



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE ARARAQUARA**  
**FORO DE ARARAQUARA**  
**6ª VARA CÍVEL**  
**RUA DOS LIBANESES, 1998, Araraquara - SP - CEP 14801-425**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

**SENTENÇA**

Processo Digital nº: **1009680-51.2018.8.26.0037**  
 Classe - Assunto: **Procedimento Comum - Práticas Abusivas**  
 Requerente: **Cristina Munaretti de Oliveira**  
 Requerido: **'Banco do Brasil S/A**

Justiça Gratuita

Juiz de Direito: Dr. **João Roberto Casali da Silva**

**Vistos.**

-

**CRISTINA MUNARETTI DE OLIVEIRA** ajuizou ação de **INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS** contra **BANCO DO BRASIL S/A.**, alegando, em resumo, que é cliente do acionado e, em 15.01.2018, compareceu à agência para realizar operações no caixa, aguardando 54 minutos para ser atendida; Em 10.07.2018, o tempo de espera foi de 1 hora e 39 minutos. Explica que a postura do acionado descumpra a Lei Municipal 8.821/2016, as diretrizes do Código de Defesa do Consumidor, e pleiteia a condenação do acionado ao pagamento de indenização por danos morais, estimada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Citado (pág.49), o requerido apresentou contestação rebatendo a pretensão inicial. Aduz que o tempo de espera é compatível com o atendimento dispensado na atividade bancária e que não houve dano algum à autora.

**Breve é o relatório.**

**DECIDO.**

Julgo este processo no estado em que se encontra por não haver necessidade de produção de outras provas (artigo 355, I, do Código de Processo Civil).

Assim já se decidiu:



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE ARARAQUARA**  
**FORO DE ARARAQUARA**  
**6ª VARA CÍVEL**  
**RUA DOS LIBANESES, 1998, Araraquara - SP - CEP 14801-425**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

*“O julgamento antecipado da lide, quando a questão proposta é exclusivamente de direito, não viola o princípio constitucional da ampla defesa e do contraditório” (Agravo de Instrumento 203.793-5-MG, em Agravo Regimental, Relator Ministro Maurício Correa, 2ª. Turma do Supremo Tribunal Federal, j. 03.11.97, “in” Código de Processo Civil e legislação processual em vigor, Theotonio Negrão – 39ª edição – 2207 – Saraiva).*

*“O julgamento antecipado da lide, sobre questão exclusivamente de direito, não constitui cerceamento de defesa, se feito independentemente de prova testemunhal, protestada pelo réu” (RTJ. 84/25, op.cit).*

Trata-se de pedido de indenização por danos morais manejada por cliente que alega atendimento bancário demorado.

O pedido inicial deve ser julgado improcedente.

Não há controvérsia, nos autos, sobre o tempo de espera no atendimento à autora.

Todavia, forçoso reconhecer que a singela demora no atendimento bancário, mesmo descumprindo-se a previsão da legislação municipal, não dá ensejo, por si só, à pretendida indenização por danos morais, notadamente porque não delineada qualquer ofensa aos seus direitos de personalidade.

Embora o tempo de espera mencionado na peça inicial afaste-se do ideal, para o cliente, tal fato, isoladamente, não pode ser recebido por ele (cliente) como afronta à sua honra ou boa imagem.

Registre-se que a legislação municipal prevê que, em caso de desrespeito aos limites estabelecidos, o estabelecimento sujeitar-se-á às penas de advertência e multa (pág.17).

A questão, como se vê, se resolve na seara Administrativa, com a atuação dos órgãos de fiscalização da Municipalidade, mas afronta moral à cliente não há.

Deste modo, a indenização perseguida se mostra indevida.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE ARARAQUARA**  
**FORO DE ARARAQUARA**  
**6ª VARA CÍVEL**  
**RUA DOS LIBANESES, 1998, Araraquara - SP - CEP 14801-425**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

Em precedentes similares, ora invocados como razão de decidir, se estabeleceu:

*"Apelação - Ação de indenização - Demora no atendimento bancário - Situação que, por si só, não caracteriza dano moral passível de indenização - Mero dissabor - Sentença de improcedência mantida - Recurso desprovido, com majoração da verba honorária.*

...

*Ora, não se nega que, ao caso, aplicável a legislação consumerista.*

*Todavia, independente de ter o autor ficado na fila do banco por período superior ao previsto em lei municipal, como reconhecido na sentença, tal fato, de forma isolada, não caracteriza o dano moral.*

*A demora no atendimento bancário, muito embora cause transtornos ao consumidor, não chega, por si só, a configurar dano de natureza moral passível de indenização, de forma que, se algo experimentou o demandante, foi mero dissabor, transtornos que comumente são enfrentados no cotidiano da vida moderna, o que não basta para configurar o dano imaterial" (Apelação 1008806-94.2015.8.26.0482, da 17ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, Relator Desembargador Irineu Jorge Fava, j., 21.11.2018, v.u.).*

*"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO - relação de consumo - fila de banco - tempo de espera - alegação de excesso - ausência de qualquer prova de que o tempo aguardado repercutiu de forma negativa da esfera do autor, não passando o caso de mero aborrecimento - precedentes do TJSP - a existência de legislação municipal, por si só, não é suficiente para caracterizar o dano mora - precedentes do STJ - manutenção da sentença - honorários majorados nos termos do art. 85, § 11, do CPC - recurso não provido" (Apelação 1002751-60.2017.8.26.0223, da 38ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, Relator Desembargador Achile Alesina, j., 20.09.2018, v.u.).*

Extrai-se do bojo do v. Aresto:

*"Convenhamos. Um período de 58 minutos dentro de uma agência bancária não é exatamente um exagero, de levarmos em conta todas as situações cotidianas que uma pessoa tem que vencer para exercer normalmente suas atividades.*

*Trata-se, enfim, de mero aborrecimento, não passível de indenização, já que não caracterizado o dano moral.*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE ARARAQUARA**  
**FORO DE ARARAQUARA**  
**6ª VARA CÍVEL**  
**RUA DOS LIBANESES, 1998, Araraquara - SP - CEP 14801-425**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

*Apesar da presumida a boa-fé do autor no que tange a narrativa, não existe nenhum elemento nos autos que demonstre, de forma idônea, que o atendimento não foi feito de modo mais célere por negligência.*

...

*Ademais, o STJ já se pronunciou a respeito:*

*"AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO (ART. 544 DO CPC/73) - AÇÃO CONDENATÓRIA - ESPERA EM FILHA BANCÁRIA - DECISÃO MONOCRÁTICA QUE NEGOU PROVIMENTO AO RECLAMO DO AUTOR.*

*1. A mera invocação de legislação municipal que estabelece tempo máximo de espera em filha de banco não é suficiente para ensejar o direito à indenização. Precedentes.*

*2. Conforme entendimento jurisprudencial desta Corte a demora no atendimento em fila de banco, por si só, não é capaz de ensejar a reparação por danos morais, uma vez que, no caso dos autos, não ficou comprovada nenhuma intercorrência que pudesse abalar a honra do autor ou causar-lhe situação de dor, sofrimento ou humilhação. Incidência do ónice da súmula 7/STJ" (AgRg do AREsp 357.188/MG, Ministro Marco Buzzi, T4, 03.05.2018)".*

*Em suma, embora tenha sido demonstrada, a priori, a desobediência à legislação municipal que trata do tema, a situação delineada nos autos não autoriza o reconhecimento de qualquer ofensa à autora, devendo ser afastada a pretendida indenização moral.*

Isso posto **JULGO IMPROCEDENTE** esta ação movida pela **CRISTINA MUNARETTI DE OLIVEIRA** contra **BANCO DO BRASIL S/A.**, rejeitando a pretensão inicial. Sucumbente, responderá a autora pelos honorários advocatícios fixados em 10% do valor atribuído a causa, atualizado, cuja cobrança far-se-á na forma prevista no artigo 98, § 3º, do Código de Processo Civil.

**P.R.I.**

Araraquara, 10 de dezembro de 2018.

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