



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DA PARAÍBA

TRIBUNAL DE JUSTIÇA

QUARTA CÂMARA CÍVEL

ACÓRDÃO

Apelação Cível nº 0853395-95.2017.815.2001

APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. IMPROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DO PROMOVENTE. REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. ESPERA PARA ATENDIMENTO SUPERIOR AO ESTABELECIDO NA LEGISLAÇÃO DE REGÊNCIA. DANO MORAL. INEXISTÊNCIA. MERO ABORRECIMENTO. INDENIZAÇÃO. DESCABIMENTO. MANUTENÇÃO DO *DECISUM*. DESPROVIMENTO.

- A espera suportada pelo usuário de serviços bancários, em específico no que diz respeito aos atributos da personalidade, não passa de mero dissabor do cotidiano inerente às relações sociais, longe de provocar abalo psíquico capaz de ensejar a reparação indenizatória.

- Na linha da jurisprudência deste Tribunal, mero receio ou dissabor não pode ser alçado ao patamar do dano moral, mas somente aquela agressão que exacerba a naturalidade dos fatos da vida, causando fundadas aflições ou angústias no espírito de quem ela se dirige.



- A violação de regra prevista na legislação municipal, por si só, não tem o condão de patentear o dano moral, posto que a demora para atendimento bancário não configura ofensa tão grave capaz de ensejar responsabilidade civil da instituição financeira.

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 7004768, interposta por **Alexandre de Souza Nogueira** contra decisão proferida pelo **Juiz de Direito da 5ª Vara Cível da Comarca da Capital**, Id 7004764, que, nos autos da **Ação de Indenização por Danos Morais**, ajuizada em desfavor de **Banco Bradesco S/A**, julgou improcedente a pretensão disposta na exordial, nestes termos:

ISTO POSTO, por tudo o que dos autos consta, JULGO IMPROCEDENTE o pedido inicial, resolvendo o processo com exame do mérito, nos termos do art. 487, I, do CPC/2015.

Em suas razões, alega o **recorrente**, em síntese, que, por inúmeras vezes permaneceu na fila de espera para que fosse atendido, aduzindo, ainda, que houve descumprimento recorrente da **instituição financeira**, ocasionando dano a sua moral e a sua dignidade, haja vista que, na qualidade de consumidor, teve os seus direitos desrespeitados. Ademais, ventila que a reparação imposta ao apelado, em sede de dano moral, contribuirá para que o recorrido reveja o modelo de atendimento disponibilizado aos seus clientes. Por fim, pugna pelo provimento do presente recurso.

Devidamente intimado, o **recorrido** ofertou contrarrazões, Id 7004768, sustentando, em suma, ausência de dano moral e inconstitucionalidade da legislação local suscitada pelo apelante para embasar a pretensão indenizatória.



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

O cerne da questão reside em saber se o **autor**, ora recorrente, **Alexandre de Souza Nogueira**, detém direito aos danos morais, provocado pela demora em ser atendido em agência do **Banco Bradesco S/A**, consoante requerido em sua inicial e indeferido através do provimento atacado, Id 7004764.

Compulsando o processo, assevera-se na peça preambular, Id 7004738 - Pág. 2, que o **demandante** sustenta, o seguinte: "(...) além de ter passado 1 (uma) e 2 (dois) minutos para ser atendido no caixa, não obtendo êxito no atendimento, teve que passar mais 1 (uma) hora e 25 (vinte e cinco) minutos para ser atendido, novamente, no caixa e conseguir efetuar o pagamento do boleto bancário", contrariando, assim, o que dispõem as Lei Municipal nº 8.744/1998 e Lei Estadual nº 9.426/2011. Esse episódio causou-lhe lesão de ordem moral, o que enseja reparação por meio de indenização, sem acolhimento, porém pelo sentenciante, dando ensejo a **apelação** em epígrafe.

A partir do cenário apresentado, entendo que não se denota qualquer dano moral a ser indenizado, porque a sua concessão fica subordinada à ocorrência de ato ilícito lesivo aos atributos de personalidade do consumidor e os transtornos descritos nos autos não se mostram para tanto.



Neste norte, não vislumbro dano concreto ou prova indiciária mínima de que a **parte autora** tenha sofrido angústia, humilhação ou que fosse submetido à situação capaz de violar de forma exacerbada sua higidez psíquica, bem como sua honra, imagem ou qualquer dos direitos personalíssimos tutelados no art. 5º, V e X, da CF/88.

De outro lado, ainda que se reconhecesse algum procedimento inadequado do **demandado**, os fatos narrados não são suficientes para a configuração de danos morais passíveis de ressarcimento, a par disso, entendo que a espera suportada pelo usuário, em específico no que diz respeito aos atributos da personalidade, não passou de mero dissabor do cotidiano inerente às relações sociais, longe de provocar abalo psíquico capaz de ensejar a reparação pretendida.

A jurisprudência deste Tribunal de Justiça se posicionou em igual sentido, com destaque, inclusive, para julgados da Quarta Câmara:

APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. DEMORA NO ATENDIMENTO EM ESTABELECIMENTO BANCÁRIO. PERMANÊNCIA EM FILA DE ESPERA POR TEMPO SUPERIOR AO PREVISTO NA LEGISLAÇÃO MUNICIPAL. HIPÓTESE NÃO ALCANÇADA PELA ESPÉCIE DE DANO NA MODALIDADE IN RE IPSA. INSUFICIÊNCIA DA SIMPLES INVOCAÇÃO DE DESCUMPRIMENTO DA LEGISLAÇÃO REGULAMENTADORA. IMPRESCINDIBILIDADE DA DEMONSTRAÇÃO DOS DANOS EFETIVAMENTE SUPORTADOS. ÔNUS DA PARTE AUTORA. DANOS MORAIS NÃO COMPROVADOS. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. DESPROVIMENTO DO RECURSO.

1. 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. (REsp 1662808/MT, Rel. Ministra Nancy Andrigli, Terceira Turma, julgado em 02/05/2017, DJe 05/05/2017) (TJPB - ACÓRDÃO/DECISÃO no Processo nº 0000938-39.2014.815.0251 - Quarta Câmara Cível - Relator Desembargador Romero Marcelo da Fonseca Oliveira - j. em 12/09/2017).

E,



APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. ESPERA EM FILA DE BANCO POR TEMPO SUPERIOR AO FIXADO EM LEGISLAÇÃO ESTADUAL E MUNICIPAL. INEXISTÊNCIA DE DANOS MORAIS IN RE IPSA. AUSÊNCIA DE DEMONSTRAÇÃO DE CIRCUNSTÂNCIAS QUE ULTRAPASSEM O MERO DISSABOR COTIDIANO. INVOCAÇÃO EXCLUSIVA DO DESCUMPRIMENTO QUE NÃO GERA PREJUÍZO INDIVIDUAL INDENIZÁVEL. DESPROVIMENTO. - **“A só invocação de legislação municipal ou estadual que estabelece tempo máximo de espera em fila de banco não é suficiente para ensejar o direito à indenização, pois dirige a sanções administrativas, que podem ser provocadas pelo usuário”.** (STJ, Terceira Turma, REsp 1340394/SP, Rel. Ministro Sidnei Beneti, DJe 10/05/2013). VISTOS, relatados e discutidos os presentes autos. ACORDA a Quarta Câmara Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba em negar provimento ao recurso, nos termos do voto do relator, unânime. (0811981-40.2016.8.15.0001, Rel. Des. Oswaldo Trigueiro do Valle Filho, APELAÇÃO CÍVEL, 4ª Câmara Cível, juntado em **26/11/2019**).

Nessa questão de espera prolongadas em filas tenho que a solução não passa, a não ser que comprovada situação absolutamente diferenciada e anormal, com a demonstração de absoluto descaso para com o consumidor, pela indenização individual de quem sofre o dissabor de uma irritante espera.

Portanto, não havendo excepcionalidade a justificar reparação pelo abuso desmedido, cabe ao consumidor utilizar-se da concorrência, punindo o mau prestador de serviço, buscando outra opção no mercado ou, e, principalmente, acionar o poder público responsável pela fiscalização de situações como esta, onde lei própria estabelece limite máximo de espera, aplicando multa em caso de descumprimento.

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO À APELAÇÃO.**



É o **VOTO**.

Certidão de julgamento e assinatura eletrônicas.

