

Indenização – Autos 67.894/2010

Autor: Gustavo Pipino Terra.

Réu: HSBC Bank Brasil S/A – Banco Múltiplo.

S E N T E N Ç A

I – RELATÓRIO

Gustavo Pipino Terra, já qualificado na inicial, propôs **ação de indenização por danos morais** em face de **HSBC Bank Brasil S/A – Banco Múltiplo**, também já qualificado. Alegou, em síntese, que, em 10/06/2010, dirigiu-se até o banco réu para efetuar um pagamento, porém, permaneceu 38 minutos, em pé, para efetivamente ser atendido. Assim, sustentando que a conduta do banco superou o limite tolerado pela legislação municipal para atendimento bancário, bem como afrontou a legislação consumerista, sobretudo porque o autor tem sérios problemas no joelho, requereu a condenação do réu por danos morais, mediante a procedência de pedido, observada a sucumbência.

Em contestação (fls. 25/32), o réu defendeu a necessidade do autor comprovar os fatos constitutivos do seu direito. Além disso, defendeu a prevalência da legislação Estadual sobre a municipal no tocante à regulamentação da matéria, salientando que a Lei Estadual nº. 13.400/2001 determina que o tempo razoável para atendimento bancário é de 20 (vinte) minutos. Alegou, ainda, que a lei Municipal nº. 7614/1998 foi revogada pela Lei Municipal nº. 9.742/2005. Além disso, asseverou que o Banco oferece a seus clientes “caixas de atendimento preferencial”, assim, se o autor sofresse de dores no joelho poderia ter sido atendido em referido

caixa, o que não ocorreu por iniciativa do próprio autor. Refutou a ocorrência de danos morais, requerendo, em caso de procedência, fixação em torno de R\$ 350,00 e R\$ 500,00. Em conclusão, requereu a improcedência do pedido, aplicando-se ao autor as verbas legais, além de condenação por litigância de má-fé.

Réplica às fls. 41/51.

Instadas a especificar provas (fls.53), ambas as partes pleitearam pelo julgamento antecipado (fls. 54 e 58).

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. 54 e 587).

2. Registra-se, de início, que eventual descumprimento da legislação municipal – Lei nº 7.614/98, modificada pela Lei nº. 9.742/05 –, bem como da legislação estadual – Lei 13.400/2001 –, que estabelecem tempo razoável para atendimento bancário, não acarreta efeitos civis, mas tão-somente administrativos.

Assim delimitado o tema, observa-se que os documentos de fls. 13 demonstram que, em **10/06/2010**, o autor permaneceu na fila do banco HSBC entre às 15h36min49secs até às 16hs14min. 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 à alegada impossibilidade de permanecer muito tempo em pé, em razão de supostas lesões no joelho – a propósito, o documento de fls. 14, é

insuficiente para tanto, pois não demonstra de forma clara e objetiva quais os problemas que o autor efetivamente tem no joelho, tampouco, que a permanência em pé, lhe cause algum tipo de desconforto.

3. Além disso, embora não seja agradável permanecer em fila de banco por quase 40 (quarenta) 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 o autor compareceu à agência bancária quase no término do expediente (15h36m49s), pois, 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 **40 (quarenta) minutos**, no **dia 10** do mês, ao **final de expediente**, do ponto de vista civilístico, o que também milita em desfavor do autor.

Mesmo que assim não fosse, as circunstâncias fáticas subjacentes “suportadas” pelo autor, por si só, não caracterizam danos morais¹. Trata-se, em verdade, de mero aborrecimento decorrente do cotidiano da vida em sociedade, especialmente porque se não restou evidenciado má-fé deliberada e/ou abuso de direito por parte do réu, mas,

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 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).

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 o autor 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.

Por não vislumbrar quaisquer das hipóteses previstas no art. 17, do CPC, deixo de aplicar as sanções decorrentes da litigância de má-fé.

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

Londrina, 11 de maio de 2011.

Mário Nini Azzolini

Juiz de Direito