

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0035092-08.2012.8.19.0004

APELANTE: BANCO BRADESCO S/A

APELADO: BRUNO GARCIA DE SÁ

RELATOR: DES. FERNANDO ANTONIO DE ALMEIDA

**APELAÇÃO CÍVEL – DIREITO DO CONSUMIDOR – AÇÃO SOB O RITO SUMÁRIO – DEMORA NA FILA DO BANCO – CONSUMIDOR QUE PERMANECEU ESPERANDO POR APROXIMADAMENTE UMA HORA E MEIA NA FILA DO BANCO - SENTENÇA QUE JULGOU PROCEDENTE O PLEITO AUTURAL PARA CONDENAR O RÉU AO PAGAMENTO DE R\$3.110,00 DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - APELA A EMPRESA RÉ AFIRMANDO QUE SE O CONSUMIDOR FICOU NA FILA, FOI POR SUA ESCOLHA, JÁ QUE OFERECE TERMINAIS DE AUTO-ATENDIMENTO – CONTINUA AFIRMANDO QUE NÃO HÁ PROVAS DE QUE O AUTOR FICOU REALMENTE NA FILA DO BANCO POR DUAS HORAS, POIS PODERIA TER PEGO A SENHA, SAÍDO DA FILA E RETORNADO MAIS TARDE – POR FIM, ALEGA QUE A DEMORA NA FILA CONSTITUI MERO ABORRECIMENTO, O QUAL NÃO GERA DANO MORAL, NOS TERMOS DA SÚMULA 75 DO TJRJ – NÃO ACOLHIMENTO – O RÉU NÃO SE DESINCUMBIU DO ÔNUS DE DEMONSTRAR FATO IMPEDITIVO DO DIREITO DO AUTOR - RESTOU CARACTERIZADA A VIOLAÇÃO AO DEVER DE QUALIDADE – FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO – DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR - SÃO INACEITÁVEIS AS ALEGAÇÕES DO APELANTE DE QUE O AUTOR PODERIA TER REALIZADO O PAGAMENTO DAS CONTAS POR TERMINAIS DE AUTOATENDIMENTO, UMA VEZ QUE CABE A ESTE OPTAR PELO MEIO QUE AVALIE MAIS CONVENIENTE, CABENDO, POR CONSEGUINTE, AO BANCO DISPONIBILIZAR UM SERVIÇO DE QUALIDADE, O QUE NÃO SE VERIFICOU - DESSA FORMA, ENTENDE-SE QUE OS FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR ULTRAPASSAM O MERO ABORRECIMENTO COTIDIANO, EM RAZÃO DE TER ESPERADO NA FILA DO BANCO POR QUASE 02 HORAS, PERDENDO TEMPO PRODUTIVO, ENSEJANDO O DEVER DE INDENIZAR.**

**DESPROVIMENTO DO RECURSO.**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos da Apelação Cível de nº 0035092-08.2012.8.19.0004, ACORDAM, por \_\_, os Desembargadores que compõem a Vigésima Sétima Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, em negar provimento ao recurso de apelação do réu.

Rio de Janeiro, 12 de fevereiro de 2014.

**FERNANDO ANTONIO DE ALMEIDA**

**Desembargador Relator**

**RELATÓRIO**

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo réu, em face da sentença proferida pelo juízo da 1ª Vara Cível da Comarca de São Gonçalo, que julgou procedente o pedido inicial do autor, para condenar o réu a compensar os danos morais perpetrados, no valor de R\$ 3.110,00 (três mil, cento e dez reais), sobre o qual incidirão juros de 1% (um por cento) ao mês, desde a citação, e atualização monetária, a partir da sentença. Condenou-se ainda o réu ao pagamento das custas e honorários de R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais), tendo em vista que o valor da condenação não serve de parâmetro para a fixação de tal verba, sob pena de aviltamento da remuneração do Advogado do Autor.

Em síntese, afirma o autor que, no dia 05/09/2011, foi até ao banco réu para o pagamento de contas, entrando na fila as 10:59 horas (dez horas e cinquenta e nove minutos), saindo da mesma às 13:07 (treze horas e sete minutos), o que significou uma espera de mais de duas horas, havendo descumprimento do que determina a lei 4.223/03, que relata que qualquer agência bancária do Estado do Rio de Janeiro, o cliente não pode esperar mais

## Vigésima Sétima Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro

de 20 minutos na fila de um caixa em dias normais e 30 minutos em véspera e depois de feriados.

Pretende o réu seja reformada a sentença para que sejam julgados improcedentes os pleitos do autor. Afirma que o autor litiga de má-fé, pois existe processo idêntico em outra vara, de pessoa que mora em sua residência, tratando também sobre espera na fila de banco. Continua afirmando que se o consumidor ficou na fila, foi por sua escolha, já que oferece terminais de auto-atendimento. Alega também não haver provas de que o autor ficou realmente na fila do banco por duas horas, pois poderia ter pego a senha, saído da fila e retornado mais tarde. Por fim, alega que a demora na fila constitui mero aborrecimento, o qual não gera dano moral, nos termos da Súmula 75 deste Tribunal. Subsidiariamente, requer a redução do valor arbitrado para fins de indenização por danos morais (fls. 129/138).

Em contrarrazões, o autor requer a confirmação da sentença, por seus próprios fundamentos (fls. 157/160).

É o relatório.

### **ACÓRDÃO**

O recurso não merece provimento.

A relação entre as partes é de consumo, sendo aplicável o Código de Defesa do Consumidor.

É certo que a teoria do risco do empreendimento foi adotada pelo Código de Defesa do Consumidor, o qual estabeleceu a responsabilidade objetiva para todos os casos de acidente de consumo, quer decorrente do fato do produto (CDC, art. 12), quer do fato do serviço (CDC, art.14).

Dessa forma, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no mercado de consumo tem o dever de responder pelos eventuais vícios ou defeitos dos produtos e serviços fornecidos, independentemente do fato de ter agido ou não com culpa.

## Vigésima Sétima Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro

Entretanto, o risco do empreendimento do fornecedor de serviços, por si só, não gera a obrigação de indenizar, vez que a sua responsabilidade só nasce quando há violação do dever jurídico de prestar o serviço de forma adequada e com segurança.

*In casu*, o autor trouxe provas de que, no dia 05/09/2011, no horário de 11:44h pegou a senha de nº 0072 na agência do Banco Bradesco em São Gonçalo (fls. 24).

No entendo, o autor somente foi atendido às 13:07, daquele dia, o que significa que, de fato, permaneceu durante 01 hora e 23 minutos na fila esperando para ser atendido.

Inicialmente, afirma o apelante em suas razões que o autor litiga de má-fé, pois existe processo idêntico em outra vara, de pessoa que mora em sua residência, tratando também sobre espera na fila de banco.

Alega que o processo idêntico tramita perante a 6ª Vara Cível da Comarca de São Gonçalo, sob o nº 0007495-64.2012.8.19.0004, onde se trata também de fila de espera no banco e que a autora naquele processo mora na mesma casa do autor dessa ação, havendo pois um conluio entre ambos para se locupletar as expensas do réu.

Não procede tal afirmação do réu.

Isso porque, apesar de tal processo tratar sobre o mesmo tema, o fato daquele processo aconteceu no dia 26/09/2011.

Ao invés de demonstrar conluio entre as partes, o que se verifica é a reiterada falha na prestação de serviço da ré perante seus clientes.

O fato de os autores morarem na mesma residência em nada afeta a sua possibilidade de buscar o Poder Judiciário para buscar seus direitos, visto que é direito fundamental o acesso à justiça, garantido pelo artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição da República.

Por este motivo, supera-se a alegação de litigância de má-fé trazida pelo réu.

Continua em sua apelação, afirmando que se o consumidor ficou na fila, foi por sua escolha, já que oferece terminais de auto-atendimento.

Com efeito, ao oferecer ao correntista a possibilidade de saques, depósitos, pagamentos e outros serviços, o Banco assume o dever prestação de um serviço de qualidade.

São inaceitáveis as alegações do Apelante de que o Autor poderia ter realizado o pagamento das contas por terminais de autoatendimento, uma vez que cabe a este optar pelo meio que avalie mais conveniente, cabendo, por conseguinte, ao Banco disponibilizar um serviço de qualidade, o que não se verificou.

Alega também o réu, não haver provas de que o autor ficou realmente na fila do banco por duas horas, pois poderia ter pego a senha, saído da fila e retornado mais tarde.

Foi plenamente comprovado pelo autor o tempo de permanência de espera do réu na fila, de acordo com a senha de atendimento de nº 0072, acostada às fls. 24 dos autos.

O autor trouxe provas do que alega, motivo pelo qual caberia ao réu, nos termos do artigo 333, inciso II, do Código de Processo Civil, demonstrar a existência de fato impeditivo do direito do autor.

Poderia o réu ter juntado gravações de segurança de sua agência bancária que demonstrassem se o autor ficou ou não no interior de sua agência por uma hora e meia esperando atendimento. Entretanto, não trouxe qualquer elemento que demonstrasse que o autor saiu de sua agência.

Também afirma o réu que a demora na fila constitui mero aborrecimento, o qual não gera dano moral, nos termos da Súmula 75 deste Tribunal.

Embora esteja correto o entendimento de que não incide danos morais em hipóteses de mero descumprimento contratual, *in casu*, entendo ter havido efetivo dano aos direitos de personalidade do autor.

Com efeito, houve quebra da legítima expectativa do consumidor de receber um atendimento de qualidade como consequência da contraprestação pecuniária que presta ao banco.

A espera de mais de uma hora na fila de um banco extrapola as consequências naturais da inexecução das obrigações.

A perda de tempo da vida do consumidor em razão do mau atendimento de um fornecedor não é mero aborrecimento do cotidiano, mas verdadeiro impacto negativo em sua vida, que é obrigado a perder tempo de trabalho, tempo com sua família, tempo de lazer, em razão de problemas gerados pelas empresas.

Neste sentido, o advogado Marcos Dessaune desenvolveu a tese do **desvio produtivo do consumidor**, que se evidencia quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento (*lato sensu*), precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências - de uma atividade necessária ou por ele preferida - para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irrecuperável. Em outra perspectiva, o desvio produtivo evidencia-se quando o fornecedor, ao descumprir sua missão e praticar ato ilícito, independentemente de culpa, impõe ao consumidor um relevante ônus produtivo indesejado pelo último ou, em outras palavras, onera indevidamente os recursos produtivos dele (consumidor).

Da lógica dos fatos e da prova existente, é notório que a situação fática vivenciada pelo autor violou a dignidade da pessoa humana, gerando perda de tempo irrecuperável, dor e sofrimento que extrapolam a esfera contratual, sendo manifesta a configuração do dano moral.

Caracterizado o fato ilícito praticado pela ré, cabível a condenação por danos morais, cujo valor deve ser arbitrado levando-se em conta a intensidade do dano e o caráter dúplice da reparação, bem como atendendo aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Passa-se à análise do valor de indenização por danos morais.

A matéria referente à fixação do *quantum* indenizatório pelos danos morais sofridos, no Direito Brasileiro, é delicada, e fica sujeita à ponderação do magistrado, fazendo-se necessário, para encontrar a solução mais adequada, que se observe o princípio da razoabilidade e

## Vigésima Sétima Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro

proporcionalidade, tal como já decidido pelo Egrégio Superior Tribunal de Justiça, não havendo critérios determinados e fixos para a quantificação do dano moral, sendo, portanto, recomendável que o arbitramento seja feito com moderação e atendendo às peculiaridades do caso concreto (RESP 435119; Relator Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira; DJ 29/10/2002).

O enunciado nº 116, constante do Aviso nº 52/2011 deste Tribunal dispõe que: *“A verba indenizatória do dano moral somente será modificada se não atendidos pela sentença os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade na fixação do valor da condenação.*

Deve ser mantido o valor de R\$ 3.110,00 (três mil, cento e dez reais), quantia que atende aos princípios norteadores da reparação por dano moral.

Pelo exposto, voto pelo desprovimento do recurso.

Rio de Janeiro, \_.

**FERNANDO ANTONIO DE ALMEIDA**  
**Desembargador Relator**