



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DA PARAÍBA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
QUARTA CÂMARA CÍVEL

ACÓRDÃO

Apelação Cível nº 0801604-78.2014.8.15.0001

Apelante: Banco Santander Brasil S/A

Apelada: Stephanie Bezerra Muniz

APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DO PROMOVIDO. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. ESPERA PARA ATENDIMENTO SUPERIOR AO ESTABELECIDO NA LEGISLAÇÃO DE REGÊNCIA. DESCUMPRIMENTO. DANO MORAL. CONFIGURAÇÃO. CABIMENTO DA INDENIZAÇÃO. FIXAÇÃO DO VALOR. OBSERVÂNCIA AOS CRITÉRIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. DESPROVIMENTO DO RECURSO.

- Em que pese o entendimento já fixado de que, na questão de espera prolongadas em filas, a situação não gere danos morais, a indenização é devida quando resta comprovada situação absolutamente diferenciada e anormal, com a demonstração de absoluto descaso para com o consumidor.

- No tocante à fixação da verba indenizatória moral, convém esclarecer que os critérios utilizados para o seu arbitramento devem estar de acordo com a melhor orientação doutrinária e jurisprudencial versadas sobre a matéria *sub examine*.

- Atentando-se ao critério da razoabilidade, incumbe ao Magistrado, observando as especificidades do caso concreto, e, ainda, considerando as condições financeiras das partes, o bem jurídico lesado e a gravidade da conduta, arbitrar valor de forma que não

se torne fonte de enriquecimento, tampouco seja inexpressivo a ponto de não atender aos fins ao qual se propõe.

VISTOS, relatados e discutidos os presentes autos.

ACORDA a Quarta Câmara Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, por unanimidade, desprover o apelo.

Trata-se de **APELAÇÃO**, Id 4962782, interposta por **Banco Santander Brasil S/A** contra sentença prolatada pelo **Juiz de Direito da 2ª Vara Cível da Comarca de Campina Grande**, Id 4962762, que, nos autos da **Ação de Indenização por Danos Morais** ajuizada por **Stephanie Bezerra Muniz**, decidiu nestes termos:

Sendo assim, em face das razões expostas, **julgo procedente o pedido**, com resolução de mérito, nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil, para **condenar** o promovido a pagar à parte promovente indenização pelos danos morais suportados, no valor de R\$ 6.000,00 (seis mil reais), corrigido monetariamente pelo INPC a partir da data da prolação desta sentença (Súmula 362 do STJ) [3] e com juros de mora de 1% ao mês, incidentes a partir da data da citação (art. 405 do Código Civil). Em face do ônus da sucumbência, condeno também a parte ré ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, os quais arbitro em 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação, com observância no art. 85, § 2º, do CPC.

Em suas razões, o **recorrente** requer a modificação do *decisum* vergastado, argumentando, para tanto, que o pouco tempo de espera em fila de banco, não tem o condão de expor o cliente a vexame ou constrangimento perante terceiros, não gerando intenso abalo psicológico capaz de causar aflições ou angústias extremas. Saliencia que a espera por atendimento, configura incômodo próprio de um sistema que não assegura o nível de eficiência desejado, no entanto não pode ser considerado causa de indenização por dano moral, já que não se constatou ofensa ou aborrecimento suficientemente grave para macular a honra da **parte autora**. Alternativamente, na hipótese de entendimento diverso, pugna pela minoração do valor fixado a título de danos morais e honorários advocatícios.

Contrarrrazões ofertadas, Id 4962787, na qual a **autora** refutou os termos da insurgência, requerendo, por conseguinte, o desprovemento do apelo.

Feito não remetido ao **Ministério Público**, tendo-se em vista a não subsunção do caso em quaisquer das hipóteses, nas quais esse Órgão, por seus representantes, deva intervir como fiscal da ordem jurídica, consubstanciado, ainda, no art. 169, §1º, do Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba.

É o RELATÓRIO.

VOTO

Stephanie Bezerra Muniz ajuizou a presente **Ação de Indenização por Danos Morais**, alegando, para tanto, que permaneceu por **2 horas e 28 minutos**, na fila de espera para atendimento no caixa do **Banco Santander Brasil S/A**, mesmo informando ao gerente que encontrava-se em estado físico debilitado, por ter se submetido a uma cirurgia cesariana, para remoção de uma gravidez tubária.

Nesse panorama, pugnou pela condenação da **instituição financeira**, a indenização estabelecida "nos arts. 4º e 5º da Lei nº 10.323/2014, em dobro", bem como a uma reparação de ordem extrapatrimonial.

Ao decidir a lide, a Juíza de Direito, acolhendo a tese inicial, condenou a entidade bancária ao pagamento do montante de **R\$ 6.000,00 (seis mil reais)**, a título de indenização por danos morais, dando ensejo a interposição deste reclamo pela **instituição financeira**.

Nesse caminhar, o desate da controvérsia reside em verificar se a espera prolongada na fila do banco, configura conduta ilícita passível de indenização por danos morais, verificando-se, ainda, admitida a reparação civil, se o valor fixado pelo magistrado singular é adequado à situação.

Os autos dão conta de que a **parte autora**, no dia **01/08/2014**, dirigiu-se a **instituição financeira**, onde retirou uma senha para atendimento nos caixas do banco promovido, às **13 horas 43 minutos e 44 segundos**, sendo atendida apenas às **16 horas e 11 minutos**, ou seja, após **2 horas e 28 minutos de espera**, Id 4962727.

Não fosse isso o bastante, consta no processo, que durante esse período, a **promovente** encontrava-se de repouso, pois estava se recuperando de uma cirurgia cesariana,

realizada para remoção de uma gravidez tubária, conforme certificado no atestado emitido pela **Dra. Maria Francisca de Sousa**, com especialidade em Obstetrícia e Ginecologia, Id 4962734.

A partir do cenário apresentado, em que pese o entendimento já fixado de que, nessa questão de espera prolongadas em filas, a situação não gere danos morais, tenho que no caso em tela restou comprovada situação absolutamente diferenciada e anormal, com a demonstração de absoluto descaso para com a consumidora.

Como bem ressaltou o Magistrado singular, "além da debilidade física, é certo o abalo emocional decorrente de gravidez ectópica, que no caso, restou agravado ainda mais pela desídia da instituição financeira no atendimento com a parte autora, provocando mais do que um simples aborrecimento tolerável."

Desta feita, verifica-se que o liame de causalidade se entrelaça na conduta ilícita do **Banco do Brasil S/A**, em virtude da má prestação de serviços, acarretando, sem dúvida, abalo e constrangimento moral à promovente, ora apelada, principalmente diante das circunstâncias fáticas, a saber da fragilidade emocional decorrente da gravidez tubária.

Portanto, havendo excepcionalidade a justificar reparação pelo abuso desmedido, patente o dever de indenizar.

Sobre o tema, confira-se julgado do Superior Tribunal de Justiça:

CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ESPERA EM FILA DE BANCO. LEGISLAÇÃO LOCAL. PERÍODO EXCESSIVO PARA RECEBER ATENDIMENTO. CONFIGURAÇÃO. 1. Ação ajuizada em 16/08/2013. Recurso especial interposto em 12/08/2015 e distribuído a este gabinete em 25/08/2016. 2. Danos morais: grave ofensa à personalidade. Precedentes. 3. **A mera invocação de legislação municipal que estabelece tempo máximo de espera em fila de banco não é suficiente para ensejar o direito à indenização. Precedentes.** 4. **Contudo, a espera por atendimento em fila de banco quando excessiva ou associada a outros constrangimentos pode causar danos morais.** 5. Recurso especial não provido. (STJ - REsp: 1662808 MT 2016/0075262-3, Relator: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento:

02/05/2017, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 05/05/2017)- negritei.

No tocante à fixação da verba indenizatória moral, convém esclarecer que os critérios utilizados para o seu arbitramento devem estar de acordo com a melhor orientação doutrinária e jurisprudencial versadas sobre a matéria *sub examine*. Ou seja, atentando-se ao critério da razoabilidade, incumbe ao Magistrado, observando as especificidades do caso concreto e, ainda, considerando as condições financeiras do agente e a situação da vítima, arbitrar valor de forma que não se torne fonte de enriquecimento, tampouco seja inexpressivo a ponto de não atender aos fins ao qual se propõe. Em outras palavras, "**A indenização por dano moral deve proporcionar ao lesado satisfação em justa medida, de modo que produza impacto ao causador do mal capaz de dissuadi-lo de igual e novo atentado, sem significar um enriquecimento sem causa da vítima.**" (TJPB; AC 0002866-37.2012.815.0981; Terceira Câmara Especializada Cível; Rel^a Des^a Maria das Graças Morais Guedes; DJPB 30/07/2014; Pág. 12) - destaquei.

Desse modo, ao arbitrar o valor indenizatório referente aos danos morais, o Juiz singular atentou-se aos critérios da razoabilidade e da proporcionalidade, não merecendo, portanto, qualquer redução a verba indenizatória fixada em primeiro grau, qual seja, **R\$ 6.000,00 (seis mil reais)**, quantia que considero suficiente para compensar o inconveniente sofrido, funcionando, ainda, como um fator de desestímulo à reiteração da conduta ora analisada, pois fará com que o demandado adote medidas para evitar a repetição de atos de tal natureza.

Por outro lado, no que tange aos honorários advocatícios, este Órgão julgador entende que a decisão, ora vergastada, não deve ser reformada, neste ponto, eis que foram fixados de forma adequada, pelo que mantenho o percentual de 20% estipulado sobre o valor da condenação, pois em conformidade com o previsto no art. 85, §2º, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO AO APELO.**

É o **VOTO.**

Presidiu o julgamento, o Desembargador Frederico Martinho da Nóbrega Coutinho (Relator). Participaram, ainda, os Desembargadores João Alves da Silva e Oswaldo Trigueiro do Valle Filho.

Presente o Dr. José Raimundo de Lima, Procurador de Justiça, representando o Ministério Público.

Sala das Sessões da Quarta Câmara Cível do
Tribunal de Justiça da Paraíba, em 03 de março de 2020 - data do
julgamento.

Frederico Martinho da Nóbrega Coutinho
Desembargador
Relator

Assinado eletronicamente por: **Frederico Martinho da Nóbrega Coutinho**
03/03/2020 16:01:46
<http://pje.tjpb.jus.br:80/pje2g/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam>
ID do documento:



20030316014663800000005505637

IMPRIMIR GERAR PDF