

**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: **1004589-13.2016.8.26.0566**
Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Indenização por Dano Moral**
Requerente: **ROBERTO RAMON MENDONÇA**
Requerido: **Hsbc Bank Brasil S/A - Banco Múltiplo**

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,

D E C I D O.

O autor almeja ao recebimento de indenização por danos morais porque teria permanecido em fila, em agência do réu, por espaço de tempo superior ao previsto em legislação municipal que rege o assunto.

Ainda que se admita que os fatos transcorreram da maneira descrita pelo autor, 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.

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 situações


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

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

No caso dos autos, os aborrecimentos, a irritação e mesmo a frustração do autor podem até ter sucedido, mas não são suficientes para gerar o direito à indenização por danos morais porque estão muito mais próximos dos entreveros que corriqueiramente acontecem.

ANTÔNIO JEOVÁ SANTOS anota que “*o mero incômodo, o enfado e desconforto de algumas circunstâncias que o homem médio tem de suportar em razão do viver cotidiano, não servem para a concessão de indenizações, ainda que o ofendido seja alguém em que a suscetibilidade aflore com facilidade*” (“Dano Moral Indenizável”, Ed. Lejus, 1997, p. 36).

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



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

porventura a ser aplicada.

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.

P.R.I.

São Carlos 18 de maio de 2016.

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