 86/95)

1.1. O requerido apela a esta Corte pretendendo a reforma do julgado, sustentando que: 1) a demora no atendimento, por si só, não configura dano moral; 2) a agência é equipada de cadeiras e possui número suficiente de funcionários para o atendimento nos caixas; 3) o ocorrido não ultrapassa a esfera do mero dissabor; 4) os alegados danos



morais não restaram demonstrados; e, 5) o valor da indenização se mostra excessivo, merecendo ser reduzido. (fls. 102/108)

**1.2.** Foram apresentadas contrarrazões. (fls. 113/119) Na oportunidade, o autor pugnou para que seja negado seguimento ao apelo, eis que inexistente controvérsia quanto ao cabimento de danos morais em razão da espera excessiva em filas de banco.

É o relatório.

## **FUNDAMENTOS DE FATO E DE DIREITO**

### **BREVE RELATO DOS FATOS**

**2.** Alega o autor que, devido à demora de, aproximadamente, 51 minutos, na fila à espera de atendimento do serviço prestado pelo banco réu, e o descaso com que foi tratado, teve sua honra subjetiva abalada, sendo devida, portanto, a reparação pelos danos daí advindos.

**"MERITUM CAUSAE":**

### **DOS DANOS MORAIS**

**3.** De saída, cumpre esclarecer que a relação existente entre as partes é de consumo, pois o apelado/réu se enquadra no conceito de fornecedor e o autor se subsume no de consumidor, sendo, portanto, aplicável ao caso o Código de Defesa do Consumidor.

**3.1.** Conforme determina o artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor de serviço responde objetivamente pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviço, contudo, se desonera se provar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste, ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, "*in verbis*":

*"Art. 14. 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 a fruição e riscos.*

*§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:*

*I – que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;*

*II – a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro."*

**3.2.** Sobre o assunto, pertinente a transcrição da lição de Silvio Rodrigues<sup>1</sup>:

*“Na responsabilidade objetiva a atitude culposa ou dolosa do agente causador do dano é de menor relevância, pois, desde que exista relação de causalidade entre o dano experimentado pela vítima e o ato do agente, surge o dever de indenizar, quer tenha este último agido ou não culposamente.*

*A teoria do risco é a da responsabilidade objetiva. Segundo essa teoria, aquele que, através de sua atividade, cria um risco de dano para terceiros deve ser obrigado a repará-lo, ainda que sua atividade e o seu comportamento sejam isentos de culpa. Examina-se a situação, e, se for verificada, objetivamente, a relação de causa e efeito entre o comportamento do agente e o dano experimentado pela vítima, esta tem direito de ser indenizada por aquele.”*

**3.3.** Assim, para fins de ressarcimento do dano, é imprescindível existir relação de causa e efeito entre a ação ou omissão e o dano sofrido pela vítima (nexo causal), sendo desnecessária, contudo, a apuração de culpa do agente.

---

<sup>1</sup> RODRIGUES, Silvio. Direito civil. V. 4: Responsabilidade civil. São Paulo : Saraiva. p. 11.

**3.4.** Pois bem, no caso em pauta, observa-se pelo caderno vestibular que no dia 05/11/2011, o autor recebeu senha para atendimento de serviço bancário prestado pelo requerido, às 12:59 hrs (fl. 13), no entanto, o atendimento no caixa foi prestado somente às 13:58hrs (fls. 11/2).

**3.5.** Com efeito, em sede de contestação, o banco réu arguiu que o ocorrido não ultrapassa a esfera do mero dissabor. Salientou, ainda, que disponibiliza cadeiras aos usuários e funcionários para atendimento nos caixas em número suficiente.

**3.6.** Todavia, evidencia-se pela demora no atendimento aos clientes, que o número de atendentes era insuficiente à demanda.

**3.7.** Anote-se, ainda, que o banco requerido violou a Lei Municipal 7.614/98, a qual estabelece que o tempo máximo de permanência na fila para atendimento é de 15 (quinze) minutos em dias normais e de 30 (trinta) em véspera de feriado ou dia imediato a este, ou ainda, em dias de pagamento dos funcionários públicos (fl. 05).

**3.8.** Sobre a possibilidade do Município legislar sobre o assunto, transcrevo excerto do Agravo de Instrumento nº 479.558-6, de lavra do Eminentíssimo Des. Leonel Cunha:

*“Tanto os Estados, quanto os Municípios, têm competência para legislar sobre questões atinentes aos direitos dos consumidores, tais como o tempo de espera nas filas das Instituições Bancárias e a disponibilidade de assentos para aqueles que deles necessitam, sem que isso implique em ofensa à Constituição Federal, eis que não se trata de regular a atividade fim exercida pelos Bancos, cuja competência privativa é da União.”*

**3.9.** Assim, é de se concluir que a demora de aproximadamente 51 minutos para atendimento, foge à normalidade de tempo para permanência em fila em estabelecimento bancário, bem como é evidente que o ocorrido escapa à sua obrigação de atender em prazo razoável os usuários que buscam os serviços desses estabelecimentos.

**3.10.** Desse modo, não há falar em mero dissabor, vez que o abalo moral suportado pelo autor, excede a mera contrariedade e aborrecimento normal do cotidiano.

**3.11.** Nesse sentido:

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL - ESPERA DEMASIADA EM FILA DE BANCO - TEMPO CONSIDERADO EXCESSIVO EM RAZÃO DO DISPOSTO NA LEI MUNICIPAL n.º 9.742/2005 DA CIDADE DE LONDRINA E NA LEI ESTADUAL N.º 13.400/2001 - DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO QUE GERA DESCONFORTO DESNECESSÁRIO, OFENSA À PESSOA - APLICAÇÃO DO ARTIGO 14 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - APLICAÇÃO DA TEORIA DO RISCO - DANO MORAL IN RE IPSA CONFIGURADO - DESCASO E DESRESPEITO AO CONSUMIDOR - O ARBITRAMENTO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO DEVE SER EQUITATIVO E MODERADO - CONSIDERAÇÃO DA NATUREZA E EXTENSÃO DO DANO, STATUS ECONÔMICO/PATRIMONIAL DAS PARTES - VEDAÇÃO AO ENRIQUECIMENTO SEM CAUSA - INCIDÊNCIA DE JUROS LEGAIS NOS TERMOS DA SÚMULA 54 DO STJ E CORREÇÃO MONETÁRIA PELOS ÍNDICES INPC/IGP-DI NOS TERMOS DA SÚMULA 362 DO STJ - INVERSÃO DO ÔNUS DE SUCUMBÊNCIA DEFINIDO EM PRIMEIRO GRAU EM DESFAVOR DO RÉU - RECURSO PROVIDO.” (TJPR, Apelação Cível 737.612-1, 8ª C.Cível, Des. João Domingos Kuster Puppi, DJ 11/03/2011)

“APELAÇÃO CÍVEL E RECURSO ADESIVO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - CARÁTER



PROTELATÓRIO DO APELO NÃO CARACTERIZADO - AUSÊNCIA DE OFENSA AO PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE - MULTA POR LITIGÂNCIA DE MÁ-FÉ AFASTADA - ESPERA EM FILA DE BANCO - DEMORA NO ATENDIMENTO QUE EXTRAPOLA O LIMITE PREVISTO EM LEI MUNICIPAL E ESTADUAL - FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CARACTERIZADA - DEVER DE INDENIZAR - DANO MORAL CARACTERIZADO - OFENSA À DIGNIDADE DO CONSUMIDOR - QUANTUM INDENIZATÓRIO REDUZIDO - ATENDIMENTO AO PRINCÍPIO DA PROPORCIONALIDADE - VALOR FIXADO A TÍTULO DE HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS MANTIDO - OBSERVÂNCIA AOS PARÂMETROS DO ARTIGO 20, §3º, DO CPC - RECURSO DE APELAÇÃO PARCIALMENTE PROVIDO - APELO ADESIVO DESPROVIDO.” (TJPR, Apelação Cível 701.690-2, 9ª C.Cível, Des. Renato Braga Bettega, DJ 14/03/2011)

### **3.12.** Ainda, de minha relatoria:

“RESPONSABILIDADE CIVIL. RELAÇÃO DE CONSUMO. DEMORA DE APROXIMADAMENTE UMA HORA E MEIA EM FILA DE INSTITUIÇÃO BANCÁRIA PARA ATENDIMENTO NO CAIXA. RECURSO DO REQUERIDO. APLICAÇÃO DO ART. 14 DO CDC. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. NÃO COMPROVAÇÃO DE CAUSA EXCLUDENTE. DEVER DE

INDENIZAR CONFIGURADO. DANOS MORAIS. COMPROVAÇÃO. DESNECESSIDADE. ALEGAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS QUE POSSIBILITAM AO CLIENTE DISPENSAR O ACESSO À AGÊNCIA. INOVAÇÃO RECURSAL. NÃO CONHECIMENTO. RECURSO DO AUTOR. DANOS MORAIS. QUANTUM INDENIZATÓRIO. VALOR MANTIDO. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. PERCENTUAL QUE RENUMERA CONDIGNAMENTE O CAUSÍDICO. RECURSO DO REQUERIDO PARCIALMENTE CONHECIDO E, DESPROVIDO. RECURSO DO AUTOR DESPROVIDO." (TJPR, Apelação Cível 689.355-2, 10ª C. Cível, Des. Arquelau Araújo Ribas, DJ 24/03/2011)

**3.13.** Sobre o assunto pertinente, ainda, o escólio de ANTÔNIO JEOVÁ SANTOS:

*"O que configura o dano moral é aquela alteração do bem-estar do indivíduo. Se do ato de outra pessoa resultar alteração desfavorável, aquela dor profunda que causa modificações no estado anímico, aí está o início da busca do dano moral." (Antônio Jeová Santos, Dano Moral Indenizável. Ed. Lejus, 1997).*

**3.14.** A par disso, anote-se que o autor sofreu também o prejuízo do tempo desperdiçado, em razão da demora em ser atendido, o qual poderia ter sido utilizado de maneira mais benéfica e proveitosa.

**3.15.** Sobre o desvio produtivo do consumidor, cita-se a lição de Marcos Dessaune que bem elucida a questão:

*“Como a todo dever jurídico se contrapõe um direito subjetivo, o consumidor, para não experimentar maiores prejuízos, se sente então forçado a desperdiçar o seu tempo e a desviar as suas competências – de atividades como o trabalho, o estudo, o descanso, o lazer – para exigir do fornecedor que satisfaça seu mais legítimo interesse: a resolução desses problemas de consumo, que impõem ao consumidor um custo de oportunidade de natureza irrecuperável, por ele indesejado. Ou seja: ao transgredir sua missão e cometer ato ilícito, independentemente de culpa, o fornecedor acaba onerando indevidamente os recursos produtivos do consumidor. [...]*

*De todo modo, as situações cotidianas de mau atendimento, ao fazer com que o consumidor inconformado precise se desviar de suas atividades*

*habituais – para tentar sanar a falha do fornecedor que esteja lhe causando algum tipo de prejuízo -, acarretam invariavelmente a perda definitiva de uma parcela do tempo de vida do consumidor, bem como ocasionam o redirecionamento indesejado das suas competências.” (Desvio Produtivo do Consumidor – O prejuízo do tempo desperdiçado, fls. 130/ 134)*

**3.16.** Nesse viés, a conduta omissiva do requerido, conduz o consumidor à redução a condição análoga a de um indigno, pois, tratado com menoscabo, menosprezo, gerando, sem qualquer sombra de dúvida, dano ao patrimônio moral do ser humano, ao amor próprio à personalidade, devidamente ressarcível pelo causador.

**3.17.** Nesse sentido, cita-se o seguinte precedente:

“APELAÇÃO CÍVEL 1 E 2 - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - ESPERA EM FILA DE BANCO - DEMORA NO ATENDIMENTO QUE EXTRAPOLA O LIMITE PREVISTO EM LEI MUNICIPAL E ESTADUAL - FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CARACTERIZADA - PRESENÇA DOS REQUISITOS ENSEJADORES DA RESPONSABILIDADE CIVIL - DANO MORAL PRESUMIDO - INDENIZAÇÃO DEVIDA - VALOR FIXADO DE ACORDO

COM OS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE - SENTENÇA REFORMADA RECURSO DE APELAÇÃO 1 PROVIDO E RECURSO DE APELAÇÃO 2 PREJUDICADO." (TJPR, *Apelação Cível 905.826-2, 9ª C.Cível, Rel. Des. José Augusto Gomes Aniceto, DJ 16/10/2012*)

**3.18.** Desta feita, resta cristalino o liame existente entre a conduta ilícita do réu e a ofensa à honra do autor.

**3.19.** Nesse aspecto, mister salientar que, para fixação dos danos morais, deve-se levar em consideração as circunstâncias de cada caso concreto, tais como a natureza da lesão, as consequências do ato, o grau de culpa, as condições financeiras das partes, e mais, deve-se estar atento a sua dúplici finalidade, ou seja, meio de punição e forma de compensação aos prejuízos sofridos pela vítima, mas sem, contudo, permitir o enriquecimento da parte.

**3.20.** Com relação ao "quantum" tem-se que a indenização a título de danos morais não tem o condão de ressarcir de forma equivalente os prejuízos sofridos, exatamente porque os bens atingidos não são passíveis de mensuração econômica, cumprindo então estimar um dado valor tendo-se em conta dois aspectos fundamentais do instituto: o caráter

compensatório e punitivo. Compensatório porque, ainda que não seja capaz de estabelecer o "*status quo ante*", pode proporcionar à parte certo conforto material, no sentido de lhe minorar o sofrimento. Punitivo ou educativo porque a condenação objetiva coibir condutas semelhantes, desestimulando assim a repetição do dano.

**3.21.** Apreciando a questão referente ao valor indenizatório, como se sabe, não há critério científico a ser seguido para fixação do valor da indenização dos danos morais, sendo sensato e razoável adotar-se a respeito a orientação da mais prestigiosa jurisprudência, que com pequenas variações, vem apontando no seguinte sentido:

*"VI - A indenização por dano moral deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que a reparação venha a constituir-se em enriquecimento indevido, devendo o arbitramento operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao porte financeiro das partes, e, ainda, às suas atividades comerciais. Há de orientar-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida, notadamente à situação econômica atual e às peculiaridades de cada caso." (STJ - 4ª T. -*

*REsp. 203.755-MG - rel. Min. Sálvio de Figueiredo  
Teixeira - DJU 21/06/99.)*

**3.22.** Caio Mário da Silva Pereira apud Rui Stocco  
ensina que:

*"[...] quando se cuida do dano moral, o fulcro do  
conceito ressarcitório acha-se deslocado para a  
convergência de duas forças: caráter punitivo, para que  
o causador do dano, pelo fato da condenação, se veja  
castigado pela ofensa que praticou; e o caráter  
compensatório para a vítima, que receberá uma soma  
que lhe proporcione prazeres como contrapartida do mal  
sofrido."<sup>2</sup>*

**3.23.** Ainda, Carlos Roberto Gonçalves sugere  
alguns critérios para a fixação do dano moral:

*"Pode-se afirmar que os principais fatores a serem  
considerados são: a) a condição social, educacional,  
profissional e econômica do lesado; b) a intensidade de  
seu sofrimento; c) a situação econômica do ofensor e os*

---

<sup>2</sup> STOCO, Rui. Tratado de Responsabilidade Civil 6. ed., São Paulo: Revista dos Tribunais, 2001, p. 1.667.

*benefícios que obteve com o ilícito; d) a intensidade do dolo ou grau de culpa; e) a gravidade e a repercussão da ofensa; e f) as peculiaridades e circunstâncias que envolveram o caso, atentando-se para o caráter anti-social da conduta lesiva.*<sup>3</sup>

**3.24.** Além disso, na operação de arbitramento devem ser levadas em conta as características pessoais dos envolvidos, tais como sua situação socioeconômica, bem como a gravidade e extensão do dano. Não se olvide ainda que essa espécie de indenização não pode se constituir em fonte de enriquecimento indevido, conforme já asseverou o Superior Tribunal de Justiça<sup>4</sup>.

**3.25.** No presente caso, verifica-se dos autos, que o autor é advogado (fl. 02), não se conhecendo, contudo, a sua remuneração. Já, acerca da situação financeira do banco réu, sabe-se que é uma das maiores instituições financeiras do país, atuando numa área altamente lucrativa, com lucro líquido no terceiro trimestre de 2013, de R\$ 497 milhões de reais<sup>5</sup>.

---

<sup>3</sup> GONÇALVES. Carlos Roberto. Responsabilidade Civil. Ed. Saraiva.8.ed. 2003, pg.577.

<sup>4</sup> STJ. 4ª T. REsp. 403.396-SP, rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, j. 07/03/02.

<sup>5</sup> <http://g1.globo.com/economia/negocios/noticia/2013/10/lucro-do-santander-fica-em-r-497-milhoes-no-3-trimestre.html>





**3.26.** Em relação a extensão do dano, observa-se que, não obstante o requerente não tenha comprovado a existência de prejuízos materiais com a demora no atendimento, é notório que tal situação enseja profunda irritação com o tempo excessivo de espera, o descaso, negligência e abusividade que o réu trata seus clientes, ressaltando ainda que este em momento algum admitiu seu erro e nem se propôs a um acordo.

**3.27.** Neste viés, e atendendo aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, assim como, o caráter punitivo/compensatório da condenação, deve o valor ser fixado pelo julgador singular, qual seja, R\$ 500,00 (quinhentos reais), ser mantido.

**3.28.** Por fim, quanto à correção monetária considerando que a sentença é omissa quanto ao índice a ser aplicado, este deverá ser o INPC/IBGE, por se mostrar o melhor índice de atualização da moeda.

**4.** Diante do exposto, é de se negar provimento ao recurso de apelação.

### **DECISÃO:**



Apelação Cível nº 1.094.389-0 da 10ª Câmara Cível. 18

**ACORDAM** os Senhores Desembargadores integrantes da Décima Câmara Cível do TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARANÁ, por **maioria** de votos, em conhecer e negar provimento ao recurso, nos termos do voto relatado. Vencido o Desembargador Jurandyr Reis Junior, com declaração de voto.

Participaram do julgamento: **Des. Luiz Lopes** (Presidente sem voto), **Des. Jurandyr Reis Junior** e **Des. Marcelo Gobbo Dalla Dea**.

Curitiba, 12 de dezembro de 2013.

**ARQUELAU ARAUJO RIBAS**

Relator Designado

**JURANDYR REIS JUNIOR**

Voto Vencido