



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA FEDERAL

Seção Judiciária do Estado de Goiás
15ª VARA – JUIZADO ESPECIAL FEDERAL

PROCESSO : 0022700-87.2014.4.01.3500
OBJETO : INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL - RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO - DIREITO ADMINISTRATIVO E OUTRAS MATÉRIAS DO DIREITO PÚBLICO
JUIZ : DR. WARNEY PAULO NERY ARAUJO
AUTOR : JOSIMAR SANTANA DE SOUSA
ADV AUTOR : GO00036655
RÉU : CEF - CAIXA ECONOMICA FEDERAL
TIPO : A

SENTENÇA

Cuida-se de ação de indenização por danos morais movida em desfavor da Caixa Econômica Federal, sob fundamento de demasiada espera em fila de banco, em contrariedade ao Código de Defesa do Consumidor e à Lei Municipal 7.867/99, que prevê um tempo não superior a 20 minutos para o atendimento em instituições bancárias do Município de Goiânia.

A parte autora alega que no dia 15/04/2014, se dirigira à agência 24 de outubro (0013) da instituição ré para abrir uma conta que, após pegar a senha VCC440, aguardara atendimento por 1 hora e 16 minutos. Assevera que a instituição bancária, ao assim proceder, agiu de forma irresponsável e imprudente, além de ter afrontado a legislação de regência.

Em sua contestação a CEF alega que a senha apresentada pela parte autora não é de atendimento nos guichês de caixa, mas sim nas mesas de atendimento destinadas a abertura de conta. Diz ainda que a Lei 7.867/99 do Município de Goiânia, invocada pela parte autora para amparar sua pretensão, é textual em dispor que o tempo de atendimento ali disposto diz respeito ao “setor de caixa”. Ao final, assevera que a espera em fila de banco é mero aborrecimento ou transtorno corriqueiro, não havendo que se falar, assim, em afronta a direito da personalidade de modo a ensejar indenização por danos morais.

Decido.

Inicialmente, tenho por irrelevante o fato de que a Lei 7.867/99 do Município de Goiânia somente disponha, textualmente, sobre o atendimento nos caixas.

Isso porque o ilícito caracterizador do dano moral no caso de espera em fila não decorre desta lei, mas sim do dever geral de indenizar quem por ação ou omissão causar prejuízo, inclusive moral, a alguém.

Assim, a citação de referida lei se dá aqui apenas para formular um parâmetro de qual tempo pode ser considerado excessivamente longo para a caracterização ou não do dano moral.

Nessa linha, a Lei Municipal 7.867/99 prevê um tempo de espera não superior a 20 minutos em fila de banco, cuja violação, em tese, sujeitará a instituição financeira à multa pela má gestão do serviço.

Assim, o fato de o cliente permanecer em fila de banco por tempo superior ao estabelecido na referida lei para ser atendido configura mera irregularidade administrativa na relação banco/cliente que, uma vez ocorrida, gera apenas multa a ser aplicada pelo Poder Público.

Por outro lado, se a espera em fila por tempo superior ao legal provocar dor, constrangimento ou sofrimento moral - ou caso seja excessivamente longa - poderá ensejar o dano moral, se tais elementos surgirem devidamente comprovados nos autos.

Nesse sentido a seguinte decisão do STJ:

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. ESPERA EM FILA DE BANCO POR MAIS DE UMA HORA. TEMPO SUPERIOR AO FIXADO POR LEGISLAÇÃO LOCAL. INSUFICIÊNCIA DA SÓ INVOCAÇÃO LEGISLATIVA ALUDIDA. PADECIMENTO MORAL, CONTUDO, EXPRESSAMENTE ASSINALADO PELA SENTENÇA E PELO ACÓRDÃO, CONSTITUINDO FUNDAMENTO FÁTICO INALTERÁVEL POR ESTA CORTE (SÚMULA 7/STJ). INDENIZAÇÃO DE R\$ 3.000,00, CORRIGIDA DESDE A DATA DO ATO DANOSO (SÚMULA 54/STJ).

1.- A espera por atendimento em fila de banco quando excessiva ou associada a outros constrangimentos, e reconhecida faticamente como provocadora de sofrimento moral, enseja condenação por dano moral.

2.- 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.

3.- Reconhecidas, pela sentença e pelo Acórdão, as circunstâncias fáticas do padecimento moral, prevalece o julgamento da origem (Súmula 7/STJ).

4.- Mantém-se, por razoável, o valor de 3.000,00, para desestímulo à conduta, corrigido monetariamente desde a data do evento danoso (Súmula 54/STJ), ante as forças econômicas do banco responsável e, inclusive, para desestímulo à recorribilidade, de menor monta, ante aludidas forças econômicas. 5.- Recurso Especial improvido. (STJ - RESP nº 1218497. Rel. SIDNEI BENETI. DJ:17/09/2012) – grifei

No caso em estudo, a parte autora anexou aos autos comprovante de senha, indicando o horário de chegada às 15h44, com registro de atendimento iniciado às 17h, demonstrando, assim, um tempo de espera em fila de 1 hora e 16 min.

Nesse sentido, observa-se que a parte requerida agiu de forma ilícita e com culpa, esta consubstanciada na negligência quanto à observância da legislação local que disciplina o tempo de espera por atendimento nas agências bancárias da Capital.

Considerando que a Lei estabeleceu um tempo não superior a 20 minutos para o atendimento em instituições bancárias do Município de Goiânia, tem-se que a parte autora aguardou para ser atendida mais que o triplo do intervalo considerado pela lei como razoável, espera que, por ser excessiva, é causa suficiente para caracterizar constrangimento a direito da personalidade a ser reparado por meio de indenização.

Resta, portanto, arbitrar o valor da indenização hábil a compensar o acentuado transtorno causado no psicológico da pessoa lesada. Dois princípios cardeais devem ser

observados na fixação do reparo por dano moral. São eles o da moderação e o da razoabilidade. Assim sendo, é mister que a quantia arbitrada não se afigure irrisória nem excessiva a ponto de acarretar enriquecimento sem causa da vítima. Para tanto, deve-se buscar a consecução simultânea dos seguintes desideratos: a) desestímulo do agente em praticar nova conduta de igual natureza; b) justa reparação da pessoa lesada.

Face às considerações acima, tem-se como moderado e razoável na espécie arbitrar a quantia indenizatória no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais).

Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE EM PARTE o pedido, nos termos do art. 269, I, do CPC, a fim de condenar a parte ré ao pagamento à parte autora de indenização por danos morais no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), que deverão ser corrigidos pela taxa SELIC, a qual engloba juros e correção monetária, a partir da data desta sentença (Súmula nº 362/STJ e STJ-EEAARESP nº 245218, DJE:25/11/2013).

Sem custas e honorários no presente grau de jurisdição.

Após o trânsito em julgado, expeça-se o ofício executório.

Sentença registrada eletronicamente. Publique-se. Intimem-se

Observadas as formalidades de praxe, oportunamente arquivem-se os autos.

Goiânia, 20 de outubro de 2014.



WARNEY PAULO NERY ARAUJO
JUIZ FEDERAL