



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
4ª VARA CÍVEL
RUA SORBONE 375, São Carlos-SP - CEP 13560-760

SENTENÇA

Processo nº: **0022151-28.2011.8.26.0566**
 Classe – Assunto: **Procedimento Ordinário - Indenização por Dano Moral**
 Requerente: **Delmo Donizete de Andrade**
 Requerido: **Banco Bradesco Sa**

Proc. 2348/11

4ª. Vara Cível

Vistos, etc.

DELMO DONIZETE DE ANDRADE, já qualificado nos autos, moveu ação indenizatória contra o BANCO BRADESCO S/A, instituição financeira também já qualificada, alegando, em síntese, que nos dias 05 de outubro de 2011 e 05 de dezembro de 2011, esteve em agência da ré, localizada neste cidade.

Entrou na fila do caixa e da primeira vez esperou 10 minutos a mais do tolerado em lei municipal para tanto e na segunda vez, foi obrigado a permanecer na fila por 45 minutos.

Afirma o suplicante que a Lei Municipal nº 13.606, de 01º de julho de 2005, disciplina que o tempo limite para atendimento nas filas bancárias no Município de São Carlos é de 15 minutos em dias normais e 25 minutos antes e após feriados e do dia 1º ao dia 10 de cada mês.

Aduzindo que a demora no atendimento fez com que sofresse danos de ordem moral, protestou o autor pela procedência desta ação, com a condenação da ré ao pagamento de indenização, do valor de R\$ 5.000,00.

Docs. acompanharam a inicial (fls. 08/14).

Regularmente citada, a instituição financeira ré contestou (fls. 31/59), alegando que não houve de sua parte, qualquer ato ilícito ou má fé, que pudesse ensejar o pedido de indenização por danos morais, postulado pelo autor na inicial.

De fato, conforme decisões proferidas em situações que entende similares, o fato do suplicante ter esperado em fila alguns minutos além do que regulamenta a lei municipal por ele aludida, não dá a ele o direito de pleitear danos de ordem moral, posto que a demora no atendimento se constitui mero aborrecimento.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
4ª VARA CÍVEL
RUA SORBONE 375, São Carlos-SP - CEP 13560-760

Sobre a contestação, manifestou-se o autor a fls. 62/74.

É o relatório.

DECIDO.

O julgamento antecipado da lide é cabível in casu, como será demonstrado.

A ação improcede.

Com efeito, a situação relatada nos autos, em absoluto teve a repercussão que o suplicante quis fazer parecer crer.

Realmente, a espera de 10 minutos em um dia e 45 minutos em outro, para ser atendido em agência bancária, certamente provocou desconforto ao suplicante, mas, em absoluto, fez com que se sentisse humilhado perante os seus pares, o que ensejaria indenização por danos morais.

Realmente, milhares de brasileiros passaram e passam pelo mesmo desconforto que o autor.

O Egrégio Tribunal de Justiça em julgamento proferido nos autos da Apelação nº 0010902-80.2011.8.26.0566 – desta Comarca de São Carlos, tratando de questão análoga à destes autos, observou:

“Como acentua José Afonso da Silva: “o respeito à integridade moral do indivíduo assume feição de direito fundamental”, havendo a Constituição Federal de 1988 assegurado a indenização pelo dano moral (art. 5º, incisos V, X e XLIX), no que foi secundada pelo Código Civil, estabelecendo seu art. 186 que: “aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito”.

O autor afirma que compareceu a uma agência do réu, em 05 de maio e em 06 de junho de 2011, e em ambas as oportunidades foi atendido em tempo superior ao que determina a Lei Municipal 13.606/05, do município de São Carlos. Na primeira vez permaneceu quarenta e sete minutos na agência, e na segunda vez, uma hora e vinte minutos, alegando que tal situação lhe trouxe abalo moral, vez que exposto a situação vexatória.

A existência do dano, ainda que não repercuta no patrimônio do lesado, mas em outros interesses “de ordem biológica, espiritual, ideal ou moral” (SOUZA. Rabindranath Valentino Aleixo Capelo de. O Direito Geral de Personalidade. Coimbra: Coimbra



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
4ª VARA CÍVEL
RUA SORBONE 375, São Carlos-SP - CEP 13560-760

Editora, 1995, p. 458.), é pressuposto essencial para configurar a obrigação em reparar, na forma de indenização ou de compensação, isto porque, não há responsabilidade civil sem dano.

Todavia, examinando o caso concreto, não se vislumbra o alegado dano moral indenizável.

Decerto que a existência de filas para atendimento em agências bancárias pode causar aos consumidores, desconforto, desânimo, aborrecimento e irritação.

Entretanto, tais sentimentos, isoladamente, não importam em violação a direitos da personalidade, que importam em lesão à autoestima ou ao conceito público do indivíduo.

Como sintetiza Carlos Alberto Bittar: “qualificam-se como morais os danos em razão da esfera da subjetividade, ou do plano valorativo da pessoa na sociedade, em que repercute o fato violador, havendo-se, portanto, como tais àqueles que atingem os aspectos mais íntimos da personalidade humana (o da intimidade e da consideração pessoal), ou da própria valoração da pessoa no meio em que vive e atua (o da reputação ou da consideração social)” (BITTAR, Carlos Alberto. A reparação civil por danos morais. 3ª ed. 2ª tir. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais.1999, p.45.).

De difícil caracterização, Yussef Cahali qualifica como dano moral: “tudo aquilo que molesta gravemente a alma humana, ferindo-lhe gravemente os valores fundamentais inerentes à sua personalidade ou reconhecidos pela sociedade em que está integrado, qualifica-se, em linha de princípio, como dano moral; não há como enumerá-los exhaustivamente, evidenciando-se na dor, na angústia, no sofrimento, na tristeza pela ausência de um ente querido falecido; no desprestígio, na desconsideração social, no descrédito à reputação, na humilhação pública, no devassamento da privacidade; no desequilíbrio da normalidade psíquica, nos traumatismos emocionais, na depressão ou no desgaste psicológico, nas situações de constrangimento moral”. (CAHALI, Yussef Said. Dano moral. 2ª edição. 3ª tiragem. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 1999, p.20/21.)

O descumprimento da Lei Municipal, por si só, não tem o condão de caracterizar o dano moral indenizável.

O dissabor vivenciado pela longa espera é inegável, todavia incapaz de malferir a honra subjetiva do homem médio, razão pela qual não há de ser indenizado. Neste sentido, a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça: “O mero 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” (REsp n. 714.611/PB, rel. Min. CESAR ASFOR ROCHA, j. 12.09.2006).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
4ª VARA CÍVEL
RUA SORBONE 375, São Carlos-SP - CEP 13560-760

Nestes termos, respeitada a convicção do ilustre Magistrado, improcede a ação, condenando-se o autor ao pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios, fixados por equidade em R\$ 1.000,00, em conformidade com o art. 20, § 4º, do CPC, cuja exigibilidade fica suspensa por ser beneficiário da assistência judiciária.” - o destaque foi nosso.

Ante todo o exposto, mais não precisa ser dito para que se conclua que esta ação é inteiramente improcedente.

Com tais considerações e o mais que dos autos consta, **julgo improcedente a ação.**

Condeno o autor ao pagamento das custas do processo e honorários advocatícios, que fixo, atento às balizas impostas pelo art. 20, do CPC e, ainda, ao v. aresto, acima transcrito, em 10% do valor atribuído à causa.

P. R. I. C.

SÃO CARLOS, 24 de outubro de 2013.

THEMÍSTOCLES BARBOSA FERREIRA NETO
JUIZ DE DIREITO