



ACÓRDÃO N.

APELAÇÃO N. 0002437-24.2014.814.0045

APELANTE: BANCO BRADESCO S. A.

ADVOGADO: RUBENS GASPAR SERRA E OUTROS

APELADO: MARCELO GOMES BORGES

ADVOGADOS: FLAVIO PALMEIRA ALMEIDA, MARCELO GOMES BORGES E OUTROS

EXPEDIENTE: SECRETARIA DA 4ª CÂMARA CÍVEL ISOLADA

RELATORA: DES.^a MARIA DE NAZARÉ SAAVEDRA GUIMARÃES

EMENTA

APELAÇÃO EM AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS: PRELIMINAR: FALTA DE INTERESSE DE AGIR, REJEITADA – MÉRITO: EXASPERAÇÃO DE TEMPO DE ESFERA EM FILA DE BANCO FIXADO EM LEIS MUNICIPAL E ESTADUAL – DANO EXTRAPATRIMONIAL NÃO CONFIGURADO – MERO DISSABOR – REFORMA DA SENTENÇA – INVERSÃO DOS ÔNUS DA SUCUMBÊNCIA – SUSPENSÃO FACE O DEFERIMENTO DA JUSTIÇA GRATUITA – RECURSO CONHECIDO E PROVIDO – DECISÃO UNÂNIME.

1. Apelação em Ação de Indenização por Danos Morais:

2. Preliminar: falta de interesse de agir, rejeitada. O interesse de agir deve ser analisado sob o aspecto da utilidade e necessidade da prestação jurisdicional, assim, entendidos, respectivamente, como o proveito pretendido pelo autor e a utilidade pretendida por intermédio da prestação jurisdicional. A pretensão veiculada na inicial circunscreve-se à alegação de Danos Morais decorrentes de espera em fila de Banco por tempo superior ao fixado em Leis Municipal e Estadual. Análise circunscrita ao mérito, face a necessidade de aferição do conjunto probatório.

3. Cinge-se a questão principal ao pedido de Indenização por Danos Morais decorrente da espera em tempo superior ao definido na Lei Municipal n.º 502/2006 e Lei Estadual n.º 7.255/2009. Existência de penalidades administrativas (advertência, multa e suspensão do alvará de funcionamento).

4. Direitos personalíssimos, honra e dignidade. Não demonstração de violação à esfera extrapatrimonial do autor. Caráter fragmentário. Mero dissabor. Nexo causal e Dano reclamado não configurados.

5. Reforma da sentença. Inversão dos ônus da sucumbência. Condenação do autor ao pagamento de custas e de honorários advocatícios, fixados em 20% (vinte por cento) sobre o valor atribuído à causa. Suspensão da exigibilidade, nos termos do art. 98, §3º do Código de Processo Civil/2015, que revogou o art. 12 da Lei n.º 1060/1950, face o deferimento dos Benefícios da Justiça Gratuita.

6. Recurso conhecido e provido. Decisão unânime.

Vistos, relatados e discutidos estes autos de APELAÇÃO, tendo como apelante o BANCO BRADESCO S. A. e apelado MARCELO GOMES BORGES.

Acordam os Excelentíssimos Senhores Desembargadores, membros da 4ª Câmara Cível Isolada deste Egrégio Tribunal de Justiça do Estado do Pará, em turma, à unanimidade, em CONHECER DO RECURSO e DAR-LHE



PROVIMENTO, nos termos do voto da Excelentíssima Desembargadora-Relatora Maria de Nazaré Saavedra Guimarães. Turma Julgadora: Desembargadora Maria de Nazaré Saavedra Guimarães, Desembargador José Maria Teixeira do Rosário e Desembargadora Maria Elvina Gemaque Taveira. O julgamento foi presidido pelo Excelentíssimo Senhor Desembargador José Maria Teixeira do Rosário.
Belém, 20 de junho de 2016.

MARIA DE NAZARÉ SAAVEDRA GUIMARÃES.
Desembargadora-Relatora

APELAÇÃO N. 0002437-24.2014.814.0045
APELANTE: BANCO BRADESCO S. A.
ADVOGADO: RUBENS GASPAR SERRA E OUTROS
APELADO: MARCELO GOMES BORGES
ADVOGADO: FLAVIO PALMEIRA ALMEIDA, MARCELO GOMES BORGES E OUTROS
EXPEDIENTE: SECRETARIA DA 4ª CÂMARA CÍVEL ISOLADA
RELATORA: DES.ª MARIA DE NAZARÉ SAAVEDRA GUIMARÃES

RELATÓRIO

Tratam os presentes autos de APELAÇÃO interposta pelo BANCO BRADESCO S. A., inconformado com a Sentença proferida pelo MM. Juízo da 1ª Vara da Comarca de Redenção/PA, que nos autos da AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS, ajuizada contra si por MARCELO GOMES BORGES, julgou procedente a pretensão esposada na exordial.

O autor, ora apelado, aforou a ação mencionada alhures afirmando que dirigiu-se à Agência da ré, com o escopo de encerrar sua conta corrente, em razão de vários dissabores experimentados, tendo a sua dignidade ofendida ao aguardar mais de 04 (quatro) horas por atendimento, em violação à Lei Municipal e Estadual atinente à matéria.

Juntou os documentos de fls. 14-31.

Considerando presentes os requisitos, o MM. Juízo ad quo deferiu o pedido de concessão da gratuidade judiciária (fls. 33).

O feito seguiu o seu trâmite até a prolação da sentença (fls. 39-40) que julgou procedente a pretensão esposada na inicial, condenando a instituição financeira requerida ao pagamento, à título de danos morais no valor de R\$ 6.000,00 (seis mil reais), acrescidos de juros e correção monetária

Consta ainda do decisum a condenação do banco réu ao pagamento dos honorários advocatícios fixado em 20% (vinte por cento) sobre os valores da condenação.

Inconformado, o Banco Bradesco S. A., apresentou recurso de Apelação (fls. 71-95).

Preliminarmente, aduz falta de interesse de agir, sob a alegação de que disponibiliza diversos canais de atendimento como fone fácil e internet banking que permitem ao cliente agir, salientando não haver necessidade do recorrido ter aguardado na fila para ser atendido pelo Caixa e ainda que as agências possuem funcionários que orientam os clientes para serem



atendidos com mais rapidez.

No mérito, refuta a existência de ato ilícito, afirmando a situação narrada traduz mero dissabor, não merecendo prosperar o pedido indenizatório.

Alega que, no caso vertente, além da ausência de ato ilícito, verifica-se também a inexistência de liame causal entre a ação do Banco-réu e os supostos danos que a parte autora alega ter sofrido, salientando que a garantia do ressarcimento não pode ser desvirtuada.

Sucessivamente, assevera que a fixação do quantum indenizatório deve observar os critérios e moderação com o escopo de evitar-se o enriquecimento injustificado da vítima ou a ruína do culpado, tendo o Superior Tribunal de Justiça afastado a fixação de indenização em valores exorbitantes, como os R\$ 6.000,00 (seis mil reais) fixados pelo MM. Juízo ad quo. Por fim, pugna pela reforma da condenação em custas e honorários, sustentando que estes ônus não merecem prevalecer face os poucos atos processuais praticados.

A apelação foi recebida em seu duplo efeito (fls. 101).

Em Contrarrazões (fls. 104-110), o autor/apelado pugna pelo improvimento do presente recurso de apelação, para que seja mantida a sentença hostilizada em sua integralidade. Distribuído, coube-me a relatoria do feito (fls. 113).

Considerando a matéria versada, determinei a intimação das partes para que se manifestassem acerca da possibilidade de acordo (fls. 115), tendo o prazo decorrido in albis, conforme a Certidão de fls. 118.

É o relatório, que fora apresentado ao Presidente da Câmara para inclusão do feito em pauta para julgamento.

VOTO

JUIZO DE ADMISSIBILIDADE

Presentes os pressupostos de admissibilidade, conheço do recurso e passo a proferir voto.

QUESTÕES PRELIMINARES

PRELIMINAR: FALTA DE INTERESSE DE AGIR

Aduz o Banco recorrente, preliminarmente, falta de interesse de agir, sob a alegação de que disponibiliza diversos canais de atendimento como fone fácil e internet banking que permitem ao cliente agir, salientando não haver necessidade do recorrido ter aguardado na fila para ser atendido pelo Caixa e ainda que as agências possuem funcionários que orientam os clientes para serem atendidos com mais rapidez.

Como é cediço, o interesse de agir deve ser analisado sob o aspecto da utilidade e da necessidade da prestação jurisdicional, assim entendidos, respectivamente, como o proveito pretendido pelo autor e a utilidade pretendida por intermédio da prestação jurisdicional.

No caso vertente, aduz o autor, lastreado na Lei Municipal n.º 502/2006 e Lei Estadual n.º 7.255/2009, a configuração de danos morais ante a imposição de espera em prazo superior ao definido nas referidas Leis,



ratificando o seu interesse de agir, ante a inexistência de norma jurídica que lhe obrigue a utilizar dos outros canais de atendimento disponibilizados pela Instituição Bancária recorrente.

Corroborando o entendimento acima esposado, vejamos os seguintes julgados:

APELAÇÃO CÍVEL. SEGUROS. DPVAT. AÇÃO CAUTELAR DE EXIBIÇÃO DE DOCUMENTOS. INDEFERIMENTO DA PETIÇÃO INICIAL. INTERESSE DE AGIR CONFIGURADO. SENTENÇA DESCONSTITUÍDA. A falta do prévio requerimento administrativo não descaracteriza o interesse de agir, uma vez que não há norma jurídica que obrigue a autora a encerrar a esfera administrativa para, após, ajuizar a ação judicial. Inteligência dos artigos 844, II, e 845, ambos do Código de Processo Civil, demonstrando-se cabível a presente ação cautelar de exibição de documentos. Inaplicabilidade do art. 515, §3º, do Código de Processo Civil, porquanto não angularizada a relação processual. Desconstituição da sentença. Regular prosseguimento do feito na origem. No que tange ao pedido de apresentação dos documentos pleiteados sob pena de multa diária, tenho que inviável o seu acolhimento, porquanto a medida a ser imposta é a desconstituição da sentença e o consequente prosseguimento do feito no Juízo de origem. Ademais, conforme Súmula 382 do STJ, pacífico é o entendimento de que não é cabível a imposição de multa diária em se tratando de ações cautelares de exibição de documentos . DADO PROVIMENTO AO RECURSO. (Apelação Cível N° 70068798537, Quinta Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Léo Romi Pilau Júnior, Julgado em 27/04/2016)

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO PRIVADO NÃO ESPECIFICADO. AÇÃO CAUTELAR DE EXIBIÇÃO DE DOCUMENTOS. FALTA DE INTERESSE DE AGIR. PRETENSÃO RESISTIDA. PEDIDO ADMINISTRATIVO REALIZADO VIA INTERNET. POSSIBILIDADE. INTERESSE PROCESSUAL. PEDIDO REALIZADO VIA INTERNET. É válido o pedido administrativo formulado pelo autor via eletrônica (e-mail), através de canal disponibilizado pela própria empresa demandada em seu website. Precedentes. Falta de atendimento do pedido administrativo condicionando a parte a ingressar em juízo para obter os documentos relativos à contratação havida entre as partes. Julgamento de procedência da ação mantido. SUCUMBÊNCIA. Procedente a ação, deverá o réu responder pelas custas processuais e honorários advocatícios em prol do advogado da parte autora. VERBA HONORÁRIA MAJORADA. APELO PROVIDO. (Apelação Cível N° 70053397923, Décima Segunda Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Ana Lúcia Carvalho Pinto Vieira Rebout, Julgado em 27/06/2013)

À vista do expendido, resta ratificado o interesse de agir do autor, cabendo, em sede de mérito, a análise de eventual configuração de danos aos direitos personalíssimos do autor.

DISPOSITIVO

Ante o exposto, REJEITO A PRELIMINAR.



MÉRITO

Vencida a questão preliminar, atendo-me a análise do mérito.

Cinge-se a controvérsia recursal à configuração de danos morais, ausência de ato ilícito praticado pela Instituição Financeira recorrente e, sucessivamente, à minoração do quantum indenizatória e dos honorários advocatícios.

Consta das razões deduzidas pelo apelante a alegação de inexistência de ato ilícito, afirmando a situação narrada traduz mero dissabor; a ausência de ato ilícito pela inexistência de liame causal entre a ação do Banco-réu e os supostos danos que a parte autora alega ter sofrido; sucessivamente, que a fixação do quantum indenizatório deve observar os critérios e moderação com o escopo de evitar-se o enriquecimento injustificado da vítima ou a ruína do culpado, tendo o Superior Tribunal de Justiça afastado a fixação de indenização em valores exorbitantes; e, por fim, pugna o recorrente pela reforma da condenação em custas e honorários, sob o argumento de que estes ônus não merecem prevalecer face os poucos atos processuais praticados.

Como é cediço, para o reconhecimento do abalo moral indenizável, faz-se necessária a demonstração de algum prejuízo maior, que importe em ofensa a atributo da personalidade. Com efeito, o reconhecimento do dano extrapatrimonial possui um caráter fragmentário, ou seja: não é todo transtorno cotidiano que pode ser considerado como causador do dano em comento, mas sim, apenas aquelas situações de extensa lesividade, reputadas pelo senso comum como extremamente graves e aviltantes e, portanto, completamente fora da normalidade das relações sociais é que podem ser consideradas nocivamente aptas a ocasionar o dano extrapatrimonial, conforme ensina Sérgio Cavalieri Filho (in Programa de Responsabilidade Civil, 6ª edição, 2ª tiragem, Ed. Malheiros, São Paulo: 2006, p. 105) e Silvio de Salvo Venosa (in Direito Civil. Vol. IV. Editora Atlas S.A, 2005. p. 47.):

Dissemos linhas atrás que dano moral, à luz da Constituição vigente, nada mais é do que agressão à dignidade humana. Que consequências podem ser extraídas daí? A primeira diz respeito à própria configuração do dano moral. Se dano moral é agressão à dignidade humana, não basta para configurá-lo qualquer contrariedade.

Nessa linha de princípio, 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, aborrecimento, 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 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.

Dor, vexame, sofrimento e humilhação são consequência, e não causa. Assim como a febre é o efeito de uma agressão orgânica, dor, vexame e sofrimento só poderão ser considerados dano moral quando tiverem por



causa uma agressão à dignidade de alguém.

Dano moral é o prejuízo que afeta o ânimo psíquico, moral e intelectual da vítima. Nesse campo, o prejuízo transita pelo imponderável, daí por que aumentam as dificuldades de se estabelecer a justa recompensa pelo dano. Em muitas situações, cuida-se de indenizar o inefável. Não é também qualquer dissabor comezinho da vida que pode acarretar indenização. Aqui também é importante o critério objetivo do homem médio, o *bonus pater familias*: não se levará em conta o psiquismo do homem excessivamente sensível, que se aborrece com fatos diuturnos da vida, nem do homem de pouca ou nenhuma sensibilidade, capaz de resistir sempre às rudezas do destino. Nesse campo, não há formulas seguras para auxiliar o juiz. Cabe ao magistrado sentir em cada caso o pulsar da sociedade que o cerca. O sofrimento como contraposição reflexa da alegria é uma constante do comportamento universal.

Sem maiores digressões sobre o tema, a análise da Doutrina e da Jurisprudência pertinentes ao tema revela a tendência de responsabilização civil tão somente na violação dos direitos personalíssimos, atinentes à honra e dignidade da pessoa.

Na análise dos autos, verifica-se, em que pese a juntada da senha de atendimento (fls. 18) e das disposições da Lei Municipal n.º 502/2006, que limitam o tempo de espera entre 20 (vinte) e 30 (trinta) minutos (art. 2º, I, II e III) (fls. 23-25) não restar demonstrado a violação à esfera da dignidade do autor, ressaltando que a referida norma prevê sanções administrativas imputáveis ao Banco que vão desde advertência, perpassando por multa e suspensão do alvará de funcionamento (art. 4º, I, II e III).

Nesse sentido, insta consignar que ainda que superado o tempo máximo de atendimento na agência bancária, não houve situação capaz de abalar a esfera extrapatrimonial da parte autora, tratando-se o ocorrido de mero contratempo a que todos estão sujeitos.

Corroborando o entendimento acima esposado, vejamos os seguintes julgados:

RECURSO INOMINADO. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. BANCO. DEMORA INJUSTIFICADA NO ATENDIMENTO. CONSTRANGIMENTO NÃO COMPROVADO. DEVER DE INDENIZAR NÃO CONFIGURADO. MERO DISSABOR E CONTRATEMPO. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. SENTENÇA REFORMADA. (2014.03528234-96, 22.722, Rel. MAX NEY DO ROSARIO CABRAL, Órgão Julgador TURMA RECURSAL PERMANENTE, Julgado em 2014-09-24, Publicado em 2014-10-02)

RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS DECORRENTES DE LARGO TEMPO DE ESPERA EM FILA NO BANCO. DANO NÃO CONFIGURADO. MERO DISSABOR. Reputa-se 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. Não é qualquer aborrecimento, transtorno ou dissabor que enseja a reparação por danos morais. APELAÇÃO DESPROVIDA. (Apelação Cível Nº 70038724068, Décima Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Túlio de Oliveira Martins, Julgado em 28/10/2010)



RESPONSABILIDADE CIVIL. DANOS MORAIS. DECORRENTE DE LARGO TEMPO NA ESPERA NA FILA NO BANCO. CASO CONCRETO. Dano moral não caracterizado. O simples aguardo em fila de instituição bancária, por período superior ao previsto na Lei 8.192/98, constitui mero dissabor do cotidiano na hipótese vertente. Não configurando qualquer dano à personalidade da parte autora, em decorrência do caso concreto. NEGARAM PROVIMENTO AO APELO. UNÂNIME. (Apelação Cível N° 70025538570, Nona Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Léo Romi Pilau Júnior, Julgado em 24/09/2008)

ACÇÃO DE INDENIZAÇÃO - ESPERA EM FILA DE BANCO POR TEMPO SUPERIOR AO DE MEIA HORA FIXADO POR LEGISLAÇÃO LOCAL - INSUFICIÊNCIA DA SÓ INVOCAÇÃO LEGISLATIVA ALUDIDA - OCORRÊNCIA DE DANO MORAL AFASTADO PELA SENTENÇA E PELO COLEGIADO ESTADUAL APÓS ANÁLISE DAS CIRCUNSTÂNCIAS FÁTICAS DO CASO CONCRETO - PREVALÊNCIA DO JULGAMENTO DA ORIGEM. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 7/STJ - RECURSO ESPECIAL IMPROVIDO.

1.- A só invocação de legislação municipal ou estadual que estabelece tempo máximo de espera em fila de banco não é suficiente para ensejar o direito à indenização, pois dirige a sanções administrativas, que podem ser provocadas pelo usuário.

2.- Afastado pela sentença e pelo Acórdão, as circunstâncias fáticas para configuração do dano moral, prevalece o julgamento da origem (Súmula 7/STJ).

3.- Recurso Especial improvido.

(REsp 1340394/SP, Rel. Ministro SIDNEI BENETI, TERCEIRA TURMA, julgado em 07/05/2013, DJe 10/05/2013)

Assim, restam prejudicadas as demais teses recursais e à vista do acima expendido deve a sentença recorrida ser reformada integralmente, com a inversão dos ônus da sucumbência, com a condenação do autor ao pagamento de custas e de honorários advocatícios, que fixo em 20% (vinte por cento) sobre o valor atribuído à causa, os quais devem ter a sua exigibilidade suspensa, nos termos do art. 98, §3º do Código de Processo Civil/2015 que revogou expressamente o art. 12 da Lei n.º 1060/1950.

DISPOSITIVO

Ante o exposto, CONHEÇO do recurso e DOU-LHE PROVIMENTO, reformando integralmente a sentença prolatada pelo MM. Juízo da Comarca de Redenção, com a inversão dos ônus de sucumbência, os quais deverão restar suspensos em razão do deferimento da Justiça Gratuita.

É como voto.

Belém (PA), 20 de junho de 2016.

MARIA DE NAZARÉ SAAVEDRA GUIMARÃES
Desembargadora - Relatora