



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
5ª VARA CÍVEL
RUA SOURBONE, 375, São Carlos-SP - CEP 13560-970

SENTENÇA

Processo nº: **1006848-78.2016.8.26.0566**
 Classe – Assunto: **Procedimento Comum - DIREITO DO CONSUMIDOR**
 Requerente: **Roberto Ramon Mendonça**
 Requerido: **Itaú Unibanco S/A**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Vilson Palaro Júnior**

Vistos.

ROBERTO RAMON MENDONÇA, já qualificado nos autos, ajuizou ação de indenização por danos morais em face de, **ITAÚ UNIBANCO S/A**, também qualificado, alegando que, no dia 12/01/2016, teria aguardado 18 minutos por atendimento na agência bancária nº 7193 – São Carlos Episcopal. Como o requerido descumpriu a Lei Municipal 13.606/05, que disciplina, em seu artigo 1º, o limite máximo de espera de 15 minutos, em dias normais requer indenização moral de R\$ 5.000,00 e a inversão dos ônus da prova.

O réu contestou a ação, alegando que o tempo de espera para atendimento, do autor de 18 minutos não pode significar ofensa ao direito personalíssimo do autor, mas mero aborrecimento. Dessa forma pediu a improcedência da ação.

O autor, em réplica, reiterou as alegações da inicial, argumentando apenas que, caso este Juízo entenda pela não punição do requerido por danos morais pelo fato ocorrido, o dano moral deveria ser entendido também como de caráter preventivo, frisando que a indenização de R\$ 5.000,00, não importaria em enriquecimento sem causa e seria razoável considerando o poderio econômico do requerido.

É o relatório.

DECIDO, no estado em que se encontra a LIDE por entender completa a cognição.

O artigo 8º, da Lei Municipal citada na portal assegura "*aos usuários que comprovarem ter havido descumprimento desta Lei, o direito de ingressar com ação civil público ou pessoal, visando a responsabilidade civil do(a) infrator(a), inclusive com pedido de indenização por perdas e danos, nos termos da legislação em vigor*".

Ocorre que "(...) A só invocação de legislação municipal ou estadual que estabelece tempo máximo de espera em fila de banco não é suficiente para desejar o direito à indenização, pois dirige a sanções administrativas, que podem ser provocadas pelo usuário" (REsp 1218497 / MT, Ministro Sidnei Beneti, 3ª Turma, j. 11/09/2012, DJe 17/09/2012).

Para que se configure o direito a indenização por perdas e danos, inclusive morais, é de rigor que o consumidor aponte o **efetivo menoscabo causado pela demora**



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
5ª VARA CÍVEL
RUA SOURBONE, 375, São Carlos-SP - CEP 13560-970

no atendimento, o que não se visualiza nestes autos.

É o que vem assentando a jurisprudência:

*"Demora no atendimento em fila de banco. **Espera que, por si só, é mero dissabor, não constituindo dano moral passível de indenização. Ausência de repercussão do evento danoso, bem como de notícia de conduta desrespeitosa praticada pelos prepostos do banco. Pretensão indenizatória indevida. Mero dissabor incapaz de gerar direito ao recebimento de indenização". Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO. (Relator(a): Afonso Bráz; Comarca: Itu; Órgão julgador: 23ª Câmara Extraordinária de Direito Privado; Data do julgamento: 21/10/2016; Data de registro: 21/10/2016).***

Cabe por fim ressaltar que os 18 minutos de espera a que o autor foi submetido superaram em apenas 3 minutos os 15 minutos a que se refere a Lei Municipal, ou seja, no contexto examinado não se pode entender por caracterizado o dano moral.

O autor sucumbe e deverá, arcar com o pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios, estes arbitrados em 10% do valor da condenação, atualizado.

Mais, creio, é desnecessário acrescentar.

Isto posto JULGO IMPROCEDENTE a presente ação, proposta por ROBERTO RAMON MENDONÇA contra Itaú Unibanco S/A, em consequência do que CONDENO o autor ao pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios, estes arbitrados em 10% do valor da condenação, atualizado.

P. R. I.

São Carlos, 24 de outubro de 2016.

Vilson Palaro Júnior

Juiz de direito.

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