

Indenização – Autos 1.747/2010

Autora: Márcia Luzia Dias.

Réu: Banco Bradesco S/A.

S E N T E N Ç A

I – RELATÓRIO

Márcia Luzia Dias, já qualificada na inicial, propôs **ação de indenização por danos morais** em face de **Banco Bradesco S/A**, também já qualificado. Alegou, em síntese, que, em 05/10/2009, dirigiu-se até o banco réu para trocar um cheque no valor de R\$ 850,00 (oitocentos e cinquenta reais), porém, permaneceu 1h23min22secs na fila, razão pela qual não conseguiu realizar todas as tarefas programadas para aquele dia, pois ao ser liberada, às 16h51min14secs, o expediente bancário já havia se encerrado. Assim, sustentando que a conduta do banco superou o limite tolerado pela legislação municipal para atendimento bancário, bem como afrontou a legislação consumerista, requereu a condenação do réu por danos morais, estimados em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), mediante a procedência de pedido, observada a sucumbência.

Em contestação (fls. 26/36), o réu sustentou a improcedência do pedido, tendo em vista que os fatos narrados na inicial se caracterizam como meros transtornos corriqueiros. Alegou que o descumprimento da legislação citada pela autora implica em advertência ou multa, e não em danos morais, os quais, aliás, não foram comprovados. Além disso, asseverou que o Banco oferece a seus clientes “guia de facilidades” para

realização de suas tarefas. Em conclusão, requereu a improcedência do pedido, aplicando-se à autora as verbas legais.

Réplica às fls. 43/51.

Realizada audiência do art. 331 do CPC, sem conciliação, as partes concordaram com o julgamento antecipado da lide (fls. 57).

II – FUNDAMENTAÇÃO

1. Impõe-se o julgamento antecipado da lide, com base no art. 330, inc. I, do CPC, eis que não há necessidade de dilação probatória, conforme manifestação das partes (fls. 57).

2. Registra-se, de início, que eventual descumprimento da legislação municipal – Lei nº 7.614/98, modificada pela Lei nº. 9.742/05 –, que estabelece tempo razoável para atendimento bancário, não acarreta efeitos civis, mas tão-somente administrativos.

Assim delimitado o tema, observa-se que o documento de fls. 11 demonstra que, em **05/10/2009**, a autora permaneceu na fila do banco Bradesco entre às 15h27min52secs até às 16hs51min14secs. Este fato, contudo, não têm o condão de, por si só, acarretar-lhe danos morais, mormente se não há comprovação nos autos de circunstâncias concretas quanto aos alegados percalços decorrentes da “perda de tempo”, como impossibilidade de realizar *“todas as tarefas programadas para aquele dia”*.

3. Além disso, embora não seja agradável permanecer em fila de banco por quase 1 (uma) hora e 30 (trinta) minutos e seja evidente a

desconfortável sensação de “*tempo perdido*”, a espera em filas não é fato anormal na realidade dos serviços prestados pelas instituições financeiras, tanto que diversos municípios, mediante legislação municipal, tentam regulamentar e fiscalizar o atendimento em tais agências bancárias, caso de Londrina.

Com efeito, é certo que o Direito só pode disciplinar situações fáticas, com repercussões jurídicas, possíveis sob o plano físico, sob pena de incorrer em prescrições não concretizáveis na realidade empírica. É nesta esteira que a legislação municipal busca, gradativamente, impor às instituições financeiras deveres (*dever ser*) em busca de proporcionar maior eficiência e conveniência para aqueles que acorrem aos serviços bancários. No entanto, não se pode levar este particular ao extremo, no sentido de eliminar, de um dia para o outro, por decreto, uma realidade que é inerente à atividade desenvolvida, e cuja ocorrência pode emanar de múltiplas circunstâncias e contingências que não podem ser desconsideradas, sob pena de ofensa ao princípio da proporcionalidade/razoabilidade.

Deve-se buscar, portanto, uma solução que revele um ponto de equilíbrio. Isto equivale a dizer: que se preocupe com a situação do indivíduo que carece de serviços bancários, em respeito ao princípio da dignidade da pessoa humana, mas que também não implique, como já dito, em uma obrigação impossível ou que enseje enriquecimento sem causa, sobretudo se se projetar a situação fática correspondente ao âmbito civil. Resumindo: o que não pode haver é abuso; de parte a parte.

Nesta conformidade, para fins indenizatórios, tem-se como pressuposto fático-jurídico que a situação tenha, de fato, escapado aos

limites do ordinário, do aceitável, do tolerável, do admitido. Contudo, esta análise não pode ser feita de maneira autômata, mecânica, mas, sim, avaliada, aquilatada, no caso concreto. Deve-se analisar o “texto” no “contexto” em que se manifestou para se saber se houve, realmente, situação passível de indenização civil.

Nesta linha de raciocínio, observa-se que a autora compareceu à agência bancária quase no término do expediente (15h27m52s). Assim, a alegação de que “*ficou impossibilitada de realizar todas as tarefas programadas para aquele dia, pois quando foi liberada às 16:51:14 já havia terminado o expediente bancária*” (fls. 03), além de não estar comprovada nos autos, cede diante de sua própria narrativa, pois, mesmo que fosse atendida em 15 (quinze) minutos – como queria –, dificilmente, teria disponibilidade de tempo hábil para se deslocar a outras agências bancárias e realizar outras tarefas similares (CPC, art. 335), até porque, como é notório, o fechamento de tais estabelecimentos neste Município ocorre às 16h00 (CPC, art. 334, inc. I).

De outra parte, não se afigura exagerado, excessivo ou intolerável tempo de espera em fila em torno de **60 (sessenta) a 90 (noventa) minutos**, em uma **segunda-feira, início do mês** (dia 05), ao **final de expediente**, do ponto de vista civilístico, o que também milita em desfavor da autora.

Mesmo que assim não fosse, as circunstâncias fáticas subjacentes “suportadas” pela autora, por si só, não caracterizam danos morais¹. Trata-se, em verdade, de mero aborrecimento decorrente do

¹ “...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

quotidiano da vida em sociedade, especialmente porque se não restou evidenciado má-fé deliberada e/ou abuso de direito por parte do réu, mas, no máximo e em tese, mera inobservância de regras administrativas, o que conduz à improcedência do pedido, nos termos do dispositivo.

Em síntese, da narrativa fática constante da inicial extrai-se a ocorrência de mero aborrecimento decorrente do cotidiano da vida em sociedade, sobretudo porque não restou demonstrada ofensa a direitos da personalidade, sendo incabível a indenização por danos morais.

III – DISPOSITIVO

Em face do exposto, **julgo improcedentes** os pedidos deduzidos na inicial (CPC, art. 269, inc. I). Por conseguinte, condeno a autora ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios, arbitrados em 1.000,00 (um mil reais) em favor dos procuradores do réu (CPC, art. 20, § 4º), observado o disposto nos artigos 11 e 12, da Lei 1.060/50.

Publique-se. Registre-se. Intimem-se.

Londrina, 06 de dezembro de 2010.

José Ricardo Alvarez Vianna

Juiz de Direito

quem ela se dirige". III – Se o agravo interno não traz argumento hábil a reformar a decisão impugnada, mantém-se o desprovido. (STJ – AGRESP 489187 – RO – 4ª T. – Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira – DJU 23.06.2003 – p. 00385).