


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de São Carlos

FORO DE SÃO CARLOS

VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

RUA SORBONE, 375, SÃO CARLOS - SP - CEP 13560-760

SENTENÇA

Processo Digital nº: **1000211-77.2017.8.26.0566**
 Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - DIREITO CIVIL**
 Requerente: **Daniele Rios de Souza Lopes**
 Requerido: **Banco Santander Brasil**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). Silvio Moura Sales

Vistos.

Dispensado o relatório, na forma do art. 38, caput, parte final, da Lei nº 9.099/95, e afigurando-se suficientes os elementos contidos nos autos à imediata prolação da sentença,

DECIDO.

A autora almeja ao recebimento de indenização por morais porque teria permanecido em fila, em agência do réu, por espaço de tempo (mais de uma hora) superior ao previsto em legislação municipal que rege o assunto (15 minutos).

Ainda que se admita que os fatos transcorreram da maneira descrita pela autora, e mesmo que se isso implique o reconhecimento da má prestação de serviços pelo réu, reputo que daí não deriva a existência de danos morais passíveis de reparação, preservado o respeito aos que perfilham entendimento diverso.

Sabe-se que a vida em sociedade nos dias de hoje é permeada de transtornos e frustrações, muitas vezes causadas por condutas inadequadas de terceiros.

Entretanto, somente aquelas extraordinárias, realmente graves e que rendam ensejo a sofrimento profundo que provoque consistente abalo emocional podem dar causa à indenização por danos morais.

É o que preconiza a doutrina sobre o assunto:

“Só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimentos, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA de São Carlos
FORO DE SÃO CARLOS
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CIVEL
RUA SORBONE, 375, SÃO CARLOS - SP - CEP 13560-760

o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos." (**SÉRGIO CAVALIERI FILHO** in "Programa de Responsabilidade Civil", Ed. Malheiros, 2004, p. 98).

"Propugnar pela ampla ressarcibilidade do dano moral não implica no reconhecimento de todo e qualquer melindre, toda suscetibilidade acerbada, toda exaltação do amor próprio, pretensamente ferido, a mais suave sombra, o mais ligeiro roçar de asas de uma borboleta, mimos, escrúpulos, delicadezas excessivas, ilusões insignificantes desfeitas, possibilitem sejam extraídas da caixa de Pandora do Direito, centenas de milhares de cruzeiros." (**ANTÔNIO CHAVES** in "Tratado de Direito Civil", Ed. RT, 1985, p. 637).

A jurisprudência do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo caminha nessa mesma direção, inclusive especificamente quanto ao tema trazido à colação:

"Indenização - Danos morais - Fila de caixa de instituição bancária - Demora no atendimento - Tempo de espera superior a 30 minutos - Cerceamento de defesa - Inocorrência - Preliminar afastada - Dano moral não configurado - Mero dissabor - Ratificação do julgado - Artigo 252 do Regimento Interno do TJSP - Aplicabilidade - Sentença mantida - Recurso improvido." (TJ-SP, 16ª Câmara de Direito Privado, Apel. 9292596-85.2008, rel. Des. **CÂNDIDO ALEM**, j. 7.2.2012).

"Prestação de serviços - Ação de indenização por danos morais - Serviços Bancários - Demora no atendimento além do limite de 30 minutos previstos em lei - Mero aborrecimento que não configura agressão à personalidade ou ofensa à dignidade - Sentença mantida - Recurso desprovido." (TJ-SP, 7ª Câmara de Direito Privado, Apel. 0018266-52.2010.8.26.0562, rel. Des. **MILTON CARVALHO**, j. 19.10.2011).

"Indenização - Dano moral - Prestação de serviços bancários - Cliente que aguardou mais de 30 minutos na fila de espera - Inobservância de atitude imprópria pela instituição financeira - Inexistência de nexo de causalidade entre o alegado ato ilícito e a demora no atendimento de cliente - Impossibilidade de reconhecimento, do dano moral sofrido - Recurso não provido" (TJ-SP, 13ª Câmara de Direito Privado, Apel. 990.10.088864-1, rel. Des. Rei **HERALDO DE OLIVEIRA**, j. 07/04/10).

Nem se diga que a existência de legislação municipal disciplinando o assunto alteraria essa conclusão, porquanto isso poderia render ensejo a multa de natureza administrativa, circunscrevendo-se a esse âmbito a penalidade porventura a ser aplicada.

A pretensão deduzida não prospera, portanto, à minguia de lastro a ampará-la.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA de São Carlos
FORO DE SÃO CARLOS
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
RUA SORBONE, 375, SÃO CARLOS - SP - CEP 13560-760

Isto posto, **JULGO IMPROCEDENTE** a ação, mas deixo de proceder à condenação ao pagamento de custas e honorários advocatícios, com fundamento no art. 55, caput, da Lei nº 9.099/95.

Publique-se e intemem-se.

São Carlos, 20 de fevereiro de 2017.

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006,
 CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**